



ENSP

ÉCOLE NATIONALE DE
LA SANTÉ PUBLIQUE

RENNES

**Directeur d'établissement
sanitaire et social public
Promotion 2004**

PROJET DE RESTRUCTURATION D'UNE BLANCHISSERIE

L'EXEMPLE DU CENTRE HOSPITALIER DE Ste-FOY-La-Grande

Frédéric DURRANC



Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement mes parents pour leur patience, leur soutien et leur disponibilité à mon égard.

Je souhaiterais également adresser un grand merci à :

- Mme Christine RATINEAU, directrice du Centre Hospitalier de St Foy La Grande, pour son accueil, ses conseils, sa disponibilité et sa gentillesse.
- Mr Christian DELAVAQUERIE, directeur du Centre Hospitalier de Bergerac, pour son accueil et sa participation à cette étude.
- Christophe CHAUSSENDE, directeur adjoint, et Linda BRINGER pour leur écoute, leurs conseils et leur très grande gentillesse.
- L'équipe de direction pour leur accueil et leur aide.
- Au personnel de la blanchisserie du Centre Hospitalier pour leur active collaboration cette étude.
- Mr Jean-Marc GILBON, pour son professionnalisme et ses conseils.

Sommaire

INTRODUCTION.....	1
1 UN ETAT DES LIEUX DE LA FONCTION LINGE DICTÉ PAR UN BESOIN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ.....	5
1.1 BILAN DE LA SITUATION ACTUELLE AU SEIN DE LA BLANCHISSERIE.....	5
1.1.1 LOCAL ZONE SALE ET ZONE PROPRE.....	5
1.1.2 LE MATERIEL DE LA BLANCHISSERIE	20
1.1.3 LA PRODUCTION DU SERVICE BLANCHISSERIE	20
1.1.4 LE COÛT DE PRODUCTION DU KILO DE LINGE TRAITÉ.....	21
1.1.5 LA FONCTION LINGE DANS LE BUDGET D'EXPLOITATION 2003 DU CENTRE HOSPITALIER.....	21
1.1.6 TABLEAUX DE GESTIONS PRÉSENTS A LA BLANCHISSERIE	21
1.1.7 LE PERSONNEL DE LA BLANCHISSERIE	21
1.1.8 ENQUÊTES DE SATISFACTION	23
2 UN OUTIL NÉCESSITANT UNE MODERNISATION	27
2.1 UN SERVICE DIFFICILEMENT ADAPTABLE...	27
2.1.1 DES LOCAUX NE RÉPONDANT PAS SYSTÉMATIQUEMENT AUX NOUVELLES NORMES EN VIGUEUR...	27
2.1.2 ...A L'INTERIEUR DESQUELS ÉVOLUENT UN APPAREIL DE PRODUCTION VIEILLISANT	38
2.2 ...ET DONT L'ORGANISATION EN VIGUEUR ET LE MANQUE D'ANALYSE ACCENTUENT LES RISQUES DE FONCTIONNEMENT	50
2.2.1 UNE ORGANISATION DEVANT ÊTRE ENCORE AMÉLIORÉE.....	50
2.2.2 ...AFIN DE PERMETTRE UNE ANALYSE PERTINENTE DE CE SERVICE	66

3	FACE A CETTE SITUATION, QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DE RÉPONSES QUE L'ON PEUT APPORTER DANS UN AVENIR PROCHE ?....	69
3.1	LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS.....	69
3.1.1	RÉNOVATIONS DE L'ACTUELLE BLANCHISSERIE DU CENTRE HOSPITALIER	69
3.1.2	EXTERNALISATION DE TOUT OU PARTIE DE LA PRODUCTION.....	71
3.1.3	COOPÉRATION AVEC UN AUTRE ÉTABLISSEMENT HOSPITALIER	75
3.2	ANALYSE DES DIFFÉRENTS SCENARII	83
3.2.1	ANALYSE STRATÉGIQUE DE CHAQUE SCÉNARIO.....	83
3.2.2	LE CHOIX LE PLUS APPROPRIÉ	83
	CONCLUSION	85
	BIBLIOGRAPHIE	87
	LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	91

Liste des sigles utilisés

AFNOR	Association française de normalisation
ANAES	Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé
CEC	Contrat emploi consolidé
CCI	Chambre de commerce et d'industrie
CCLIN	Centre de coordination de la lutte contre les infections nosocomiales
CH	Centre hospitalier
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
COTEREHOS	Comité technique régional de l'environnement hospitalier
CRAM	Caisse régionale d'assurance maladie
CTIN	Comité technique national des infections nosocomiales
DHOS	Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins
DRH	Direction des ressources humaines
ETP	Equivalent temps plein
GFL	Gestion des fonctions logistiques
GMP	GIR (Groupe iso ressource) moyen pondéré
GP	Grand plat
GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
MP	Moyen plat
MPR	médecine physique et de réadaptation
MR	Maison de retraite
PP	Petite plat
RABC	Risk analysis and biocontamination control
RTT	Réduction du temps de travail
SMC	Surveillance médicale continue
SMUR	Service médical d'urgence
SPI	Surveillance, prévention et contrôle du risque infectieux
SSIAD	Service de soins infirmiers à domicile
SSR	Soins de suite et de réadaptation
UF	Unité fonctionnelle
UFC	Unité formant colonie
USLD	Unité de soins de longue durée

INTRODUCTION

Le linge a longtemps été considéré comme l'élément le moins important de la chaîne de soins. Alors même que l'on estime aujourd'hui qu'il participe à près de 10% des infections nosocomiales¹. L'omniprésence du linge au sein des structures sanitaires et médico-sociales et les différentes contraintes liées à l'hygiène ne permet plus de gérer la fonction linge de manière opportuniste. De nos jours, les besoins de prévention des individus, des produits, des matériels et de l'environnement contre la contamination microbologique sont croissants. L'assurance qualité devient par conséquent une nécessité pour les hôpitaux et les maisons de retraite. La fonction linge n'échappant pas à cette nouvelle donne, il est donc primordial pour ces structures de maîtriser dans leur intégralité le circuit du linge.

A l'inverse de la fonction restauration, la fonction linge n'est pas encadrée par un dispositif réglementaire spécifique. Pour autant, de nombreux référentiels², recommandations³ ou normes⁴ sont venus ces dernières années rappeler l'importance de ce secteur.

Pour s'en convaincre s'il en est besoin, il suffit de mesurer l'impact qu'a engendré l'ordonnance n°96-346 du 24/04/1996 précisée par le décret n°97-311 du 7 avril 1997 sur les établissements sanitaires à travers la procédure d'accréditation. Il n'empêche que le caractère obligatoire de la démarche d'accréditation pour les établissements sanitaires et les exigences nouvelles⁵ dans le domaine de la qualité stipulées dans les conventions tripartites pour les établissements sanitaires et sociaux ont conduit les décideurs de la fonction publique hospitalière à s'intéresser à cette activité considérée par le passé comme non prioritaire.

Si les établissements publics hospitaliers ont pour vocation de satisfaire aux besoins en soins de la population et de mettre en place les infrastructures capables d'y répondre, il découle de cette mission de service public de nombreuses contraintes les conduisant à mettre en place des équipements ou des structures qui ne sont pas toujours économiquement rentables mais qui n'en demeurent pas moins indispensables au bon fonctionnement général des institutions.

¹ Agnès Boulitte, Direction(s) n°2, novembre 2003

² ANAES « Manuel d'accréditation version 1 »

³ 100 recommandations pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales

⁴ NF 14065 « Textiles traités en blanchisserie » système de maîtrise de la biocontamination, dite RABC de Mai 2003

⁵ Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Par delà les obligations législatives et réglementaires, le blanchissage du linge et plus largement les fonctions logistiques sont devenues des axes stratégiques pour les établissements en raison des enjeux économiques qu'ils représentent, mais également du point de vue de l'image de marque qu'elle véhicule. La fonction linge au même titre que la fonction restauration font partie intégrante d'un panel de prestations concourant à la mise en place d'une politique plus ou moins ambitieuse d'accueil.

Bien que constituant une activité subsidiaire par rapport à la mission principale des établissements de santé et médico-sociaux qui est celle des soins, les prestations hôtelières jouent cependant un rôle déterminant dans l'appréciation des conditions de séjours par l'utilisateur. Il suffit pour s'en convaincre d'étudier le rôle et les missions assignés à un service de blanchisserie. Il doit entre autre chose, fournir les produits et prestations nécessaires à l'hôtellerie (linge de literie, linge d'habillement...), assurer les meilleures conditions d'hygiène et de protection aux patients et personnels, offrir aux usagers accueillis dans des conditions d'urgence ou de dépannage certains articles de linge et enfin proposer des solutions de qualité pour le traitement des effets personnels des patients/résidents hospitalisés ou accueillis sur de longues durées.

Toujours soucieuse d'améliorer la qualité des prestations, la direction du Centre Hospitalier de St Foy La Grande a souhaité, au vu des impératifs qui s'imposent à toute blanchisserie hospitalière, faire le bilan de son activité. Mais au-delà de cette volonté affichée de proposer des prestations de qualité, d'autres éléments ont rendu cette étude indispensable. En premier lieu, les sollicitations récurrentes des résidents et/ou de leurs familles sur des problèmes de gestion du vestiaire personnel des personnes âgées (pertes, égarements... d'articles de linge), ensuite le contexte budgétaire difficile que traverse le Centre Hospitalier (l'hôpital a fait l'objet d'un débasage de 413000 euros en 2003) qui le condamne à rechercher les réservoirs potentiels d'économies dans un périmètre financier de plus en plus incertain avec notamment la mise en place de la tarification à l'activité, et enfin le vieillissement de l'appareil de production du service blanchisserie.

Dans un contexte budgétaire difficile et un environnement en perpétuel mouvement, l'hôpital foyen a, depuis plusieurs années à l'instar de nombreux hôpitaux de France, dû se restructurer à de multiples reprises. Faute d'activité, divers services (Maternité en 1995, Chirurgie en 1999, Chirurgie Ambulatoire en 2003) ont vu leur utilité remise en question. Ces fermetures ont fortement ébranlé la communauté hospitalière et foyenne. Si bien qu'une grande partie du personnel et des usagers cultive une vision nostalgique de leur hôpital et ont bien du mal à concevoir et accepter une redéfinition de son activité (plus axée sur le médico-social). Ces réorientations successives et indispensables compte tenu de son positionnement géographique offrent dorénavant une meilleure visibilité de la structure sur le moyen terme.

Cette stabilisation de l'activité conjuguée à la présence d'un climat plus serein tant au niveau interne, qu'externe, amène la direction de l'établissement à vouloir porter une réflexion sur le secteur logistique.

C'est dans ce cadre qu'il m'a été confié la mission « d'auditer » la blanchisserie foyenne. A ce titre, j'ai volontairement choisi d'orienter mon étude sur la fonction linge et non pas uniquement sur le service blanchisserie de l'établissement. De cette manière, il est d'une part plus facile d'appréhender l'intérêt que les services portent au linge, mais aussi d'analyser service par service les contraintes liées à la gestion du linge, et d'autre part de mesurer le degré de satisfaction des usagers vis-à-vis de la fonction linge du Centre Hospitalier. Mais compte tenu des impératifs fixés par l'Ecole Nationale de la Santé Publique et de l'étendu de ce dossier, je n'aborderai ici que la partie concernant la blanchisserie.

Mon propos consistera donc à faire un état des lieux de la blanchisserie (première partie) et d'en analyser les points forts et les points faibles (deuxième partie). Enfin, à partir de ce constat, il sera possible d'étudier les différents scénarii qui s'offrent à l'établissement (troisième partie).

1 UN ETAT DES LIEUX DE LA FONCTION LINGE DICTÉ PAR UN BESOIN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

1.1 BILAN DE LA SITUATION ACTUELLE AU SEIN DE LA BLANCHISSERIE

1.1.1 LOCAL ZONE SALE ET ZONE PROPRE

Localisation de la blanchisserie

Le Centre Hospitalier est entouré d'habitations privées (au sud, à l'est et à l'ouest) et d'une voie d'accès (au nord). Il est implanté sur deux communes, St Foy La Grande et Pineuilh. Ce manque de place handicape sérieusement l'hôpital dans son désir d'extension. Faute d'alternative et des capacités budgétaires, les services de soins et logistiques sont contraints de cohabiter dans un espace réduit.

Le service blanchisserie est situé dans l'enceinte de l'établissement (*voir annexe 1 : plan du Centre Hospitalier*), et son implantation, bien que la plus éloignée des services de soins, n'a pas permis d'éliminer tout contact avec des services médicaux et administratifs. Ainsi, la direction des ressources humaines, une partie du service de soins de longue durée et dans une moindre mesure quelques chambres du service de médecine 2 côtoient plus ou moins directement le service blanchisserie.

Date de construction

Bien que la construction de la blanchisserie soit relativement ancienne, ces locaux ont fait l'objet de deux rénovations consécutives, depuis leurs mises en service.

- Les premiers plans datés du 15 novembre 1965, permettent de supposer une construction et une mise en service en début d'année 1966.
- 1^{er} modification de la blanchisserie, les plans sont datés du 30 décembre 1987
- 2^{ème} modification (réalisation des puits d'extraction de chaleur) travaux réalisés entre janvier et mars 2000

Superficie

La surface totale du bâti du Centre hospitalier de St Foy La Grande est, fin 2003, de 26495 m².

La surface totale de la blanchisserie est de 395,51 m², répartie en 7 zones (*voir annexe 2 : plan de la blanchisserie*).

- Zone sale : 58 m²
- Zone propre : 230 m²
- Zone de stockage du linge neuf : 31 m²

- Zone administrative (bureau): 8,40 m²
- Zone vestiaire/douche/sanitaires : 8,60 m²
- Zone de stockage des produits Lessiviels... 14,50 m²
- Zone chaufferie : 45 m²

Le service de la blanchisserie représente 1,49% de la surface totale de l'hôpital.

A) ZONE SALE ET PROPRE

Le rythme de change des agents travaillant en zone sale est journalier. Les agents disposent à cet égard d'une dotation individuelle de 3 tenues.

Les tenues du personnel masculin, qui travaille en zone sale ou propre, sont de la même couleur (vestes et pantalons bleus et tee-shirts blancs). Le personnel féminin qui ne travaille pas en zone sale, est doté de blouse de couleur blanche.

Face aux risques sanitaires auxquels sont exposés les agents travaillant au sein de la blanchisserie hospitalière, un suivi médical annuel est proposé par le médecin du travail du Centre Hospitalier. Les agents sont, d'après ce médecin, à jour des vaccinations suivantes :

- BCG
- Hépatite B
- DT polio

La blanchisserie dispose de surface vitrée relativement importante, favorisant ainsi un éclairage naturel important. En ce qui concerne l'éclairage artificiel, le nombre de « néons » présent dans le service est de 76 (dont 36 doubles et 4 simples).

Pour ce qui est des températures le service de la blanchisserie évolue dans un environnement difficile. En effet, les chaleurs estivales dans la région du sud-ouest associées à celle dégagées par les machines provoquent des pics thermiques particulièrement pénibles à certaines heures de la journée.

Par ailleurs, la présence de plafonds relativement bas accentue et accélère l'accumulation de chaleur à l'intérieur de ce service.

- Hauteur sous plafond de la zone sale : 2,67 m
- Hauteur sous plafond de la zone propre : 2,75 m

Température prise à 14h30 le 09/06/2004 :

- Température extérieure : 32,2 degrés
- Température du local de linge propre : 29,6 degrés
- Température près de la sècheuse/repasseuse : 36,5 degrés
- Température près des séchoirs : 33,1 degrés
- Température local linge neuf : 29,2 degrés

Température dans le local de linge sale :	29,7 degrés
Température dans le local de la chaudière :	39,5 degrés

a) *Zone sale*

Horaire de travail spécifique à la zone sale : Du lundi au vendredi [quelques fois le samedi matin, en cas de retard manifeste dans le traitement du linge sale et/ou par la présence d'un jour férié dans la semaine]

Début : 6h00

Fin : 14h06

Le tri du linge sale est réalisé par le ou les agents évoluant dans cette zone. Pour ce faire, il(s) bénéficie(nt) de gants à usage unique. En revanche, ils ne portent ni masque et ni coiffe pour travailler. Ils n'ont pas non plus à leur disposition de gants à usages multiples (gants en cuir).

Les agents travaillant dans cette zone se douchent systématiquement après leur service. L'absence de douches et de sanitaires dans ce local, le(s) condamne à utiliser à la fois les douches des services techniques et les toilettes situées en zone propre.

Le local de la zone sale

Ce local d'une superficie d'environ 58 m² est particulièrement exigu (*voir annexe 2 : plan de la blanchisserie*).

La séparation entre la zone sale et la zone propre est effective.

Ce local, en rez-de-chaussée, est accessible directement de l'extérieur. Toutefois, l'accession à ce dernier nécessite le gravisement de 2 marches, en raison de la différence de niveau entre la cour et le sol de la zone sale.

Sa surface est carrelée. Le sol de cette zone bénéficie d'une inclinaison naturelle permettant d'évacuer sans difficulté les eaux de nettoyage vers une bonde centrale.

Les murs sont également recouverts de carrelage dont la taille des carreaux varie au gré des rénovations successives (présence de carreaux de petite et de moyenne taille). La jointure entre le sol et les murs est exécutée sans plinthe à gorge.

Les angles des murs laissent apparaître un état d'usure avancé. En effet, il manque à de nombreux endroits des morceaux de carrelage.

Certaines zones du plafond, réalisées en plâtre s'effritent, et subissent irrémédiablement la dure loi de l'attraction terrestre.

Un évier accompagné d'un robinet à ouverture manuelle est présent dans la zone sale. Le nettoyage des mains s'effectue à l'aide d'un savon liquide (type médical pour peau sensible à usage fréquent). L'agent pourra ensuite les sécher à l'aide d'un essuie-tout en papier.

Faute de ventilation mécanique, les agents laissent les portes et les fenêtres ouvertes été comme hiver. De cette manière, il est possible de créer des courants d'air seuls capables d'assurer le renouvellement de l'air de ce local.

Les équerres supportant les nombreux tuyaux de ce local sont rouillées.

Plusieurs fenêtres en partie haute du local sont, elles aussi, rouillées et parfois même, cassées.

Enfin, ce local est par ailleurs équipé de 2 extincteurs.

Ramassage du linge sale (voir annexe 3 : circuit du linge sale)

Horaires de ramassage du linge sale dans les services :

1er tournée : 7h à 7h45 environ

2ème tournée : 11h à 11h45 environ

Le ramassage des sacs de linge est effectué par un agent de la zone sale et un autre de la zone propre (voir observations rubrique « ramassage du linge sale » page).

L'agent travaillant en zone sale est chargé de ramasser les sacs de l'USLD :

- Les sacs des unités A2 et A4 sont stockés en local extérieur au service.
- En revanche, les sacs des unités B2 et B3 sont entreposés au sein même du service. Par conséquent, l'agent est amené à pénétrer dans le service avec sa tenue de travail.

Le stockage des sacs de linge sale

L'exiguïté de ce local, conduit les agents travaillant dans cette zone à entreposer une grosse partie des sacs de linge sale à l'extérieur de la blanchisserie.

En outre, l'abondance des sacs de linge sale en début de semaine oblige parfois l'agent, faute de caddies, à déposer un nombre plus ou moins important de sacs à même le sol.

Le pré-triage du linge

L'efficacité discutable du pré-triage réalisé par les services de soins oblige la blanchisserie à procéder à un examen méticuleux des sacs afin d'y déceler d'éventuels éléments indésirables.

Le linge est majoritairement trié dans les chariots.

Deux types de chariots sont présents dans la zone sale :

- Un chariot en aluminium à fond mobile
- Un chariot en plastique à fond fixe

L'absence de pupitre ou de table de triage amène certains agents à trier directement sur le sol les articles de linge de GP contenus dans les sacs verts (draps, alèses, dessus de

lit. Or la taille des chariots ne permet pas toujours d'avoir une vision globale et rapide de chaque sac de linge.

La zone sale est dépourvue de collecteur pour le stockage des déchets hospitaliers, en dépit des quantités d'éléments indésirables retrouvés dans le linge hospitaliers (couches, selles...).

Les cycles de lavage

La blanchisserie dispose de 3 laveuses, d'une capacité respective de 90, 80 et 20kg.

A l'heure actuelle, ce volume permet de traiter sans trop de difficulté le tonnage quotidien.

Les cycles de lavage varient en fonction des programmes. Selon les agents, ils oscillent entre 36 mm et 1 heure.

Les fournisseurs de produits lessiviels ont défini en collaboration avec la responsable de la blanchisserie les quantités et le type de produits à employer pour chaque programme.

Un référentiel des programmes et des dosages a d'ailleurs été affiché dans la zone sale.

Le dosage des produits lessiviels est, d'une manière générale, fait manuellement (un seul produit est à ce jour dosé automatiquement).

Il n'y a pas de contrôle informatique des cycles de lavage. De ce fait, il est impossible de savoir si le lavage s'est déroulé dans de bonne condition de température. Néanmoins, il arrive ponctuellement que les agents regardent les indicateurs des laveuses.

En fonction du taux d'occupation des services et/ou de la quantité de linge restant à traiter en fin de semaine il se peut qu'il n'y ait pas, à certaines périodes, suffisamment d'articles de linge d'une même catégorie pour lancer une machine complète. Face à cette insuffisance de linge aucun référentiel n'existe pour pallier ces manquements (association d'articles différents afin d'optimiser le cycle de lavage).

Stockage des produits lessiviels

Bien que la logique voudrait que le stockage de produits lessiviels soit effectué dans la zone dite « sale », force est de constater que l'exiguïté de ce local a conduit tout naturellement le service à entreposer ces produits dans une pièce attenante à la zone propre. Dans ces conditions, l'agent de la zone sale n'a pas d'autres solutions pour s'approvisionner que de traverser la zone propre avec un petit chariot.

Nettoyage des locaux

- Quotidiennement un balayage à sec est accompli sur le sol de la zone sale. Les déchets sont eux aussi évacués selon ce même rythme.

- Tous les vendredis, le sol de la zone sale est décapé avec un balai brosse et le « koidene ». Le sol est ensuite désinfecté à l'aide du « bakoil ».

Le nettoyage des surfaces verticales est réalisé, mais le rythme plus qu'aléatoire ne permet pas de définir précisément une périodicité.

Aucune indication n'est apportée dans le protocole « d'entretien des locaux » sur le nettoyage du lavabo.

Nettoyage du matériel

Chaque vendredi les chariots sont nettoyés et désinfectés, à l'extérieur, à l'aide du « bakoil ».

Les laveuses ne font pas l'objet d'une attention particulière, il n'existe pas de document préconisant le rythme de nettoyage de ces derniers. Par conséquent, elles ne sont pas désinfectées ou nettoyées. Néanmoins, elles font l'objet d'un dépoussiérage régulier.

Existence de protocole(s) ou document(s) affiché(s) dans la zone sale

Il n'y a pas d'affichage de la conduite à tenir en cas d'accident.

Il n'y a pas de protocole de nettoyage des mains affiché auprès du lavabo de la zone sale.

Un document énonçant les consignes d'urgences en cas d'incendie, est placardé.

Un tableau récapitulatif le rythme de nettoyage défini par le protocole d'entretien des locaux et d'une partie du petit matériel (chariots / caddies), est affiché.

Inventaire du nombre de sacs de linge sale

Les sacs de linge sale sont des articles identifiés. A ce titre, la blanchisserie devrait être à même de connaître la dotation exacte de chaque service et par catégorie de sacs (couleurs). Mais il s'avère que le dernier inventaire sur le nombre de sacs en circulation dans l'établissement a été réalisé par l'ancienne responsable de la blanchisserie. En juin 2004, un inventaire a depuis été accompli en vue d'actualiser ces données.

b) Zone propre

Horaire de travail spécifique à la zone sale : Du lundi au vendredi [quelques fois le samedi matin, en cas de retard manifeste dans le traitement du linge sale et/ou par la présence d'un jour férié dans la semaine]

Début : 7h00

Fin : 15h06

La livraison des chariots/armoires de linge propre dans les services se fait dans le courant de la matinée.

Le local de la zone propre

Le local de la zone propre (zone séchage / repassage, pliage, stockage, sanitaires, administrative,...) est exigu. Mais bien plus qu'un nombre de m², ce local n'est plus du tout adapté à ce type de service. La présence de 3 piliers au milieu de la pièce principale est un frein à un éventuel réagencement du service.

L'accès de la zone propre :

- L'entrée, en face de la 5^{ème} unité USLD, se trouve au même niveau que le sol extérieur.
- L'entrée, en face du service des ressources humaines, nécessite pour accéder à la zone propre de monter une marche.
- L'entrée, conduisant à la chaudière, exige en revanche de gravir deux marches.

Le sol de cette zone est couvert d'un carrelage de taille moyenne et qui plus est granuleux. Les murs sont sur certaines parois de mur carrelés sur leur totalité, sur d'autres carrelés sur environ 2,50 m de hauteur et enfin certains sont simplement enduits et peints. Lorsqu'ils sont carrelés, ils le sont avec des petits carreaux.

La jointure entre le sol et les murs n'est pas faite à l'aide de plinthe à gorge.

Certaines parties des murs de la zone propre sont particulièrement marquées par le temps, puisqu'elles laissent apparaître par endroit une absence plus ou moins importante de carrelage.

La présence au sein de la zone propre d'une bonde d'évacuation des eaux de nettoyage peut paraître satisfaisant mais sa position permet de douter fortement de son emploi. En effet, elle est localisée entre la repasseuse et la plieuse. Ce faisant, il existe deux petites rigoles susceptibles d'évacuer ces eaux. Toutes deux se dirigent vers la zone sale de la blanchisserie.

Le plafond quant à lui est en béton. Il est recouvert d'une peinture de couleur blanche. A l'origine le service blanchisserie était une blanchisserie hospitalière de type « vertical », à savoir qu'elle évoluait sur deux niveaux. Mais au fil des rénovations et de l'amélioration continue des techniques dans le blanchissage du linge, elle est passée d'un type « vertical » à un type « horizontal ». En d'autres termes, ce service n'occupe plus aujourd'hui que le rez-de-chaussée de ce bâtiment. Les traces de cette période sont toujours visibles puisque trois espaces condamnés par des carreaux de verre sont encore perceptibles.

Les circuits de vapeur, d'eau...sont, là encore, un peu vieillissants si l'on en juge par la présence de rouille sur de nombreux tuyaux.

Ce service est également équipé de deux extracteurs d'air mécanique dans la zone propre, d'une capacité respective de 2900 et 16000 m³/h, et deux évacuations naturelles (puits dans le plafond donnant sur 2 velux).

Le local de linge neuf ne dispose d'aucune ventilation mécanique ou naturelle.

La zone des vestiaires/sanitaires occupe deux pièces. La première pièce contient cinq vestiaires en bois, une douche, un lavabo et des toilettes. Cet espace accueille également le réfrigérateur, une cafetière un four micro-ondes et une fontaine d'eau. La deuxième pièce comprend les cinq autres vestiaires toujours en bois, un lavabo et des toilettes. Ce local renferme également le stock de produit lessiviel, et tout le matériel et les produits de nettoyage.

A l'instar de la zone sale, les lavabos sont équipés de robinets à ouverture manuelle, de savon liquide du type médical pour peau sensible à usage fréquent et d'essuie tout papier.

Le personnel de la blanchisserie laisse la nuit et le week-end, et plus particulièrement en période estivale, la porte coté chaudière ouverte afin de rafraîchir le local. L'accès est alors condamné par une grille qui jusqu'à il y a peu, pouvait être ouverte de l'extérieur.

En plus des deux lavabos, un bac avec un robinet à ouverture manuelle est installé dans la zone de propre au niveau des laveuses.

Tout comme le local de la zone sale, celui de la zone propre dispose de 2 extincteurs.

Le ramassage des déchets (poussières,...) se fait à l'aide d'une grande poubelle en plastique sans couvercle.

Ramassage du linge sale

Deux fois par jour, un agent de la zone propre s'occupe du ramassage des sacs de linge sale. Il prend en charge le circuit regroupant les services suivants :

- Médecine
- SSR
- Unité post-cure en alcoologie
- Maisons de retraite
- USLD (à partir de novembre)

Pour ce faire, il utilise le camion Citroën servant au transport du linge sale, et dont les dimensions et l'absence de hayon ne permettent pas d'introduire de caddies/rolls. Ainsi l'agent effectuant cette tâche est donc condamné à charger et décharger manuellement l'intégralité des sacs.

Une fois que sa tournée est terminée, il retourne travailler dans la zone propre sans avoir au préalable changé de tenue.

Passage de la zone sale / propre

Bien qu'il existe une séparation physique entre la zone sale et la zone propre, les pratiques des agents ne sont pas encadrées. Il y a de nombreuses entorses à l'étanchéité de ces 2 zones.

Laveuses

Les trois laveuses présentes dans le service bénéficient toutes d'une double ouverture (une en zone sale et une autre en zone propre). Ces machines sont également équipées d'un système empêchant toute ouverture simultanée des deux portes.

Zone sècheuse / repasseuse / plieuse

Cette sècheuse/repasseuse, achetée d'occasion, est positionnée dans le même axe que la sortie des laveuses.

L'espace entre la sortie des laveuses et la sècheuse est d'environ 4 m.

Sauf exception, l'engagement des articles GP (ex : draps, dessus de lit...) nécessitent la présence de deux agents. Au cours de cet engagement, il arrive très fréquemment que ces articles, du fait de leur taille et de la méthodologie appliquée, touche le sol au moment de leur introduction dans la sècheuse/repasseuse.

Zone de séchage du linge propre

La blanchisserie dispose de 3 séchoirs pour la prise en charge des articles ne pouvant pas être engagés dans la sècheuse/repasseuse.

Un séchoir de 20 kg

Un autre de 30/40 kg

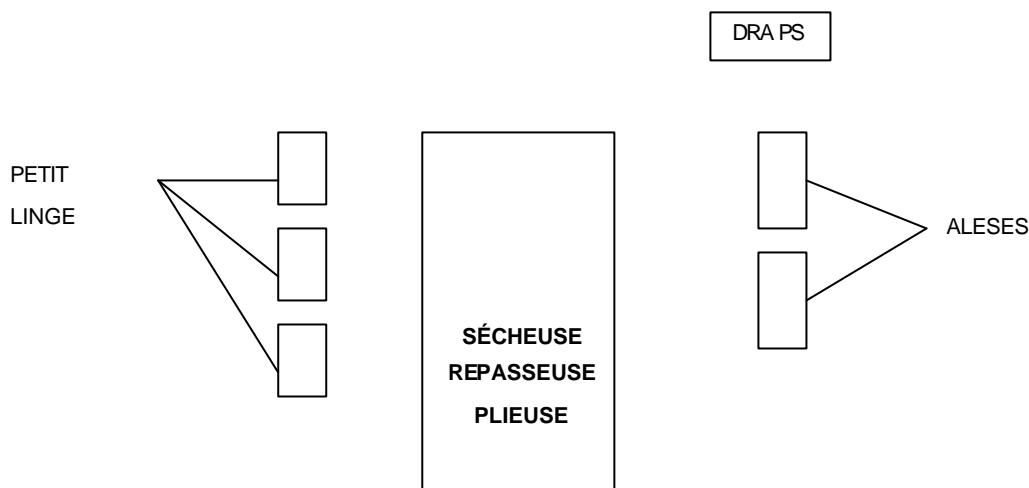
Un dernier de 50 kg

Ces 3 séchoirs ne sont pas tous disposés au même endroit.

Zone de stockage du linge propre

L'espace utilisable entre la plieuse et le mur est d'environ 1,25 m. Cet intervalle limité ne suffit pas pour y disposer une zone de stockage de linge propre. Cette situation a obligé le service blanchisserie à installer, en différents points du bâtiment, plusieurs aires de stockage temporaires.

L'affectation des articles sur telle ou telle zone de stockage est fonction des programmes des plieuses. Le stockage du linge est effectué à l'aide de chariots dont les dimensions sont de 1,50m de hauteur, 0,74m de profondeur et 1,14m de large.



Les commandes des services

Les commandes des services se font par le biais d'une fiche de liaison. Les commandes sont, en règle générale, établies pour la semaine.

L'examen de l'ensemble des fiches existantes sur l'hôpital fait ressortir le manque d'uniformité dans leur présentation. L'apparente complexité de cette fiche a poussé le cadre de santé du service Maison de retraite à proposer un autre modèle de fiche « standard ». Cette exception « organisationnelle » concerne également les livraisons de linge propre qui se font en fonction des demandes et non pas, comme c'est le cas pour les autres services, par journée et par catégorie d'articles (ex : lundi, livraison du grand plat ; mardi, livraison du moyen plat...).

Pour ces services, en dehors des draps et des alèses qui sont délivrés quotidiennement, les articles qualifiés de « petit linge », à savoir les gants, les serviettes de bains, de toilette, de table, les mouchoirs, les taies de traversins et d'oreiller ainsi que les torchons sont livrés trois fois par semaine (lundi, mercredi et vendredi).

Le linge identifié, le vestiaire du personnel et des pensionnaires sont systématiquement retournés dans les services. Il n'y a pas à la blanchisserie de stockage d'attente pour ces catégories d'articles.

Ces fiches de liaison sont emmenées à la blanchisserie par un résident pour l'ensemble du service Maison de retraite. Elles sont retournées avec les chariots vides pour les services (SSR, USLD, Médecine). Les services d'alcoologie, des urgences, de stérilisation, SMC et des urgences font connaître, quant à eux, leurs besoins par téléphone.

Il n'existe pas dans les unités de soins d'agent référent pour la saisie des commandes de linge du service.

La gestion des commandes de linge par les services est d'après le personnel de la blanchisserie défaillante. En témoigne, les oublis réguliers de commande de linge propre par les services. Et dans le même ordre d'idée, les constantes erreurs d'appréciation des services sur la fixation de leurs besoins en linge.

Les modifications des commandes sont acceptées par la responsable de la blanchisserie jusqu'au dernier moment.

Le traitement des articles de linge

Les articles de linge (*voir annexe 4: classification des articles de linge*) sont entretenus au Centre Hospitalier de la manière suivante :

- Les articles faisant l'objet d'un séchage/repassage et pliage automatique sont :
 - Pour le GP (alèse, draps, dessus de lit, nappe)
 - Pour le MP (taie de traversin, taie d'oreiller, serviette de bain, serviette de toilette)
 - Pour le PP (torchon, mouchoir, serviette de table)
 - Pour les tenues professionnelles (tablier, tablier chasuble)
 - Tenues patients/résidents (chemise malade)

- Les articles faisant l'objet d'un séchage/repassage et pliage manuel sont :
 - Pour les tenues professionnelles (tee-shirt)
 - Pour les tenues des patients/résidents (chemisier, pantalon de pyjama, veste de pyjama)

- Les articles faisant l'objet d'un séchage et pliage manuel sont :
 - Pour le GP (alèse ABS, alèse siège, drap housse, couverture, plaid, champ,
 - Pour le PP (gant, bavoir)
 - Pour les tenues professionnelles (casaque, tunique, pantalon, blouse, veste, tenue de pluie, blouse de protection, veste polaire, saharienne, parka)
 - Pour les tenues patients/résidents (peignoir éponge, la majorité du vestiaire des résidents)
 - Pour les articles de blanchisserie (sac de linge sale, housse de chariot, filet de serpillière)
 - Pour les articles de nettoyage (serpillière, chiffonnette)
 - pour les articles « divers » (rideau, attache et soulève malade)

Les vêtements des résidents sont, une fois pliés, triés par les agents de la blanchisserie par unité. Les équipes soignantes devront à la réception du chariot de linge propre, effectuer à nouveau un tri par résident.

Zone de préparation des chariots

L'aire dévolue à la préparation des chariots est à l'image de la superficie de la zone propre, à savoir une peu étroite.

Zone de départ des chariots

La zone de départ des chariots de linge propre est située sur une aire différente de celle destinée à accueillir le linge sale.

Le chargement des camions s'effectue selon le circuit défini par le planning de livraison.

Chariots de transport du linge propre

Il existe 35 chariots/armoires sur le Centre Hospitalier.

- 5 armoires en aluminium avec des fermetures en velcro
- 30 chariots en aluminium recouverts d'une housse plastifiée bleu fermée à l'aide d'une fermeture éclair [(dont certains sont équipés d'une barre centrale pour transporter les vêtements des résidents (robes, vestes ...) et les tenues professionnelles des agents)].

Les chariots utilisés par la blanchisserie ont les dimensions suivantes : 1,60m de hauteur, 0,46m de profondeur et 0,60m de large.

Les armoires ont les dimensions suivantes : 1,51m de hauteur, 0,60m de profondeur et 0,80m de large.

Compte tenu de la taille et du nombre de chariots la blanchisserie utilise, dans la grande majorité des cas, la totalité du volume des chariots. Cette situation entraîne souvent, pour le secteur hébergement, un écrasement des vêtements des résidents, ce qui accentue le froissement des articles qui ne font pas a priori l'objet d'un repassage.

Par ailleurs, les chariots ne disposent pas d'étagère pour dissocier les grandes catégories d'articles.

Zone de marquage et de couture

Les travaux de raccommodage sont effectués en fonction des besoins. Il n'y a pas d'heure précise, dans la semaine ou dans la journée, spécialement dévolue à cette tâche.

La ou les personnes qui accomplissent le marquage et l'entretien des vêtements professionnels ne sont pas exclusivement affectées à cette fonction.

Le Centre Hospitalier marque l'intégralité des tenues professionnelles de ses agents (nom, prénom et fonction). Il propose, le cas échéant, d'identifier l'intégralité du trousseau du futur résident, sauf si sa famille décide de le prendre en charge.

Le linge propre nécessitant un raccommodage ou un marquage/remarquage n'est pas systématiquement relavé.

Pratiques des agents observées

Faute d'une pièce spécialement dévolue à cet effet, les agents du sexe féminin déjeunent dans le service. Ce repas est en général pris sur la table de pliage de la zone propre. Les hommes vont quant à eux déjeuner en dehors de la blanchisserie.

L'ensemble des agents de la zone propre ne change de tenues ni avant ni après le repas.

Nettoyage des camions de transport de linge propre et de ramassage du linge sale

Le nettoyage du camion de linge propre est exécuté a posteriori par le service de la blanchisserie. Ce nettoyage est réalisé sur la zone destinée à charger les chariots de linge propre.

Le camion de ramassage du linge sale est entretenu par les services techniques du Centre Hospitalier.

Le nettoyage est exécuté devant le magasin (local de stockage d'une partie des produits achetés par l'établissement). Cette aire de nettoyage, proche du local poubelle, sert également à laver les poubelles du Centre Hospitalier.

La livraison des chariots de linge propre

Pour les services les plus éloignés, la blanchisserie utilise un camion servant au transport du linge propre. Les services qui sont livrés par ce camion sont à ce jour :

- Maisons de retraite
- SSR/MPR

A l'avenir, cette tournée devrait s'allonger en raison du prochain déménagement d'une partie du service USLD. Cette augmentation de la durée des livraisons associée au nettoyage des armoires de stockage de linge sale du service SSR va consommer beaucoup plus de temps « agent ».

Pour les autres services l'acheminement est réalisé par un agent qui amène directement (à pied) les chariots dans les unités.

Nettoyage des locaux et du matériel

Le sol de la zone propre est en théorie nettoyé quotidiennement par un balayage humide à l'aide du « piosynthène ». Le nettoyage du sol à l'aide de l'auto-laveuse est effectué lorsque le personnel est en nombre suffisant ou lorsqu'il y a un « chômage technique » dû

à une panne d'une machine empêchant un fonctionnement normal de la blanchisserie. La responsable estime que ce nettoyage plus approfondi est opéré en moyenne 3 à 4 fois par an.

Les tables de tri et les chariots en aluminium sont entretenus environ 3 à 4 fois par semaine.

Le protocole d'entretien des locaux préconise un dépoussiérage humide avec un détergent quotidien, hormis le jeudi où les tables de pliage font l'objet d'une détergence plus approfondie.

Le dépoussiérage humide (avec détergent) des machines est réalisé environ 3 à 4 fois par semaine. Le protocole d'entretien « des locaux et des machines » impose, là encore, un dépoussiérage humide désinfectant quotidien :

- Pour la sècheuse/repasseuse : sur les rebords, le dessus et le devant de la machine.
- Pour la plieuse : sur les parois et le devant.

Le local de linge neuf est lui aussi entretenu 3 à 4 fois par semaine. En revanche les étagères destinées à supporter le linge neuf ne sont pas nettoyées très souvent (pour ne pas dire quasiment jamais).

Le protocole ne donne aucune indication sur un quelconque entretien du local de linge neuf. Par ailleurs, les chariots en plastique sont très rarement nettoyés.

Bien que listés dans le protocole les armoires et/ou les chariots ne sont pas assujettis à un entretien particulier, tant au niveau de la périodicité que de la nature du nettoyage.

L'entretien des WC, lavabos ainsi que des vestiaires sont faits (nettoyage humide désinfectant) en moyenne tous les 2 jours.

Le protocole d'entretien des locaux définit pour les WC et les lavabos un entretien quotidien (détergence approfondie complétée le vendredi avec une désinfection à l'eau de javel).

Les vestiaires et le bureau font l'objet d'un dépoussiérage humide quotidien.

Maintenance préventive et curative

La maintenance préventive est pour partie accomplie par les services techniques du Centre Hospitalier. Pour ce qui est de la maintenance curative elle peut être, en fonction des clauses de garantie, réalisées par des agents de l'hôpital (dès lors qu'ils disposent des compétences nécessaires) et dans les autres cas par les employés des sociétés spécialisées.

Il y a très peu de contrat de maintenance établis entre le Centre Hospitalier et les prestataires externes (CETE APAVE, OLDHAM France). Les autres interventions se font sur simple commande de l'hôpital.

Les services techniques disposent pour faire face aux réparations récurrentes, d'un stock de pièces de rechange et de petits matériels.

Protocoles ou documents présents dans la zone propre

- Catalogue des fournisseurs.
- Fiches techniques du matériel sont dispatchées entre le bureau de la responsable de la blanchisserie et celui du contremaître des services techniques.
- Protocole de nettoyage des mains.
- Protocole de nettoyage des locaux.
- Etat récapitulatif des fiches d'intervention des fournisseurs.
- Occupation des lits.

Inventaire des articles de linge propre

La responsable de la blanchisserie ne connaît pas toujours le nombre exact par unité ou service des articles identifiés (alèses abs, couvertures...)

Contrôle

Il n'y a pas de contrôle bactériologique sur :

- Le linge propre en sortie de laveuse
- Les machines
- Les mains des agents travaillant en zone propre
- Les chariots de transport de linge propre et plus généralement sur le matériel présent dans le service.
- Les locaux du service blanchisserie

Il n'y a pas non plus de contrôle de température des cycles de lavage.

La norme RABC a été acquise en avril 2004 par l'établissement.

Pas de connaissance du pourcentage d'humidité en sortie de machine par catégorie de linge permettant ainsi de mieux calibrer le poids et la durée des cycles de séchage.

Le Suivi

Il n'existe pas à l'heure actuelle de recueil formalisé de plaintes des usagers ou des services, pas plus qu'il n'existe une procédure écrite en vue de répondre à ces observations ou plaintes. Aucun bilan annuel n'est établi à partir des différents problèmes rencontrés.

1.1.2 LE MATERIEL DE LA BLANCHISSERIE

Voir annexe 5 : liste des immobilisations du service blanchisserie au 31/12/2003

1.1.3 LA PRODUCTION DU SERVICE BLANCHISSERIE

Le Centre Hospitalier de St Foy La Grande est composé de 425 lits et places:

- d'un secteur sanitaire :
 - Service de Médecine 55 lits
 - Service de surveillance médicale continue 4 lits
 - Service d'hospitalisation de très courte durée 2 lits
 - Service de soins de suite et de réadaptation 45 lits
 - Unité de post-cure en alcoologie 15 lits
 - Service d'urgence
 - Antenne SMUR (coopération avec le CH de Libourne)
- d'un secteur médico-social :
 - Service d'unité de soins de longue durée 100 lits
 - Service de Maison de retraite 164 lits
 - Service de SSIAD 40 places

Nombre journées réalisées sur les exercices 2002 et 2003 par service

(voir annexe 6 : détail du nombre de journées par services pour 2002 et 2003)

INTITULE	2002	2003	ECART
TOTAL DES SERVICES	119250	122776	2,95%

La majorité des services de l'établissement a connu au cours de l'exercice 2003 une légère progression du taux moyen d'occupation par rapport à 2002 (voir annexe 6 : détail de l'occupation moyenne des services pour 2002 et 2003).

Evolution du linge distribué (en kilogrammes) aux services en 2003 par rapport à

2002 (avec correction de la fermeture des lits de la chirurgie ambulatoire en 2003)

MOIS	TOTAL 2002	TOTAL 2003	EVOLUTION EN %
TOTAL DES SERVICES	286490	309129	7,90

Voir annexe 7 : évolution du linge distribué en kg aux services en 2002 et 2003

Détail des quantités (en kilogrammes) consommées par articles en 2002 et 2003

Le tonnage traité par la blanchisserie en 2002 a été de 293,92, soit une production journalière de 1166 kilogrammes. La quantité de linge traitée a connu en 2003 une sensible augmentation avec 311,23 tonnes, soit une production quotidienne de 1250 kilogrammes (voir annexe 8 : état récapitulatif du linge distribué par articles pour 2002 et 2003 et tableau récapitulatif du linge distribué par articles et par service en 2003).

1.1.4 LE COÛT DE PRODUCTION DU KILO DE LINGE TRAITÉ

Le coût de production par groupe fonctionnel pour l'exercice 2003

Voir annexe 9 : détail du coût de production par compte budgétaire pour l'exercice 2003

INTITULÉ	COÛT EN EUROS	COÛT EN EURO ET PAR KG	POURCENTAGE
Groupe 1	279136,31	0,897	73,36%
Groupe 2	0,00	0,000	0,00%
Groupe 3	63368,94	0,204	16,65%
Groupe 4	38002,68	0,122	9,99%
Total	380507,93	1,223	100,00%

1.1.5 LA FONCTION LINGE DANS LE BUDGET D'EXPLOITATION 2003 DU CENTRE HOSPITALIER

CHARGES DU BUDGET GENERAL (1)	Groupe 1 à 4	24285050,41
CHARGES DU BUDGET H	Groupe 1 à 4	15597691,86
CHARGES DE LA BLANCHISSERIE	Groupe 1 à 4	380507,93
PART DE LA BLANCHISSERIE DANS LE BUDGET H		2,44%
PART DE LA BLANCHISSERIE DANS LE BUDGET GENERAL		1,57%

(1) Comprend les Budgets H, K, B et N

1.1.6 TABLEAUX DE GESTIONS PRÉSENTS A LA BLANCHISSERIE

Les tableaux de bords de la blanchisserie sont, en règle générale, tenus manuellement par la responsable de ce service (voir annexe 10 : Récapitulatif des tableaux de gestion existant à la blanchisserie au 31/12/2003).

1.1.7 LE PERSONNEL DE LA BLANCHISSERIE

Le personnel du service blanchisserie est constitué, fin décembre 2003, de 9 agents permanents (titulaires, stagiaire et contractuel) et de 2 CEC (voir annexe 11 : organigramme hiérarchique et annexe 12 : le personnel de la blanchisserie).

Formations suivies par les agents de la blanchisserie en 2002 et 2003

Une étude des dossiers des agents auprès de la direction des ressources humaines n'a pas permis d'avoir une vision synthétique de l'ensemble des formations suivies par ces derniers au cours de leur carrière. Au vu de ces contraintes, un examen portant uniquement sur les deux dernières années (*voir annexe 13 : formations suivies en 2002 et 2003 par les agents de la blanchisserie*), a été réalisé par la DRH dans le but d'avoir une idée sur les formations (nombre, thématique) suivies par les agents. Hormis Mr «D» (EN/T 4+T70 agent qualifié d'intervention (AQ1) en chaufferie exploitée sans présence humaine permanente), le constat que l'on peut tirer de cet examen est que les agents de la blanchisserie n'ont pas véritablement suivi de formation spécifique sur la fonction linge.

L'absentéisme du personnel de la blanchisserie en 2002 et 2003

L'absentéisme, quel que soit sa nature, est un indicateur important pour les responsables publics, puisqu'il traduit d'une part l'état de fatigue et de démotivation individuel d'un agent, et d'autre part un éventuel disfonctionnement d'un service et/ou d'une organisation. Dans le cas d'espèce, la blanchisserie foyenne dispose d'un taux de présence relativement honorable au vu de la pénibilité des conditions de travail de ce service (*voir annexe 14 : détail de l'absentéisme par catégorie et par agent pour 2002 et 2003*).

Fiches de poste

Inexistantes

Enquête de satisfaction du personnel de la blanchisserie

Voir annexe 15 : synthèse des questions les plus pertinentes

Aucune enquête de satisfaction n'a, par le passé, été réalisée sur les conditions de travail du personnel de la blanchisserie. Cette enquête a pour objectif d'apprécier d'une part la satisfaction que le personnel peut éventuellement obtenir au travers de leur emploi, et d'autre part de connaître leurs opinions sur leurs conditions de travail.

Cette enquête a globalement été bien accueillie par le personnel. En témoigne, le pourcentage de retour des questionnaires : **90,91%**.

Ce document a mis en exergue de nombreux points, qu'il serait bon de prendre en considération, à savoir :

- le manque de reconnaissance du travail des agents par les service de soins.
- Une faible intérêt des services de soins pour la fonction linge.
- Une satisfaction moyenne des agents dans leur travail.
- Des conditions de travail ressenties par le personnel comme relativement difficiles.

1.1.8 ENQUÊTES DE SATISFACTION

La blanchisserie n'a auparavant jamais réalisé d'enquête de satisfaction sur la fonction linge. Cette première enquête aura pour objectif de mettre l'accent sur les éventuelles satisfactions/insatisfactions des usagers, qu'il s'agisse des patients, des résidents, et enfin des services utilisateurs.

A) DES SERVICES SOINS SUR LES PRESTATIONS DE LA BLANCHISSERIE

Ce questionnaire a été distribué, au cours du mois d'avril 2004, à tous les services et/ou unités. Il a été renseigné par les référents linge désignés dans chaque service et/ou unité, qui avaient pour consigne de recueillir l'ensemble des réponses des agents travaillant dans le service. Ils devaient, par la suite, synthétiser l'intégralité des réponses à chaque question afin de compléter cette enquête.

La distribution d'un questionnaire sur la fonction linge a été l'occasion pour plusieurs services de faire part de leurs difficultés quotidiennes. Les services ont répondu massivement à ce questionnaire, puisque le taux de retour est de **100,00%** (*voir annexe 16 : synthèse des questions les plus pertinentes*).

L'examen des réponses des services de soins a mis en valeur les multiples dysfonctionnements ou problèmes vécus par ces derniers :

- le manque de certaines catégories de linge sur l'établissement.
- Le renseignement des fiches de commande de linge par tout un chacun.
- Un problème sur le rythme de livraison de certaines catégories d'articles.
- Les conditions de stockage du linge sale sont pour les services peu satisfaisantes.
- Une faible protocolisation de la fonction linge.
- Un manque de tenue professionnelle.

B) DES PATIENTS/RÉSIDENTS SUR LES PRESTATIONS DE LA BLANCHISSERIE

L'enquête de satisfaction a concerné tous les services hospitaliers, à l'exception du service de soins infirmier à domicile. Et compte tenu des spécificités de chaque secteur (secteur hospitalisation, maison de retraite et Unité de soins de longue durée), trois questionnaires ont été distribués dans le but d'apprécier au mieux les attentes des usagers et de connaître leurs points de vue sur la fonction linge du Centre Hospitalier.

Pour les services hospitaliers de court et moyen séjour :

La période du test a eu lieu du 01/06/2004 au 15/06/2004 auprès des services de Médecine, de SSR/MPR et de SMC.

Le taux de retour des questionnaires (*voir annexe 17 : synthèse des questions les plus pertinentes*) est de : **17,59%**

Un examen plus fin montre que sur le taux de retour la répartition par sexe est de :

63,16% de femmes

36,84% d'hommes

Ces questionnaires ont été remplis :

- Avec l'aide d'un soignant, **26,32%**
- Par la personne elle-même, **73,68%**
- Avec l'aide d'un membre de son entourage, **0,00%**

Ce taux de réponse relativement faible peut trouver son origine dans le peu d'intérêt que peuvent porter les équipes sur la fonction linge, mais également par la faible culture de l'évaluation des pratiques professionnelles. Enfin, il est possible malgré la communication faite sur les objectifs de ce dispositif, que cette enquête ait été perçue comme un outil indirect de contrôle des agents et de leurs pratiques.

Par ailleurs, il faut aussi tenir compte de l'âge des personnes hospitalisées sur l'établissement. En 2003, les informations du département d'information médicale (DIM) faisaient ressortir un âge moyen d'environ 77 ans pour l'ensemble des services d'hospitalisation.

Cet âge avancé est confirmé par l'âge moyen des personnes (72 ans) ayant renseigné ce questionnaire.

Une étude plus fine des réponses des patients a montré que :

- La qualité du linge de l'établissement est tout à fait satisfaisante.
- La propreté du linge distribué aux résidents est satisfaisante.
- La quantité et la fréquence du linge fourni sont là encore satisfaisantes.
- Les prestations de la blanchisserie concernant le linge de l'établissement sont satisfaisantes.

Pour l'unité de soins de longue durée :

La période du test a eu lieu, comme pour les services d'hospitalisation, du 01/06/2004 au 15/06/2004.

Après un bref examen, avec la cadre de santé, des possibilités intellectuelles et physiques des patients de son service, il s'est avéré plus pertinent de mesurer la satisfaction/insatisfaction des familles plutôt que celle des personnes accueillies.

Pour ce faire, 80 questionnaires ont été mis à la disposition des 4 unités de ce service. Mais à la date du 15 juin 2004, seulement 9 questionnaires furent rendus aux équipes soignantes.

Le taux de retour brut est de : **11,25%**

Le taux de retour corrigé* est de : **10,00%** (* il s'agit du nombre de questionnaires réellement exploitables)

Ce faible taux de réponse a deux explications. La première est que le GMP de ce service est de 920. Et, cet état de dépendance des patients accueillis est tel qu'il est difficile pour les familles d'obtenir des réponses cohérentes et exploitables. La deuxième raison est que durant la période testée peu de patients ont reçu de la visite de proche(s) ou parent(s).

Compte tenu du nombre réduit de questionnaires retournés, il me paraît difficile de tirer des conclusions pour ce secteur.

Pour le service de Maison de retraite :

A l'instar de l'USLD, l'enquête de satisfaction s'est déroulée du 01/06/2004 au 15/06/2004. Les quatre pavillons de ce service ont reçu en tout et pour tout 164 questionnaires, soit un questionnaire par résident.

Le 15 juin 2004, le cadre de santé avait en sa possession 98 questionnaires (*voir annexe 18 : synthèse des questions les plus pertinentes*).

Le taux de retour brut est de : **59,76%**

Le taux de retour corrigé* est de : **40,37%** (* il s'agit du nombre de questionnaires réellement exploitables)

La moyenne d'âge des personnes ayant répondu à cette enquête est 81 ans.

Ces questionnaires ont été remplis :

- Avec l'aide d'un soignant, **55,22%**
- Par la personne elle-même, **25,37%**
- Avec l'aide d'un membre de son entourage, **19,40%**

Parmi ces personnes, seules 20,59% avaient déjà résidé dans une autre maison de retraite. Ces questionnaires ont mis en lumière les points suivants :

- Les résidents ont majoritairement reçu lors de leur arrivée une information claire et complète sur la fonction linge du Centre Hospitalier.
- La qualité des articles de linge fournis par l'établissement est considérée comme satisfaisante.
- Les résidents sont très nombreux à faire entretenir leur linge personnel par la blanchisserie de l'hôpital.
- L'entretien de leurs effets personnels n'est pas tout à fait satisfaisant, étant donné les dysfonctionnements observés par les personnes âgées (perte, égarement, détérioration du linge, problèmes de finition).
- Les prestations de la blanchisserie concernant leurs vêtements personnels sont dans l'ensemble correctes.

Pour l'unité de post-cure en alcoologie :

Le test s'est déroulé du 01/06/2004 au 15/06/2004.

15 questionnaires ont été distribués aux patients par l'équipe soignante (*voir annexe 19 : synthèse des questions les plus pertinentes*). La durée du séjour pour les personnes accueillies dans ce service est de 28 jours. Le 15 juin, sur les 15 questionnaires distribués, 14 enquêtes ont été rendues au cadre de santé.

Le taux de retour brut est de : **93,33%**

Le taux de retour corrigé* est de : **80,00%** (* il s'agit du nombre de questionnaires réellement exploitables)

La moyenne d'âge des personnes ayant répondu à cette enquête est 42,5 ans.

A l'inverse des services de moyens et longs séjours, dans lesquels la durée moyenne d'hospitalisation est relativement importante et continue, les patients de cette unité peuvent, pour des raisons thérapeutiques, prendre en charge une partie de l'entretien de leur linge. La blanchisserie ne traite, pour ce service, que le linge appartenant à l'hôpital. En dehors du lavage et du séchage des vêtements personnels des patients qui sont effectués par le personnel de l'unité de post-cure en alcoologie (pour des motifs d'économies et de pérennisation du matériel), le repassage et le pliage sont réalisés par les patients eux-mêmes.

Les questionnaires qui ont été distribués aux patients de ce service, ont révélé que :

- Le service leur a globalement donné une information claire sur le linge mis à leur disposition et sur les conditions d'entretien de leurs effets personnels.
- Cette information leur a paru dans l'ensemble relativement claire et complète.
- Les prestations de la blanchisserie concernant le linge fourni par l'établissement sont considérées comme globalement satisfaisantes.
- les prestations fournies par les agents qui entretiennent leur linge personnel sont totalement satisfaisantes.

La mission essentielle de la blanchisserie (*voir annexe 20 : Les missions de la blanchisserie*) est de répondre au mieux de ses possibilités, aux attentes et impératifs des services utilisateurs. L'ensemble des exigences internes et des contraintes externes doivent permettre à la blanchisserie de déterminer le niveau qualitatif de son processus de traitement.

2 UN OUTIL NÉCESSITANT UNE MODERNISATION

De récents rapports⁶, sur la fonction linge, établis par des instances et organismes différents, abordent avec plus ou moins d'exhaustivité et de précision les différentes stratégies pour la maîtrise de la recontamination des textiles en termes de construction, de conception et de fonctionnement des blanchisseries. Ces recommandations seront identifiées en caractère « gras, italique » dans cette partie du mémoire.

Afin d'éviter les redondances avec la 3^{ème} et dernière partie, j'aborderai cette étude sous l'angle « d'une analyse/propositions ». En d'autres termes, je partirai du postulat selon lequel la blanchisserie foyenne serait maintenue sur son site actuel.

2.1 UN SERVICE DIFFICILEMENT ADAPTABLE...

2.1.1 DES LOCAUX NE RÉPONDANT PAS SYSTÉMATIQUEMENT AUX NOUVELLES NORMES EN VIGUEUR...

A) LES EXIGENCES CONCERNANT LES ASPECTS ARCHITECTURAUX ET TECHNIQUES

a) *La zone sale et propre*

« Le COTEREHOS préconise, pour le fonctionnement harmonieux d'une unité de production de blanchisserie le ratio suivant :

- Pour une production de 1000 à 1500 kg par jour une blanchisserie doit disposer d'une surface (hors locaux technique) de 0,35 m² / kg.

Même si la présence d'une pièce commune n'est pas directement abordé par les rapports et les guides, il semble pertinent d'en prévoir une, dès lors que la blanchisserie emploie un certain nombre d'agents»

⁶ Le CCLIN Paris-Nord a rédigé, en décembre 1999, un dossier intitulé «le circuit du linge à l'hôpital ».

La CRAM d'Aquitaine a établi un guide dénommé « traitement du linge souillé des établissements de soins et assimilés »

La DHOS a œuvré, en septembre 2001, pour la rédaction d'un rapport « la fonction linge dans les établissements de santé, Eléments d'approche méthodologique »

Le COTEREHOS a élaboré, en 1999, un guide désigné « Hygiène appliquée à la fonction linge, dans les Etablissements de santé »

L'AFNOR a transposé la norme européenne EN 14065 : 2002 qui est devenu la NF 14065 dite « RABC »

La surface totale de la blanchisserie est de 395,51 m². La superficie de la blanchisserie hors local technique (zone chaufferie) n'est plus que de 350,51 m².

La production moyenne en 2003, étant de 1250 kg par jour, le ratio de la blanchisserie de St Foy La Grande est par conséquent de 0,28.

Pour atteindre le ratio fixé par le COTEREHOS, il manquerait dans ce service environ 87 m².

La CCI d'Epinal donne, quant à elle, un ratio un peu différent (0,3 m² / kg), mais dans les deux cas le ratio foyen est en dessous des standards établis par les experts faisant référence dans ce secteur.

Par ailleurs, il faut rappeler ici que la production de linge à traiter entre 2002 et 2003 à progresser de 7,90% et qu'il est raisonnable de penser que le lancement de la procédure d'accréditation de l'établissement risque fort d'augmenter la consommation de linge des services. Ainsi, ce ratio va très probablement encore baissé.

Force est de constater que ce manque de place va à l'avenir rendre encore plus malaisé le fonctionnement de ce service. Et cela d'autant plus, que les locaux actuels de la blanchisserie ne permettent pas d'envisager une quelconque extension horizontale. La seule possibilité d'agrandissement sur ce site serait de revenir à la situation d'origine, à savoir sur un fonctionnement vertical. Pour ce faire, il faudra réhabiliter la salle de réunion installée au dessus de la blanchisserie. Mais cette option aussi séduisante soit-elle, n'apporte pas véritablement de solution efficace à l'ensemble des problèmes engendrés par cette activité. En outre ce choix se révélerait coûteux et particulièrement compliqué sur le plan de l'hygiène.

Mais au-delà de la faiblesse du nombre de m², la conception de cette blanchisserie pose indéniablement de gros problèmes en ce qui concerne la mise en place d'une organisation efficace.

En raison de l'exiguïté des locaux, la blanchisserie ne dispose pas d'une pièce commune susceptible d'offrir aux agents un lieu de repos, où ils pourraient éventuellement se sustenter. L'installation d'un réfrigérateur dans la petite pièce de la zone propre faisant office de vestiaire/sanitaires offre la possibilité aux agents de maintenir au frais leur collation. Mais cette situation, bien que satisfaisante pour le personnel, engendre des problèmes dans le circuit sale et propre. En effet, l'agent qui travaille en zone sale et qui ne mange pas au self de l'hôpital, va chercher sans précaution son repas de midi. Et si, le personnel masculin du service va manger à l'extérieur de la blanchisserie, il n'en est pas de même pour le personnel féminin qui déjeune dans la zone propre. Leur repas est généralement consommé sur la table de pliage.

Il est impératif de faire cesser la prise des repas dans la zone propre. Cette décision doit être expliquée aux agents afin qu'ils comprennent les risques qu'ils encourent et qu'ils font courir au linge propre et par effet de ricochet aux patients/résidents.

A cet effet, il faudrait mettre en place une procédure (changement de tenue, lavage des mains,...) permettant aux agents d'aller manger au self du Centre Hospitalier en toute sérénité.

b) *La zone sale*

Le local

« La blanchisserie devra comporter deux zones matériellement distinctes pour séparer les personnes, les produits, les matériels, l'air de climatisation (prévoir une cloison vitrée à partir d'1 mètre de hauteur pour faciliter la communication). Chaque zone disposera de son accès propre.

Tous les secteurs où transitent les sacs de linge sale doivent être séparés et isolés des secteurs parcourus par le circuit du linge propre.

Ce local doit avoir une superficie adaptée au volume du linge sale à traiter, mais également pour faciliter la circulation des chariots et des personnes.

Avoir des sols, plafonds et des parois faciles à nettoyer et à désinfecter (revêtement lisses, plinthes à gorges, bondes d'évacuation des eaux de lavage, surfaces imputrescibles). »

Le sous dimensionnement du local de cette zone associé à un agencement « particulier » rend difficile le stockage de l'ensemble des sacs contenant le linge sale. Si bien que l'introduction de tous les sacs compliquerait sérieusement les mouvements de la personne évoluant dans cet espace.

Ce constat induit un certain nombre de dysfonctionnements, dont les plus importants sont :

- L'entassement à l'extérieur du local des sacs de linge sale.
- Le stockage des produits lessiviels dans la zone propre.

La séparation physique des deux zones est satisfaisante puisqu'en dehors d'une rigole provenant de la zone propre, toutes les recommandations définies par les experts sont respectées.

Une grande partie des matériaux présents dans la zone sale, s'elle se justifiait auparavant, n'est plus tout à fait adaptée aujourd'hui. elle complique considérablement le nettoyage de ce local et devient de fait un véritable vivier à germes (multiplication des jointures occasionnées par la présence de petits carrelages, pas de plinthe à gorge, absence de carrelage...).

Or, il existe à ce jour des techniques permettant de pallier ces inconvénients. En effet, il est tout à fait possible d'appliquer un revêtement spécial sur le sol et les murs afin d'obtenir une surface et des parois lisses. Ainsi, le nettoyage tout en devenant un peu plus simple s'en trouvera facilité. De sorte que ce local mériterait que l'on programme une série de travaux de rénovation (réfection du plafond, rafraîchissement des peintures, changement des vitres cassées...).

Les emplacements des accès de la zone sale comme de la zone propre sont positionnés de manière à ce que les circuits « sale » et « propre » ne se croisent pas. Le local de linge sale est, par ailleurs, directement accessible de l'extérieur, mais la différence de niveau entre la cour et le sol de cette pièce, empêche toute introduction de caddies/rolls. Cette situation oblige les agents à multiplier les manipulations de sacs de linge sale (chargement et déchargement du camion, stockage des sacs sur un ou plusieurs caddie(s) à l'extérieur et enfin prélèvement des sacs en fonction des besoins). Par conséquent, chaque sac est manipulé au moins trois fois. Le poids moyen d'un sac de linge sale étant d'environ 10 kg, la quantité de sacs transportée par jour est approximativement de 125 (1250 kg/jour divisé par 10 kg/sac). Ces manutentions répétées (125 sacs fois 3 manipulations, soit 375 sacs ou 3750 kg) doivent être réduites, sans quoi il est fort à parier que les agents travaillant dans cette zone risquent de rencontrer des problèmes de santé (lombaires,...). De plus, il ne faut pas oublier que ces manutentions manuelles sont chronophages pour les agents. Par delà ces problèmes, il serait possible de réduire le temps passé par l'agent chargé du ramassage du linge sale et donc de réduire le risque d'accident du travail, en investissant tout d'abord sur l'amélioration des locaux de stockage de linge sale des services, ensuite par l'achat d'un camion plus approprié et enfin en réalisant une rampe d'accès au local de linge sale de la blanchisserie afin de mener directement les caddies à l'intérieur.

Les installations sanitaires

« Les vestiaires, implantés au plus près du local de travail, comprennent une « zone sale », « une zone propre », des douches et des toilettes.

Ils doivent être munis d'un point de lavage des mains à commande non manuelle, équipés de distributeurs de savon « ménageant » la peau et de serviettes jetables. »

Faute de place, la zone sale ne dispose pas de vestiaires et encore moins de sanitaires (douches, toilettes). Le ou les agent(s) de cette zone utilise(nt) le vestiaire et les douches communes aux services techniques. En ce qui concerne les toilettes, il(s) emprunte(nt) ceux de la zone propre. Cette organisation n'est pas satisfaisante en ce qui concerne la stricte séparation de la zone sale et propre.

- Il faudrait soit :
- Instaurer une autre organisation, de sorte que l'agent de la zone sale accède aux toilettes des services techniques.
 - Agencer différemment les toilettes de la zone propre afin que ces dernières soient directement accessibles de l'extérieur ou par l'intermédiaire du local de la chaudière (mais cette solution peut présenter certaines contraintes d'ordres sécuritaires).

La zone sale dispose d'un lavabo muni d'un robinet à ouverture manuelle. Du strict point de vue de l'hygiène cet équipement ne correspond plus aux nouvelles exigences. Il serait souhaitable de remplacer cet ensemble par un lavabo accompagné d'un robinet à ouverture automatique.

Système de ventilation et alimentation en air

« Il doit être suffisamment aéré (le volume minimal de renouvellement horaire de l'air est de 60 m³ par occupant). La ventilation générale sera conçue de façon à ne pas provoquer de mouvement d'air perturbateur, et ne pas contrarier le captage localisé de la table de tri.

La température est régulée selon les conditions définies par le Code du travail⁷ »

En temps normal, la zone sale est occupée par un seul agent. Mais faute de fonctionnement le week-end, la blanchisserie doit faire face en début de semaine à un surcroît de travail occasionné par l'accumulation du linge sale du samedi/dimanche. C'est la raison pour laquelle, la responsable de ce service détache une personne supplémentaire afin de traiter plus rapidement ce surplus de linge. Donc, si l'on se refaire aux indications précitées, il faudrait pour ce local au minimum une ventilation d'une capacité de 120 m³/heure.

Malheureusement, cette pièce n'en dispose pas. C'est pourquoi, les agents sont amenés à travailler les portes et les fenêtres ouvertes, été comme hiver. Dans ces conditions, le seul moyen d'aération est et reste le bon vieux courant d'air. Mais là encore, il s'agit d'une situation totalement insatisfaisante puisqu'il peut arriver que le(s) agent(s) qui trie(nt) le linge sale ne le fasse(nt) pas toujours avec des gestes mesurés, d'où le risque d'une aérobiocontamination de l'air ambiant. Par conséquent, cette absence de ventilation contrôlée (équipée de filtre) expose les employés de la zone sale, à des risques accrus de maladies professionnelles ou d'accidents du travail. Elle peut être aussi, mais dans une moindre mesure, une source de aérobiocontamination pour les services avoisinants (DRH, USLD 5^{ième} unité, médecine 2, services techniques) et les résidents/patients qui se

⁷ Articles R232-2, R232-3, R232-4, R232-5 et R232-6

reposent à l'abri des arbres de la cour, du fait de l'ouverture permanente des portes du local.

Les matériaux utilisés dans la construction de ce local et son exposition rendent particulièrement difficile les conditions de travail en période estivale. Dans ces circonstances les agents travaillent vêtus d'un pantalon et d'un tee-shirt à manche courte. Il y a là un danger évident pour le personnel, au regard des modalités de stockage du linge sale et de la durée, très variable, de son exposition directe aux conditions météorologiques (chaleur, pluie...) provoquent une accélération du développement des germes. Et cela, d'autant plus que le pré-triage réalisé par les services est loin d'être parfait. En effet, un inventaire sur le premier trimestre 2004 a permis de lister, par service et par famille, les éléments les plus couramment rencontrés par les agents chargés du triage (64 couches, 4 aliments, 2 ciseaux/bistouris et 1 pansement...).

Au vu de tous les éléments exposés, il semble, dans un premier temps, urgent d'installer un système de ventilation adéquat. Une étude devra être menée afin d'optimiser le positionnement des aérations (au dessus de la table de tri, au niveau du stockage des sacs de linge sale,...). Si la présence d'une ventilation mécanique est essentielle dans un service de blanchisserie, il faut garder à l'esprit qu'il ne s'agit que d'un système de renouvellement de l'air. Force est de remarquer que les conditions de travail n'en demeure pas moins pénibles. Si d'aventure la direction de l'hôpital devait pérenniser ce service sur le site du Centre Hospitalier, il serait opportun d'envisager un rafraîchissement du service, car il ne faut pas oublier que les températures dans lesquelles évoluent les agents ont un effet non négligeables sur leur productivité.

Cette solution est d'ailleurs souhaitée et même programmée par de nombreux responsables de blanchisserie hospitalière avec lesquels j'ai pu m'entretenir pour la rédaction de ce mémoire.

Eclairage et luminosité

« Le dispositif d'éclairage sera étudié pour fournir une luminosité adaptée à l'activité (entre 100 et 500 lux). L'éclairage naturel sera favorisé. »

De prime abord, la luminosité artificielle semble correcte. Cependant, un contrôle de l'intensité lumineuse permettrait de connaître avec exactitude le nombre de lux présent dans ce local. Pour ce qui est de la lumière naturelle, la présence de nombreuses fenêtres garantit au local un éclairage naturel tout à fait satisfaisant.

Système de sécurité

« Le local doit être doté de moyens de lutte contre le feu. La conduite à tenir en cas d'accident doit être affichée dans le local, et les moyens nécessaires à son application doivent être toujours disponibles. »

Bien qu'équipé de deux extincteurs, ce local ne bénéficie pas d'un affichage de la conduite à tenir en cas d'accident. Cette absence de procédure ne concerne pas exclusivement la zone sale dans la mesure où la blanchisserie n'en dispose pas. Face à ce constat, la saisie du groupe travail « gestion des risques » semble s'imposer. Cette commission pourra dès lors prendre les mesures nécessaires afin de corriger cette carence.

c) La zone propre

Le local

« La zone propre de la blanchisserie ne doit pas disposer d'ouverture directe sur la zone sale. Ce local doit si possible être d'un seul tenant et correctement dimensionné pour faciliter la circulation des chariots, des personnes, l'installation des machines et le stockage plus ou moins provisoire du linge (linge neuf, linge circulant).

Avoir des sols, plafonds et des parois faciles à nettoyer et à désinfecter (revêtement lisse, plinthes à gorges, bonde d'évacuation des eaux de lavage, surfaces imputrescibles).

le stockage du linge neuf doit se faire dans une salle réservée à cet effet, correctement ventilée.

Les vestiaires doivent être conçus soit :

- sur deux espaces [(une « zone sale » (vestiaire des vêtements personnels), et une « zone propre » (vestiaire des vêtements professionnels)].

- une armoire à double casier afin que les effets personnels ne soient pas en contact avec les vêtements professionnels. »

Bien plus que l'exiguïté de ce local, c'est la conception même de cette zone propre qui rend particulièrement délicate son réaménagement. En effet, ce manque de place est renforcé par la présence de 3 poteaux de soutènement (positionnés quasiment au centre de la pièce), qui complique sérieusement toute modification de cette structure. Dans ces conditions, il semble difficile de modifier l'emplacement des appareils afin de mettre en place une organisation plus rationnelle. Ainsi, l'actuel agencement du matériel témoigne de cette complexité (voir observations de la 1^{er} partie, chapitre 1.1.1, paragraphe A,

alinéa b, puis zone de séchage du linge propre et zone de stockage du linge propre) et des problèmes de fonctionnements qu'il génère (perte de temps dans le chargement des chariots de distribution du linge aux services, problèmes de circulation des chariots de transport de linge propre...). Il paraît difficile dans ce contexte de proposer des améliorations substantielles sur les circuits.

L'idéal serait de reconstruire l'unité de production de blanchisserie, mais les difficultés budgétaires de l'établissement, le plan pluriannuel d'investissement⁸ et le manque de place sur le site du Centre Hospitalier ne permettent pas d'espérer dans un avenir proche un tel scénario. En d'autres termes, il faudra obligatoirement composer avec le bâtiment existant. Pourtant, cette solution aurait eu le mérite de résoudre de multiples désagréments (les nuisances sonores, une meilleure adaptabilité du bâtiment aux besoins du service, ...). La construction ancienne de la blanchisserie de St Foy La Grande démontre malheureusement l'inadaptation d'une grande partie des matériaux aux exigences actuelles. Ils compliquent d'une part considérablement le nettoyage de ce local et d'autre part ils sont de véritables « clubs méditerranée » pour germes (multiplication des jointures occasionnées par la présence de petits carrelage, pas de plinthe à gorge, absence de carrelage...).

Le sol carrelé d'aspect granuleux rend particulièrement difficile un nettoyage et une désinfection efficace de cette surface. Ce choix dicté probablement par le souci de limiter les chutes des agents (autrefois le lavage du linge occasionné de nombreux déversements d'eau sur le sol) ne correspond plus de nos jours aux critères définies par les experts. Aujourd'hui, il est tout à fait possible d'installer un revêtement spécial sur le sol et les murs afin d'obtenir une surface et des parois lisses. Ainsi, le nettoyage de ce local tout en devenant un peu plus simple, en deviendra plus efficace. Lors de la réalisation de la chape, il faudra revoir l'implantation des bondes d'évacuation des eaux de nettoyage (une légère inclinaison naturelle du sol vers ces dernières serait la bienvenue), de cette manière il sera possible de supprimer les 2 rigoles se dirigeant vers la zone sale.

Sur certaines parties du local, les tuyaux et canalisations apparentes sont légions. Il serait possible, avec il vrai un peu d'imagination, d'y percevoir une légère ressemblance avec le Centre Georges Pompidou. Mais si analogie il devait y avoir, elle serait éphémère car la

⁸ Hiérarchisation du programme pluriannuel d'investissement :

- Extension de 15 lits et rénovation et mise aux normes du service de Soins de suite et de réadaptation.
- 2^{ième} tranche de l'USLD, à savoir la construction et l'équipement des 40 lits restant.

vétusté de ces circuits d'eau et de vapeur est flagrant (rouille, perte à certain endroit du calfeutrage,...). Tout comme le local de la zone sale, la zone propre devrait, dans l'hypothèse d'une pérennisation de ce service, faire l'objet d'une programmation de travaux (réfection du plafonds ainsi que la suppression des espaces de carreaux de verre, rafraîchissement des peintures, ...).

La présence de marches afin de compenser l'écart de niveau entre la blanchisserie et le couloir débouchant sur la chaudière a conduit les agents à installer une planche de bois dans le but de faciliter l'acheminement des produits lessiviels à l'aide d'un petit chariot. L'inclinaison de cette plaque en bois peut s'avérer particulièrement dangereuse par temps de pluie. Il serait bon que le groupe de travail sur la gestion des risques se penche un peu sur son cas.

La responsable du service travaille exclusivement en zone propre. Sa présence quasi permanente dans cette partie de la blanchisserie amène quelques fois l'agent de la zone sale à rompre l'étanchéité des deux zones, dans le but de lui parler (questions diverses, planning de la journée, avertissement en cas de débauche,...). Il serait opportun de faire installer une ligne téléphonique dans la zone sale afin d'éviter cet écueil.

Le transfert éventuel des produits lessiviels en zone sale libèrerait de la place dans le vestiaire. Il serait alors facile de rénover selon les prescriptions définies par les rapports et guides ce local. Autrement dit, le vestiaire inoccupé, dans lequel est localisé le réfrigérateur, la fontaine d'eau,..., pourrait être alors transformé en local de stockage de linge neuf. L'avantage de cette solution est qu'elle garantit la continuité de ce local de stockage tout en augmentant sa superficie.

Les installations sanitaires

« Le vestiaire, implanté au plus près des locaux de travail ou au sein de la zone propre, doit comporter une ou plusieurs douche(s) et toilette(s), être muni d'un ou plusieurs point(s) de lavage des mains à commande non manuelle, équipé(s) de distributeur(s) de savon « ménageant » la peau et de serviettes jetables.

Des points de lavage des mains doivent être à la disposition des personnels à proximité des postes de travail. »

Si l'existence de deux vestiaires (un pour les femmes et un autre pour les hommes) se justifiait auparavant, cela n'est plus le cas aujourd'hui. En effet, le personnel masculin dispose dorénavant d'un vestiaire commun avec celui des services techniques.

L'examen de ces locaux montre que ces vestiaires abritent bien plus de simples placards (en bois qui plus est). Le premier vestiaire sert aussi bien de local d'entreposage permanent des produits lessiviels que de lieu de stockage du matériel de nettoyage des locaux. Et même si le local de la zone sale est comme je l'ai signalé auparavant

relativement petit, il semble toutefois possible d'installer dans un angle, un mobilier en acier capable de supporter les sacs et les bidons de produits lessiviels. Il s'agit en effet de limiter autant que faire se peut les croisements entre le circuit du sale et du propre. Le second vestiaire montre, loin s'en faut, le manque criant de place et de pièce dans ce service, puisqu'il fait également office de pièce commune (réfrigérateur, micro-ondes,...). L'orthodoxie en matière d'hygiène conduit à émettre des réserves sur l'installation dans les deux vestiaires de lavabos munis de robinets à ouverture manuelle. Si l'on désire limiter au maximum la propagation manu portée des germes, il serait par conséquent souhaitable de remplacer la robinetterie actuelle par des robinets à ouverture automatique.

En plus des lavabos, il existe à proximité des laveuses un bac équipé d'un robinet à ouverture manuelle. Si l'existence de ce bac dans le service blanchisserie se justifie pleinement (nettoyage des locaux), il n'en demeure pas moins qu'il faudrait penser à le rénover car son état de vétusté est flagrant.

Système de ventilation et alimentation en air

« Les locaux de la zone propre sont en surpression par rapport à l'extérieur et à la zone sale.

Les opérations de repassage provoquant des élévations de température importantes, notamment en été, un système de ventilation adapté devra assurer une circulation d'air suffisante afin de diminuer la pénibilité du travail. Un système de rafraîchissement d'air est parfois à envisager.

La température est régulée selon les conditions définies par le Code du travail' »

La concentration de machines, dont le fonctionnement nécessite une production importante de vapeur, dans un environnement étriqué ne peut que favoriser une accumulation rapide de chaleur dans ce local. En outre, le positionnement de la blanchisserie au sein du Centre Hospitalier (*voir annexe 1 : plan du Centre Hospitalier*) aggrave considérablement la pénibilité des conditions de travail des agents. Pour atténuer ces contraintes, la zone propre bénéficie d'une ventilation mécanique d'une capacité respective de 2900 et 16000 m³/h, et de l'existence de deux évacuations naturelles (puits dans le plafond donnant sur 2 velux). Mais, malgré ces installations, ces systèmes ne corrigent que partiellement l'ambiance « caniculaire » dans laquelle évoluent les agents.

Hormis les éléments précités, d'autres raisons peuvent accessoirement expliquer cette situation :

- Les plafonds de la zone propre sont trop bas (2,75m).

- Le ventilateur (16000 m³/h) dispose de 5 niveaux de vitesse. Mais le bruit assourdissant de cet appareil contraint les agents à n'utiliser cet équipement qu'à la moitié de ses capacités.

Dans un tel environnement, les agents n'ont d'autres solutions que d'ouvrir les fenêtres et baies vitrées dans le but de créer des courants d'air. Bien que ces pratiques soient tout à fait compréhensibles, il n'empêche que les courants d'air associés à l'actuel système de ventilation mécanique peuvent poser des problèmes sur le plan de l'hygiène. Pour l'heure, seule la zone de traitement du linge propre bénéficie d'une ventilation. Mais si l'on analyse plus en détail ce système, l'emplacement des aérations ne favorise pas une ventilation optimale (pas de ventilation dans la zone de pliage, marquage et raccommodage). En témoigne, l'absence de ventilation mécanique et naturelle dans le local de linge neuf et les deux vestiaires (sauf à ouvrir les portes de ces pièces, ce qui par ailleurs n'est pas satisfaisant). Même si cette installation n'est pas parfaite, elle a au moins le mérite d'exister.

Aussi, dès lors que les fenêtres et baies sont ouvertes, ce local n'est plus en surpression vis-à-vis de l'extérieur. Les turbulences aériennes ainsi créées facilitent l'introduction dans le local de particules et de germes. De ce fait, il existe un risque faible mais un risque tout de même, de contamination du linge. Et cela d'autant plus, que les fenêtres et les baies vitrées sont ouvertes une grande partie de l'année.

L'exiguïté du local de linge neuf au sein duquel se trouve des quantités plus ou moins importantes de linge neuf devrait peut-être faire l'objet d'une analyse afin de connaître les éventuels risques inhérents à ces conditions de stockage (incendie, dégagement de produits toxiques...).

Dans le cas, où ce service serait maintenu sur le site actuel de l'hôpital, un rafraîchissement du local, à plus ou moins long terme, devra être envisagé. Il permettrait d'effectuer, après analyse, un éventuel remplacement des deux ventilateurs, par des appareils moins bruyants. Cette solution offrirait premièrement aux agents du service de meilleures conditions de travail tout offrant une possibilité d'une augmentation de la productivité de ces derniers. Le deuxième avantage de ce changement serait de diminuer significativement les nuisances sonores pour les services avoisinants (direction des ressources humaines, USLD, service de médecine 2, services techniques).

Eclairage et luminosité

« Le dispositif d'éclairage sera étudié pour fournir une luminosité adaptée à l'activité (entre 100 et 500 lux). L'éclairage naturel sera favorisé. »

La présence de nombreuses baies vitrées et fenêtres offrent à la zone propre un éclairage naturel plutôt satisfaisant. Cependant, l'agencement du local (nombreux recoins) ne permet pas de travailler exclusivement avec ce type d'éclairage. C'est la raison pour laquelle les agents utilisent en fonction de leur poste de travail, l'éclairage artificiel et/ou naturel. A l'instar de la zone sale, la luminosité artificielle semble correcte, mais un contrôle de son intensité permettrait de lever les éventuelles incertitudes sur les conditions de travail des agents.

Système de sécurité

« Le local doit être doté de moyens de lutte contre le feu. La conduite à tenir en cas d'accident doit être affichée dans le local, et les moyens nécessaires à son application doivent être toujours disponibles. »

Le local de la zone propre est lui aussi équipé de deux extincteurs. Mais, au même titre que la zone sale, ce local ne bénéficie pas d'un affichage de la conduite à tenir en cas d'accident. Dans ces conditions, la saisi du groupe travail « gestion des risques » semble là aussi s'imposer.

2.1.2 ...A L'INTERIEUR DESQUELS ÉVOLUENT UN APPAREIL DE PRODUCTION VIEILLISANT

A) LE MATÉRIEL DE LA BLANCHISSERIE

a) *Zone sale et propre*

L'emplacement de la blanchisserie à l'intérieur de l'hôpital induit des nuisances sonores pour de nombreux services de soins, administratifs et techniques. Et malgré le départ programmé de 60 lits du service USLD vers le nouveau bâtiment, il restera néanmoins 24 lits qui seront redéployés dans les locaux de l'ancienne chirurgie. Les chambres de ces locaux seront pour un certain nombre exposées de telle sorte qu'elles subiront, elles aussi, les désagréments sonores issus du fonctionnement de la blanchisserie. A ce titre, Il serait intéressant de connaître le nombre de décibels au-delà duquel ces personnes ne doivent pas être exposées.

Dans le cas d'espèce, force est de constater que la politique d'accueil de l'établissement concernant les services d'USLD, de médecine, durant la semaine, s'en trouve ternie. Les spécificités foyennes, à savoir un manque important de place pour assurer le développement ultérieur des services médicaux, obligera très probablement l'établissement à réfléchir, sur la nécessité ou pas d'un maintien de ce service sur le site de l'hôpital.

Bien évidemment ces problématiques ne sont pas exclusives au Centre Hospitalier de St Foy La Grande, c'est pourquoi, dans de très nombreux hôpitaux, ces unités de production de blanchisserie sont implantées, soit sur un site extérieur à l'établissement, soit sur un emplacement de l'hôpital le plus éloigné possible des services de soins et administratif.

Le budget d'investissement cumulé (hors bâtiments) consacré par l'établissement au service blanchisserie est au 31 décembre 2003 de 420554,52 euros (ce montant inclus les deux véhicules de transport pour leurs valeurs d'achat et non pour l'utilisation qui en est faite par la blanchisserie). Si l'on corrige ce montant en proratisant ce matériel de transport, le budget d'investissement cumulé est ramené à 415646,68 euros.

Dans ce domaine, la CCI des Vosges recommande un budget d'investissement concernant les « matériels et équipements » oscillant entre 390 et 575 euros⁹ par kilogramme de linge sale traité par jour, soit pour la blanchisserie de St Foy La Grande :

- Variable base (390*1250 kg) = 487500 euros
- Variable haute (575*1250 kg) = 718750 euros

Cependant, tout le matériel de la blanchisserie n'a pas été acquis au prix du neuf. Au vu des renseignements fournis par les services économiques, il semblerait qu'environ 25% des équipements aient été achetés d'occasion.

- Variable base corrigée 446875 euros¹⁰
- Variable haute corrigée 658855 euros¹⁰

Sur la base de ces différents éléments il est possible d'en conclure que le niveau d'investissement du Centre Hospitalier dans le secteur de la blanchisserie est insuffisant. Aussi, il est permis de penser que le niveau de productivité de ce service soit plus ou moins affecté par ce faible investissement.

Malheureusement dans ce type d'activité, où les tâches sont très souvent répétitives, un allongement dans la durée de renouvellement du matériel ou un moindre investissement entraînent inexorablement une baisse des performances de ce type de service. Mais un fois ce bilan établi, une analyse plus fine du matériel et des équipements s'impose. Elle permettra d'une part de révéler les sur ou sous-utilisations de l'actuel matériel et d'autre part de constater les équipements faisant défaut à la blanchisserie.

⁹ Estimation faite sur la base du prix du matériel neuf (données CCI des Vosges, version 2004)

L'étude de l'utilisation moyenne du matériel n'a jamais été faite sur le matériel de la blanchisserie. Toutefois, cette analyse permet d'appréhender la durée moyenne d'utilisation journalière de l'ensemble des équipements de ce service et de connaître par déclinaison leur taux moyen d'utilisation. De cette manière, il est facile de visualiser les marges de manœuvre de chaque machine et de s'interroger sur les éventuelles sous-utilisations. Dans le cas présent, le tableau récapitulatif le taux d'utilisation quotidien des différents équipements de la blanchisserie (*voir annexe 21 : taux moyen d'utilisation du matériel*), fait apparaître pour de nombreuses machines, une utilisation moyenne avoisinant les 90%. Ces ratios démontrent à eux seuls que le matériel de la blanchisserie est optimisé. Ceci étant, il confirme également que le taux de progression de certains appareils est très limité pour ne pas dire nul dans quelques cas.

En conséquence de quoi, il sera nécessaire dans un avenir proche de revoir les capacités de production du service, et cela d'autant plus que d'année en année la consommation de linge des services augmente régulièrement. A titre d'exemple, le calcul du nombre de cycle de lavage pouvant être effectué par jour ouvrable :

Temps de travail maximal de la blanchisserie de 6h à 15h06, soit en continu 9h06

- La durée de la non productivité de la chaudière pendant la mise en pression et l'arrêt de la chaudière est d'environ 1 heure.
- Soit un temps maximal consacré au lavage de 8h06.
- Temps maximal par cycle (si l'on se base sur le cycle le plus long à savoir environ 1 heure auquel on ajoute environ 10 mm pour le chargement et le déchargement) soit un total de 70 mm.
- Le nombre de cycle maximal par jour est donc de 7.
- La capacité de traitement quotidien est par conséquent d'environ 180 kg (1,25T divisé par 7 cycles).

Les laveuses présentes dans le service sont, à l'heure actuelle, capables de traiter, dans le meilleur des cas (c'est-à-dire avec un chargement optimal), par cycle : 190 kg (90kg, 80kg, 20kg). L'écart est donc relativement faible, il ne laisse donc que très peu de latitude en cas de panne ou d'augmentation de la production. Par ailleurs, l'inventaire des besoins des services au cours de mon stage me permet d'estimer approximativement (dans le cas où les besoins seraient satisfaits) la production journalière pour fin 2004 ou début 2005, à 1350 kg. Cette simulation portera le besoin en terme de capacité de traitement à 192,85 kg pour 7 cycles.

¹⁰ Pour connaître le prix d'estimation du matériel d'occasion appliquer un coefficient de 2/3 au prix du neuf

Face à cette situation, il faudra soit :

- Envisager un allongement de la plage horaire de travail (ce qui au demeurant me semble difficile).
- Envisager le changement de la vieille laveuse de 90kg, par une laveuse d'une capacité plus importante (ex : 120kg)

L'examen de ce tableau (*voir annexe 21*) montre aussi que l'outil informatique est peu utilisé par la responsable du service (environ 5mm par jour). Parmi ces équipements, une machine présente une sous-utilisation manifeste. La presse tournante Lemaire est en effet utilisée en moyenne à hauteur de 16 mm par jour soit 3,60% du temps d'utilisation théorique. L'explication provient du fait que la blanchisserie ne repasse guère de linge en forme (faute de temps et de consigne en ce sens). Il faudra probablement si la direction décide de réaliser un repassage plus régulier des vêtements des résidents (voir les observations faites par les résidents suite à l'enquête de satisfaction) penser à la remplacer par un appareil plus performant.

Les chariots de distribution du linge propre et les caddies servant au transport des sacs de linge sale devraient après leurs utilisations et leurs vidages être lavés et désinfectés. Mais là encore, le manque de temps empêche les agents de mettre en pratique cette méthodologie. Pour ce faire, Il faudra réfléchir à l'organisation du travail de la blanchisserie et prévoir la réalisation d'un local ainsi que l'élaboration d'un protocole validant toutes les étapes de ce nettoyage.

b) Zone sale

« Le tri du linge sale devrait être fait sur une table équipée d'une hotte aspirante pour assurer un confinement des poussières et micro-organismes dangereux.

Le matériel utilisé pour la réception, le tri et le stockage du linge sale doit être réservé à cette fonction.

Privilégier les machines disposant d'un sas de chargement séparé du sas de déchargement, ainsi qu'un système dont l'ouverture des deux sas ne peut se faire simultanément.

Les multiples manipulations générées par le traitement du linge augmentent considérablement les risques de « manutention » pour les agents. Il est donc important de mettre à disposition du personnel, du matériel adapté »

Le véhicule utilisé pour le ramassage n'est absolument pas approprié à cette tâche. Son absence de hayon et sa faible hauteur ne permettent pas d'y introduire les caddies. Faute d'alternative, l'agent chargé de ce travail multiplie les manipulations excessives de sacs. Ces dernières pourraient être évitées en grande partie si le véhicule était plus adapté aux

exigences de ce travail (voir observations de la rubrique 2.1.1, A, b : le local). Une étude sur le temps consacré au ramassage des sacs de linge sale devra être réalisée, faute de quoi, la durée nécessaire pour effectuer la tournée s'allongera irrémédiablement avec l'ouverture prochaine du service d'USLD et la nouvelle organisation mise en place pour le stockage du linge sale du service de SSR.

Pour autant, le changement de véhicule devra impérativement être accompagné d'une adaptation des locaux de stockage de linge sale afin de favoriser d'une part l'accessibilité des sites de stockage du linge souillé et d'autre part de permettre l'introduction de caddie. Le tri du linge sale dans les chariots et dans certains cas à même le sol n'est pas du tout satisfaisant tant sur le plan de l'hygiène que sur celui des conditions de travail des agents. Par ailleurs, ce pré-triage du linge sale dans des chariots peut amener l'agent, faute de place, à passer à côté d'éléments indésirables pouvant accessoirement abîmer les laveuses. Et même si la conscience professionnelle des agents travaillant à la blanchisserie est remarquable, l'inadaptation du matériel de triage est un facteur de risque non négligeable qu'il serait imprudent de mon point de vue de courir (la panne d'une laveuse nuirait fortement au bon fonctionnement de la blanchisserie). Par conséquent, il serait cohérent d'installer un table de tri disposant d'une hotte aspirante et d'un jet d'eau, à proximité de l'actuel lavabo.

Les laveuses de la blanchisserie répondent parfaitement aux recommandations définies, puisqu'elles sont équipées de deux sas (une en zone sale et l'autre en zone propre), dont l'ouverture ne peut se faire simultanément.

c) *Zone propre*

« Le linge doit être protégé (film, armoire mobile de distribution, chariot filmé ou bâché). Le matériel de transport et de stockage doit être hermétiquement fermé (chariots houssés, armoire roulante-navette). Ce matériel doit pouvoir être introduit dans la lingerie-relai du service. Sa surface sera adaptée aux besoins, afin de garantir le stockage et la circulation des armoires/chariots.

Le chariot/armoire de transport de linge propre doit être nettoyé et désinfecté entre chaque rotation (la bâche doit être lavée après chaque utilisation). La solution recommandée est l'utilisation d'armoires métalliques. Chaque unité doit disposer d'un nombre d'armoires suffisant pour permettre une rotation satisfaisante au fonctionnement du service.

Le matériel utilisé pour le traitement du linge doit être adapté aux caractéristiques des différentes catégories d'article.

Le véhicule de transport doit être exclusif ou bien compartimenté dans le cas il servirait au transport du linge propre et sale. »

La sècheuse/repasseuse/plieuse facilite grandement le traitement de nombreux articles (*voir annexe 4 : classification des articles de linge du Centre Hospitalier*), par une automatisation du repassage et du pliage.

En revanche, l'engagement des articles nécessite encore une forte présence en personnel. En témoigne, le maintien d'au moins deux personnes pour le traitement du grand plat. L'absence d'engageuse semi-automatique atténue sensiblement les performances de cet équipement. Il s'ensuit donc une immobilisation plus longue du personnel sur ces postes. Une étude de la productivité des agents sur le petit et grand plat a été réalisée du 19 avril au 23 avril 2004, afin de connaître le temps nécessaire au traitement des différentes catégories de linge (*voir annexe 22 : productivité des agents de la blanchisserie sur le GP et le PP*).

Au vu de ces éléments, il apparaît que la productivité sur le grand plat est particulièrement faible. Deux réponses peuvent être apportées à ce constat :

- La première est que la capacité de production de la sècheuse/repasseuse offre un rendement insuffisant.
- La seconde peut provenir d'une moindre productivité des agents du service.

L'ajout d'une engageuse à pince à 1 poste permettrait d'une part d'augmenter significativement la productivité sur le grand plat et d'autre part d'immobiliser un seul agent pour cette tâche. Malheureusement la conception du local et l'espace dévolu entre les laveuses et la sècheuse/repasseuse rendra très probablement impossible une telle acquisition. Dans l'immédiat, il serait judicieux de travailler avec le fabricant du matériel afin de savoir s'il n'existe pas un moyen d'augmenter, avec ou sans changement du matériel, la productivité pour cette catégorie d'article.

Par ailleurs, un changement de méthode de travail permettrait peut-être de faire progresser sensiblement la productivité des agents sur le grand plat. A l'heure actuelle, les agents déversent dans un grand chariot à fond fixe le grand plat, ce qui les amène à se baisser à chaque fois pour attraper un article. Le choix d'un chariot à fond mobile leur éviterait de se baisser et donc de saisir plus rapidement l'article afin de l'engager.

Les séchoirs entrant dans le traitement des articles ne faisant pas l'objet d'un « calandrage » sont au nombre de trois. Le choix d'avoir installé des séchoirs de capacité différente permet d'ajuster au mieux l'utilisation de ces derniers en fonction des quantités et des articles à traiter. Cependant, plusieurs discussions avec la responsable du service font ressortir de multiples problèmes sur leur fonctionnement. En effet, il semblerait qu'un des séchoirs de la blanchisserie ait des performances insuffisantes. Dans la mesure où, il obligerait le personnel à doubler les cycles de séchage pour espérer sécher les articles introduits dans le tambour.

Dans ce cadre, il serait bon de faire régulièrement des tests sur les séchoirs afin de s'assurer que les performances du constructeur soient effectives et/ou que l'on ne s'en éloigne pas trop au fil du temps. Car le moindre écart va obliger les agents à prolonger la durée du cycle de séchage et augmentera de fait la consommation d'énergie.

En ce qui concerne les chariots servant au transport du linge propre dans la blanchisserie, la disparité du matériel utilisé n'est pas propice à la mise en place de procédure uniformisée (entretien, réparation...). Les chariots en métal et en plastique, qui plus est à barreaux, devraient être réformés et être remplacés par des chariots en aluminium à fond mobile. Les grands chariots en aluminium à fond fixe devront lors de leur réforme être changés par des grands chariots en aluminium à fond mobile.

Leur volume qui est particulièrement approprié pour réceptionner les articles de grandes tailles, du type draps, alèses, dessus de lit, peut être une source non négligeable d'accident du travail. En effet, les agents sont obligés au fur et à mesure que le chariot se vide, de se pencher pour récupérer au fond du chariot, un article (très souvent emmêlé). Il est bien évident dans ce contexte que les agents forcent dans une mauvaise position.

Le pliage manuel des articles représente pour la blanchisserie de St Foy La Grande une part non négligeable de l'activité de ce service. Une autoévaluation de la charge de travail par poste et par agent a montré qu'il fallait environ 2,70 ETP pour exécuter cette tâche. L'amélioration continue des techniques dans le domaine de la blanchisserie permet aujourd'hui d'envisager une automatisation de ce poste.

La pertinence de l'achat d'une plieuse automatique

*Articles pouvant être pliés automatiquement par la plieuse**

ARTICLES	NBRE DE PIECES PAR AN	NBRE DE PIECES PAR JOUR	TEMPS DE PLIAGE MANUEL ETP	ETP NECESSAIRE	GAIN DE TEMPS THEORIQUE
SERVIETTE DE BAIN	15610	63			
SERVIETTE TOILETTE	121565	488			
SERVIETTE DE TABLE	108604	436			
TAIE D'OREILLER	30395	122			
TAIE DE TRAVERSIN	14840	60			
TORCHON	80119	322			
CHEMISE MALADE	53444	215			
CASAQUE	70	0			
CHAMP	15056	60			
PYJAMA	1374	6			
ROBE DE CHAMBRE	752	3			
VESTIAIRE PENSIONNAIRE (1)	46000	92			
VESTIAIRE PERSONNEL (2)	43000	173			
NOMBRE DE PIECES	522229	2039	2,15	1,07 (3)	1,08

(1) Le vestiaire des résidents représente un poids total annuel de 13781 kg (si l'on prend une moyenne de 300 grammes par articles). Le nombre d'articles traités est d'environ 46000 pièces. Sur ce nombre seul 40 à 50% des articles pourraient faire l'objet d'un pliage automatique.

(2) Le vestiaire du personnel du CH représente un poids total annuel de 27996 kg soit environ 43000 pièces. La faiblesse de ce chiffre ne semble pas refléter la réalité ? Mais faute de données plus pertinentes, j'effectuerai cette simulation sur la base de ces informations.

(3) Le temps de travail à la blanchisserie est de 7h36mm. Le besoin en ETP pour le pliage automatique des articles est de 1,07 soit 8h10mm, soit un différentiel de 34mm. Ce temps correspondant à quelque chose près au temps de pose repas, il serait opportun de mettre en place un roulement au sein de la zone propre quotidien pour assurer une continuité dans le fonctionnement de la plieuse. Dans le cas où la production de linge à plier augmenterait, la mise en place d'horaire de travail décaler serait une solution à envisager.

**la production de cet appareil est d'environ 400 pièces par heure, mais la simulation sera établie sur la base de 250 pièces/heure*

Articles ne pouvant pas être pliés automatiquement par la plieuse

ARTICLES	NBRE DE PIECES PAR AN	NBRE DE PIECES PAR JOUR	TEMPS DE PLIAGE MANUEL ETP	ETP NECESSAIRE	GAIN DE TEMPS THEORIQUE
MOUCHOIR	11840	48			
ALESE ABS	28700	115			
ALESE SIEGE	791	3			
COUVERTURE	2893	12			
PLAID	1224	5			
BAVOIR	8898	36			
DRAP HOUSSE	6700	27			
SAC DE LINGE SALE	47580	191			
VESTIAIRE PENSIONNAIRE (1)		92			
NOMBRE DE PIECES	108626	528	0,55	0,55	0,00
NOMBRE TOTAL DE PIECES	630855	2568	2,70 (2)	1,62	1,08

(1) Le vestiaire des résidents représente un poids total annuel de 13781 kg (si l'on prend une moyenne de 300 grammes par articles). Le nombre d'articles traités est d'environ 46000 pièces. Sur ce nombre seul 40 à 50% des articles pourraient faire l'objet d'un pliage automatique

(2) Le vestiaire des résidents représente un poids total annuel de 13781 kg (si l'on prend une moyenne de 300 grammes par articles). Le nombre d'articles traités est d'environ 46000 pièces. Sur ce nombre seul 40 à 50% des articles pourraient faire l'objet d'un pliage automatique

L'achat d'un équipement de production engendre de forts investissements, qui doivent être contrebalancés par une réduction proportionnelle du personnel. Par contrecoup, ils entraînent un mécontentement ou de fortes inquiétudes qui se retrouvent dans la remise en cause d'une organisation ou d'une méthode de travail. Soucieux des effets pervers du changement, la direction devra, pour éradiquer les résistances aux changements et/ou les démotivations au travail, expliquer les raisons de cette évolution. De cette manière, il sera possible de dégager dans un premier temps environ 1 ETP, mais il est fort à parier que l'augmentation de la consommation de certains articles de linge pourrait rogner une partie

de ce gain. Il n'empêche que cette équipement permettrait, sous réserve d'une étude sur les conséquences d'une hausse de la production de linge à traiter, diminuer l'effectif de la blanchisserie de 1 ETP théorique et 0,5 ETP réel (prévoir des mensualités de remplacement pour ce service de 0,5 ETP).

La faible utilisation de la presse, son ancienneté et surtout sa surface d'occupation au sol pourrait gêner l'arrivée de la plieuse. Sur la base des résultats des enquêtes de satisfaction, il faudra que la direction de l'établissement définisse le niveau de prestation qu'elle entend offrir aux usagers. En fonction de ce choix, il sera ou pas opportun d'acheter une cabine de finition ou tout autre système capable de repasser le linge en forme des résidents et du personnel.

Le matériel présent à la blanchisserie pour le stockage du linge propre est à l'heure actuelle tout juste satisfaisant. Il permet de stocker temporairement les différents articles de linge. Toutefois, le manque de place empêche l'installation d'un système de stockage rationnel. Au vu de l'espace disponible dans le local de linge propre, il paraît délicat de modifier cette organisation. Une progression de la consommation des articles de linge ne manquera pas d'handicaper la blanchisserie sur son mode de stockage. La seule solution capable d'atténuer ces stockages tampons serait de mettre en place des dotations affinées de linge par service. Ainsi, la blanchisserie pourrait connaître avec exactitude le nombre d'article à livrer par jour. Elle n'aurait par conséquent plus à subir les oscillations des commandes des services, génératrices de stockage important.

Le nombre de chariots présents sur le Centre Hospitalier est peu ou prou en adéquation avec les besoins actuels des services. Mais c'est au prix d'un ramassage fréquent de ces mêmes chariots dans les services. J'en veux pour preuve les agissements des agents de la blanchisserie qui vont dans le courant de l'après midi rechercher dans les services les plus proches les chariots livrés le matin. En outre, l'étude des commandes des services laisse supposer que le change de certains articles de linge n'est pas aussi régulier qu'il y paraît (manque d'articles, manque de temps pour effectuer un change périodique...). La modification de ces pratiques et l'adéquation des quantités d'articles commandés avec leurs besoins risquent d'augmenter les dotations journalières. Par ailleurs, l'ouverture prochaine de 5 unités d'USLD au lieu de 4, entraînera là encore un besoin nouveau en matériel de transport du linge propre. Il faudra peut être envisager, pour éviter aux agents ces pertes de temps inutiles, l'acquisition de chariots/armoires supplémentaires.

Les chariots utilisés par la blanchisserie paraissent un peu petits. Si bien que le volume des chariots est généralement occupé dans sa totalité. Cette situation entraîne souvent pour le secteur hébergement, un écrasement des vêtements des résidents, ce qui accentue le froissement des articles. L'absence d'étagères dans les chariots vient

également pérenniser cet entassement des articles de linge puisqu'elles ne permettent pas de dissocier les grandes catégories d'articles, des petites.

Le renouvellement des chariots devra se faire soit :

- Par des chariots dimensionnés aux besoins des services et disposant d'étagères amovibles et de barres de penderie.
- Par des armoires dimensionnées aux besoins des services disposant d'étagères amovibles. Et pour le secteur hébergement, d'armoires équipées en plus d'un espace penderie.

Le matériel de la zone de marquage et de raccommodage est parfaitement adapté aux besoins du service. Le seul écueil de cette zone est la présence de table et d'étagère en bois stratifié. L'éventuelle rénovation de la blanchisserie supposerait un remplacement de ces éléments afin de satisfaire aux différentes recommandations des groupes d'experts.

Les travaux de raccommodage sont effectués en fonction des besoins et des demandes des services et devront faire l'objet d'une protocolisation spécifique afin de satisfaire aux attentes des résidents et du personnel.

Les zones de marquage et de couture sont, sans pour autant être accolées l'une à l'autre, relativement proche. La proximité de la zone pliage avec la zone marquage et couture permet d'optimiser les déplacements des agents par un regroupement des tâches cohérentes sur un même espace.

Le linge propre nécessitant un raccommodage ou un marquage/remarquage n'est pas systématiquement relavé, ce qui peut poser des problèmes sur le plan de l'hygiène. Une protocolisation de cette activité devra être instaurée.

B) COÛT DE PRODUCTION DU KILO DE LINGE TRAITÉ

Le coût de production du kg de linge sale de la blanchisserie n'est pas très élevé au regard des quantités de linge traités. En effet, lorsque l'on compare ce ratio à celui des établissements environnants, il s'avère que le coût de production du Centre Hospitalier de St Foy La Grande est un des plus bas du secteur 2 de la région Aquitaine (CH de Bergerac, 1,98 euros/kg ; CH de Montpon, 2,61 euros/kg), mais c'est au prix d'un investissement relativement faible.

En dehors de ces comparaisons locales, il existe également au niveau national une base de donnée « BALCO », gérée par le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers, rassemblant toutes les informations quantitatives des blanchisseries membres de ce groupement. Ce benchmarking permet de situer l'établissement par rapport aux autres blanchisseries. De cette manière, l'établissement pourra faire une lecture critique de son coût de production et éventuellement mettre en place des projets visant à corriger les

écarts jugés trop importants. Le coût de production du kilogramme de linge traité (source BALCO) pour l'exercice 2002 était de 1,361 euros, alors que sur la même période le coût de production foyen se situait au alentour de 1,323 euros (*voir annexe 23 : comparatif du coût de l'unité d'œuvre de St Foy La Grande et celui issu du référentiel BALCO*).

Au vu de ces données, il est possible d'en déduire que :

- le part du personnel dans le coût de production est largement supérieure à ce qui existe dans les autres établissements. Il faut reconnaître que l'automatisation de ce service n'est pas très élevée, ce qui nécessite plus de personnel pour traiter le linge. Pourtant, il faut relativiser une partie de cet écart, car le personnel de la blanchisserie n'assure pas que le traitement du linge sale mais prend en charge la fonction linge dans sa globalité.
- En ce qui concerne l'eau, l'électricité et le gaz, l'absence de compteur n'a pas permis d'apprécier avec exactitude les consommations de la blanchisserie. Le coût par kg de linge traité n'offre qu'une information non exhaustive. Il faut, par conséquent, analyser ces différences avec un peu de précaution.
- Les rubriques « linge » et « l'habillement » font apparaître un différentiel très important. Ces écarts viennent corroborer les observations faites à la fois sur le terrain et par l'analyse des enquêtes de satisfaction des services. Il y a en effet sur l'établissement un manque de linge dans certaines catégories d'article, mais également une faible dotation de tenues professionnelles délivrée à chaque agent (en moyenne 4).
- La part consacré aux amortissements dans la donnée « BALCO » est curieusement bien faible, surtout si on compare ce chiffre à la part de personnel dans le coût de production. Il se peut que le ratio d'amortissement soit affecté par le fort pourcentage de la rubrique « blanchissage à l'extérieur ». Dans ces conditions, le ratio donné par La CCI des Vosges semble plus approprié à la situation.
 - Amortissements bâtiments, 3,38% (CCI)
 - Amortissements bâtiments, 0,14% (St Foy La Grande)
 - Amortissements matériels, 12,35% (CCI)
 - Amortissements matériels, 11,60% (St Foy La Grande)

Le pourcentage foyen proche des normes préconisées ne doit faire oublier que de nombreux matériels ont été acquis d'occasion et que la durée d'amortissement choisie est de 5 ans. Ces durées relativement courtes, s'expliquent par le fait que ces appareils ne sont pas neuf et qu'il faudra logiquement les renouveler plus rapidement. Cependant ce choix stratégique provoque artificiellement une hausse de la part des amortissements dans le coût de production.

En outre, l'examen des comptes d'actifs de la blanchisserie, en février 2004, laisse apparaître des écarts entre l'inventaire physique et l'inventaire comptable.

A cette date, il existait au bilan, des matériels qui bien qu'ayant fait l'objet d'une vente ou d'une réforme n'avaient pas été sortis du patrimoine (fiches concernés : n° 54444, 41146, 54461). il n'y a pas non plus d'adéquation entre le pointage du compte budgétaire H2154 concernant les chariots/caddies/rolls/armoires et l'inventaire physique.

L'absence d'étiquetage du matériel de la blanchisserie, et plus largement du matériel présent au Centre Hospitalier rend parfois difficile toute recherche dans les états d'actifs. En témoigne, l'existence de plusieurs matériels (identiques ou saisi de la même manière), dans la section d'investissement (chariots de linge, laveuse essoreuse...) achetés à des dates différentes et qui sont sources potentielles d'erreurs en cas de mouvement, de réforme ou de vente.

La saisie des biens immobilisés de la blanchisserie dans le logiciel « Madrid » est en apparence déficiente. A titre d'exemple, le matériel informatique dont bénéficie la responsable n'a pas été affecté sur l'UF de la blanchisserie, mais sur celui de l'administration générale. Et dans le même registre les amortissements des camions servant à transporter le linge sale et propre sont en totalité imputés sur l'UF de l'administration générale alors même que la blanchisserie utilise quotidiennement ces véhicules. La balance « Testut » reste, en revanche, après de nombreuses recherches dans l'univers des immobilisations foyenne, un objet pesant non identifié.

Il serait intéressant tout d'abord d'inventorier les équipements de la blanchisserie et de savoir à quoi ils correspondent dans l'actif. L'étiquetage, ensuite, permettrait de suivre plus facilement le matériel au cours de sa vie. Enfin, la mise en place d'une fiche de déplacement des biens donnera aux services économiques en temps réel la position de chaque bien. De cette manière, les amortissements de la blanchisserie, et plus globalement de l'hôpital, respecteront un des principes majeurs de la comptabilité, à savoir de donner une image fidèle de l'établissement.

Par ailleurs, il serait souhaitable de nomenclaturer la saisie des biens d'actifs. Car la lecture du tableau d'actif « immobilisation » relatif à la blanchisserie n'est pas toujours aisée. En effet, des équipements sont à certains moments saisis par lot et d'autres par unité, sans raison apparente (la fiche n°54006 concerne 2 chariots à fond mobile de tailles différentes et par conséquent de tarifs différents). La sortie, la réforme ou le changement d'UF d'un de ces chariots condamnera l'agent en charge de cette opération à rechercher la facture originelle pour réaliser une sortie qui ait du sens.

Le montant des formations auxquelles ont participé les agents du service n'a pas pu être intégré dans le budget de la blanchisserie, faute de données chiffrées.

Dans ces conditions, il semble bien difficile d'envisager la mise en place d'une comptabilité analytique. Pour autant cette étape est indispensable, si la direction veut connaître annuellement le coût de production du kilogramme de linge traité de la blanchisserie. De plus, il s'agit d'une étape indispensable à l'élaboration d'une comptabilité par fonction/activité, et non plus seulement par compte budgétaire. Cette présentation donnera à la direction du Centre Hospitalier la possibilité de suivre l'évolution du coût de fonctionnement/investissement d'un service. Ainsi armée, elle pourra commencer à instaurer une culture de la contractualisation interne. Il sera alors plus facile de fixer annuellement aux services les objectifs/résultats à atteindre.

2.2 ...ET DONT L'ORGANISATION EN VIGUEUR ET LE MANQUE D'ANALYSE ACCENTUENT LES RISQUES DE FONCTIONNEMENT

2.2.1 UNE ORGANISATION DEVANT ÊTRE ENCORE AMÉLIORÉE...

A) L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

a) Zone sale et propre

Les maintenances préventives et curatives sont essentielles pour un service de blanchisserie, dans la mesure où toute panne peut avoir des conséquences regrettables sur le fonctionnement des services de soins. Il est donc primordial que l'établissement dispose d'une part d'un stock de pièces détachées susceptibles de pallier les pannes les plus fréquentes et d'autre part d'un réseau de fournisseurs capables d'intervenir dans les plus brefs délais.

Or, l'examen des différentes factures de maintenance fait apparaître une généralisation des interventions sur factures. Ce faible niveau de contractualisation entre les prestataires et le Centre Hospitalier peut conduire la blanchisserie à vivre des moments difficiles. En effet, l'hôpital deviendra, de fait, tributaire de la bonne volonté et des possibilités des fournisseurs. La signature d'un contrat de maintenance avec un fournisseur permet de garantir, tout au moins sur le papier, une intervention dans des délais raisonnables et protège l'établissement au travers de conditions (pénalité en cas de non intervention) en cas de non respect du contrat. Il serait par conséquent souhaitable de contractualiser, dans la mesure du possible, l'ensemble des prestations dites « sensibles » ou liées à un point critique.

La volonté de la responsable de promouvoir la polyvalence entre les agents (*voir annexe 24 : tableau de répartition des compétences des agents*), avec une rotation journalière ou semainière des postes est une excellente décision. Elle permet tout d'abord d'avoir des agents toujours disponibles et formés permettant ainsi de pallier l'absentéisme programmable ou non. Elle évite ensuite les critiques subjectives d'un éventuel favoritisme pour un poste allégé. Elle atténue, enfin, les risques de troubles musculosquelettiques des agents par l'alternance des tâches.

b) *Zone sale*

« L'organisation du travail doit limiter autant que faire se peut le temps de stockage des sacs de linge sale sur le quai de réception. En aucun cas le linge en vrac ou conditionné ne doit reposer sur le sol.

Les agents ne peuvent intervenir simultanément en secteur propre et en secteur sale sans au préalable s'être douchés, et au minimum lavés les mains, et changés de tenue.

L'accès à la zone sale est strictement réglementé.

Instaurer le principe de la marche en avant du linge. »

La faible surface disponible en zone sale conduit, par commodité, le/les agent(s) travaillant dans ce secteur à entreposer une grosse partie des sacs de linge sale à l'extérieur de la blanchisserie. Les sacs stockés sur le parvis de la zone sale, sont évacués au fur et à mesure de leur traitement. Autrement dit, ils restent la majeure partie de la matinée, exposés aux conditions atmosphériques du moment. Cette exposition plus ou moins longue, notamment en période estivale, peut être un facteur d'accélération du développement des germes, et représenter un risque supplémentaire pour le/les agent(s) chargé(s) du tri. Les sacs ou filets de serpillières qui sont parfois déposés à même le sol, rendent encore plus problématique ce stockage en extérieur. En effet, dans le cas où un sac serait usé, abîmé (trou, perte d'étanchéité...) la propagation d'éléments bactériens sur le sol n'est pas à exclure. En outre, cette zone de stockage est située sur un lieu de passage important, compte tenu de la proximité d'un vestiaire du personnel.

Le triage du linge dans les chariots ne permet pas toujours de distinguer les éléments indésirables. De ce fait, il arrive que certains agents soient amenés à effectuer ce tri sur le sol du local (voir proposition à la rubrique 2.1.2, A, a). La dispersion des germes sur le sol de la zone sale peut poser de nombreux problèmes sur le plan de l'hygiène en raison de la non étanchéité des zones « sale et propre ». En dépit d'une séparation physique des deux zones, les pratiques de l'ensemble du personnel de la blanchisserie ne sont pas totalement encadrées. Ces entorses, du strict point de vue de l'organisation, sont principalement occasionnées par l'absentéisme du personnel (maladie, congé annuel,

RTT,...) qui oblige parfois la responsable du service à demander à un agent de la zone propre de travailler une partie de la journée en zone sale et le reste du temps en zone propre. Ce passage d'une zone à l'autre n'étant pas protocolisé, il n'y a donc au cours de ce franchissement aucune obligation de changer de tenue et de se laver les mains. Le faible niveau de protocolisation devra impérativement être rectifié afin de corriger les déviations dans l'organisation et le fonctionnement de ce service.

A l'heure actuelle, il existe deux tournées de ramassage du linge sale sur l'établissement, mais dans la mesure où le personnel de la blanchisserie est confronté à de nombreuses difficultés pour exécuter les activités impérieuses de nettoyage, il serait opportun de réduire cette collecte à une seule tournée [vers 14h (à définir avec les services de soins)]. Toutefois, cette réduction devra impérativement s'accompagner d'une adaptation des locaux de stockage du linge sale.

c) *Zone propre*

« L'accès du local de stockage de linge propre est interdit aux patients et à toutes personnes étrangères au service.

Instaurer le principe de la marche en avant du linge.

Le stockage du linge propre ne peut se faire que lorsque le linge est parfaitement sec.

Limiter la durée d'attente du linge propre et humide entre sa sortie du lavage et le séchage complet des articles (s'assurer qu'il n'y a pas de goulot d'étranglement à ce stade, c'est-à-dire que la capacité des lignes de finition peuvent absorber la totalité du linge lavé au fur et à mesure de sa sortie des machines).

Le linge non utilisé doit retourner en blanchisserie et subir un nouveau nettoyage.

Tout article endommagé doit normalement être retiré de la circulation et orienté, le cas échéant, vers l'atelier de réparation. Les critères de contrôle et les modalités de réparation sont définis en fonction des exigences établies par les utilisateurs et le fabricant.

Les articles considérés comme sales doivent être mis à l'écart et évacués pour subir un traitement complémentaire.

Après tout raccommodage, le linge doit être à nouveau lavé.

Les dotations sont calculées de façon à éviter tout stockage dans les services.

Une procédure définit les modalités de préparation des commandes de linge. Elle prévoit l'organisation du remplissage des chariots de livraison notamment lorsque se côtoient différentes catégories de linge (linge de toilette, de literie et linge des résidents...).

Une procédure définit les modalités de livraison des commandes de linge. Elle prévoit le lieu et les conditions de livraison dans les services utilisateurs, ainsi que

le circuit à emprunter pour atteindre les services. Elle définit les règles d'hygiène devant être appliquées eu cours de ces opérations. Ces règles doivent être validées par le CLIN.

Les visiteurs devront revêtir une casaque, une coiffe et des protections chaussures. Le circuit de la visite devra se faire du propre vers le sale. A la sortie ils les enlèveront et se laveront les mains. »

L'espace de 4m entre les laveuses et la sècheuse/repasseuse est largement suffisant puisqu'il permet à la fois de stocker les chariots de linge devant être engagés (sècheuse/repasseuse) et de maintenir les autres chariots devant par la suite être évacués vers d'autres lieux de traitement.

Par ailleurs la disposition de la sècheuse/repasseuse dans le prolongement des laveuses est cohérente en ce sens qu'elle optimise les déplacements des chariots et des agents.

En revanche, le manque de place en zone propre n'a pas permis un agencement optimal pour les séchoirs et les zones de stockage du linge propre. Ainsi l'éparpillement des zones de stockage du linge propre est imposé par le manque d'espace derrière la plieuse. En effet, l'écart de 1,25m entre l'appareil et le mur ne permet bien évidemment pas d'installer dans cette aire une zone de stockage. Par conséquent, l'éclatement des lieux de stockage est inéluctable. Cependant, la diversité des sites de stockage entraîne une multiplication des déplacements de l'agent chargé de préparer les chariots de linge, occasionnant là encore une perte de temps. Dans l'immédiat, il paraît bien difficile de mettre en place un agencement plus efficace.

L'actuelle organisation mise en place pour la préparation des chariots ne paraît pas totalement convenir aux services :

- Les fiches de liaisons (fiche servant à commander le linge) sont parfois perçues comme compliquées.
- Les livraisons non quotidiennes de certains articles de linge compliquent le fonctionnement des services.

En outre cette méthode ne peut qu'inciter les services de soins à thésauriser, compte tenu de cette irrégularité dans la distribution. Il vaudrait mieux mettre en œuvre une distribution quotidienne pour l'ensemble des articles (dotation de linge). Pour cela, il faudra au préalable appréhender avec la plus grande précision les besoins journaliers de chaque service. Une fois cette étude réalisée, il sera facile de calculer le nombre d'articles circulant, nécessaires sur l'hôpital. Par ailleurs, cette réflexion entre les services utilisateurs et la blanchisserie servira de tremplin pour aborder l'utilisation de chaque article de linge qui est faite par les agents. En effet, il arrive fréquemment que les

services, faute de linge, détournent un article de son usage originel. L'émergence du besoin initial permettra, éventuellement, d'apporter une réponse optimisée tant sur le plan économique que sur celui de la satisfaction des utilisateurs.

Fort de ces chiffres, il sera possible de programmer sur un délai plus ou moins long un plan d'investissement sur certains articles. Ainsi, un nouveau climat de confiance pourra s'instaurer entre les services clients (soins) et le service fournisseur (blanchisserie) ce qui devrait conduire logiquement à la suppression des commandes incohérentes de linge.

De plus, l'établissement d'une dotation journalière de linge aurait l'immense avantage de permettre l'abandon de l'étiquetage de certains articles de linge en circulation sur l'hôpital. L'opportunité d'un tel marquage (par service) ne se justifiait que par le nombre d'articles réduits dans certaines catégories de linge et par une volonté d'assurer une juste attribution de ces pièces pour chaque service. L'arrêt de cette identification concourrait à diminuer le coût de ce traitement (temps agents, étiquette de marquage) et de libérer du temps de travail, pour d'autres activités.

Au cours des nombreuses réunions de travail de la commission linge, une première analyse des besoins entre la blanchisserie et certains services de soins ont recréé ou favorisé un climat de confiance entre les référents linge et la responsable Mme «L ». Il faut souligner l'attitude de Mme «L », qui depuis le départ de Mme «Lo » (ancienne responsable), n'a eu de cesse que d'améliorer les relations entre les services de soins et la blanchisserie. Elle fait preuve d'une volonté d'ouverture envers les services de soins et essaie autant que faire se peut de les dépanner lorsque ces derniers rencontrent des difficultés. Qui plus est, elle fait le maximum pour assurer de manière satisfaisante les prestations imposées.

C'est pourquoi, il serait bon dans un premier temps qu'un membre du corps de direction continue de présider ces réunions (ou commission linge) afin d'assister et de soutenir Mme « L » dans ce travail. Outre le fait que ces réunions développent une compréhension réciproque des contraintes de chacun, elles permettent également aux référents de parfaire leurs connaissances et à terme de chiffrer avec plus de précision leurs besoins. Et ainsi de résoudre une partie du problème de stockage du linge propre auquel est confrontée la blanchisserie.

L'intérêt de fixer une dotation la plus proche possible des besoins des services est qu'elle éviterait une perte de temps considérable pour les agents des services (ASH/AS) chargés de venir chercher directement à la blanchisserie des articles manquants.

Pour l'heure il n'existe aucune limitation d'accès au local de la zone propre. L'absence de sas dans cette zone oblige dans premier temps la suppression de l'acheminement des

fiches de liaison par les résidents, quand bien même cette pratique aurait un intérêt thérapeutique, ensuite d'interdire autant que possible la venue des agents et enfin ne pas autoriser les familles ou les résidents à pénétrer dans la blanchisserie (sauf si ces derniers revêtent une tenue adaptée).

Le traitement du linge est réalisé par les agents de la blanchisserie avec la plus grande promptitude. Au cours du traitement des articles de linge, les agents ont pour instruction d'écarter tout article dont l'aspect laisserait planer un doute sur sa propreté. Or, ce fonctionnement n'est qu'informel puisqu'il ne fait pas l'objet d'un protocole. Cette situation est identique en ce qui concerne l'endommagement d'un article (linge banalisé, tenue professionnelle...).

En revanche les opérations de raccommodage ne bénéficient pas de cette même rigueur. En effet, tout article ayant subi une réparation repart dans le circuit du propre. Afin de corriger cette situation, un protocole a été rédigé sur le processus d'entretien des tenues professionnelles (le protocole est rédigé mais il n'était pas mis en place au moment de mon départ).

La blanchisserie n'est que très exceptionnellement confrontée à un retour de linge dans les chariots de distribution. Toutefois, il n'existe pas de protocole susceptible de donner la marche à suivre dans ce cas de figure.

Le remplissage des chariots de distribution de linge propre n'a pas à l'instar du retour du linge été formalisé par écrit. Il semble difficile de protocoliser le remplissage des chariots/armoires compte tenu de la petitesse ces derniers et de l'absence d'étagères amovibles.

Pour ce qui est des livraisons des chariots, même si il n'y a pas de schéma des circuits, les agents connaissent le cheminement et les lieux d'entreposage de ces chariots.

B) L'HYGIÈNE AU SEIN DE LA BLANCHISSERIE

a) *Zone sale et propre*

« Les locaux doivent être tenus en parfait état de propreté. Les opérations de nettoyage et de désinfection doivent faire l'objet de protocoles.

L'identification des dangers microbiologiques associés, à chaque étape du processus, aux produits et au personnel est effectuée. »

L'établissement n'effectue aucune analyse bactériologique sur la fonction linge. La blanchisserie n'a pas fait l'objet d'une étude en vue d'identifier les risques microbiologiques existants sur l'ensemble du processus du traitement du linge. Cette absence d'analyse empêche toute connaissance des points critiques et par conséquent ne permet pas de mettre en place de mesures correctives. Il serait souhaitable à l'avenir

d'effectuer des prélèvements afin de garantir l'innocuité du linge (sur le personnel, les appareils, le linge et les locaux) fourni par la blanchisserie, dans la mesure où l'ANAES (manuel d'accréditation V1) et la norme NF14065 (RABC) préconisent leurs instaurations.

Par ailleurs, le CLIN a élaboré en 1999 un protocole de nettoyage des locaux « zone sale et propre ». Des observations ainsi que des discussions avec le personnel du service ont permis de constater que certaines recommandations n'étaient pas respectées (le balayage humide avec détergeant désinfectant devant être effectué quotidiennement, a été remplacé par un simple balayage à sec). Le manque de temps et de personnel contraint la responsable à prioriser le traitement du linge, parfois au détriment du nettoyage. Sur la base de ce constat, une actualisation du protocole de nettoyage permettrait de remettre à plat les pratiques et éventuellement de réfléchir à l'extension du protocole de nettoyage aux machines (ex : laveuses).

Le respect des consignes devra être accompagné par la mise en place d'un état des taches à effectuer journalièrement et signé par le/les agent(s) responsable(s) de son exécution.

b) Zone sale

« Le local et le matériel utilisés pour le tri du linge sale sont nettoyés et désinfectés quotidiennement.

Les équipements de protection individuelle devront être nettoyés, désinfectés et rangés après chaque utilisation.

Les déchets à risques (potentiellement contaminés, déchets anatomiques, piquants ou coupants) doivent être traités séparément. Ces derniers doivent être éliminés dans un collecteur spécifique et évacués selon les critères définis par la filière « déchets biologiques ».

La zone propre où est manipulé le linge propre, les salles de repos où de restauration ne seront pas accessibles aux personnes vêtues de tenues utilisées en « zone sale ». la tenue de travail de la zone sale ne doit pas quitter le local de la zone sale.

Il est interdit de fumer sur le lieu de travail. »

Les agents chargés du ramassage du linge sale le font sans protection particulière. L'accomplissement de cette tâche ne pourra jamais, sauf à modifier l'intégralité des locaux de stockage du linge sale, supprimer totalement le port de sacs de linge sale. C'est la raison pour laquelle, les agents devraient être équipés de surblouse. Dans le même registre, les agents travaillant en zone sale devraient disposer de protections

supplémentaires pour effectuer le tri du linge sale (gants à usage multiples, coiffe, masque, paires de chaussure capables d'être nettoyées...). Même si la chirurgie et les blocs opératoires ne sont plus en service, il arrive très souvent que les agents chargés du pré-triage rencontrent des objets imprévisibles (couteaux, seringue,...) qui sont susceptibles de causer des accidents du travail.

Faute d'avoir des locaux tempérés en saison estivale, le personnel masculin travaille sans veste. Autrement dit, ils manipulent le linge sale avec pour seule protection un tee-shirt à manche courte. En outre, les chaussures que portent le personnel masculin et féminin ne sont pas la propriété de l'établissement. Ces chaussures personnelles ne répondent pas toujours aux exigences en terme de sécurité et d'hygiène. En témoigne le faible rythme, pour ne pas dire l'absence, de nettoyage de ces dernières.

Les pratiques des agents en ce qui concerne le rythme de change de leur tenue professionnelle (avant et après le repas, lors du ramassage du linge sale dans les services...) devront être revues. Pour se faire, il faudra nécessairement revoir leur dotation à la hausse, si l'on souhaite que des bonnes pratiques soient instaurées.

Les déchets à risques (couches, ...) ne peuvent à l'heure actuelle être traités séparément, faute de collecteurs adaptés.

Enfin, dans l'éventualité d'un changement du camion de ramassage du linge sale il faudra prévoir au moment de son acquisition de l'équiper d'un système de désinfection facile d'emploi et peu chronophage [ex : incorporation dans le véhicule d'un gaz désinfectant (voir matériel équipant les véhicules de la blanchisserie du CHU de Montpellier)].

c) *Zone propre*

« Un rythme de lavage des mains doit être défini par chaque blanchisserie en fonction des tâches effectuées. Le protocole de lavage des mains sera affiché auprès de chaque point d'eau.

Les tenues doivent être propres et changées quotidiennement voire bi-quotidiennement.

Les surfaces et le matériel entrant en contact avec le linge propre sont régulièrement nettoyés et désinfectés. le local doit être tenu en parfait état de propreté.

Un plan de nettoyage et de désinfection définit les modalités d'entretien, la périodicité des différentes surfaces (locaux et équipements et véhicules) de la zone propre, devant être nettoyés. »

Le CLIN a validé un protocole de nettoyage des mains généralisé sur l'établissement. Alors même qu'il existait un protocole approuvé par le CLIN, une visite de la blanchisserie n'a pas permis de trouver la trace de ce dernier. En revanche, ce service disposait d'une

affiche sur laquelle la méthodologie du nettoyage des mains était correctement expliquée. Cette affiche ne pose pas a priori de problème particulier. Il faudrait toutefois que la blanchisserie définisse les instants et/ou les activités nécessitant impérativement un nettoyage des mains.

L'entretien des surfaces et du matériel est formalisé dans le protocole de nettoyage validé par le CLIN en 1999 (voir observations zone sale et propre de cette rubrique).

L'agent de la zone propre chargé du ramassage du linge sale devrait logiquement se changer et se laver les mains avant de reprendre son service en zone propre. A défaut, il serait préférable de modifier les horaires de ramassage du linge sale afin que ce dernier ne revienne pas travailler dans la zone propre. Dans le cas où sa tournée s'achèverait plus tôt que prévue, il pourrait travailler le reste du temps en zone sale.

Le véhicule servant au transport du linge propre n'est pas affecté à l'usage exclusif de la blanchisserie. Il est en grande partie utilisé par les services techniques. Ce faisant, il est normalement prévu que ce camion fasse l'objet d'un nettoyage avant d'être mis à disposition du service blanchisserie. Or, les agents de la blanchisserie ont constaté à plusieurs reprises que son nettoyage n'avait pas été accompli. Dans ce cadre, l'élaboration d'un protocole de nettoyage validé par le CLIN accompagné d'un planning de réalisation de cet entretien sur lequel l'agent chargé de cette tâche apposera sa signature me paraît indispensable.

A ce jour le nettoyage des chariots/armoires impose des manipulations supplémentaires dues aux housses de protection qu'il faut enlever/nettoyer/sécher/remettre, ce qui accroît la lourdeur de la tâche et peut accessoirement être un élément négatif à leur entretien régulier. Ces housses en plastique bleu réutilisables seraient lavées d'après Mme « L » après un constat de non propreté. L'entretien régulier est empêché, toujours d'après la responsable, par le manque de temps et d'agent. Il faudra nécessairement fonctionner autrement, faute de quoi le développement des germes sur et dans les housses risque d'annihiler tous les efforts entrepris auparavant. La suppression des housses plastifiées bleues pourrait le cas échéant être remplacée par des housses en plastique à usage unique. De cette manière, l'entretien des chariots s'en trouverait facilité.

Le nettoyage du local de la blanchisserie est effectué à l'aide d'une poubelle servant à réceptionner temporairement les déchets et poussières. Ce matériel est sans conteste inadapté à ce type de service. En effet, il n'est pas équipé de couvercle, ce qui peut entraîner avec la multiplication des courants d'air dans le local de la zone propre, la dispersion de particules sur le linge propre. Ce poubelle devra être remplacée par un autre matériel répondant aux exigences d'une blanchisserie.

Les pratiques des agents lors de l'engagement des articles GP doivent être modifiées, si l'on veut éviter que les articles de linge ne touchent quasi systématiquement le sol.

C) LE PERSONNEL DE LA BLANCHISSERIE

a) Zone sale et propre

« Les agents doivent être vaccinés correctement (BCG, Hépatites A et B, DT polio), une vaccination contre la fièvre typhoïde et para typhoïde est recommandée.

La conduite à tenir en cas d'accident doit être connue des agents et de leur encadrement.

Le personnel aura suivi une formation ou aura reçu une information sur les exigences et particularités du service dans lequel ils vont travailler. Les connaissances qui devront être délivrées aux agents porteront sur : l'information et la sensibilisation du personnel aux risques infectieux, la notion de transmission croisée et de contamination, le principe de la marche en avant, la manutention/gestes/postures, la connaissance des risques et de leurs conséquences pour la santé du personnel et des patients, les mesures d'hygiène élémentaires, les procédures mises en place, l'utilité du port de protections individuelles.

Il faut s'assurer que tous les employés sont bien conscients de la pertinence et de l'importance de leurs activités notamment en ce qui concerne la maîtrise de la biocontamination.

Tenir à jour les dossiers répertoriant la formation initiale, la formation continue et les qualifications. »

Les agents sont vaccinés contre le BCG, l'hépatite B et le DT polio. Cependant les recommandations des rapports et guides établies par des groupes de réflexion d'experts, préconisent en plus de ces derniers, la vaccination contre l'hépatite A et la fièvre typhoïde et para- typhoïde. Il serait souhaitable de saisir le médecin du travail afin de connaître son point de vue et le cas échéant de prendre les mesures adéquates.

Le personnel de la blanchisserie de St Foy La Grande fait preuve d'un professionnalisme qu'il n'est toujours évident de rencontrer dans un service de blanchisserie. Cependant malgré toute la bonne volonté des agents et de leur responsable, leurs attitudes ne respectent pas toujours les bonnes pratiques définies par les experts. C'est la raison pour laquelle il faudrait mettre en place une politique de formation adaptée aux besoins du service. Dans l'immédiat, le personnel de ce service a, à première vue, des insuffisances dans les domaines suivants :

- Lavage simple et aseptique des mains.
- Principe de la marche en avant.
- Tenue et protection du personnel.
- Notion sur les contaminations.

Par ailleurs, il serait intéressant que lors de l'installation d'une nouvelle machine, l'ensemble des agents censés la faire fonctionner, reçoivent une formation sur ces différentes caractéristiques. De sorte que son emploi soit conforme aux prescriptions du fabricant. Cette formation est la condition sine qua non pour que le personnel utilise de manière optimale ces équipements.

La mise en œuvre de ce plan de formation devrait permettre au personnel d'amorcer une autoévaluation et ainsi de satisfaire au mieux aux recommandations de l'ANAES. Ce nouveau regard critique sur leurs pratiques est l'élément indispensable pour instaurer à terme un respect des procédures et des règles d'hygiène. Ainsi, le lancement de la procédure d'accréditation peut dans ce cas de figure, déclencher une prise de conscience du personnel à propos de l'hygiène.

D'une manière générale toute structure s'appuie en premier lieu sur sa propre culture, qui est une valeur identifiée et facilement exploitée pour opérer les phases de changement. Toute adhésion à une modification passe par l'implication de l'agent dans la définition des tâches qu'il doit exécuter tout en étant intégré dans un processus d'évolution professionnelle. A ce titre, il est donc particulièrement important pour ce type de service de pratiquer une GPEC efficace. Sa gestion dynamique permettrait de faire un bilan régulier des connaissances et des perspectives des agents et de limiter dans un certain nombre de cas les démotivations passagères.

Mais pour atteindre cet objectif, il faudra au préalable apporter des modifications sur le suivi des formations des agents et mettre en place une véritable politique d'évaluation du personnel. Or, l'actuel suivi des formations des agents effectué par la direction des ressources humaines ne permet pas d'obtenir une vision synthétique de l'ensemble des formations auquel a participé un agent au cours de sa carrière. Il est donc, dans ces conditions, difficile d'instaurer une politique d'évaluation ambitieuse du personnel.

Si d'aventure le Centre Hospitalier souhaite conserver ce service, avec l'ensemble des prestations offertes aujourd'hui, il faudrait nécessairement que le ou la responsable de cette structure rénovée soit bien formé(e) au métier de responsable de blanchisserie (voir observations de la rubriques 2.2.2, A, a).

b) Zone sale

« Fourniture de tenues spécifiques à la zone sale : combinaison à manches longues (le choix du tissu tiendra compte à la fois des critères de confort, de protection et de facilité de nettoyage...), de couleur différente, si possible, à celle de la zone propre. Elle doit être propre et changé bi-quotidiennement, ce qui suppose une dotation suffisante.

Des chaussures de sécurité adaptées aux tâches et facilement lavables, des gants de protection à usages multiples et des gants à usage unique en vinyle.

Le port de masque ou de lunettes protectrices est vivement conseillé dans le cas où il existerait un risque de projection de particules contaminées ainsi qu'une coiffe enfermant les cheveux.

Les agents de la blanchisserie sont formés à la conduite de leurs équipements de lavage, aux techniques physiques et chimiques mises en œuvre et à leurs compatibilités avec les différents textiles. »

Voir les observations de la rubrique « Hygiène au sein de la blanchisserie ; zone sale »

c) *Zone propre*

« Les agents de la blanchisserie sont formés à la conduite de leurs équipements de séchage et repassage, aux techniques physiques et chimiques mises en œuvre et à leurs compatibilités avec les différents textiles.

Le personnel affecté à la finition du linge propre met en œuvre des pratiques évitant les contaminations manu portées (lavage des mains, tenue propre, cheveux attachés voire protégés par une coiffe,...). Le personnel affecté à la finition du linge propre reçoit une formation adaptée en matière d'hygiène et de maîtrise de son activité. »

Voir les observations de la rubrique «Le personnel de la blanchisserie ; zone sale et propre »

D) **LE SUIVI ET LE CONTRÔLE EFFECTUÉS PAR LA BLANCHISSERIE**

a) *Zone sale et propre*

« Evaluation et classification des niveaux de risques de biocontamination des textiles à chaque étape du processus. Identification des mesures de maîtrise pour éliminer ou réduire le ou les risques de biocontamination des textiles pour atteindre le niveau de qualité microbiologique convenu pour l'usage final des textiles.

Détermination des points/étapes/conditions environnementales qui peuvent être maîtrisés pour éliminer ou réduire le ou les risques. Etablissement pour chaque point de maîtrise, de limites qui ne doivent pas être dépassées afin de garantir la qualité microbiologique des textiles.

Etablissement d'un calendrier des essais, ou des observations, pour surveiller les points de maîtrise. Etablissement d'actions correctives à entreprendre lorsque les opérations de surveillance ont fait spécifiquement apparaître qu'un point/un mode opératoire/une étape opérationnelle/une condition environnementale n'est pas maîtrisé.

Mise en place de procédures pour vérifier que le système fonctionne efficacement.

Instauration et mise à jour d'une documentation correspondante.

Elaboration de procédures écrites et validées rédigées en tenant compte de la recommandation n°50 des 100 recommandations publiées en 1999 par le CTIN, du manuel d'accréditation de l'ANAES (de la gestion GFL référence 4 et du contrôle des risques infectieux SPI 9 a et b).

S'assurer que le personnel a bien compris l'intérêt de ces procédures (la participation des agents à l'élaboration des référentiels et à l'analyse de tout incident ou accident qui les concernent pourra faciliter cette compréhension).

Vérifier que les règles d'hygiène sont suivies et comprises par le personnel.

Assurer la maîtrise des circulations du personnel entre les différents secteurs.

Un plan de maintenance des équipements prévoit la vérification régulière des appareils. »

Si le bon sens est souvent la meilleure ressource, force est de remarquer que celui-ci revêt une importance toute particulière au sein de la blanchisserie de St Foy La Grande. Or, s'il est capital d'en user, il n'est par expérience pas toujours suffisant. C'est pourquoi, les recommandations énumérées ci-dessus sont essentielles. Bien évidemment ces dispositions sont à adapter et à en enrichir en fonction de la situation locale. Mais leur mise en œuvre est la base même de la maîtrise de l'hygiène. Le respect de ces prescriptions par la blanchisserie est pour ainsi dire quasi nul. L'unique disposition pour laquelle ce service se rapprocherait de ces conseils est la « maintenance des équipements », malheureusement ces pratiques ne sont pas formalisées à travers un protocole. Dès lors, il paraît difficile d'instaurer une démarche qualité et encore moins une politique d'assurance qualité.

Bien qu'il n'y ait pas eu de contamination ou d'infection nosocomiale véhiculées par le linge sur les usagers de l'hôpital, l'absence de contrôle et de suivi peut participer indirectement à une augmentation du risque.

En conséquence, le maintien d'un service blanchisserie sur le site foyen devra impérativement s'accompagner d'une modernisation de ce service et d'une assistance extérieure (faute de compétences techniques suffisantes en interne pour mettre en place ces corrections). Ce n'est qu'à ce prix qu'il sera possible d'envisager le respect des prescriptions de l'ANAES et de la nouvelle norme NF 14065. Car même si cette dernière n'est pas encore obligatoire, elle ne tardera pas à faire « force de loi ».

Au regard de toutes ces remarques, une redéfinition du travail de la responsable s'impose. En effet, elle emploie la plus grande partie de son temps à du travail d'exécution (*voir annexe 25 : organigramme fonctionnel*).

Enfin, dans un établissement de soins, l'utilisateur n'est pas l'acheteur. Nombre de dysfonctionnements quantitatifs et qualitatifs sont dus à la méconnaissance par l'acheteur

des besoins réels de l'utilisateur. La bonne connaissance du circuit doit permettre d'ajuster qualitativement et quantitativement les articles textiles aux besoins et de supprimer les utilisations parasites. Un groupe pluridisciplinaire (médecins, président du CLIN, infirmiers, aides-soignants, et parfois agents des services hospitaliers, acheteurs et responsable de la blanchisserie) réfléchira à la rédaction d'un cahier des charges techniques. Cette formalisation du besoin permettra de classer, après essai et évaluation, les articles proposés par les fournisseurs en fonction de leur qualité, résistance, facilité d'entretien et de leur prix. Une évaluation périodique sera effectuée sur la qualité et les performances du produit par les utilisateurs et la blanchisserie (la conservation de l'article témoin ou testé permettra au CH de pouvoir contester les différentiels de qualité au moment de la livraison).

b) *Zone sale*

« Elaborer des procédures précises pour les différentes phases de traitement du linge souillé.

La fiabilité des cycles de lavage doit être assurée par des contrôles de températures, de PH, de concentration des différents bains et de temps de contact bain/linge.

Les programmes de lavage, la préparation des produits utilisés pour le lavage font l'objet de procédures écrites. Ces dernières prévoient les valeurs limites acceptables et la conduite à tenir en cas de non-conformité du paramètre contrôlé.

Les paramètres de lavage doivent être enregistrés.

Les équipements, le local, les plans de travail... devront être périodiquement inspectés, entretenus, vérifiés, nettoyés et désinfectés selon la ou les procédure(s) préalablement établie(s). Les modalités d'entretien du matériel et du local sont décrites dans le plan de nettoyage et de désinfection qui est validé par le CLIN.

Effectuer le contrôle, le suivi et l'exécution des procédures. Vérifier que les règles d'hygiène sont suivies et comprises par le personnel.

Le responsable de la blanchisserie doit disposer des fiches techniques de chaque produit qu'il utilise. »

L'actualisation du protocole de pré-triage du linge sale contaminé et non contaminé retraçant les grandes étapes du traitement du linge souillé, a permis de constater qu'il n'y a pas toujours une uniformité des pratiques entre les services, sur cet aspect. A cet effet, la pérennisation de la commission linge garantirait cette harmonisation des pratiques.

La fiabilité des cycles de lavage telle qu'elle est définie, ne sera effective qu'avec la modernisation de ce service.

Le fournisseur de produit lessiviel et la responsable de la blanchisserie ont travaillé à l'élaboration d'un référentiel de dosage des produits lessiviels. Son affichage dans la zone propre permet le respect de leurs recommandations. Cependant, l'absence de suivi des paramètres de lavage condamne la blanchisserie à considérer les cycles de lavages comme totalement efficaces.

Dans ce cadre, un suivi informatique des températures, des quantités de produits lessiviels... devrait être installé afin de respecter l'ensemble des préconisations des experts du secteur et ainsi éviter d'éventuelles remarques sur ce point par les experts visiteurs de l'ANAES.

Le nettoyage des locaux et du matériel : voir les observations de la rubrique « Hygiène au sein de la blanchisserie ».

L'éparpillement des fiches techniques des appareils est à proscrire (une partie à la blanchisserie et le reste aux services techniques). Le bon sens voudrait qu'elles soient toutes disponibles au même endroit.

Pour finir, la responsable de la blanchisserie qui devra conduire ce changement, devra impérativement être accompagnée dans cette démarche, si l'on ne veut pas la mettre en difficulté.

c) *Zone propre*

« Fixer les modalités de contrôle des différents paramètres des équipements de finition (température, pression,...). Elles précisent la valeur normale de chaque paramètre, les limites acceptables et la conduite à tenir en cas de dérives des paramètres en dehors de ces limites.

Fixer les modalités de contrôle visuel des différents articles, les critères de conformité, les limites d'acceptation et l'organisation du traitement des articles non-conformes. Ces mesures doivent garantir qu'un article non-conforme soit effectivement isolé et orienté vers la réparation appropriée.

Fixer les modalités de réparation des articles non-conformes (modalité de relavage, détachage, raccommodage, destruction,...)

L'efficacité du lavage doit être systématiquement contrôlé avant la finition des articles.

Les contrôles techniques et bactériologiques ont pour objet de valider la qualité du linge et de son circuit depuis «le lit du patient jusqu'au lit du patient », deux catégories de linge sont à définir (le linge dit « propre » et le linge qualité microbiologique maîtrisé). Le linge propre est considéré comme présentant une contamination inférieure à 12UFC / 25 cm² en fin de traitement à la blanchisserie. le linge de qualité microbiologique maîtrisé est un linge pour lequel on ne tolère

aucun germe hospitalier à l'origine des infections nosocomiales dans cette marge de 12 UFC / 25 cm².

D'autres examens peuvent être envisagés ponctuellement pour mettre en œuvre les procédures de qualité et de contrôle :

- Des chariots et armoires de transferts.***
- Des eaux de lavage et de rinçage.***
- Des véhicules de transport.***
- De la qualité chimique et bactéricide des produits.***

Les équipements, le local, les plans de travail... devront être périodiquement inspectés, entretenus, vérifiés, nettoyés et désinfectés selon la ou les procédure(s) préalablement établie(s). Les modalités d'entretien du matériel et du local sont décrites dans le plan de nettoyage et de désinfection qui est validé par le CLIN.

Les paramètres de séchage sont régulièrement contrôlés et le taux d'humidité résiduelle régulièrement mesuré.

Les dotations de linge sont déterminées en fonction de la discipline et de l'activité de chaque service. Elle sont définies avec les services utilisateurs et font l'objet d'un document contractuel, mis à jour en fonction de l'évolution de leurs besoins.

Une procédure définit la conduite à tenir au regard du linge non utilisé revenant des services.

Mettre en place un recueil des plaintes des utilisateurs et des résidents/patients/familles. »

La fixation des paramètres devra être effectuée en fonction du niveau de qualité que l'on souhaite obtenir. Il faudra donc établir un cahier des charges qui précisera article par article le niveau d'exigence attendu, aussi bien sur l'apparence que sur la teneur en UFC,...ce travail devra être conduit par la blanchisserie assistée du fabricant de matériel et contrôlé par le président du CLIN. Cette analyse donnera lieu à la rédaction de fiches-produits qui permettront ensuite à la blanchisserie d'opérer un traitement approprié.

Le nettoyage des locaux et du matériel : voir les observations de la rubrique « Hygiène au sein de la blanchisserie ».

La protocolisation des différentes étapes du traitement du linge devront intervenir au moment de la modernisation éventuelle de ce service. Il sera ainsi plus aisé de définir des valeurs normales de fonctionnement et les niveaux à partir desquels il faut apporter des mesures correctives.

Pour autant, un premier travail de protocolisation pourrait être entamé (ex : conduite à tenir en cas de retour du linge non utilisé par les services). Pour ce faire, un groupe de travail au sein de la blanchisserie pourrait être constitué dans ce but.

Les prélèvements bactériologiques : voir « Hygiène au sein de la blanchisserie ; zone sale et propre ».

Il n'existe pas au sein de la blanchisserie de recueil de plaintes des usagers ou des services, et des modalités de réponse. Le seul document en vigueur est un cahier retraçant les réceptions, par la blanchisserie, des vêtements des pensionnaires en vue de leur marquage. En dehors de cette saisie, aucun bilan annuel n'est véritablement fait sur les différents problèmes rencontrés. L'instauration d'une telle disposition permettrait de porter une réflexion sur les dysfonctionnements actuels du circuit du linge des résidents. A ce titre, la mise en place d'un document, disponible dans chaque service et susceptible d'être appréhendé, avec plus de régularité qu'une enquête de satisfaction, les éventuelles observations des usagers donneraient au service blanchisserie une connaissance plus fine des problèmes existants à l'hôpital. De sorte qu'il serait ensuite plus facile d'ancrer une véritable politique de démarche qualité en apportant une réponse personnalisée à chaque dysfonctionnement.

La fixation des dotations : voir « L'organisation et les pratiques professionnelles ; zone propre ».

2.2.2 ...AFIN DE PERMETTRE UNE ANALYSE PERTINENTE DE CE SERVICE

Un dimensionnement réaliste de la blanchisserie doit passer par une analyse fine du nombre d'articles par catégorie de finition. Après cette estimation, il ne restera plus qu'à convertir ces données en kilogramme de linge afin d'adapter les équipements aux besoins présents et « futurs ».

A) TABLEAUX DE GESTION PRÉSENTS A LA BLANCHISSERIE PERMETTANT DE FAIRE UN BILAN DE L'ANNÉE ÉCoulÉE

a) CE BILAN : OUTIL D'ANALYSE PROSPECTIVE OU SIMPLE CONSTAT ?

Les tableaux présents à la blanchisserie sont tenus manuellement. Autrement dit, les données recensées ne font pas l'objet d'une saisie informatique. Cette pratique amène plusieurs constats :

- La redondance des tableaux récapitulatifs synthétisant des données hebdomadaires, mensuelles et annuelles induit une perte de temps précieuse, qu'il serait très facile de corriger avec l'informatisation du suivi et du contrôle des indicateurs de la blanchisserie (le tableur Excel est amplement suffisant).
- Cette saisie manuelle ne facilite pas le travail d'analyse qui incombe normalement à la responsable du service. La présence d'un micro-ordinateur dans son bureau et la participation à une formation Word et Excel n'ont guère modifié ses pratiques. Ce suivi manuel n'ayant jamais été remis en question par son supérieur hiérarchique, il est compréhensible qu'elle n'ait pas porté

plus d'intérêt que cela pour une informatisation de ses tableaux. Cette quasi absence d'informatisation ne permet pas d'appréhender avec finesse les tendances et les évolutions d'une année sur l'autre. Dans ce contexte, les états renseignés par la responsable servent plus de photographie de l'année écoulée que d'un support pour de l'analyse prospective.

De plus, le fait que Mme «L » n'est pas suivi de formation d'encadrement et de gestion d'une blanchisserie ne lui permet pas d'avoir cette distance et ce recul indispensable pour entamer un travail d'analyse. En témoigne, la liste des tableaux en vigueur au sein de la blanchisserie (*voir annexe 10 : récapitulatif des tableaux de gestion existants à la blanchisserie au 31/12/2003*) qui bien qu'ayant été tous créés par l'ancienne responsable, n'ont depuis son départ pas fait l'objet d'une adaptation ou un complément.

Les tableaux de bords sont un instrument de gestion primordial en blanchisserie. Ils sont destinés à faciliter la gestion du service de manière à réagir et à prendre, le cas échéant, des mesures correctives en cas d'écarts par rapport aux prévisions. Il n'y pas de gestion rationnelle et performante sans prévision et tableaux de bords adaptés. Les tableaux de bord d'une blanchisserie doivent aborder au moins trois grands domaines (la production, les dépenses et le personnel).

Les tableaux relatifs à la gestion du personnel existants à la blanchisserie se résument uniquement à la gestion des congés et du planning. Les analyses complémentaires sont normalement dévolues au service des ressources humaines.

Les tableaux concernant les dépenses se limitent au niveau de la blanchisserie à un gestion des stocks. Le suivi des consommations et des engagements de dépenses est accompli par les services économiques.

Les tableaux liés à la production sont tenus dans leur intégralité par la responsable de la blanchisserie. L'inventaire des tableaux de gestion n'a pas permis de faire apparaître d'état sur le taux de fonctionnement et l'utilisation du matériel, ni sur le niveau de productivité des agents.... L'objectif de ce constat n'est pas de blâmer Mme «L », mais bien au contraire de faire en sorte qu'elle puisse disposer de toutes les armes nécessaires de manière à exécuter correctement de son nouveau métier.

Dans l'immédiat, il serait opportun de former un agent de ce service au logiciel Word et Excel en plus de Mme «L » afin d'assurer une continuité de la saisie et de l'analyse des données sur la production de la blanchisserie.

b) *APPROCHE SYNTHÉTIQUE DE LA BLANCHISSERIE DU CENTRE HOSPITALIER*

L'analyse synthétique de la blanchisserie du Centre Hospitalier de St Foy La Grande sera faite à l'aide du modèle Harvard¹¹.

Cet outil permet d'évaluer les forces et les faiblesses d'une structure ou d'une organisation. Ce modèle est une aide précieuse pour les décideurs, car il a pour principal objet d'éviter les erreurs d'analyse. Sa lecture donnera ainsi une vision globale et pertinente de ce service (*voir annexe 26 : modèle de Harvard de la blanchisserie*).

Le Centre Hospitalier de St Foy La Grande est aujourd'hui arrivé à la croisée des chemins à propos des modalités de gestion de sa blanchisserie. Plusieurs critères (volume du linge à traiter, seuil de rentabilité, coût de production, respect des règles d'hygiène, capacités financières de l'établissement...) vont déterminer l'avenir de l'actuelle blanchisserie. Le choix du scénario « faire seul », au même titre que les scénarii « faire, faire » et « faire avec » devront être étudiés avec plus grande vigilance par l'établissement.

¹¹ Modèle issu du cours de DESS « management des organisations et des entreprises de service public » de Mr Roland Garnier, Professeur de management et d'organisation à l'IEP de bordeaux.

3 FACE A CETTE SITUATION, QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DE RÉPONSES QUE L'ON PEUT APPORTER DANS UN AVENIR PROCHE ?

3.1 LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS

L'objectif du responsable de ce service et plus largement de la direction d'un établissement public, est de rechercher l'amélioration permanente des activités et des prestations offertes, afin de satisfaire au mieux les besoins qualitatifs et quantitatifs des services utilisateurs. Par ailleurs, le fonctionnement d'une blanchisserie, doit bien entendu concilier les impératifs d'hygiène avec une maîtrise économique. En effet, les recommandations en matière d'hygiène ne doivent pas ignorer non plus les contraintes budgétaires. La blanchisserie du Centre Hospitalier de St Foy La Grande ne faisant pas exception à la règle, une réflexion globale devra permettre d'étudier avec sérénité l'éventail des solutions possibles.

3.1.1 RÉNOVATIONS DE L'ACTUELLE BLANCHISSERIE DU CENTRE HOSPITALIER

Faute de compétences sur le Centre Hospitalier pour porter une réflexion sur les performances des équipements existants et futurs, la présente proposition chiffrée ne consistera qu'à donner une estimation, la plus exhaustive possible, des investissements à accomplir dans ce service. Cette estimation ne tient pas compte des éventuelles recettes pouvant être réalisées par la vente de certains matériels inadéquats.

Bien évidemment, tout investissement dans du matériel neuf devra donc faire l'objet d'une étude capable d'établir avec précision les performances de chaque appareil. De cette manière, la direction de l'établissement pourra définir le niveau de productivité à atteindre par le service de la blanchisserie (*voir annexe 27 : détail par service du niveau de productivité définis selon les critères de la CCI des Vosges*).

INTITULE	KG DE LINGE TRAITÉ ANNUELLEMENT 2003	NOMBRE D'AGENT NECESSAIRE AU DE LA	
		PRODUCTIVITE BASSE	NORMALEMENT FONCTIONNEMENT DE BLANCHISSERIE PRODUCTIVITE HAUTE
PRODUCTIVITE MOYENNE		31982,82	38552,69

✓ *La productivité moyenne des agents du service est pour l'année 2003* de :*

* sans correction de l'absentéisme

EFFECTIFS THEORIQUES MOYENS EN ETP (1)	8,42
EFFECTIFS (2) MOYENS EMPLOIS PRECAIRES EN ETP	1,45
EFFECTIFS REELS MOYENS EN ETP	9,87
TONNES DE LINGE TRAITE SUR 2003 (3)	311,24
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR AGENT EN KG	31533,90

(1) L'effectif budgété est au 31 décembre 2003 de 9 agents (dont un agent en congé longue durée).

Pour calculer la productivité moyenne par agent du service, je déduirai volontairement de l'effectif global cet agent.

(2) Le temps de travail quotidien pour un agent de la blanchisserie travaillant à 100% est de 7h36mm. Cet individu effectuera donc 2280 mm de travail hebdomadaire. En comparaison le personnel dit « précaire » accompli respectivement 35h et 20h de travail par semaine soit 2100 et 1200 mm. Ce temps de travail représente 1,45 ETP.

(3) Ce tonnage ne tient pas compte de la fermeture définitive des services au cours de l'année 2003.

Une rapide comparaison de la productivité du service avec les ratios de productivité établis par la CCI des Vosges ne peut qu'inciter l'établissement à moderniser son outil de production, faute de quoi ce service deviendra au fil du temps de moins en moins efficient.

✓ *Estimation de la productivité moyenne des agents pour l'année 2004* de :*

* sans correction de l'absentéisme

EFFECTIFS THEORIQUES MOYENS EN ETP (1)	8,00
EFFECTIFS (2) MOYENS EMPLOIS PRECAIRES EN ETP	1,45
EFFECTIFS REELS MOYENS EN ETP	9,45
TONNES DE LINGE TRAITE SUR 2003	326,80
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR AGENT EN KG	34582,01

(1) Les 0,5 ETP de mensualité de remplacement ne sont pas incluses dans l'effectif théorique moyen.

La modernisation de ce service sur le plan organisationnel et technique devrait permettre d'améliorer sensiblement la productivité des agents, malgré la hausse de la quantité de linge à traiter en 2004.

Budget consacré à la rénovation du service

Voir annexe 28 : détail des investissements à réaliser

Le budget nécessaire pour la rénovation de ce service est de :

51520,64 € pour la zone sale

232348,12 € pour la zone propre

Soit un total général de 283348,12 €

La simulation du nouveau coût de production pour l'exercice 2004 sera établie sur la base d'une année pleine, dans le but d'obtenir un coût du kilogramme traité, le plus représentatif possible. En conséquence de quoi, les modifications devant être apportées à ce service seront, virtuellement, considérées comme accomplies au 1^{er} janvier 2004. Cette appréciation du coût de production partira du postulat selon lequel les emplois précaires seront renouvelés.

L'estimation du nombre de kilogrammes traités par la blanchisserie au cours de l'année devrait être de 326800 kg.

Estimation du coût de production du linge traité pour 2004*

*un coefficient multiplicateur de 5% a été appliqué à l'ensemble des charges variables, pour tenir compte de la hausse prévisible de la production d'environ 5% sur l'exercice 2004.

Voir annexe 29 : détail du coût prévisionnel de l'unité d'œuvre pour 2004

INTITULE	COUT EN EUROS	COUT EN EUROS ET PAR KG
TOTAL DES CHARGES	392474,68	1,201

3.1.2 EXTERNALISATION DE TOUT OU PARTIE DE LA PRODUCTION

La situation actuelle de la section d'investissement de l'établissement ne laisse guère de marge de manœuvre à la direction pour espérer à la fois respecter le programme pluriannuel d'investissement (orienté exclusivement vers les services de soins) tout en incluant l'opération de rénovation du service blanchisserie.

Dans ces conditions, il apparaît important qu'avant toute décision, le Centre Hospitalier soit en mesure de connaître l'étendue des prestations et ainsi que les tarifs que les entreprises spécialisées dans le blanchissage du linge hospitalier peuvent lui proposer pour entretenir tout ou partie de son linge.

Propositions de l'entreprise ayant répondu dans les délais

- *Préparation de la mise en place*

L'organisation d'une première rencontre avec l'attaché commercial de cette société, permettra de :

- Valider l'ensemble des articles
- Redéfinir les circuits et les dotations

- *Communication et information*

L'attaché commercial organise plusieurs réunions avec les utilisateurs pour leur expliquer les détails pratiques concernant la prestation :

- Articles choisis par leur direction
- Conditionnement
- Couleurs de sacs
- Circuit du linge
- Organisation de la livraison du propre et de la reprise du sale
- Moyens mis à leur disposition pour améliorer le service...

En parallèle la formation du personnel est également assurée par :

- Documents de communication
- Logistique : circuit, organisation des livraisons et des reprises
- Code couleur articles et sacs
- Traitement des demandes et des modifications...

- *La mise en place*

- Mise à blanc des lits : mise en place des articles en fonction du protocole choisi par le client
- Mise en place du stock de sécurité (complémentation)
- Mise en place de sacs pour la collecte du linge sale
- Mise en place des vêtements ; chaque personne habillée reçoit sa dotation complète et valide les articles, la quantité et l'orthographe de son nom
- Mise en place des moyens de suivi pour suivre et maîtriser la prestation (logiciel Hospigest)

Conditions tarifaires :

L'estimation des quantités a été réalisée par la société, à partir des informations de l'exercice 2003.

✓ *Le linge des résidents et les serpillières :*

Les 33959 kg seront traités par un prestataire avec lequel cette entreprise travaille.

BUDGET ANNUEL TTC	74306,28
CONTRIBUTION ECONOMIQUE POUR L'ENVIRONNEMENT TTC (1,2% du total HT)	891,67
TOTAL TTC	75197,95
COUT TTC DU KG	2,214

✓ *Les vêtements professionnels*

Voir annexe 30 : détail de la prestation relative au traitement des vêtements professionnels

BUDGET ANNUEL TTC	130387,56
COÛT DU KG SANS OPTION	1,593

Option :

- Locations des armoires casiers

- L'application du badge sur les tenues

Badge simple (Prénom, nom et fonction) 0,556 euros HT par tenue

Badge avec logo 300 euros HT (forfait)

- Tri par agent 0,079 euros HT par vêtement

BUDGET ANNUEL TTC SANS OPTION	130387,56
CONTRIBUTION ECONOMIQUE POUR L'ENVIRONNEMENT (1,2% du total HT)	1564,65
BADGE SIMPLE (POUR 2841 TENUES PROFESSIONNELLES)	1889,19
BADGE AVEC LOGO	358,80
TRI PAR VÊTEMENT (1)	12489,27
TOTAL TTC AVEC OPTION	146689,48
COÛT TTC DU KG AVEC OPTION	1,793

(1) Nombre de changes hebdomadaires x nombre d'agents par catégorie x le nombre d'articles utilisés par agent sur une journée x 52 semaines

✓ *Le linge hôtelier :*

Voir annexe 31 : inventaire des quantités par articles et par kg, comprises dans le tarif du prestataire

BUDGET ANNUEL HT SANS OPTION	235257,99
CONTRIBUTION ECONOMIQUE POUR L'ENVIRONNEMENT (1,2% du total HT)	2823,09
DESINFECTION DU LINGE CONTAGIEUX (1)	4500,00
TOTAL HT AVEC OPTION	242581,08
TOTAL TTC AVEC OPTION	290126,98
COÛT TTC DU KG AVEC OPTION	1,251

(1) Estimation : 4500 kg de linge à décontaminer

Option : désinfection du linge contagieux 1 euro HT par kilo de linge traité

✓ *Coût total du linge hospitalier, sur la base des données de 2003 :*

INTITULE	KG	COÛT TTC
LINGE DES RESIDENTS ET SERPILLIERES	33959,00	75197,95
LINGE « VETEMENTS PROFESSIONNELS »	81806,50	146689,48
LINGE HOTELIER	231823,28	290126,98
TOTAL ANNUEL TTC	347588,78	512014,41
COÛT TTC DU KILOGRAMME TRAITE		1,473

✓ *Coût total du linge hospitalier 2004 (incluant une hausse de 5% de la production de linge par rapport à 2003) :*

INTITULE	KG	COÛT TTC
TOTAL ANNUEL TTC	364968,22	537615,13
COÛT TTC DU KILOGRAMME TRAITE		1,473

✓ *Conditions particulières :*

- **Le traitement**

Les gants de toilette ne seront pas entretenus par cette entreprise.

- **Les livraisons**

Les livraisons se feront sur un point central de l'établissement. Le rythme de ces livraisons sera bihebdomadaire.

Le linge sera livré sous housse polyéthylène.

- **Le système de facturation**

Les vêtements professionnels seront facturés selon un abonnement calculé en fonction du nombre de changes prévu par personne, du nombre d'agents à habiller et par le prix unitaire du change prévu.

Le linge banalisé (linge hébergement,...) sera facturé à la pièce livrée.

Le linge identifié à l'établissement ou linge à faible rotation sera facturé à la pièce livrée tant que la consommation assure une rotation du stock (défini préalablement) d'au moins 1,8 fois par mois. En cas de rotation inférieure à 1,8 fois par mois, la quantité minimum facturée est de 1,8 fois le stock.

- **Mode de paiement**

Le paiement des prestations se fera à l'aide d'une Lettre de Change Relevé magnétique (LCR) à 30 jours fin de mois.

- **Durée du contrat**

Le contrat est prévu pour une durée de 3 ans renouvelable tacitement par période d'égale durée à dater de la mise à disposition des articles.

3.1.3 COOPÉRATION AVEC UN AUTRE ÉTABLISSEMENT HOSPITALIER

Un questionnaire adressé à l'ensemble des établissements du bassin de santé de la vallée de la Dordogne a permis de positionner la blanchisserie du Centre Hospitalier de St Foy La Grande vis-à-vis des autres blanchisseries des structures avoisinantes. Mais aussi et surtout de rentrer en contact avec les établissements éventuellement intéressés par une coopération sur la fonction linge.

Le dépouillement des questionnaires a montré que trois structures (CH de Montpon, Institut John Bost et le CH de Bergerac) étaient plus ou moins animées par le désir d'une potentielle coopération. Une étude des propositions des trois établissements intéressés permet d'en conclure que le choix du CH de Bergerac semble a priori le plus approprié pour une opératoire de coopération.

Les propositions de CH de Montpon et de l'institut John Bost étaient d'un moindre intérêt pour les raisons suivantes :

CH de Montpon

- Axe routier plus long et difficile.
- Coût de production du kilogramme de linge traité très élevé.
- Faible productivité de cette blanchisserie.
- Faible perspective de coopération complémentaire.

Institut John Bost

- Structure privée à but non lucratif.
- Redéploiement d'une partie des agents de St Foy La Grande est plus compliqué compte tenu de la différence de statut.
- Risque d'opposition syndicale/élus vis-à-vis d'une coopération public/privée.
- Coopération fortement déséquilibrée (en faveur de John Bost).
- Au vu de l'investissement foyen (quote-part) qu'il faudra pour créer un GIE/GIP, il y a de forte chance que cette hypothétique coopération se transforme en simple externalisation du traitement du linge par John Bost.

Cette rubrique abordera « la coopération avec un autre établissement hospitalier » exclusivement à travers les établissements de St Foy La Grande et Bergerac.

✓ *Présentation du Centre Hospitalier de Bergerac*

Le centre Hospitalier de Bergerac est un établissement de 269 lits (ce chiffre n'inclus pas les 14 lits supplémentaires du pôle mère-enfant).

Service	capacité	taux d'occupation moyen
<i>- Secteur sanitaire :</i>		
Service de Médecine 1	30 lits	99,74%
Service de Médecine 2	30 lits	96,48%
Cardiologie	9 lits	87,09%
Pédiatrie	10 lits	58,49%
Sic	5 lits	97,48%
Réanimation	6 lits	88,13%
Chirurgie viscérale	25 lits	82,47%
Chirurgie orthopédique	29 lits	74,68%
Gynécologie obstétrique	10 lits	72,84%
<i>- Secteur médico-social :</i>		
Maison de retraite	65 lits	97,78%
Unité de soins de longue durée	50 lits	91,39%

L'ouverture prochaine d'un pôle mère-enfant portera la capacité d'accueil du service de gynécologie obstétrique à 24 lits.

L'établissement emploie 519 agents dans le secteur paramédical et 59 personnes dans le secteur médical.

✓ *Le positionnement géographique de Bergerac par rapport à St Foy La Grande*

Le Centre Hospitalier de Bergerac est situé à 24,50 km à l'est du Centre Hospitalier de St Foy La Grande. Ces deux établissements sont reliés par la départementale D936. Cet axe routier bien que très fréquenté, offre à ces deux structures d'excellentes conditions de transport pour l'acheminement du linge hospitalier (rapidité, proximité).

Le temps de transport entre ces deux établissements est d'environ une ½ heure.

✓ Présentation de la blanchisserie de Bergerac

▪ Localisation au sein du Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier de Bergerac est implanté à proximité du centre ville. Cette position géographique privilégiée rend difficile toute expansion, du fait de son encerclement par les habitations et les voies de communications. Pour autant, la surface disponible est suffisamment importante pour permettre un développement harmonieux de l'établissement. Ainsi, le service blanchisserie de l'hôpital a pu aisément être construit sur un site susceptible de n'occasionner aucune gêne pour les services de soins (personnel et patients/résidents).

- Superficie

La surface totale de la blanchisserie est de 559,97 m², répartie en 7 zones.

- Zone sale :	88 m ²
- Zone propre :	235,20 m ²
- Zone de stockage du linge :	99,17 m ²
- Zone administrative (bureau):	11,06 m ²
- Zone vestiaire/douche/sanitaires :	15,59 m ²
- Zone chaufferie :	92,43 m ²
- Zone de circulation :	18,52 m ²

La superficie de la blanchisserie hors local technique (zone chaufferie) est de 467,54 m².

La production moyenne en 2003, étant de 1244 kg par jour, le ratio de la blanchisserie de Bergerac est par conséquent de 0,37. Ce ratio est au dessus des préconisations recommandées par la CCI d'Epinal (0,3 m² / kg).

- Matériel de la blanchisserie de Bergerac

Voir annexe 32 : Liste des immobilisations du service blanchisserie de Bergerac au 31/12/2003

- Personnel

Le personnel du service blanchisserie est constitué, courant juin 2004, de 9,8 agents permanents (titulaires et contractuels) et de 2 emplois précaires (1 CEC et 1 CES).

L'âge moyen des agents de ce service est d'environ 44 ans. (*voir annexe 33 : détails sur le personnel de la blanchisserie de Bergerac*).

Les horaires de travail en vigueur à la blanchisserie de Bergerac sont :

- zone sale 6 h00 - 13h30
- zone propre 8h00 - 15h30 (automne, hiver, printemps) ; 7h00 - 14h30 (été)

Le temps de travail effectif est donc de 7h30 par jour.

Le temps de repas est inclus dans le temps de travail des agents.

Les agents disposent de 25 jours de congé annuel, 16 jours de RTT (à l'exception du responsable qui bénéficie de 20 jours de RTT), 2 jours de hors période et 1 jour de fractionnement.

- Production

Détail des quantités (en kilogrammes) consommées par articles pour l'exercice 2003

Voir annexe 34 : détail des quantités consommées par articles pour 2003

ARTICLES	2003
TOTAL EN KG	312230
NOMBRE DE JOURNEES TRAVAILLEES EN 2003	251
TONNAGE TRAITE QUOTIDIENNEMENT	1,244

- Productivité des agents du service sur l'exercice 2003*

*sans correction de l'absentéisme

EFFECTIF THEORIQUE MOYEN EN ETP (1)	9,34
EFFECTIF (2) MOYEN « EMPLOIS PRECAIRES » EN ETP	1,46
EFFECTIF REEL MOYEN EN ETP	10,80
TONNES DE LINGE TRAITE SUR 2003	312,23
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR AGENT EN KG	28910,18

(1) Mr « La » ne travaille pas à temps complet au service blanchisserie. D'après le responsable de ce service, ce dernier ne serait présent à la blanchisserie que 3,5h par jour(soit 1050mm). Ce temps de travail représente un ETP de 0,46.

(2) Le temps de travail quotidien pour un agent de la blanchisserie à 100% est de 7h30mm. Cet individu effectuera donc 2250 mm de travail hebdomadaire. En comparaison le personnel dit « précaire » accomplit respectivement 35h et 20h de travail par semaine soit 2100 et 1200 mm. Ce temps de travail représente 1,46 ETP.

- Coût de production 2003

INTITULE	COÛT EN EUROS ET PAR KG	POURCENTAGE
FOURNITURES NON STOCKABLES	0,03	1,51
FOURNITURES HÔTELIÈRES	0,13	6,57
ENTRETIEN ET MAINTENANCE	0,03	1,51
CHARGES DE PERSONNEL	1,32	66,67
AUTRES CHARGES DE GESTIONS COURANTES	0,00	0,00
CHARGES FINANCIÈRES	0,00	0,00
CHARGES EXCEPTIONNELLES	0,00	0,00
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	0,47	23,74
TOTAL	1,98	100,00

✓ **Projet de coopération**

▪ **Localisation de la nouvelle structure inter-hospitalière**

Au regard des contraintes qui pèsent sur les blanchisseries hospitalières, il apparaît clairement que la blanchisserie de Bergerac est, sur les deux structures, la plus à même de répondre à ces exigences.

La superficie de cette blanchisserie (hors local technique) est de 467,54 m². La coopération des deux établissements porterait la production moyenne journalière (base 2003) de cette blanchisserie inter-hospitalière à approximativement 2500 kg.

Le ratio de la nouvelle blanchisserie sera par conséquent de 0,18. Pour atteindre le ratio fixé par la CCI des Vosges, il manquerait à cette unité environ 280 m².

L'emplacement de ce service et la conception du local ne devraient pas trop poser de problème sur une éventuelle extension du bâtiment.

Coût moyen du m² construit = 1050 euros (données CCI des Vosges)

Coût total de l'agrandissement (280 m² x 1050) = 294000 euros

Cette unité de production est en outre située à proximité d'une entrée secondaire de l'établissement. De cette manière les mouvements des véhicules de cette nouvelle blanchisserie s'en trouveraient facilités.

▪ **Matériel de la blanchisserie**

Le traitement du linge sale des deux structures va porter la production quotidienne à 2500 kg. Cette base, établie à partir des données 2003, va très certainement évoluer à la hausse. A cet égard, la capacité de traitement des laveuses devra être calculé de telle sorte que l'appareil de production soit à même d'absorber une légère augmentation de la production.

La plage horaire de la blanchisserie s'étale de 6h à 15h30, soit un temps de travail en continu de 9h30.

- La durée de la non productivité de la chaudière pendant la mise en pression et l'arrêt de la chaudière peut être estimée à environ 1 heure.
- Soit un temps maximal consacré au lavage de 9h30
- Temps maximal par cycle (si l'on se base sur le cycle le plus long à savoir environ 1 h10 auquel on ajoute environ 10 mm pour le chargement et le déchargement) soit un total de 80 mm
- Le nombre de cycle maximal par jour est de 7
- La capacité de traitement quotidien devra être de 380 kg soit 2,65T (base 2003 + 5% d'augmentation) divisé par 7 cycles].

Les laveuses présentes dans le service ne sont pas, à l'heure actuelle, capable de traiter cette quantité de linge. D'autant plus que les volumes de chaque machine sont des chargements optimaux qu'il est difficile de respecter.

Par conséquent, il faudra très certainement envisager le remplacement d'au moins une laveuse.

Achat d'une laveuse Aquaclean de 150 kg = 136000 euros TTC

L'engageuse/sécheuse/repassouse/plieuse actuellement en fonction à la blanchisserie de Bergerac, comme la sécheuse/repassouse de St Foy La Grande ne pourront pas être récupéré compte tenu de leur état de vétusté et de leur inaptitude à traiter de plus grande quantité de grand, moyen et petit plat.

Achat d'une engageuse à pince à 2 postes + sécheuse/repassouse mono (diamètre de 1200 cm) et plieuses transversales et multivoies = 220000 TTC

Les articles de linge ne faisant pas l'objet d'un « engagement/séchage/repassage/pliage » représentent environ 49 % de la production totale. Ces 305000 kg annuel (soit environ 1220 kg/jour) de linge devront être séché à l'aide des séchoirs. La grande variété des articles à sécher tant au niveau de leurs dimensions que de leurs caractéristiques induit des temps de séchage très disparates. L'établissement d'une moyenne de séchage est par conséquent très aléatoire, toutefois une estimation est indispensable afin de définir les besoins en terme de « volume de séchage ». Dans le cas d'espèce, la fixation arbitraire d'une durée moyenne de séchage de 45 mm paraît raisonnable.

Temps de travail de la zone propre 7h30 soit 450 mm

Temps du cycle moyen de séchage : 45 mm

Nombre de cycles maximal par jour : 10

Capacité de séchage nécessaire : 122 kg

Les séchoirs de la blanchisserie de Bergerac ne sont pas du tout adaptés pour faire face au traitement des 1220 kg quotidien compte tenu de leur faible volume et de leur état de vétusté. La blanchisserie de St Foy La Grande dispose quant à elle d'un séchoir de 20 kg Aquaclean (mis en service le 05/12/2002) dont la VCN au 31/12/2004 sera de 7153,88, qui pourra être récupéré.

Achat de 2 séchoirs, supplémentaires, de 50 kg Aquaclean = 31100 TTC

Le pliage des vêtements des résidents et de nombreux autres articles de linge (notamment le petit linge) est fait, à l'heure actuelle, manuellement. Cette pratique en vigueur sur les deux structures occupe un temps agent relativement important. Il serait possible grâce au progrès technique d'installer une ou plusieurs plieuses automatiques.

Coût unitaire d'une plieuse automatique Vétipli (production 300/400 pièces heure)

+ option tapis roulant = 65660 TTC

Cette nouvelle structure aura besoin d'au moins 2 plieuses.

Coût total = 131320 TTC

Installation d'une zone de stockage temporaire dynamique du linge propre.

Coût approximatif = 10000 TTC

Divers investissements pour l'adaptation du service aux exigences de sécurité et d'hygiène.

Ventilation, installation sanitaire, chariots à fond mobile... = 30000 TTC

Achat de 24 chariots (caddies) servant aux transport du linge sale, pour le Centre Hospitalier de St Foy La Grande = 4680 TTC

Achat de 33 chariots « Armoire grand format » = 77260 TTC

Achat de 2 chariots « Armoire petit format » = 4030 TTC

Achat d'un camion servant au transport du linge sale comme du linge propre. Pour cela, un emploi du temps très strict ainsi qu'un protocole de nettoyage doivent être établis. (nettoyage au gaz, voir système mis en place au CHU de Montpellier)

Coût approximatif du camion = 40000 TTC

Mise en place d'un logiciel pour le suivi et le tri par structure, service et agent ou patient/résident

Achat du logiciel + matériel informatique+ autres = 16160 TTC

INVESTISSEMENT NECESSAIRE POUR CETTE COOPERATION 994550 TTC*

* cet investissement ne tient pas compte du matériel, présent dans les 2 blanchisseries, et pouvant être transféré vers la nouvelle structure, pas plus qu'il ne tient compte des gains éventuels occasionnés par la vente de certains équipements devenus inutilisés.

Le coût total de l'investissement des travaux et acquisitions pour la blanchisserie inter-hospitalière est de :

Coût de l'investissement : 994550,00 €

Frais financier (1) : 272000,00 €

Coût total de l'investissement : 1266550,00 €

(1) le montant des investissements à réaliser nécessitera très probablement la contractualisation d'un emprunt de 900000,00 euros remboursable sur 10 ans avec un taux effectif global d'environ 5,50%, soit une mensualité de 9767,37 euros.

- Personnel

Le personnel budgété imputé à la blanchisserie de :

- Bergerac est de 11,26 ETP
- St Foy La Grande est de 10,45 ETP

Le personnel réellement présent à la blanchisserie de :

- Bergerac est de 10,80 ETP
- St Foy La Grande est de 9,45 ETP

Selon les prescriptions de la CCI des Vosges (*voir annexe 35 : productivité du nouveau service de blanchisserie*), le regroupement des deux unités de production permettrait de faire des gains substantiels de personnel. Cette réduction du nombre d'agent devra s'assortir d'une nécessaire automatisation de ce nouveau service. Le nouvel organigramme fonctionnel de la blanchisserie (*voir annexe 36 : organigramme fonctionnel de la nouvelle blanchisserie*) fait apparaître un besoin en personnel de 17,00 ETP auquel il faudra au moins rajouter 12 mensualités de remplacement (soit 1 ETP).

Dans ces conditions, les deux structures pourraient faire l'économie de 3,71 ETP soit environ 46700 euros par an (calcul effectué sur la base du scénario le plus pessimiste, à savoir non renouvellement des CEC + une suppression de 0,8 ETP).

- Productivité des agents du nouveau service

*sans correction de l'absentéisme

EFFECTIF REEL MOYEN EN ETP	17,00
TONNES DE LINGE TRAITE SUR 2003 (1)	621,36
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR AGENT EN KG	36550,53

Simulation effectuée avec l'hypothèse d'une utilisation intégrale des mensualités de remplacement.

EFFECTIF BUDGETE MOYEN EN ETP	18,00
TONNES DE LINGE TRAITE SUR 2003	621,36
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR AGENT EN KG	34519,94

- Coût de production (Calculé à partir de la base de la production 2003 rehaussée de 5% soit environ 652500 kg/an)

Voir annexe 37 : Détail du coût unitaire prévisionnel de la blanchisserie inter-hospitalière pour 2004

INTITULE	COUT EN EUROS	COUT EN EUROS ET PAR KG
TOTAL DES CHARGES	916842	1,405

3.2 ANALYSE DES DIFFÉRENTS SCENARII

3.2.1 ANALYSE STRATÉGIQUE DE CHAQUE SCÉNARIO

A) LA RÉNOVATION

Voir annexe 38 : analyse stratégique du projet de rénovation de la blanchisserie foyenne.

B) L'EXTERNALISATION

Voir annexe 39 : analyse stratégique du projet d'externalisation.

C) LA COOPÉRATION

Voir annexe 40 : analyse stratégique du projet de coopération.

3.2.2 LE CHOIX LE PLUS APPROPRIÉ

Si l'on aborde ces trois solutions uniquement sous l'angle du coût de fonctionnement annuel, il apparaît clairement que le choix répondant le mieux à ce critère est la gestion de la fonction linge par St Foy La Grande. Or, si cette solution semble a priori satisfaisante, il n'en demeure pas moins que sur le moyen et long terme, elle risque fort de se révéler inappropriée aux futures exigences (besoins des services, évolution normative...).

En outre, la situation budgétaire (section d'investissement et section d'exploitation) du Centre Hospitalier de St Foy La Grande pour les années à venir, n'offre guère de marge de manœuvre pour la direction de cet établissement. A l'instar de l'hôpital foyen, le Centre Hospitalier de Bergerac traverse lui aussi une période de difficultés budgétaires. Face à ces contraintes, la chasse aux gaspillages et la recherche de gisements potentiels d'économie sont les souhaits affichés et mis en pratique par les deux directeurs de ces structures.

Force alors est de constater que la mutualisation des moyens (financiers, techniques et humains) de ces deux établissements permettrait d'une part de maintenir et de renouveler régulièrement l'appareil de production, tout en garantissant un niveau de productivité assez élevé, et d'autre part de réaliser des économies sur le moyen terme.

Cet objectif ne sera atteint qu'avec une gestion rigoureuse et optimale de ce nouvel outil de production. C'est pourquoi, le futur responsable devra suivre avec la plus grande attention l'ensemble des indicateurs de ce service. Par ailleurs, il devra aussi se charger de gérer le compte d'achat de linge des deux établissements. Ce regroupement des achats permettra de standardiser les articles de linge en circulation sur les deux sites. C'est à cette seule condition qu'il sera possible de faire des gains de productivité financiers.

Mais au-delà de la fonction linge, une autre problématique commune aux deux établissements recommande la solution de la coopération. La vétusté des services restauration présents sur chacun des sites contraindra, dans les années à venir, ces deux établissements à lancer respectivement des projets de modernisation de ces mêmes services.

Ce contexte favorable permettrait de mettre en place une coopération du type « gagnant/gagnant ». Ainsi, Bergerac pourrait hériter de l'entretien du Inge et St Foy La Grande pourrait s'occuper de la restauration des deux structures. De cette manière, les avantages qu'induirait cette double coopération seraient démultipliés, puisqu'ils concerneraient aussi bien le domaine financier, que celui de la qualité des prestations et de l'hygiène.

Il serait bien entendu plus facile de proposer un tel projet aux élus et syndicats des deux établissements.

Enfin, cette solution apporterait au Centre Hospitalier de St Foy La Grande une réponse aux difficultés d'archivage des dossiers administratif et médico-soignants, en libérant les locaux de l'actuelle blanchisserie. Cet espace est intéressant à double titre :

- Il est suffisamment vaste (zone propre) pour accueillir un volume important de dossiers tout en étant éloigné des services de soins (risques d'incendie).
- Son emplacement à proximité des ressources humaines permettra au service administratif d'y stocker leurs dossiers (zone sale).

La séparation existante entre ces deux zones pourra, le cas échéant, être maintenue afin de garantir une confidentialité d'accès aux données.

CONCLUSION

Le Centre Hospitalier de St Foy La Grande est aujourd'hui arrivé à la croisée des chemins. Le choix qui s'offre à lui dans le domaine de la fonction linge n'est pas, pour l'instant, dicté par un besoin impérieux et imminent de changement. Cependant, il est crucial que ce temps précieux dont il dispose soit employé à bon escient.

Car la mise en œuvre d'une action de coopération est l'aboutissement d'un long processus de discussion. Cette négociation ne peut assurément pas naître d'une réflexion hâtive. Il faudra bien au contraire que les décideurs (présidents de conseil d'administration, directeurs...) prennent le temps d'aborder l'ensemble des problèmes liés à cette coopération. L'engagement de ces deux structures sur le chemin d'une coopération ambitieuse sera probablement long et sinueux, et très certainement parsemé d'obstacles.

Gageons néanmoins que l'ensemble des acteurs de ces deux établissements seront faire preuve de courage tout en faisant abstraction de leurs idéologies et intérêts particuliers pour rendre toutes ses lettres de noblesse à l'idée même du service public, à savoir privilégier avant toute chose l'intérêt général et le bien être des patients.

Toutefois, l'histoire de l'hôpital foyen, les liens politiques qui unissent les deux villes de St Foy La Grande et de Libourne, et plus récemment la demande faite aux présidents de CME des deux établissements, par leurs conseils d'administration respectifs, en vue de rédiger un projet médical commun, démontrent que les choix stratégiques des instances foyennes se dirigent principalement vers le CH de Libourne. En d'autres termes, la quasi-totalité des projets de partenariat tournent le dos au CH de Bergerac. Tant est si bien, que ce projet de coopération pourrait être, d'une certaine manière, qualifié de proposition contre nature.

Or, la proximité géographique du CH de Bergerac, sa complémentarité avec les services médicaux de St Foy La Grande et enfin le désir de sa direction d'instaurer entre ces structures une coopération durable et équilibrée, mériteraient pourtant que l'on accorde un peu plus de crédit et d'intérêt à ce nouvel axe de coopération.

L'échec éventuel de ce projet de coopération condamnerait irrémédiablement ces deux hôpitaux à maintenir l'activité de leurs services, et à devoir à terme moderniser chacune de leur côté leur blanchisserie. De plus la pression qui s'exerce aujourd'hui sur les établissements hospitaliers, à travers le leitmotiv de la maîtrise des dépenses de santé, ne saurait encore longtemps tolérer une telle gabegie de deniers publics.

Enfin, le montant des investissements nécessaires pour moderniser chacune des deux blanchisseries est tel, qu'il risque fort de se faire au détriment d'autres secteurs tout autant nécessaires.

Je terminerai donc cette étude par une citation d'Henry Becque¹² « la bonne décision, c'est souvent l'art d'être cruel à temps »

¹² Becque Henry, notes d'album, auteur dramatique français (Paris 1837-1899)

Bibliographie

OUVRAGES

Younès BENANTEUR, Raphaël ROLLINGER et Jean-Luc SAILLOUR, *Organisation logistique et technique à l'hôpital*, éditions ENSP.

Pierre LOUIS, *Guide de la réforme des établissements pour personnes âgées, conventions tripartite et démarche qualité*, éditions SELI ARSLAN.

Jacques RENARD, *Théorie et pratique de l'audit interne*, éditions D'ORGANISATION.

Martine CARBONEL et Jean RENAUD, *Etude de faisabilité d'un projet*, éditions AFNOR.

REVUES ET PERIODIQUES

Agnès BOULITTE, *Professionaliser et optimiser la fonction linge*, Direction(s) n°2, p 40-41, novembre 2003.

Jean LEFEBVRE, *Faire ou faire faire : le choix des établissements*, Technique hospitalière n°592-593, p 41, janvier-février 1995.

Jean LEFEBVRE, *CHU de Dijon, la modernisation de la fonction textile*, Technique hospitalière n°592-593, p 43-45, janvier-février 1995.

Mr AUZANNEAU, Mme ALTUZARRA, Mr FAVREAU, *La modernisation de la fonction linge du CHU de Poitiers*, Technique hospitalière n°592-593, p 55-59, janvier-février 1995.

J-C POZZO DI BORGO, *Le Bassin de Thau lave son linge sale en famille*, Technique hospitalière n°592-593, p 61-63, janvier-février 1995.

Claude PAUMONT, *L'esprit de la réforme hospitalière appliquée à la fonction blanchisserie*, DS n°120, p 24-25, 1^{er}-15 novembre 1997.

Marie FUKS, *Blanchisserie intégrée ou externalisation ? les éléments du choix*, DS n°85, p 23-28, 15-31 octobre 1995.

MEMOIRES ET COURS

Frédéric ARTIGAUT, *Pour un effort de rationalisation des dépenses de la blanchisserie : la coopération entre trois structures sanitaires à Bourges*, mémoire DH, ENSP, décembre 1994.

Philippe DARROUX, *La coopération dans le domaine des services logistiques entre trois établissements publics de santé du Lot et Garonne : perspectives et réalités*, mémoire DH, ENSP, décembre 1993.

Michel LECLERC, *Méthodologie de restructuration des services industriels « blanchisserie, cuisine » et redéploiement des personnels (contribution nantaise)*, mémoire de fin d'assistantat, ENSP, novembre 1986.

Jean-Louis BILLY, *De la buanderie hospitalière à la blanchisserie interhospitalière*, mémoire de fin d'assistantat, ENSP, octobre 1975.

Roland GARNIER, cours de management et d'organisation du DESS de « management des organisations et des entreprises de services publics », IEP de Bordeaux, année scolaire 2003-2004.

RAPPORTS ET DOCUMENTS

Centre de coordination de la lutte contre les infections nosocomiales interrégion Paris-Nord, *Le circuit du linge à l'hôpital*, décembre 1999.

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, *La fonction linge dans les établissements de santé, éléments d'approche méthodologique*, septembre 2001.

Société française d'hygiène hospitalière, *Recommandations pour l'hygiène des mains*, décembre 2002.

Comité technique régional de l'environnement hospitalier, *Hygiène appliquée à la fonction linge, dans les établissements de santé*, 1999.

Chambre de commerce et d'industrie des Vosges, *Gestion du service TGFLES*, janvier 2004.

Caisse régionale d'assurance maladie d'aquitaine, *Traitement du linge souillé des établissements de soins et assimilés*.

Ministère de la santé et de la protection sociale, *100 recommandations pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales*.

Association française de normalisation, *Textiles traités en blanchisserie, système de maîtrise de la biocontamination (NF 14065)*, mai 2003.

TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Décret n°97-1048 du 6 novembre 1997 relatif à l'élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques.

Décret n°94-352 du 4 mai 1994 relatif à la protection des travailleurs contre les risques résultants de leur exposition à des agents biologiques.

Décret n°92-958 du 3 septembre 1992 relatif aux prescriptions minimales de sécurité et de santé concernant la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs.

Décret n°83-721 du 2 août 1983 relatif à l'éclairage des lieux de travail.

Décret du 1^{er} octobre 1913 portant règlement d'administration publique en ce qui concerne la manipulation du linge sale dans les ateliers de blanchissage, modifié par le Décret du 4 août 1935.

Articles R232-2, R232-3, R232-4, R232-5 et R232-6 et R233-68, R233-84 à R233-106 du code du travail.

Arrêté du 18 juillet 1994 modifié par l'arrêté du 17 avril 1997 fixant la listes des agents biologiques pathogènes.

Arrêté du 15 juin 1993 pris en application de l'article R231-69 du code du travail déterminant les recommandations que les médecins du travail doivent observer en matière d'évaluation des risques et d'organisation des postes de travail comportant le recours à la manutention manuelle des charges.

Arrêté du 29 janvier 1993 pris en application de l'article R231-68 du code du travail relatif aux éléments de référence et aux autres facteurs de risques à prendre en compte pour l'évaluation préalable des risques et l'organisation des postes de travail lors des manutentions manuelles de charges comportant des risques, notamment dorso-lombaires.

Circulaire DH/S12-DGS/VS3 n° 554 du 1^{er} septembre 1998 relative à la collecte des objets piquants tranchants souillés.

Circulaire du 9 mai 1985 relative à l'aération et à l'assainissement des lieux de travail.

Circulaire DGS/DH n°98-249 du 20 avril 1998 relative à la prévention de la transmission d'agents infectieux véhiculés par le sang ou les liquides biologiques.

Circulaire DGS/DH/DRT n°98-228 du 9 avril 1998 relative aux recommandations de mise en œuvre d'un traitement antirétroviral après exposition au risque de transmission du VIH.

Liste des personnes rencontrées

Mr VIALATTE Alain, ingénieur, responsable de la blanchisserie du CHU de Bordeaux

Mr DAVESNE Alain, ingénieur, responsable de la blanchisserie du CHU de Montpellier

Mr ROUCH Eric, adjoint technique, responsable de la blanchisserie du CH de Béziers

Mr LHOTEL Christian, adjoint technique, responsable de la blanchisserie du CH de Sète

Mr RAYNAUD Christian, responsable de la blanchisserie de l'Institut John Bost à la Force
(Dordogne)

Liste des annexes

- ANNEXE 1** : Plan du Centre Hospitalier – **annexe non publiée -**
- ANNEXE 2** : Plan de la blanchisserie – **Annexe non publiée -**
- ANNEXE 3** : Circuit du linge sale
- ANNEXE 4** : Classification des articles de linge
- ANNEXE 5** : Liste des immobilisations du service blanchisserie au 31/12/2003
- ANNEXE 6** : Détail du nombre de journées par service pour 2002 et 2003
Détail de l'occupation moyenne des services pour 2002 et 2003
- ANNEXE 7** : Evolution du linge distribué (en kilogrammes) aux services en 2002 et 2003
- ANNEXE 8** : Etat récapitulatif du linge distribué par articles pour 2002 et 2003
Tableau récapitulatif du linge distribué par articles et par services en 2003
- ANNEXE 9** : Détail du coût de production par compte budgétaire en 2003
- ANNEXE 10** : Récapitulatif des tableaux de gestions existant à la blanchisserie au 31/12/2003
- ANNEXE 11** : Organigramme hiérarchique de la blanchisserie
- ANNEXE 12** : Le personnel de la blanchisserie
- ANNEXE 13** : Formations suivies en 2002 et 2003 par les agents de la blanchisserie
- ANNEXE 14** : Détail de l'absentéisme par catégorie et par agent pour 2002 et 2003
- ANNEXE 15** : Enquête de satisfaction sur le personnel de la blanchisserie
- ANNEXE 16** : Enquête de satisfaction des services de soins sur les prestations de la blanchisserie
- ANNEXE 17** : Enquête de satisfaction sur les patients sur les prestations de la blanchisserie
- ANNEXE 18** : Enquête de satisfaction des résidents du service Maison de retraite sur les prestations de blanchisserie
- ANNEXE 19** : Enquête de satisfaction de patients accueillis en Unité de post-cure en alcoologie sur les prestations de blanchisserie
- ANNEXE 20** : Les missions de la blanchisserie
- ANNEXE 21** : Tableau récapitulatif sur le taux moyen d'utilisation du matériel
- ANNEXE 22** : Productivité des agents de la blanchisserie sur le GP et le PP
- ANNEXE 23** : Comparatif du coût de l'unité d'œuvre de St Foy La Grande avec celui issu du référentiel BALCO
- ANNEXE 24** : Tableau de répartition des compétences des agents
- ANNEXE 25** : Organigramme fonctionnel de la blanchisserie de St Foy La Grande
- ANNEXE 26** : Modèle de Harvard de la blanchisserie

- ANNEXE 27** : Détail par service du niveau de productivité définis selon les critères de la CCI des Vosges
- ANNEXE 28** : Détail des investissements à réaliser
- ANNEXE 29** : Détail du coût prévisionnel de l'unité d'œuvre pour 2004
- ANNEXE 30** : Détail de la prestation relative au traitement des vêtements professionnels
- ANNEXE 31** : Inventaire des quantités par articles et par kg, comprises dans le tarif du prestataire
- ANNEXE 32** : Liste des immobilisations du service blanchisserie de Bergerac au 31/12/2003
- ANNEXE 33** : Détails sur le personnel de la blanchisserie de Bergerac
- ANNEXE 34** : Détail des quantités consommées par articles pour 2003
- ANNEXE 35** : Productivité du nouveau service de blanchisserie
- ANNEXE 36** : Organigramme fonctionnel de la blanchisserie inter-hospitalière
- ANNEXE 37** : Détail du coût unitaire prévisionnel de la blanchisserie inter-hospitalière pour 2004
- ANNEXE 38** : Analyse stratégique du projet de rénovation de la blanchisserie foyenne
- ANNEXE 39** : Analyse stratégique du projet d'externalisation
- ANNEXE 40** : Analyse stratégique du projet de coopération

ANNEXE 3 : Circuit du linge sale

PHASE 1

Rassemblement du linge sale dans les unités d'hospitalisation ou d'hébergement et son enfouissement dans les sacs appropriés.

PHASE 2

Stockage des sacs dans les locaux de linge sale.

PHASE 3

Ramassage des sacs de linge sale par les agents de la blanchisserie.

PHASE 4

Entreposage des sacs de linge sale dans et devant le local dit « zone sale ».

PHASE 5

Ouvertures des sacs par couleur et tri des articles en vue de la préparation des cycles de lavage.

PHASE 6

Pesage du linge sale et dosage des produits lessiviels

PHASE 7

Cycle de lavage

PHASE 8

Evacuation du linge sale des laveuses.

PHASE 9

1 / Pour le grand plat et le petit plat susceptible d'être engager :

Engagement.

Repassage.

Pliage automatique pour le grand plat / pliage automatique pour le petit plat.

Stockage d'attente après traitement.

2 / Pour le grand plat et le petit plat ne pouvant pas être engager :

Séchage.

Repassage (à l'aide d'une presse).

Pliage.

Stockage d'attente après traitement.

3 / Pour les tenues professionnelles de agents de l'hôpital :

Séchage

Pliage manuel.

Stockage d'attente après traitement.

4 / Pour le linge en forme des résidents :

Séchage

Pliage manuel.

Stockage d'attente après traitement.

PHASE 10

Préparation des dotations commandées par les services pour le linge hospitalier et retour systématique pour le vestiaire des résidents.

PHASE 11

Livraison des chariots dans les services et livraisons des tenues professionnelles dans les vestiaires des agents du Centre Hospitalier.

PHASE 12

Utilisation des articles de linge par les services et les agents.

ANNEXE 4 : Classification des articles de linge

ARTICLE	FAMILLE DE FINITION	MODE DE FINITION	ARTICLE DE LINGE		POIDS DE L'ARTICLE (KG)
			BANALISE	IDENTIFIE	
FAMILLE DU "LINGE"					
LINGE DE LITERIE					
ALESE ABS	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,5
ALESE	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,5
ALESE SIEGE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,3
DRAP HOUSSE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,5
DRAP	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,9
TAIE D'OREILLER	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,14
TAIE DE TRAVERSIN	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,28
DESSUS DE LIT	LINGE PLAT	REPASSEUSE		x	1,2
COUSSIN SPENCO	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,3
COUVERTURE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	1,7
PLAID	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,85
LINGE OPERATOIRE					
CASAQUE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,65
CHAMP	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,55
LINGE DE TOILETTE					
GANT	LINGE SECHE	SECHOIR	x		0,04
PEIGNOIR EPONGE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	1
SERVIETTE DE BAIN	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,3
SERVIETTE DE TOILETTE	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,15
LINGE DE "MAISON"					
SERVIETTE DE TABLE	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,06
TORCHON	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,1
NAPPE	LINGE PLAT	REPASSEUSE		x	0,5
BAVOIR	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,2
MOUCHOIR	LINGE PLAT	REPASSEUSE	x		0,02
LINGE DE CONDITIONNEMENT					
FILET	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
SAC DE LINGE SALE VERT	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,21
SAC DE LINGE SALE JAUNE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,21
SAC DE LINGE SALE BLEU	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,21
SAC DE LINGE SALE RO/BL	LINGE SECHE	SECHOIR		x	0,21
HOUSSE DE CHARIOT	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
LINGE D'ENTRETIEN DES SURFACES					
SERPIELLERE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
CHIFONNETTE BLEUE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
CHIFONNETTE ROSE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
CHIFONNETTE JAUNE	LINGE SECHE	SECHOIR		x	
LINGE D'AMEUBLEMENT					
RIDEAU	LINGE SECHE	SECHOIR		x	VARIABLE

ARTICLE	FAMILLE DE FINITION	MODE DE FINITION	ARTICLE DE LINGE		POIDS DE L'ARTICLE (KG)
			BANALISE	IDENTIFIE	
FAMILLE DE "L'HABILLEMENT"					
HABILLEMENT DU PERSONNEL					
BLOUSSE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,5
TUNIQUE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
PANTALON	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
VESTE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
TEE-SHIRT	LINGE EN FORME	PRESSE		x	0,15
HABILLEMENT DE PROTECTION					
BLOUSSE PROTECTION	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,5
TABLIER	LINGE EN FORME	REPASSEUSE		x	0,65
TABLIER CHASUBLE	LINGE EN FORME	REPASSEUSE		x	0,65
TENUE DE PLUIE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
VESTE POLAIRE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
SAHARIENNE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
PARKA	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	0,65
HABILLEMENT DES PATIENTS EN COURT ET MOYEN SEJOUR					
CHEMISE MALADE	LINGE EN FORME	REPASSEUSE		x	0,3
VESTE PYJAMA	LINGE EN FORME	PRESSE		x	0,3
PANTALON PYJAMA	LINGE EN FORME	PRESSE		x	0,3

ARTICLE	FAMILLE DE FINITION	MODE DE FINITION	ARTICLE DE LINGE		POIDS DE L'ARTICLE (KG)
			BANALISE	IDENTIFIE	
HABILLEMENT DES RESIDENTS DES MAISONS DE RETRAITE ET DE L'USLD					
VESTE/MANTEAU H	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
PANTALON/JUPE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
ROBE/BLOUSSE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
PULL/GILET	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
CHEMISE/CHEMISIER	LINGE EN FORME	PRESSE		x	
SWEAT/POLO	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
JOGGING	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
TABLIER	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
SHORT	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
PANTALON PYJAMA	LINGE EN FORME	PRESSE		x	
VESTE PYJAMA	LINGE EN FORME	PRESSE		x	
ROBE DE CHAMBRE	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
CHEMISE DE NUIT	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
SOUS VETEMENT	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
CHAUSSETTE/BAS...	LINGE EN FORME	SECHOIR		x	
FAMILLE "DIVERS"					
SOULEVE MALADE					
ATTACHES ET SOULEVES-MALADES	LINGE SECHE	SECHOIR		x	VARIABLE

ANNEXE 5 : Liste des immobilisations du service blanchisserie au 31/12/2003

(Actif = Actif brut immobilisé ; Date = Date de mise en service)

Bâtiment

Bâtiments	H2131	Date : 01/01/1954	Actif : 2672,62
		20/03/1958	2229,84
		01/03/1967	24389,11
Rénovation buanderie	H2135	Date : 23/12/1992	Actif : 30457,12

Zone « chaudière »

Chaudière	H2135	Date : 11/07/1988	Actif : 27156,84
Equipement de la chaudière	H2135	Date : 17/07/1988	Actif : 11202,71
Porte coupe-feu	H2135	Date : 09/03/1989	Actif : 2685,35
Mise en conformité du local de la chaudière	H2135	Date : 09/03/1989 10/02/1989...	Actif : 6815,69
Mise en conformité de la chaudière + vapeur	H2135	Date : 30/03/1990	Actif : 7190,59
Groupe d'air de la chaudière	H2135	Date : 20/10/1992	Actif : 1777,31
Adoucisseur	H2154	Date : 18/06/1991	Actif : 7380,44
compresseur	H2154	Date : 10/07/1992	Actif : 8859,42

Zone triage / pesage

Balance Testut	H2154	Non trouvé dans l'actif	
4 Chariots à fond fixe	H2154	Inclus dans	
1 Chariot à fond mobile	H2154	les fiches	
1 Chariot en plastique	H2154	de la zone	
5 caddies	H2154	séchage / repassage	

Zone de lavage

Laveuse 20 kg DUBIX	H2154	Date : 23/05/1997	Actif : 21342,86
Laveuse 80 kg DUBIX	H2154	Date : 22/11/2001	Actif : 57767,30
Laveuse 90 kg LAPAWN	H2154	Date : 18/06/1991	Actif : 40681,02

Zone de séchage / repassage

Sécheuse Repasseuse LAPAWN	H2154	Date : 20/12/1999	Actif : 34932,17
Séchoir 20 kg Aquaclean DUBIX	H2154	Date : 05/12/2002	Actif : 10219,82
Séchoir 30/40 kg CISELL	H2154	Date : 28/01/1994	Actif : 3811,23
Séchoir 50 kg PASSAT	H2154	Date : 14/03/2003	Actif : 6817,20
Presse tournante, LEMAIRE	H2154	Inclus dans la fiche du séchoir CISELL	
3 Chariots à fond mobile (en aluminium)	H2154		
2 Chariots à fond fixe (en aluminium)	H2154	compte tenu des difficultés pour mettre en parallèle les éléments de l'actif et l'inventaire physique. Je donnerai le montant total de cette rubrique	
2 chariots a fond fixe (en métal à barreaux)	H2154		
3 chariots à fond fixe (en plastique à barreaux)	H2154		Actif : 5394,64

Zone de pliage

Plieuse compact, JM	H2154	Date : 03/10/2000	Actif : 32776,54
Plieuse multivoies, JM	H2154	Date : 18/07/2001	Actif : 33992,35
Table de préparation centrale	H2154	Date : 20/01/2003	Actif : 1227,00
Fauteuil	H2154	Date : 28/05/1999	Actif : 433,79
Mécanographie service			
Chariot type Chevalet	H2154	Date : 31/07/1990	Actif : 547,12

Zone raccommodage / marquage

Machine à coudre SINGER	H2154	Date : 24/05/1982	Actif : 886,19
Machine à coudre SINGER	H2154	Date : 10/10/1996	Actif : 762,25
Marqueuse TEXTILMARK	H2154	Date : 17/10/1994	Actif : 2317,21

Zone de stockage

Rayonnage MANUTAN	H2154	Date : 14/12/1995	Actif : 3533,07
-------------------	-------	-------------------	-----------------

Matériel informatique

Ordinateur LG	H2183	Inclus dans la fiche de la Marqueuse
Imprimante Textilmark		Textilmark
Ordinateur Compaq	H2183	Date : 20/01/2003 Actif : 2579,37
+ imprimante HP 1200 laser		

Matériel de Transport

Véhicule Mercedes 308 D	H2182	Date : 03/01/1997 Actif : 27945,73
Véhicule Citroën Jumper	H2182	Date : 08/11/2001 Actif : 20636,44
(le temps d'utilisation par le service de la blanchisserie du fourgon Jumper de Citroën est d'environ 1h30 par jour et de 1h pour le camion Mercedes)		

30 Chariots de transport	H2154	Date : 18/06/1991 Actif : 7681,38
Du linge propre avec housse		13/06/1991 et 10/02/1993
5 Armoires de transport		

Divers

Réfrigérateur WHIRLPOOL	H2154	Date : 27/06/2001 Actif : 440,58
Support pic linge	H2154	Date : 15/07/1991 Actif : 303,39

TOTAL DE L'UF BLANCHISSERIE 449845,69 €

ANNEXE 6 : Détail du nombre de journées par service pour 2002 et 2003
Détail de l'occupation moyenne des services pour 2002
et 2003

Nombre journées réalisées sur les exercices 2002 et 2003 par service

SERVICES	2002	2003	ECART
MR « les azalées »	18887	20525	8,67%
MR « les mimosas »	15507	15728	1,42%
MR « les lilas blancs »	10153	10494	2,56%
MR « les lilas mauves »	10650	10413	-1,46%
USLD (1) « unité A2 »	6970	6924	-0,66%
USLD (1) « unité A4 »	7159	7291	1,84%
USLD (1) « unité B2 »	8145	7970	-2,14%
USLD (1) « unité B3 »	8486	8559	0,86%
Médecine 1	5103	5065	-0,74%
Médecine 2	5383	5435	0,96%
Médecine 3	4984	5186	4,05%
SMC	1424	1687	18,47%
Unité Post-Cure en alcoologie	3456	3845	11,25%
SSR	12943	13654	5,49%
TOTAL	119250	122776	2,95%

L'occupation moyenne des services pour les exercices 2002 et 2003

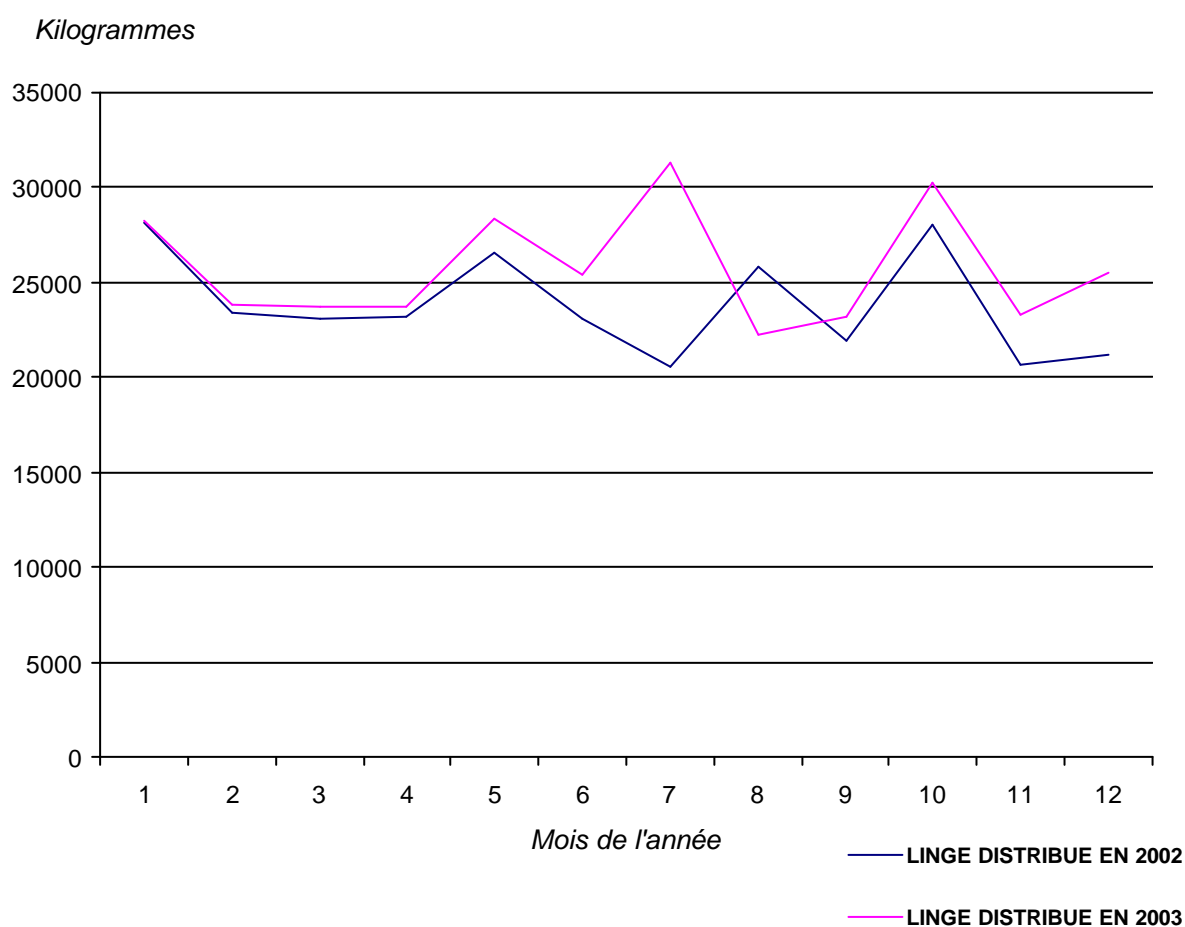
SERVICES	2002	2003
MR « les azalées »	86,17	93,74
MR « les mimosas »	96,55	97,94
MR « les lilas blancs »	92,69	95,07
MR « les lilas mauves »	97,26	95,85
USLD (1) « unité A2 »	86,74	86,22
USLD (1) « unité A4 »	89,20	90,80
USLD (1) « unité B2 »	97,01	94,96
USLD (1) « unité B3 »	96,86	97,69
Médecine 1	76,81	80,61
Médecine 2	76,76	76,32
Médecine 3	77,67	78,32
SMC	64,90	77,97
Unité Post-Cure en alcoologie	58,80	65,48
SSR	79,05	84,12

(1) Bien que le Centre Hospitalier possède une autorisation pour 100 lits, ce service ne dispose en réalité que d'une capacité maximale de 91 lits (unité A2, 22lits ; unité A4, 22 lits ; unité B2, 23 lits ; unité B3, 24 lits). La raison de cette sous utilisation provient d'un avis défavorable de la commission de sécurité sur une partie du bâtiment accueillant le service de soins de longue durée. Le taux d'occupation annuel a donc été calculé sur la base d'une capacité maximale de 91 lits.

ANNEXE 7 : Evolution du linge distribué (en kilogrammes) aux services en 2002 et 2003 (avec correction de la fermeture des lits de la chirurgie ambulatoire)

MOIS	TOTAL 2002	TOTAL 2003	EVOLUTION EN %
Janvier	28904	28304	-2,08
Février	23391	23391	1,76
Mars	23062	23723	2,87
Avril	23238	23706	2,01
Mai	26620	28408	6,72
Juin	23506	25407	10,20
Juillet	20577	31267	51,95
Août	25860	22253	-13,95
Septembre	21921	23208	5,87
Octobre	28018	30242	7,94
Novembre	20665	23326	12,88
Décembre	21178	25482	20,32
TOTAL	286490	309129	7,90

EVOLUTION DU LINGE DISTRIBUE AUX SERVICES EN 2002 ET 2003



ANNEXE 8 : Etat récapitulatif du linge distribué par articles pour 2002 et 2003

Tableau récapitulatif du linge distribué par articles et par service en 2003.

Détail des quantités (en kilogrammes) consommées par articles pour l'exercice 2002 et 2003* (* sans correction de la fermeture des lits de la chirurgie ambulatoire en 2003)

ARTICLES	2002	2003
Alèse « ABS »	10910	14318
Alèse	35810	30418
Alèse siège	188	249
Champ	10546	8103
Couverture	4926	4769
Dessus de lit	21624	21036
Drap	73214	81178
Drap housse	2875	3389
Taie de traversin	3975	4229
Taie d'oreiller	3696	4063
Plaid	1240	941
Casaque	92	47
Mouchoir	183	244
Gant	4206	5513
Drap de bain	3329	4746
Serviette de toilette	12393	18025
Serviette de table	6011	6483
Torchon	7746	8294
Chemise malade	14209	16121
Bavoir	1621	1783
Pyjama	436	420
Robe de chambre	399	398
Sac de linge sale	9666	9992
Filet de serpillières	24525	24702
Vestiaire du personnel	25064	27996
Vestiaire des résidents	15040	13781
TOTAL en kilogrammes	293924	311238
Nombre de journées travaillées	252	249
Tonnage journalier moyen	1,166	1,250

ANNEXE 9 : Détail du coût de production par compte budgétaire en 2003

comptes	Intitulé des comptes	Coût en euros	Coût en euros et par kg	%
60252	Habillement	179,43	0,00058	0,047
60253	Linge	5880,40	0,01889	1,545
60254	Produits d'entretien	4383,34	0,01408	1,152
60255	Produits lessiviels	10563,15	0,03394	2,776
60258, 6027 6028	Autres fournitures Hôtelières	70,52	0,00023	0,019
602	ACHAT STOCKES	21076,84	0,068	5,539
60611	Eau et assainissement	4342,90	0,01395	1,141
60612	Energie électricité	4028,20	0,01294	1,059
60618	Autres fournitures non stockables (gaz)	17554,69	0,05640	4,613
6063, 6068	Autres fournitures non stockés de matières...	268,45	0,00086	0,071
606	ACHAT NON STOCKES	26194,24	0,084	6,884
60	ACHATS	47271,08	0,152	12,423
6152, 6155	Entretien, réparation interne	3759,76	0,01208	0,988
6155, 6156	Entretien, réparation externe	6170,37	0,01983	1,622
615	ENTRETIEN ET REPARATION	9930,13	0,032	2,610
6161	Multirisques	251,14	0,00081	0,066
6163	Assurance transport	254,43	0,00082	0,067
6165	Responsabilité civile	662,16	0,00213	0,174
616	PRIMES D'ASSURANCES	1167,73	0,004	0,307
61	SERVICES EXTERIEURS	11097,86	0,036	2,917
628	Prestations de services à caractère non médical	0,00	0,000	0,00
62	AUTRES SERVICES EXTERIEURS	0,00	0,000	0,00
63	IMPÔTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	18496,58	0,059	4,681
641	Rémunération du personnel	181776,22	0,58404	47,772
645	Charges de sécurité sociale...	67451,21	0,21672	17,727
647, 648...	Autres charges y compris CES/CEC	11412,30	0,03667	2,999
64	CHARGES DE PERSONNELS	260639,73	0,837	68,498
65	AUTRES CHARGES DE GESTIONS COURANTES	5000,00	0,016	1,314
66	CHARGES FINANCIÈRES	0,00	0,000	0,00
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	3104,43	0,010	0,816
68	DAP	34898,25	0,112	9,171
TOTAL		380507,93	1,223	100,00

ANNEXE 10 : Récapitulatif des tableaux de gestions existant à la blanchisserie au 31/12/2003

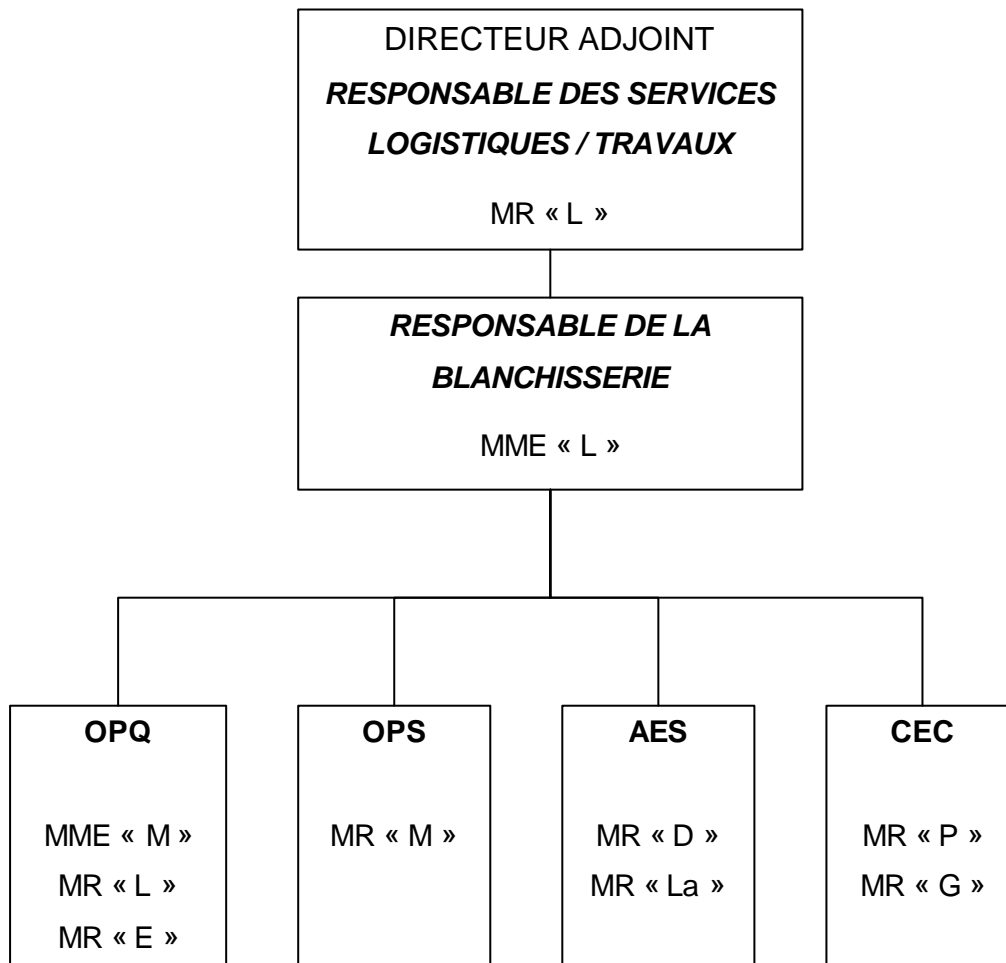
TITRE DU TABLEAU	LA FINALITE DE CE TABLEAU	NOM DU CONCEPTEUR	DATE DE CREATION	NOM DE L'AGENT RENSEIGNANT CE TABLEAU	PERIODICITE DE MISE A JOUR / SAISI	NOM DU DESTINATAIRE
DISTRIBUTION DU LINGE	OBTENIR LA QUANTITE DE LINGE DISTRIBUEE AUX DIFFERENTS SERVICES	MME "LO"		MME "L" MME "M"	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
QUANTITE DE LINGE TRAITE	ESTIMATION DU TONNAGE QUOTIDIEN	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
RECAPITULATIF HEBDO DU LINGE DISTRIBUE	CONNAÎTRE LE TONNAGE ET LE NOMBRE D'ARTICLES DISTRIBUES TOUT SERVICE CONFONDUS	MME "LO"		MME "L" MME "M"	HEBDOMADAIRE	BLANCHISSERIE
RECAPITULATIF MENSUEL DU LINGE DISTRIBUE	CONNAÎTRE LE TONNAGE ET LE NOMBRE D'ARTICLES DISTRIBUES PAR SERVICES	MME "LO"		MME "L" MME "M"	MENSUELLE	BLANCHISSERIE SERVICE ECO
RECAPITULATIF DU TONNAGE ANNUEL	AVOIR UNE VISION GLOBALE DU TONNAGE TRAITE PAR LA BLANCHISSERIE	MME "LO"		MME "L" MME "M"	ANNUELLE	BLANCHISSERIE SERVICE ECO
POIDS DU LINGE LAVE MENSUELLEMENT	CONNAÎTRE LE POIDS DU LINGE TRAITE PAR LA BLANCHISSERIE	MME "LO"		MME "L" MME "M"	MENSUELLE	BLANCHISSERIE FINANCES
RECAPITULATIF HEBDO DES ARTICLES GP TRAITES	CONNAÎTRE LE NOMBRE D'ARTICLES GRANDS PLATS TRAITES PAR LA PLIEUSE	MME "LO"		MME "L" MME "M"	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
QUANTITE D'ARTICLES TRAITES PAR LA PLIEUSE	ESTIMER LE NOMBRE DE PIECES QUI SORTE DE LA PLIEUSE (GP)	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
NOMBRE DE MACHINES EFFECTUES	CONNAÎTRE LE NOMBRE DE MACHINES REALISEES QUOTIDIENNEMENT	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
RECAPITULATIF DU NOMBRE DE MACHINE	AVOIR UNE VISION GLOBALE DU NOMBRE DE MACHINE EFFECTUEES HEBDOMADAIREMENT ET MENSUELLEMENT	MME "LO"		MME "L" MME "M"	HEBDOMADAIRE MENSUELLE	BLANCHISSERIE
NOMBRE DE PRODUITS LESSIVIELS CONSOMMES	CONNAÎTRE LA QUANTITE DE PRODUITS LESSIVIELS CONSOMMES HEBDOMADAIREMENT	MME "LO"		MME "L" MME "M"	HEBDOMADAIRE	BLANCHISSERIE
RECAPITULATIF DU NOMBRE DE PRODUITS LESSIVIELS CONSOMMES	CONNAÎTRE LA QUANTITE DE PRODUITS LESSIVIELS CONSOMMES MENSUELLEMENT ET ANNUELLEMENT	MME "LO"		MME "L" MME "M"	MENSUELLE ANNUELLE	BLANCHISSERIE
FICHE DE STOCK DES PRODUITS LESSIVIELS	CONNAÎTRE LE NIVEAU DE STOCK DE PRODUITS AFIN DE POUVOIR COMMANDER EN TEMPS VOULU	MME "LO"		MME LAMOLIE MME MAINGEAU		BLANCHISSERIE

TITRE DU TABLEAU	LA FINALITE DE CE TABLEAU	NOM DU CONCEPTEUR	DATE DE CREATION	NOM DE L'AGENT RENSEIGNANT CE TABLEAU	PERIODICITE DE MISE A JOUR / SAISI	NOM DU DESTINATAIRE
ENTRETIEN DES LOCAUX SALES	CONNAÎTRE LE RYTHME DE NETTOYAGE HEBDOMADAIRE DE LA ZONE SALE	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
ENTRETIEN DES LOCAUX PROPRES	CONNAÎTRE LE RYTHME DE NETTOYAGE MENSUEL DE LA ZONE PROPRE	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
INVENTAIRE DE FIN D'ANNEE	ESTIMER LE STOCK DE LINGE PRESENT DANS L'ETABLISSEMENT	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	ANNUELLE	BLANCHISSERIE
CAHIER INVENTORIAN LES VETEMENTS DES RESIDENTS ENTRETENUS PAR LA BLANCHISSERIE	AVOIR UNE CONNAISSANCE PRECISE DE L'INVENTAIRE DES VETEMENTS DES RESIDENTS DU CENTRE HOSPITALIER POUR EVITER LES POLEMQUES AVEC LES INDIVIDUS OU LEURS FAMILLES ET EVENTUELLEMENTS DE RETROUVER PLUS RAPIDEMENT UN ARTICLE EGARE	MME "LO"		MME "L" MME "M" MME "C"		BLANCHISSERIE
NOMBRE DE VETEMENTS PROFESSIONNELS ENTRETENUS	CONNAÎTRE LE NOMBRE DE VETEMENTS ENTRETENUS PAR VESTIAIRES	MME "LO"		LES AGENTS DU SERVICES	QUOTIDIENNE	BLANCHISSERIE
PLANNING DES AGENTS	ETABLIR LE PLANNING DES AGENTS DU SERVICE	MME "LO"		MME "L" MME "M"	MENSUELLE	BLANCHISSERIE DRH SERVICE ECO
DEMANDE DE CONGES ANNUELS, RTT...		MME "LO"		MME "L"		BLANCHISSERIE DRH

ANNEXE 11 : Organigramme hiérarchique de la blanchisserie

ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE DE LA BLANCHISSERIE

AU 1 NOVEMBRE 2003



ANNEXE 12 : Le personnel de la blanchisserie

Agents	Situation	Corps	Grade	Echelon	ETP
Mme « L »	Titulaire	Des services Ouvriers et des Parcs automobiles Et des services Intérieurs	Contremaître	11	1
Mme « M »	Titulaire		OPQ	10	1
Mr « L »	Titulaire		OPQ	11	1
Mr « E »	Titulaire		OPQ	10	1
Mme « C »	Titulaire		OPQ	8	1
Mme « Me »	Titulaire		OPQ	10	1
Mr « M »	Titulaire		OPS	5	1
Mr « D »	Stagiaire		AES	1	1
Mr « La »	Contractuel		AES	1	1
Mr « P »	CEC				
Mr « G »	CEC				20h*

*Travail hebdomadaire

Type d'emploi occupé	Pourcentage (1)	Pourcentage (2)
Contremaître	11,11%	9,57%
OPQ	55,56%	47,85%
OPS	11,11%	9,57%
AES	22,22%	19,14%
Emplois précaires		13,88%

(1) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et sur la base des ETP

(2) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et non permanents et sur la base des ETP

STATUT	Pourcentage (1)	Pourcentage (2)
Titulaire	77,78%	66,99%
Stagiaire	11,11%	9,57%
Contractuel	11,11%	9,57%
Contrat privé		13,88%

(1) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et sur la base des ETP

(2) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et non permanents et sur la base des ETP

Age du personnel	Pourcentage (1)	Pourcentage (2)
< 25 ans	0,00%	0,00%
25 – 34 ans	44,44%	36,36%
35 – 44 ans	0,00%	9,09%
45 – 55 ans	33,33%	36,36%
> 55 ans	22,22%	18,18%

(1) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents

(2) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et non permanents

Niveau de Formation des agents de la blanchisserie

Niveau de qualification des agents	Nombre (1)	%	Nombre (2)	%
Aucun diplôme				
Certificat d'étude	3	33,33%	3	27,27%
BEPC	1	11,11%	1	9,09%
Niveau CAP			1	9,09%
CAP n'ayant pas de lien avec la blanchisserie	3	33,33%	4	36,36%
CAP ayant un lien avec la blanchisserie	6	55,56%	6	45,45%
1 ^{er} année d'un BEP	2	22,22%	2	18,18%
Niveau BEP				
BEP	1	11,11%	1	9,09%
Niveau Seconde	1	11,11%	1	9,09%
Niveau 1 ^{er}	1	11,11%	1	9,09%
Niveau Terminale				
Baccalauréat				
BAC + ...				
Autre(s) Formation(s)				

(1) Nombre correspondant au diplôme des emplois permanents (hors CEC)

(2) Nombre correspondant au diplôme des emplois permanents et non permanents

- Ancienneté de l'effectif dans le service

- Responsable de la blanchisserie

	Catégorie	Date de naissance	Age	Ancienneté dans le service
Mme « L »	C	19/02/1951	52	15/03/1979

- Le personnel permanent de la blanchisserie

Mme « M »	C	05/10/1951	52	01/06/1981
Mr « Lar »	C	25/08/1955	48	01/02/1981
Mr « E »	C	19/04/1947	56	01/05/1981
Mme « C »	C	29/08/1969	34	01/01/1989
Mme « Me »	C	09/08/1947	56	01/10/1981
Mr « M »	C	07/03/1973	30	01/04/1995
Mr « D »	C	31/03/1976	27	04/07/2001
Mr « La »	C	13/05/1975	28	01/07/2003

- Le personnel non permanent de la blanchisserie

Mr « P »	CEC	31/07/60	43	01/10/1999
Mr « G »	CEC	11/08/52	51	01/10/2001

- Age moyen du service blanchisserie

Personnel permanent uniquement	42,50 ans
Personnel permanent et non permanent	43,36 ans

- Répartition des agents des deux sexes dans l'effectif du service blanchisserie

- Le personnel permanent

Agents masculins	55,56%
Agents féminins	44,44%

- Le personnel permanent et non permanent

Agents masculins	63,64%
Agents féminins	36,36%

Récapitulatif sur les mouvements de personnel de la blanchisserie sur l'exercice 2003

Départ en retraite

	Catégorie	Grade	Positionnement dans l'organigramme	Départ le
Mme « Lo »	C	Contremaître	Responsable de la blanchisserie	02/11/2003

Mutation

Aucune

Départ du centre hospitalier

Démission

Mr « Bo »	C	AES	Agent	08/06/2003
-----------	---	-----	-------	------------

Fin de contrat

Aucune

Affectation sur un autre établissement hospitalier

Aucune

ANNEXE 13 : Formations suivies en 2002 et 2003 par les agents de la blanchisserie

- Mme « L »

2003

Organisme de formation : Greta Libournais
Intitulé de la formation : module Windows, Word, Internet
Durée de la formation : 8 sessions (soit 4 jours)

Organisme de formation : EURO FEU
Intitulé de la formation : formation sécurité incendie
Durée de la formation : 2 heures

2002

Organisme de formation : EURO SANTE CONSEIL
Intitulé de la formation : mise en œuvre de la démarche qualité préalable à l'accréditation (prévention et gestion des risques)
Durée de la formation : 3 jours

Organisme de formation : EURO SANTE CONSEIL
Intitulé de la formation : mise en œuvre de la démarche qualité préalable à l'accréditation (sur les services techniques et généraux, réunion générale encadrement)
Durée de la formation : 2 jours

Organisme de formation : EURO SANTE CONSEIL
Intitulé de la formation : mise en œuvre de la démarche qualité Préalable à l'accréditation
Durée de la formation : 1 jour

- Mr « G », Mr « E » et Mme « M »

2003

Organisme de formation : EURO FEU
Intitulé de la formation : formation sécurité incendie
Durée de la formation : 2 heures

- Mr « D »

2002

Organisme de formation : CETE APAVE
Intitulé de la formation : EN/T 4+T70 agent qualifié d'intervention (AQ1) en
chaufferie exploitée sans présence humaine
permanente
Durée de la formation : 3,5 jours

- Mr « Lar »

2002

Organisme de formation : EURO SANTE CONSEIL
Intitulé de la formation : mise en œuvre de la démarche qualité
préalable à l'accréditation (état sécuritaire de
l'établissement)
Durée de la formation : 1 jour

Organisme de formation : EURO FEU
Intitulé de la formation : formation sécurité incendie
Durée de la formation : 2 heures

Organisme de formation : EURO SANTE CONSEIL
Intitulé de la formation : mise en œuvre de la démarche qualité
préalable à l'accréditation (sur les services
techniques et généraux)
Durée de la formation : 1 jour

- Mr « M » et Mme « C »

2002

Organisme de formation : EURO FEU
Intitulé de la formation : formation sécurité incendie
Durée de la formation : 2 heures

**ANNEXE 14 : Détail de l'absentéisme par catégorie et par agent pour
2002 et 2003** (*Récapitulatif du nombre de jours ouvrés d'absentéisme*)

Congé maladie :

	2002	2003
Mme « M »	34 jours	
Mr « M »	1 jour	
Mme « Me »	16 jours	
Mr « V »	9 jours	
Mr « D »	3 jours	
Mr « Be »	2 jours	
		Mr « E » 3 jours
		Mr « Bo » 3 jours

Congé long duré :

	2002	2003
		Mme « Me » 251 jours

Congé longue maladie :

	2002	2003
Mme « Me »	88 jours	
Mme « Lo »	251 jours	Mme « Lo » 210 jours

Congé syndical : Aucun

Congé de formation :

	2002	2003
Mme « L »	6 jours	Mme « L » 4 jours
Mr « M »	1 jour	
Mr « Lar »	3 jours	
Mme « C »	1 jour	
Mr « D »	4,5 jours	

Congé maternité, adoption, paternité : Aucun

Congé enfant malade :

	2002	2003
Mme « C »	3 jours	

Accident du travail :

	2002	2003
		Mr « M » 16 jours

Congé maladie professionnelle : Aucun

Congé exceptionnel : Aucun

Etat récapitulatif du service de la blanchisserie pour l'année 2002

Agents	JTTI	effectif Moyen		Nb JT	Nb JAT	Jours de Présence	Taux de Présence
		Nb JPE	EMA				
Mme « Lo »	205	365	1	205	205	0	0,00%
Mme « L »	205	365	1	205	0	199	97,07%
Mme « M »	205	365	1	205	34	171	83,41%
Mr « M »	205	365	1	205	1	203	99,02%
Mr « Lar »	205	365	1	205	0	202	98,54%
Mr « E »	205	365	1	205	0	205	100,00%
Mme « C »	205	365	1	205	3	201	98,05%
Mme « Me »	205	365	1	205	104	101	49,27%
Mr « V » (1)	144	263	0,72	104	9	95	91,33%
Mr « D » (2)	206	365	1	206	3	198,5	96,36%
Mr « Be » (3)	52,5	92	0,25	13	2	11	84,89%
Total blanchisserie		3640	9,97				

(1) Mr « V » a mis fin à son activité par un départ en retraite le 20 septembre 2002

(2) Mr « D » n'a bénéficié en 2002 que d'un jour Hors Période, en raison de son embauche tardive sur l'année 2001. Mr « D » a été stagiaire le 1 octobre 2003

(3) Mr « Be » a été embauché pour une période de 3 mois (d'octobre à décembre 2002)

Etat récapitulatif du service de la blanchisserie pour l'année 2003

Agents	JTTI	effectif Moyen		Nb JT	Nb JAT	Jours de Présence	Taux de Présence
		Nb JPE	EMA				
Mme « Lo » (1)	173*	305	0,84	173	173	0	0,00%
Mme « L »	205	365	1	205	0	201	98,05%
Mme « M »	205	365	1	205	0	205	100,00%
Mr « M »	205	365	1	205	16	189	92,20%
Mr « Lar »	205	365	1	205	0	205	100,00%
Mr « E »	205	365	1	205	3	202	98,54%
Mme « C »	205	365	1	205	0	205	100,00%
Mme « Me »	205	365	1	205	205	0	0,00%
Mr « D » (4)	205	365	1	205	0	205	100,00%
Mr « Bo » (2)	87	151	0,41	36	3	33	91,66%
Mr « La » (3)	107	184	0,50	54	0	54	100,00%
Total blanchisserie		3560	9,75				

(1) Mme « Lo » a mis fin à son activité par un départ à la retraite le 2 novembre 2003

(2) Mr « Bo » embauché le 8 janvier 2003, a mis fin à son contrat de travail le 7 juin 2003

(3) Mr « La » a été embauché à compter du 1 juillet 2003

(4) Mr « D » n'a bénéficié en 2002 que d'un jour Hors Période, en raison de son embauche tardive sur l'année 2001. Mr « D » a été stagiaire le 1 octobre 2003

JTTI = Nombre de jours de l'année – [les congés annuels (25+2), repos hebdomadaires (104) et les autres congés dont le nombre varie selon les années (position des jours fériés)]

JPE = Nombre de journées de présence dans les effectifs du Centre Hospitalier

EMA = Effectif moyen annuel ; JT = Journée théorique ; JAT = Journée d'absence au travail

ANNEXE 15 : Enquête de satisfaction sur le personnel de la blanchisserie

Synthèse des questions les plus pertinentes de l'enquête de satisfaction du personnel de la blanchisserie.

Questions fermées

- Réponses à la question 1 : « Dans votre travail les échanges interprofessionnels sont-ils dans l'ensemble ? »
 - Inexistants, 10%*
 - Peu fréquents, 50%*
 - Fréquents, 40%*
 - Permanents, 0%*

- Réponses à la question 2 : « Ces relations sont-elles ? »
 - Difficiles, 0%*
 - Constructives, 20%*
 - Cordiales, 80%*
 - Excellentes, 0%*

- Réponses à la question 3 : « Ces échanges, s'il existent, vous permettent-ils de résoudre les éventuels problèmes que vous rencontrez ? »
 - Parfois, 22,22%*
 - Non, 11,11%*
 - Oui, 66,67%*

- Réponses à la question 4 : « Avez-vous choisi de travailler dans ce service ? »
 - Non et je souhaite changer, 0%*
 - Non, mais cela m'est indifférent, 10%*
 - Oui, 90%*

- Réponses à la question 5 : « Vous sentez-vous valorisé de travailler dans ce service ? »
 - Non, 22,22%*
 - Oui, 77,78%*

« Pourquoi ? » (quelques exemples de réponses)

 - *Oui, car nous avons le sentiment de fournir une prestation de qualité aux malades.*
 - *Non, parce que notre travail n'est toujours pas reconnu par les équipes soignantes.*

- Réponses à la question 6 : « Votre travail est-il reconnu par votre responsable ? »
 - Parfois, 20%*
 - Non, 10%*
 - Oui, 70%*

- Réponses à la question 12 : « Avez-vous des satisfactions dans votre travail ? »
 - Jamais, 11,11%*
 - Parfois, 44,44%*
 - Oui, 44,44%*

- Réponses à la question 13 : « pensez-vous que les locaux dans lesquels vous travaillez, sont ? »
 - Non fonctionnels, 22,22%*
 - Fonctionnels, 77,78%*

- Réponses à la question 14 : « Votre travail présente-t-il les inconvénients suivants ? »
 - Manque de personnel, 5,71%*
 - Manutentions de charges lourdes, 5,71%*
 - Stations debout prolongées, 25,71%*
 - Postures pénibles, 5,71%*
 - Odeurs désagréables, 8,57%*
 - La chaleur, 25,71%*
 - Le froid, 2,86%*
 - L'éclairage artificiel, 5,71%*
 - Le bruit, 14,29%*

- Réponses à la question 20 : « Souhaiteriez-vous, à l'avenir, travailler dans un autre service de l'hôpital ? »
 - Non, 87,50%*
 - Oui, 12,50%*

Questions ouvertes

Quelques réponses à la question :

« Quelles seraient d'après les pistes d'amélioration possibles, en vu de remédier aux éventuels dysfonctionnements/difficultés que vous rencontrez ? »

- *Interdire le stationnement des véhicules devant les locaux extérieur de linge sale et plus particulièrement celui de la SMC. Améliorer l'accès de ces locaux.*
- *Sensibiliser à nouveau les services sur l'intérêt de mettre les sacs dans les caddies (disposés dans le ou les locaux de linge sale) et non pas à côté.*
- *Une connaissance mutuelle du travail de chacun, pourrait peut-être responsabiliser l'ensemble des acteurs de la fonction linge.*
- *Un pré-triage du linge sale fait plus sérieusement par les équipes soignantes.*

ANNEXE 16 : Enquête de satisfaction des services de soins sur les prestations de la blanchisserie

Synthèse des questions les plus pertinentes

Questions fermées

- Réponses à la question 1 : « Au cours de ces dernières années, avez-vous été associé(e)s aux choix des différents articles de linge en circulation sur l'établissement ? »
Non, 36,36%
Oui, 63,64%
- Réponses à la question 4 : « Les articles fournis sont-ils conformes à vos besoins ? »
Non, 9,09%
Oui, 90,91%
- Réponses à la question 5 : « Vous arrive-t-il, faute de linge, d'utiliser des articles non prévus à leurs fonctions premières ? »
Non, 16,67%
Oui, 83,33%
« Pourquoi ? » (un exemple de réponse)
- Les quantités commandées ne sont pas toujours livrées
- Réponses à la question 6 : « Avec quelle fréquence ? »
Jamais, 18,18%
Rarement, 45,45%
Souvent, 36,36%
Toujours, 0,00%
- Réponses à la question 7 : « Les fiches de liaisons (commande de linge propre) sont renseignées par : »
Un agent quelconque, 84,62%
Un ou plusieurs agent(s) référent(s) linge, 7,69%
Le cadre de santé, 7,69%
- Réponses à la question 8 : « Les quantités livrées correspondent-elles à vos besoins ? »
Jamais, 0,00%
Rarement, 8,33%
Souvent, 75,00%
Toujours, 16,67%

- Réponses à la question 9 : « Vous arrive-t-il de subir des ruptures de livraison ? »
 - Jamais, 25,00%*
 - Rarement, 66,67%*
 - Souvent, 8,33%*
 - Toujours, 0,00%*
- Réponses à la question 12 : « Lorsque vous appelez la blanchisserie, vos demandes sont-elles rapidement suivies d'effet ? »
 - Non, 0,00%*
 - Oui, 100,00%*
- Réponses à la question 17 : « Globalement le linge reçu est-il ? »
 - Rarement propre, 0,00%*
 - Souvent propre, 8,33%*
 - Très souvent propre, 66,67%*
 - Toujours propre, 25,00%*
- Réponses à la question 24 : « Les conditions de stockage du linge sale vous paraissent-elles satisfaisantes ? »
 - Non, 45,45%*
 - Oui, 54,55%*
- Réponses à la question 25 : « Les conditions de stockage du linge propre vous paraissent-elles satisfaisantes ? »
 - Non, 25,00%*
 - Oui, 75,00%*
- Réponses à la question 26 : « Existe-t-il un protocole relatif au pré-triage dans votre service ? »
 - Non, 33,33%*
 - Oui, 66,67%*
- Réponses à la question 28 : « Existe-t-il un protocole relatif aux conditions de nettoyage des locaux de linge propre ? »
 - Non, 66,67%*
 - Oui, 33,33%*
- Réponses à la question 30 : « Existe-t-il un protocole relatif aux conditions de nettoyage des locaux de linge sale ? »
 - Non, 83,33%*
 - Oui, 16,67%*

- Réponses à la question 31 : « Au cours de ces dernières années, avez-vous été dans votre service sensibilisé(e)(s) sur le linge au travers d'une formation ou d'une information ? »
Non, 66,67%
Oui, 33,33%
- Réponses à la question 32 : « Estimez-vous que le nombre de tenues professionnelles dont vous disposez, est suffisant pour permettre un change quotidien ? »
Non, 83,33%
Oui, 16,67%

Questions ouvertes

Quelques réponses et observations aux questions :

- Réponses à la question « Quels sont les articles qui vous font le cruellement défaut ? »
Alèse ABS, gant, serviette de toilette, bavoir, dessus de lit, tablier de service, draps housse, sac vert et orange, serpillières.
- Réponses à la question « Le matériel utilisé par la blanchisserie vous semble-t-il adapté ? »
La réponse est majoritairement oui, mais certains services font observer qu'il serait plus judicieux de ne pas mettre le linge des résidents au milieu des piles de draps et d'alèses.
Le chariot de distribution du linge aux résidents est trop petit.
- Réponses à la question « Quelles seraient selon vous les améliorations possibles à apporter aux prestations de la blanchisserie ? »
La livraison des tenues professionnelles plus fréquentes.
Rotation du linge des résidents plus régulière.
Recevoir du « petit linge » tous les jours, plutôt que certains jours de la semaine.
Mettre en place le repassage du linge des résidents.
Réaliser les petits travaux de raccommodage sur le linge des résidents.
Augmenter la dotation des tenues professionnelles.

ANNEXE 17 : Enquête de satisfaction sur les patients sur les prestations de la blanchisserie

Synthèse des questions les plus pertinentes

Questions fermées

- Réponses à la question 1 : « Que pensez-vous de la qualité des articles de linge proposée au Centre Hospitalier ? »

Médiocre, 0,00%

Insuffisante, 0,00%

Satisfaisante, 26,32%

Très satisfaisante, 73,68%

- Réponses à la question 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 : « En dépit de tous nos efforts, si vous estimez que la qualité des articles de linge ne vous a pas semblé totalement satisfaisante, pouvez-vous étayer vos observations par quelques exemples... »

Articles usé(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 86,67%

Exceptionnellement, 13,33%

Occasionnellement, 0,00%

Régulièrement, 0,00%

Articles délavé(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 86,67%

Exceptionnellement, 13,33%

Occasionnellement, 0,00%

Régulièrement, 0,00%

Articles déchiré(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 80,00%

Exceptionnellement, 20,00%

Occasionnellement, 0,00%

Régulièrement, 0,00%

Articles rêche(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 86,67%

Exceptionnellement, 13,33%

Occasionnellement, 0,00%

Régulièrement, 0,00%

- Réponses à la question 2 : « Le linge fourni par l'établissement, au cours de votre séjour, a-t-il une odeur agréable ? »
Oui, 88,24%
Non, 11,76%
- Réponses à la question 3 : « la propreté du linge de votre chambre, vous semble ? »
Médiocre, 0,00%
Insuffisante, 0,00%
Satisfaisante, 33,33%
Très satisfaisante, 66,67%
- Réponses à la question 5 : « Au cours de votre séjour, les articles distribués par le service ont-ils été suffisants ? »
Oui, 100,00%
Non, 0,00%
- Réponse à la question 8 : « De votre point de vue la fréquence de change des articles de linge (draps, serviette de toilette, gants...) a-t-elle été suffisante ? »
Oui, 100,00%
Non, 0,00%
- Réponse à la question 9 : « Dans l'ensemble, les prestations de la blanchisserie concernant le linge fourni par l'établissement vous paraissent-elles ? »
Médiocres, 0,00%
Insuffisantes, 0,00%
Satisfaisantes, 44,44%
Très satisfaisantes, 55,56%

ANNEXE 18 : Enquête de satisfaction des résidents du service Maison de retraite sur les prestations de blanchisserie

Synthèse des questions les plus pertinentes.

Questions fermées

- Réponses à la question 3 : « Lors de votre arrivée, avez-vous reçu une information sur la prestation linge du Centre Hospitalier ? »

Oui, 95,24%

Non, 4,76%

- Réponses à la question 3.1 : « Si oui, cette information vous a-t-elle paru claire ? »

Oui, 95,92%

Non, 4,08%

- Réponses à la question 3.2 : « Si oui, cette information vous a-t-elle paru complète ? »

Oui, 87,18%

Non, 12,82%

- Réponses à la question 4 : « Que pensez-vous de la qualité des articles de linge (draps, couverture, serviettes...) proposée au Centre Hospitalier ? »

Médiocre, 1,52%

Insuffisante, 0,00%

Satisfaisante, 69,70%

Très satisfaisant, 28,79%

- Réponses à la question 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 : « En dépit de tous nos efforts, si vous estimez que la qualité des articles de linge ne vous a pas semblé totalement satisfaisante, pouvez-vous étayer vos observations par quelques exemples... »

Articles usé(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 41,07%

Exceptionnellement, 21,43%

Occasionnellement, 32,14%

Régulièrement, 5,36%

Articles délavé(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 47,27%

Exceptionnellement, 18,18%

Occasionnellement, 30,91%

Régulièrement, 3,64%

Articles déchiré(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 43,10%

Exceptionnellement, 18,97%

Occasionnellement, 31,03%

Régulièrement, 6,90%

Articles rêche(s) rencontré(s) ? »

Jamais, 45,61%

Exceptionnellement, 17,54%

Occasionnellement, 29,82%

Régulièrement, 7,02%

- Réponses à la question 5 : « Les prestations proposées par la blanchisserie concernant ce linge (propreté, odeur,...) vous paraissent-elles ? »

Médiocre, 1,56%

Insuffisante, 1,56%

Satisfaisante, 76,56%

Très satisfaisant, 20,31%

- Réponses à la question 6 : « Faîtes-vous entretenir vos vêtements personnels par la blanchisserie de l'hôpital ? »

Oui, 72,86%

Non, 27,14%

- Réponses à la question 7 : « Les délais de nettoyage de vos vêtements personnels sont-ils ? »

Médiocre, 3,92%

Insuffisante, 25,49%

Satisfaisante, 64,71%

Très satisfaisant, 5,88%

- Réponses à la question 8 : « Arrive-t-il que vos vêtements personnels, reviennent de la blanchisserie abîmés ? »

Jamais, 44,00%

Quelques fois, 54,00%

Souvent, 2,00%

- Réponses à la question 9 : « Arrive-t-il que vos vêtements personnels, soient perdus ? »

Jamais, 35,85%

Quelques fois, 60,38%

Souvent, 3,77%

- Réponses à la question 10 : « Arrive-t-il que vos vêtements personnels, soient momentanément égarés ? »
 - Jamais, 32,61%*
 - Quelques fois, 65,22%*
 - Souvent, 2,17%*

- Réponses à la question 11 : « Pensez-vous systématiquement à marquer ou à faire marquer par le service blanchisserie votre linge personnel ? »
 - Jamais, 1,82%*
 - Pas toujours, 12,73%*
 - Oui, 85,45%*

- Réponses à la question 12 : « L'entretien et les petites réparations de votre linge (fermetures éclairs, les boutons, les ourlets,...) vous les faites faire par : »
 - Le Centre Hospitalier, 41,67%*
 - Vous-même, 15,00%*
 - Votre entourage, 43,33%*

- Réponses à la question 13 : « Dans le cas où cette prestation est réalisée par l'hôpital, la trouvez-vous ? »
 - Médiocre, 9,68%*
 - Insuffisante, 38,71%*
 - Satisfaisante, 48,39%*
 - Très satisfaisante, 3,23%*

- Réponses à la question 14 : « Pour l'heure, les prestations de la blanchisserie concernant vos vêtements personnels, vous paraissent-elles ? »
 - Médiocres, 2,00%*
 - Insuffisantes, 8,00%*
 - Satisfaisantes, 78,00%*
 - Très satisfaisantes, 12,00%*

Synthèse des observations les plus fréquemment rencontrées dans les questions ouvertes :

- Linge mal plié et non repassé. De nombreux résidents souhaiteraient que leur linge soit repassé.
- Linge très souvent froissé.
- Racommodage du linge pas toujours réalisé.
- Absence d'explication en ce qui concerne le linge perdus (incompréhension des résidents et de leur famille).
- Linge personnel taché, abîmé.
- Au vu des problèmes rencontrés, certaines personnes n'osent plus faire entretenir leur linge personnel par la blanchisserie du Centre Hospitalier.

ANNEXE 19 : Enquête de satisfaction de patients accueillis en unité de post-cure en alcoologie sur les prestations de blanchisserie

Synthèse des questions les plus pertinentes.

Questions fermées

- Réponses à la question 1 : « Avez-vous séjourné dans un autre centre de post-cure en alcoologie avant votre arrivée au Centre Hospitalier de St Foy La Grande ? »
Oui, 8,33%
Non, 91,67%
- Réponses à la question 2 : « Lors de votre arrivée avez-vous reçu une information sur les conditions d'entretien de votre linge ? »
Oui, 100,00%
Non, 0,00%
- Réponses à la question 2.1 : « Lors de votre arrivée avez-vous reçu une information sur le linge mis à votre disposition par le Centre Hospitalier ? »
Oui, 75,00%
Non, 25,00%
- Réponses à la question 2.2 : « Si oui, cette information vous a-t-elle paru claire ? »
Oui, 88,89%
Non, 11,11%
- Réponses à la question 2.3 : « Si oui, cette information vous a-t-elle paru complète ? »
Oui, 66,67%
Non, 33,33%
- Réponses à la question 3 : « Les prestations de la blanchisserie concernant le linge fourni par l'établissement (draps, couvertures, serviettes,...) vous paraissent-elles ? »
Médiocres, 0,00%
Insuffisantes, 0,00%
Satisfaisantes, 33,33%
Très satisfaisantes, 66,67%

- Réponses à la question 4 : « Entretenez-vous vos vêtements personnels avec le matériel mis à votre disposition par le Centre Hospitalier ? »
 - Oui, 58,33%*
 - Non, 41,67%*

- Réponses à la question 6 : « les prestations fournies par les agents du service qui lavent votre personnel, vous conviennent-elles ? »
 - Oui, 100,00%*
 - Non, 0,00%*

ANNEXE 20 : Les missions de la blanchisserie

MISSIONS	BUTS ET OBJECTIFS	VECTEURS DE CROISSANCE	AXE
<p>TRAITER LE LINGE SALE / SOUILLE DE L'ETABLISSEMENT</p>	<p>DISTRIBUER UN LINGE PROPRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - SANS ODEUR - SANS TACHES - NON ABIME - NON CONTAMINE 	<ul style="list-style-type: none"> - AMELIORER LA PRODUCTIVITE - FAIRE BAISSER LE COUT DE REVIENT DU KILO DE LINGE TRAITE - OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE - AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES EMPLOYES - REPENSER L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA BLANCHISSERIE - CONTROLE BACTERIEN SUR LE LINGE, LE MATERIEL, LES LOCAUX ET LES AGENTS DE LA BLANCHISSERIE 	<ul style="list-style-type: none"> - ETABLIR LES PROTOCOLES - IMPLIQUER LES AGENTS DANS LE PROCESSUS DE LA DEMARCHE QUALITE - ASSOCIER LES AGENTS A UNE REFLEXION SUR L'ORGANISATION DE LA FONCTION LINGE SUR L'ETABLISSEMENT - METTRE EN PLACE DES ENQUETES DE SATISFACTION SUR LE LINGE DISTRIBUE
<p>ACHETER DU LINGE REpondant AUX STANDARDS ETABLIS PAR LA PROFESSION (NORMES, ESSAIS TECHNIQUES, LEGISLATION ET REGLEMENTATION)</p>	<p>PROPOSER AU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT UN LINGE CORRESPONDANT A LEURS ATTENTES</p>	<p>ANALYSER AVEC COHERENCE LES BESOINS DES SERVICES, AFIN DE LIMITER LES USAGES DETOURNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TEST DES ARTICLES DE LINGE PAR LES EQUIPES UTILISATRICES - ENQUETE AUPRES DES SERVICE POUR CONNAITRE LEUR POINT DE VUE SUR UN ARTICLE - BILAN PERIODIQUE DE L'ARTICLE PAR LES SERVICES ET LA BLANCHISSERIE

ANNEXE 21 : Tableau récapitulatif sur le taux moyen d'utilisation du matériel

TYPE DE MATERIEL	NUMERO DE FICHE D'INVENTAIRE	DATE D'ACQUISITION	DATE DE MISE EN SERVICE	DUREE (EN MM) D'UTILISATION MOYENNE / JOUR	TAUX D'UTILISATION MOYEN*
INSTALLATIONS GENERALES DES AGENCEMENTS ET AMENAGEMENTS					
CHAUDIERE (2)	40141	11/07/1988	11/07/1988	493	90,29%
EQUIPEMENT DE LA CHAUDIERE (2)	40142	17/07/1988	17/07/1988	493	90,29%
GROUPE D'AIR DE LA CHAUFFERIE (2)	35013	20/10/1992	20/10/1992	493	90,29%
MATERIEL DE TRANSPORT					
VEHICULE MERCEDES 308D (LP) (1)	82001	03/01/1997	03/01/1997	64	14,04%
VEHICULE FOURGON JUMPER CITROEN (LS) (1)	82003	08/11/2001	08/11/2001	75	16,45%
MATERIEL INFORMATIQUE					
ORDINATEUR LG (POUR ETIQUETTE) (1)				67	14,69%
IMPRIMANTE TEXTILMARK LC - 20 (1)				67	14,69%
IMPRIMANTE TEXTILMARK LC - 100 (1)				67	14,69%
ORDINATEUR COMPAQ+IMPRIMANTE HP 1200 LASERJET (1)	83001	20/01/2003	20/01/2003	5	1,10%
MATERIELS ET OUTILLAGES					
ADOUCCISSEUR D'EAU WANSON TYPE GSW 350 C (2)	54463	18/06/1991	18/06/1991	493	90,29%
COMPRESSEUR ATLAS COPCO (2)	54027	10/07/1992	10/07/1992	493	90,29%
MACHINE A LAVER 20KG DUBIX, FASA 230 (1)	54008	23/05/1997	23/05/1997	396	86,89%
MACHINE A LAVER 90KG LAPAUW COMBI 1000 (1)	54465	18/06/1991	18/06/1991	360	78,95%
MACHINE A LAVER 80KG DUBIX SLB 807 (1)	54035	22/11/2001	22/11/2001	380	83,42%
BALANCE TESTUT (1)					
SECHOIR 30 A 40KG CISSELL (1)	54003 (1994)	28/01/1994	28/01/1994	431	94,52%

TYPE DE MATERIEL	NUMERO DE FICHE D'INVENTAIRE	DATE D'ACQUISITION	DATE DE MISE EN SERVICE	DUREE (EN MM) D'UTILISATION MOYENNE / JOUR	TAUX D'UTILISATION MOYEN*
SECHOIR 20KG AQUACLEAN DUBIX (1)	54041	05/12/2002	05/12/2002	377	82,63%
SECHEUSE REPASSEUSE LAPAUW (1)	54004	20/12/1999	20/12/1999	379	83,11%
PLIEUSE COMPACTE JEAN MICHEL (1)	54033	03/10/2000	03/10/2000	196	42,98%
PLIEUSE TRANSVERSALE MULTIVOIES JEAN MICHEL (1)	54003 (2001)	02/01/2001	18/07/2001	174	38,16%
PRESSE TOURNANTE LEMAIRE (1)				16	3,60%
MACHINE A COUDRE SINGER PROFESSIONAL (1)	41112	24/05/1982	24/05/1982	23	5,04%
MACHINE A COUDRE SINGER EBENE (1)	54024	10/10/1996	10/10/1996	56	12,19%
MARQUEUSE TEXTILMARK (1)	54031	17/10/1994	17/10/1994	67	14,69%

- (1) Le taux d'utilisation journalier moyen = durée d'utilisation journalière divisée par la durée journalière du temps de travail (à savoir 7h36mm)
- (2) Le taux d'utilisation journalier moyen= durée d'utilisation journalière divisée par la l'amplitude du temps de travail quotidien (à savoir 9h06mm)

ANNEXE 22 : Productivité des agents de la blanchisserie sur le GP et le PP

Grand plat

ARTICLES	ALESE	DESSUS DE LIT (1)	DRAPS (1)
QUANTITE	887	355	2131
DUREE DE TRAVAIL EN MM	255	191	612
NOMBRE DE PERSONNE(S) A ENGAGER	1	2	2
NOMBRE D'ARTICLE TRAITE PAR MM	3,48	1,76	3,48
PRODUCTIVITE PAR HEURE	208,71	105,79	208,92

(1) Ce ratio donne une indication sur la productivité moyenne par article et non par agent. Dans le cas d'espèce, la productivité moyenne des draps est de 208,92 articles par heure et pour deux agents

Petit plat

ARTICLES	NOMBRE	NOMBRE DE PERSONNE(S) NECESSAIRE(S) POUR ENGAGER UN ARTICLE
SERVIETTE DE BAIN	277	1
MOUCHOIR	182	1
SERVIETTE DE TOILETTE	2794	1
SERVIETTE DE TABLE	2020	1
TAIE DE D'OREILLER	573	1
TAIE DE TRAVERSIN	259	1
TORCHON	1595	1
CHEMISE MALADE	970	1
TABLIER DE SERVICE	187	1
DUREE DE TRAVAIL EN MM	896	
NOMBRE DE PERSONNE A ENGAGER EN MOYENNE SUR LA SEMAINE (1)	3,69	
NOMBRE D'ARTICLE TRAITE PAR MM	2,68	
PRODUCTIVITE PAR HEURE ET PAR AGENT	160,84	

(1) Le chiffre 3,69 est obtenu à partir du nombre total d'agents engageant, multiplié par le temps passé à engager, le tout divisé par la durée totale du temps de travail.

ANNEXE 23 : Comparatif du coût de l'unité d'œuvre de St Foy La Grande avec celui issu du référentiel BALCO

Seule la base de données de l'exercice 2002 est à l'heure actuelle exploitable.

coût de l'unité d'œuvre est le kg de linge lavé, pesé à l'arrivée à la blanchisserie

INTITULE	MOYENNE DES ETABLISSEMENTS	%	DETAILS DE LA BLANCHISSERIE DE ST FOY LA GRANDE	%	ECARTS EN %
PERSONNEL NON MEDICAL	0,647	47,53	0,9390	70,99	45,13
EAU ET ASSAINISSEMENT	0,031	2,27	0,0244	1,84	-21,29
ENERGIE ET ELECTRICITE	0,029	2,13	0,0138	1,04	-95,24
AUTRES FOURNITURES NON STOCKABLES	0,056	4,11	0,0070	0,53	-87,50
PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE NON MEDICAL	0,008	0,58	0,0003	0,03	-96,25
AUTRES ACHATS	0,014	1,02	0,0010	0,05	-92,86
CREDIT BAIL MOBILIER AUTRES	0,129	9,47	0,0000	0,00	
LOCATIONS MOBILIERES EQUIPEMENTS	0,001	0,07	0,0000	0,00	
LOCATIONS MOBILIERES AUTRES	0,002	0,14	0,0000	0,00	
ENTRETIEN ET REPARATION AUTRES MATERIELS ET OUTILLAGES	0,016	1,17	0,0122	0,93	-23,75
MAINTENANCE AUTRES	0,014	1,02	0,0158	1,20	12,85
PERSONNEL EXTERIEUR	0,038	2,79	0,0000	0,00	
BLANCHISSAGE A L'EXTERIEUR	0,748	54,95	0,0000	0,00	
AUTRES PRESTATIONS	0,005	0,36	0,0043	0,33	-14,00
DAP CORPORELLES INSTALLATION TECHNIQUE ET OUTILLAGE	0,060	4,40	0,1391	10,51	131,83
DAP AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	0,009	0,66	0,0161	1,22	78,88
COMBUSTIBLE	0,032	2,35	0,0568	4,29	77,50
PETIT MATERIEL HOTELIER	0,001	0,07	0,0000	0,00	
HABILLEMENT	0,072	5,29	0,0011	0,08	-98,47
LINGE	0,108	7,93	0,0267	2,02	-75,27
PRODUITS LESSIVIELS	0,035	2,57	0,0416	3,15	18,75
AUTRES FOURNITURES HOTELIERES	0,016	1,17	0,0068	0,52	-57,50
TOTAL BRUT	1,377	101,83	1,340	101,29	-2,68
REMBOURSEMENTS FRAIS DE PERSONNEL	-0,025	-1,83	-0,017	-1,29	-32,00
TOTAL GENERAL	1,361	100,00	1,323	100,00	-2,79

ANNEXE 24 : Tableau de répartition des compétences des agents

TABLEAU DE REPARTITION DES COMPETENCES DES AGENTS DEBUT 2004

ACTIVITES NOMS	Mise en fonction de la chaudière		Ramassage du linge sale		Conduite des camions		Tri du linge sale		Mise en fonction des machines à laver		Préparation des cycles de nettoyage		Déchargement de la machine à laver (20 kg)		
	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	
MME "L"														1	
MME "M"														1	
MME "C"														1	
MR "Lar"	1		1		1		1		1		1		1	1	
MR "M"	1		1		1		1		1		1		1	1	
MR "D"	1		1		1		1		1		1		1	1	
MR "La"			1		1		1		1		1		1	1	
MR "E"														1	
MR "P"														1	
MR "G"														1	
MME "Me"															
TOTAL	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	10	0	

ACTIVITES NOMS	Déchargement des autres machines à laver		Mise en fonction des séchoirs		Chargement des séchoirs		Mise en fonction de la repasseuse/plieuse		Engagement du linge sur la repasseuse		mise en en fonction de la presse		utilisation de la presse	
	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS
MME "L"			1		1				1		1		1	
MME "M"			1		1				1		1		1	
MME "C"			1		1				1		1		1	
MR "Lar"	1		1		1		1		1		1			1
MR "M"	1		1		1		1		1			1		1
MR "D"	1		1		1		1			1		1		1
MR "La"	1		1		1		1		1					
MR "E"	1		1		1		1		1					
MR "P"	1		1		1		1		1					
MR "G"	1		1		1		1		1					
MME "Me"														
TOTAL	7	0	10	0	10	0	7	0	9	1	4	2	4	2

TABLEAU DE REPARTITION DES COMPETENCES DES AGENTS DEBUT 2004

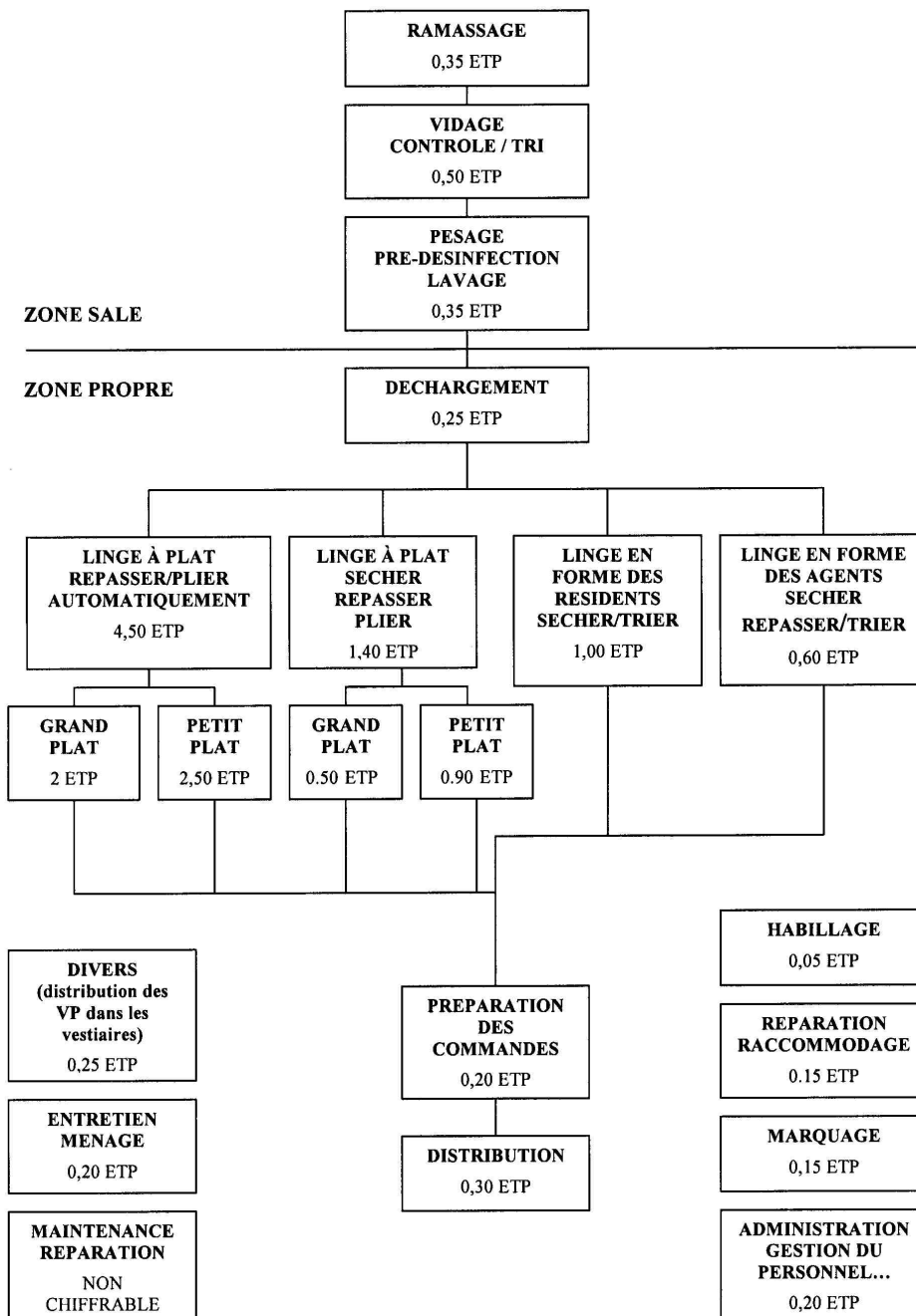
ACTIVITES NOMS	pliage manuel du linge en forme agents et résidents		etiquetage du linge des agents et résidents		couture réparation		préparation de la commande des services		Stockage du linge propre		Livraison des commandes		Nettoyage des camions	
	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS
MME "L"	1		1		1			1		1				
MME "M"	1		1		1		1		1					
MME "C"	1		1		1		1		1					
MR "Lar"	1						1		1		1		1	
MR "M"	1						1		1		1		1	
MR "D"					1		1		1		1		1	
MR "La"	1						1		1		1		1	
MR "E"	1						1		1			1		1
MR "P"	1								1			1		
MR "G"	1								1					
MME "Me"														
TOTAL	9	0	3	0	4	0	7	1	9	1	4	2	4	1

ACTIVITES NOMS	Nettoyage des machines		Nettoyage de la zone propre		Nettoyage de la zone sale		Prélèvement bactériologique		Préparation des plannings		Gestion du personnel		Préparation des cdes auprès des fournis...	
	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS
MME "L"				1										1
MME "M"			1						1		1			
MME "C"			1											
MR "Lar"	1		1		1									
MR "M"	1		1		1									
MR "D"	1		1		1									
MR "La"	1		1											
MR "E"	1		1											
MR "P"	1		1											
MR "G"	1		1											
MME "Me"														
TOTAL	7	0	9	1	3	0	0	0	2	0	2	0	1	0

TABLEAU DE REPARTITION DES COMPETENCES DES AGENTS DEBUT 2004

ACTIVITES NOMS	Réception et contrôle des cdes des fournis...		Réception et contrôle des cdes des services		Stockage des livraisons des fournisseurs		Suivi des conso de linge (sortie)...		Saisi informatique des articles		inventaire	
	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS	SF ET F	SF ET F PAS
MME "L"	1		1		1		1		1		1	
MME "M"	1		1		1						1	
MME "C"			1								1	
MR "Lar"	1		1		1						1	
MR "M"	1		1		1						1	
MR "D"			1								1	
MR "La"			1									
MR "E"			1									
MR "P"												
MR "G"												
MME "Me"												
TOTAL	4	0	8	0	4	0	1	0	1	0	6	0

ANNEXE 25 : Organigramme fonctionnel de la blanchisserie de St Foy La Grande



ANNEXE 26 : Modèle de Harvard de la blanchisserie

INTITULE	FAIBLE	MOYEN		FORT
	1	2	3	4
<u>PRESTATIONS DE LA BLANCHISSERIE</u>				
Etendue de la gamme des prestations offertes				
Qualité de ses prestations				
Adaptabilité du linge aux besoins des services et usagers				
Quantité de linge en circulation				
Rapidité d'exécution de ses prestations				
<u>ORGANISATION</u>				
Etendue des missions de la blanchisserie				
Division et organisation du travail				
Réactivité du service				
Implantation géographique du service				
Pratiques des agents (hygiène, séparation sale/propre...)				
<u>INVESTISSEMENTS (LOCAUX)</u>				
Adaptation des locaux au fonctionnement d'une blanchisserie				
Etat de vétusté des locaux				
Capacité des locaux à absorber un supplément de production				
<u>INVESTISSEMENTS (MATERIEL)</u>				
Equipements présents dans le service				
Performance du matériel				
Etat de vétusté du matériel				
Capacité du matériel actuel à traiter un surcroît de production				
<u>ASPECTS FINANCIERS</u>				
Existence d'une comptabilité analytique capable de donner et de suivre le coût de fonctionnement des services annexes				
Analyse des indicateurs et des paramètres				
Coût de production				
<u>RESSOURCES HUMAINES</u>				
Compétence et qualité de la responsable du service				
Initiative du personnel				
Stabilisation du personnel				
Union du personnel				
Motivation du personnel (conscience professionnelle,...)				
Formation initiale et continue des agents				
Productivité des agents				

ANNEXE 27 : Détail du niveau de productivité définis selon les critères de la CCI des Vosges

✓ Calcul du nombre moyen d'agents pour la blanchisserie de St Foy La Grande

Court séjour 50000 à 60000 kg/an/ETP

Moyen séjour 40000 à 50000 kg/an/ETP

Long séjour 25000 à 30000 kg/an/ETP

TYPE DE SERVICE	KG DE LINGE TRAITE ANNUELLEMENT 2003	NOMBRE D'AGENT NECESSAIRE AU DE LA	
		PRODUCTIVITE BASSE	PRODUCTIVITE HAUTE
COURT SEJOUR			
MEDECINE	51133	1,02	0,85
SMC	16065	0,32	0,27
URGENCES	18317	0,37	0,31
CONSULTATIONS EXTERNES	5429	0,11	0,09
RADIOLOGIE	2244	0,04	0,04
SERVICE GENERAUX	9209	0,18	0,15
MOYEN SEJOUR			
SSR	37357	0,93	0,75
UNITE POST-CURE	6093	0,15	0,12
LONG SEJOUR			
USLD	93448	3,74	3,11
MAISONS DE RETRAITE	69834	2,79	2,33
TOTAL (1)	309129	9,67	8,02
PRODUCTIVITE MOYENNE		31982,82	38552,69

(1) ce total prend en compte la fermeture des services intervenus au cours de l'exercice 2003

ANNEXE 28 : Détail des investissements à réaliser

✓ Zone sale

NATURE DE LA DEPENSE	INTITULE	TOTAL TTC
I	Réfection des sols, changement du carrelage mural...	Voir Zone Propre
I	Changement des fenêtres	3190,76
I	Installation d'une ventilation mécanique	468,72
I	Changement de l'évier + robinetterie	173,42
I	Réfection d'une partie de mur (placoplâtre)	136,63
I	Réalisation d'une rampe d'accès à la zone sale	956,80
I	Installation d'une ligne téléphonique	136,75
I	Achat d'un camion pour le transport du linge sale et propre	36000,00
I	Achat d'une zone de stockage en inox (pour les produits lessiviels)	506,75
I	Achat d'une table de tri	963,44
I	Achat d'un téléphone	46,64
I	Achat d'une poubelle avec couvercle	300,02
I	Achat d'un chariot collecteur à 1 bac	300,02
I	Achat de 4 chariots en aluminium à fond mobile	3625,32
I	Achat de 24 chariots servant au transport des sacs de linge sale	4677,82
E	Achat d'un panneau magnétique en acier	29,30
E	Changement d'un tube fluorescent	59,80
E	Achat divers (gant en cuir multi usage, coiffe...)	157,45
TOTAL	TTC	51520,64

✓ Zone propre

NATURE DE LA DEPENSE	INTITULE	TOTAL TTC
I	Réfection des sols	35282,00
I	Changement du carrelage mural	15823,08
I	Peinture	5740,80
I	Installation de 3 zones de faux plafonds	473,62
I	Suppression de tous les placards en bois	239,20
I	Achat de 7 placards en inox	23569,11
I	Construction d'un local de nettoyage des chariots	7750,08
I	Installation de compteurs (eau, gaz, électricité)	6362,89
I	Achat de 2 chariots à fond mobile de 570 litres	1960,00
I	Achat de 5 chariots à fon mobile de 420 litres	4395,60
I	Achat de 4 caddies (chariots) pour le transport du linge propre	2022,91
I	Achat d'un séchoir de 50 kg aquaclean	15548,00
I	Achat d'une cabine de finition ou tout autre système de repassage	16744,00
I	Achat d'une plieuse Vétipli	65660,40
I	Achat d'une poubelle avec couvercle	300,02
I	Achat d'un téléphone sans fil	125,00
I	Achat d'un logiciel de suivi des articles (vêtements professionnels,...) + formation du personnel + matériels (imprimante, scanners...)	11297,63
E	Habillement	7000,00
E	Linge	8500,00
TOTAL	TTC	232348,12

TOTAL GENERAL TTC	283348,12
--------------------------	------------------

I = section d'investissement

E = section d'exploitation

ANNEXE 29 : détail du coût prévisionnel de l'unité d'œuvre pour 2004

comptes	Intitulé des comptes	Coût en euros	Coût en euros et par kg	%
60252	Habillement (2)	7000,00	0,021	1,78
60253	Linge	8500,00	0,026	2,17
60254	Produits d'entretien	4500,00	0,014	1,15
60255	Produits lessiviels	11100,00	0,034	2,83
60258, 6027 6028	Autres fournitures Hôtelières	350,00	0,001	0,09
602	ACHAT STOCKES	31450,00	0,096	8,01
60611	Eau et assainissement	4850,00	0,015	1,24
60612	Energie électricité	4500,00	0,014	1,15
60618	Autres fournitures non stockable (gaz)	19550,00	0,060	4,98
6063, 6068	Autres fournitures non stockés de matières...	300,00	0,001	0,08
606	ACHAT NON STOCKES	29200,00	0,089	7,44
60	ACHATS	60650,00	0,186	15,45
6152, 6155	Entretien,réparation interne	3800,00	0,012	0,97
6155, 6156	Entretien,réparation externe	7000,00	0,021	1,78
615	ENTRETIEN ET REPARATION	10800,00	0,033	2,75
6161	Multirisques	280,00	0,001	0,07
6163	Assurance transport	280,00	0,001	0,07
6165	Responsabilité civile	725,00	0,002	0,18
616	PRIMES D'ASSURANCES	1285,00	0,004	0,33
61	SERVICES EXTERIEURS	12085,00	0,037	3,08
62	AUTRES SERVICES EXTERIEURS	0,00	0,000	0,00
63	IMPÔTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	17016,08	0,052	4,34
641	Rémunération du personnel	167226,60	0,512	42,61
645	Charges de sécurité sociale...	62052,32	0,190	15,81
647, 648...	Autres charges y compris CES/CEC	11982,91	0,037	3,05
64	CHARGES DE PERSONNELS	241261,83	0,738	61,47
65	AUTRES CHARGES DE GESTIONS COURANTES	5000,00	0,015	1,27
66	CHARGES FINANCIÈRES (1)	6046,36	0,019	1,59
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	3000,00	0,009	0,76
68	DAP	47415,41	0,145	12,08
TOTAL		392474,68	1,201	100,00

(1) le montant des investissements à réaliser nécessitera très probablement la contractualisation d'un emprunt de 200000,00 euros remboursable sur 10 ans avec un taux effectif global d'environ 5,50%, soit une mensualité de 2170,53 euros.

(2) L'augmentation du nombre de tenues des agents des équipes soignantes et techniques doit demeurer une priorité, si l'on souhaite que les pratiques liées à l'hygiène soient un tant soit peu respectées.

Un calcul rapide du rythme de change des agents sur le mois de janvier 2004 a permis de vérifier que le change des tenues professionnelles n'était pas toujours quotidien.

Une étude réalisée en 1997 par Boyce¹³ a montré que 65 % des infirmières avaient leurs tenues contaminées par le staphylocoque résistant à la méticilline après avoir réalisé des soins à des patients infectés par ce germe. Par conséquent, les tenues professionnelles sont des sources potentielles de contamination croisée. Il est donc impératif que les agents se changent autant que de besoin. Dans ce cas, il sera opportun de doter les services de tablier à usage unique ou de surblousse afin d'éviter une contamination de la tenue.

¹³ Boyce JM, Potter-Byne G, Chenevert C, King T. environmental contamination due to methicillin-resistant *Staphylococcus aureus*: possible infection control implications. *Infect Control Hosp Epidemiol* 1997 ; 18 : 622-7

**ANNEXE 30 : Détail de la prestation relative au traitement
des vêtements professionnels**

FONCTION	VETEMENTS	STOCK PAR PORTEUR	EFFECTIF	NBRE DE CHANGE HEBDO	QUANTITE HEBDO	POIDS EN KG PAR ARTICLE	POIDS TOTAL EN KG PAR AN
ASH	Tunique/Pantalon	9	54	4	216	1,3	14601,60
AES	Veste	5	10	2	20	0,65	676,00
	Pantalon	5	10	2	20	0,65	676,00
	Tee-shirt	5	10	2	20	0,15	156,00
MO	Veste	5	12	2	24	0,65	811,20
	Pantalon	5	12	2	24	0,65	811,20
	Tee-shirt	5	12	2	24	0,15	187,20
AS	Tunique/Pantalon	9	159	4	636	1,3	42993,60
DIRECTRICE DES SOINS	Blousse	5	1	2	2	0,5	52,00
CADRE DE SANTE	Blousse ou Tunique/Pantalon	9	9	4	36	0,5 1,3	936,00
IDE	Tunique/Pantalon	9	48	4	192	1,3	12979,20
MANIPULATEUR RADIO	Tunique/Pantalon	9	6	4	24	1,3	1622,40
SECRETAIRE	Blousse	5	10	2	20	0,5	520,00
KINESITHERAPEUTE	Tunique/Pantalon	9	2	4	8	1,3	540,80
PHARMACIE	Tunique/Pantalon	7	2	3	6	1,3	405,60
PRATICIEN	Blousse	5	10	22	20	0,5	520,00
OPQ/OPS	Veste	5	20	2	40	0,65	1352,00
	Pantalon	5	20	2	40	0,65	1352,00
	Tee-shirt	5	20	2	40	0,15	312,00
CONTREMAITRE	Veste	5	2	2	4	0,65	135,20
	Pantalon	5	2	2	4	0,65	135,20
	Tee-shirt	5	2	2	4	0,15	31,20
TOTAL			345				81806,50
BUDGET ANNUEL	TTC						130387,56
COUT DU KG	SANS OPTION						1,593

ANNEXE 31 : inventaire des quantités par articles et par kg, comprises dans le tarif du prestataire

ARTICLES	STOCK INITIAL	QUANTITE HEBDOMADAIRE	POIDS EN KG PAR ARTICLE	POIDS ANNUEL EN KG
ALESE GERITEC (sans rabat)	1540	550	0,500	14300,00
ALESE 50/50 (dimensions 1,60x2,00)	3212	1147	0,500	29822,00
CHAMP (dimensions 1,00x1,00)	725	259	0,550	7407,40
DESSUS DE LIT	946	338	1,200	21091,20
DRAP BLANC 50/50 (dimensions 1,80x3,10)	4900	1750	0,900	81900,00
DRAP DE BAIN 350g BLANC (dimensions 0,78x1,30)	840	300	0,300	4680,00
SERVIETTE DE TOILETTE 350g (dimensions 0,5x0,90)	6544	2337	0,150	18228,60
SERVIETTE DE TABLE	5846	2088	0,060	6514,56
TAIE D'OREILLER 50/50 BLANCHE (dimensions 0,65x0,65)	1635	584	0,140	4251,52
TAIE DE TRAVERSIN 50/50 BLANCHE (dimensions 1,90x0,87)	798	285	0,280	4149,60
CHEMISE OPERE	4312	1540	0,300	24024,00
BAVOIR	2876	1027	0,200	10680,80
SOUS-TOTAL				
COUVERTURE		54	1,700	4773,60
TOTAL EN KG				231823,28

ANNEXE 32 : Liste des immobilisations du service blanchisserie de Bergerac au 31/12/2003

(Actif = Actif brut immobilisé ; Date = Année de la fiche d'actif)

Bâtiment

Bâtiments	H2131	Date : 1955	Actif : 19015,98
		1977	174,65
		1997	605930,19

Zone « chaudière »

Chaudière 15 bars LARDET/BABCOK*

Equipements de la chaudière*

Mise en conformité local	H2154	Date : 1974	Actif : 31,43
Centrale d'air comprimé	H2154	Date : 1999	Actif : 6618,73

Zone triage / pesage

Balance Grande portée	H2154	Date : 1973	Actif : 257,34
Divers matériels	H2154	Actif : 6678,14	VCN : 0,00

Zone de lavage

Distribution des fluides	H2154	Date : 1981	Actif : 791,70
Pompe pour liquides	H2154	Date : 2001	Actif : 569,41
Laveuse 120 kg LAPAWN	H2154	Date : 1998	Actif : 44972,46
Laveuse 100 kg DUBIX	H2154	Date : 2001	Actif : 70099,95
Laveuse 100 kg DUBIX	H2154	Date : 2001	Actif : 70099,95
Laveuse 40 kg	H2154	Date : 1997	Actif : 15549,80
EMD'HOOGE senior			
Divers matériels de lavage	H2154	Actif : 19295,59	VCN : 916,08

Zone de séchage / repassage

Engageuse LAPAWN	H2154	Date : 1998	Actif : 20382,08
Sécheuse Repasseuse Type Mono 900 LAPAWN*			
Plieuse Grand plat JEAN-MICHEL*			
Presse universelle SLIC	H2154	Date : 1998	Actif : 5846,54
Tunnel de finition	H2154	Date : 2002	Actif : 80843,62
Lot de 1700 cintres	H2154	Date : 2002	Actif : 2134,86
Divers matériels	H2154	Date : 2002	Actif : 564,07

Séchoir 15 kg CISSELL*
Séchoir 15 kg CISSELL*
Séchoir 56 kg LAVATEC*

3 Chariots à fond mobile	H2154	Date : 2001	Actif : 2570,84
10 Chariots Moplen	H2154	Date : 2001	Actif : 2824,28
1 chariot à linge	H2154	Date : 1992	Actif : 3364,34
1 chariot à linge	H2154	Date : 1990	Actif : 396,37

Zone de pliage

Plieuse Grand plat JEAN-MICHEL*

Zone raccommodage / marquage

Machine à coudre PFAFF*

Machine à coudre SINGER*

Marqueuse Thermoseal Fox	H2154	Date : 1999	Actif : 4283,79
--------------------------	-------	-------------	-----------------

Zone de stockage

18 étagères	H2154	Date : 1999	Actif : 1216,19
24 poteaux	H2154	Date : 1999	Actif : 403,74

Matériel informatique

Logiciel Easyprint	H2183	Date : 2000	Actif : 1167,64
Logiciel EXCEL 5.0	H2183	Date : 1999	Actif : 451,36
Micro-ordinateur	H2183	Date : 1998	Actif : 1410,16
Micro-ordinateur	H2183	Date : 2002	Actif : 1590,68
Ecran 17" PHILIPS	H2183	Date : 2000	Actif : 381,50
Imprimante laser 6L	H2183	Date : 1998	Actif : 517,55

Matériel de Transport

Véhicule de transport J7*

Véhicule de transport TRAFIC*

12 Chariots à linge	H2154	Date : 1990	Actif : 1217,00
15 Rolls à linge	H2154	Date : 2000	Actif : 1873,43
2 chariots de transport	H2182	Date : 1954	Actif : 1774,91
1 chariot ROCABI	H2182	Date : 2001	Actif : 140,39
1 chariot	H2182	Date : 1979	Actif : 44,82
1 chariot de transport	H2182	Date : 1998	Actif : 1300,76
15 housses chariots	H2182	Date : 1998	Actif : 2793,65

Divers

Divers mobilier	H2184	Actif: 8486,78	VCN : 0,00
Divers matériels	H2154	Actif : 24066,22	VCN : 4293,84
Voilage non feu	H2184	Date : 2001	Actif : 1118,16

TOTAL DE L'UF BLANCHISSERIE 1033251,06

Le matériel sur lequel un astérisque (*) a été apposé, signifie que ces éléments n'ont pas pu être isolés au sein de l'UF blanchisserie (actif), ou qu'ils n'étaient pas imputés sur cet UF.

ANNEXE 33 : Détails sur le personnel de la blanchisserie de Bergerac

AGENTS	SITUATION	CORPS	GRADE	ETP
Mr « B »	Titulaire	Des services	Agent chef	1
Mme « Be »	Titulaire	Ouvriers et des	OPQ	1
Mme « L »	Titulaire	Parcs automobiles	OPS	1
Mme « V »	Titulaire	Et des services	OPQ	1
Mme « M »	Titulaire	intérieurs	OPQ	1
Mr « B »	Titulaire		OPQ	1
Mr « La »	Titulaire		MO	0,8
Mr « Ah »	Contractuel		AES	1
Mr « D »	Contractuel		AES	1
Mr « Ta »	Contractuel		AES	1
Mme « Le »	CEC			35h*
Mme « K »	CES			20h*

*Travail hebdomadaire

TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	POURCENTAGE (1)	POURCENTAGE (2)
Agent chef	10,20	8,88
MO	8,16	7,10
OPQ	40,81	35,52
OPS	10,20	8,88
AES	30,61	26,64
Emplois précaires		12,97

(1) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et sur la base des ETP

(2) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et non permanents et sur la base des ETP

STATUT	POURCENTAGE (1)	POURCENTAGE (2)
Titulaire	69,39	60,39
Contractuel	30,62	26,64
Contrat privé		12,97

(1) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et sur la base des ETP

(2) Pourcentage calculé à partir des emplois permanents et non permanents et sur la base des ETP

Age du personnel	Pourcentage
< 25 ans	0,00
25 – 34 ans	18,18
35 – 44 ans	9,09
45 – 55 ans	63,64
> 55 ans	9,09

ANNEXE 34 : Détail des quantités consommées par articles pour 2003

ARTICLES	2003
Drap	119212
Alèse	39954
Serviette de table	4414
Serviette de toilette	8589
Torchon	2920
Chemise opéré	10580
Chemise opéré enfant	33
Taie d'oreiller et de traversin	7617
Dessus de lit	9090
Couverture adulte	9280
Couverture enfant	2008
Champ opératoire	1597
Drap bloc	46
Drap pédiatrie	217
Drap maternité	475
Tunique pantalon	16567
Blouse H/F	1922
Tenue cuisine	686
Bleu de travail	729
Tablier	358
Vestiaire maison de retraite	15127
Blouse opératoire	6179
Robe de chambre	78
Pyjama	32
Sac de linge sale	11900
Sac à pain	1246
Pantalon IDE	633
Oreiller	328
Housse/plastique	1703
Filet linge	38414
SMUR	296
TOTAL EN KG	312230
NOMBRE DE JOURNEES TRAVAILLEES EN 2003	251
TONNAGE TRAITE QUOTIDIENNEMENT	1,244

ANNEXE 35 : Productivité du nouveau service de blanchisserie

Calcul du nombre moyen d'agents pour la blanchisserie inter-hospitalière du Centre Hospitalier de Bergerac et de St Foy La Grande. (données CCI des Vosges)

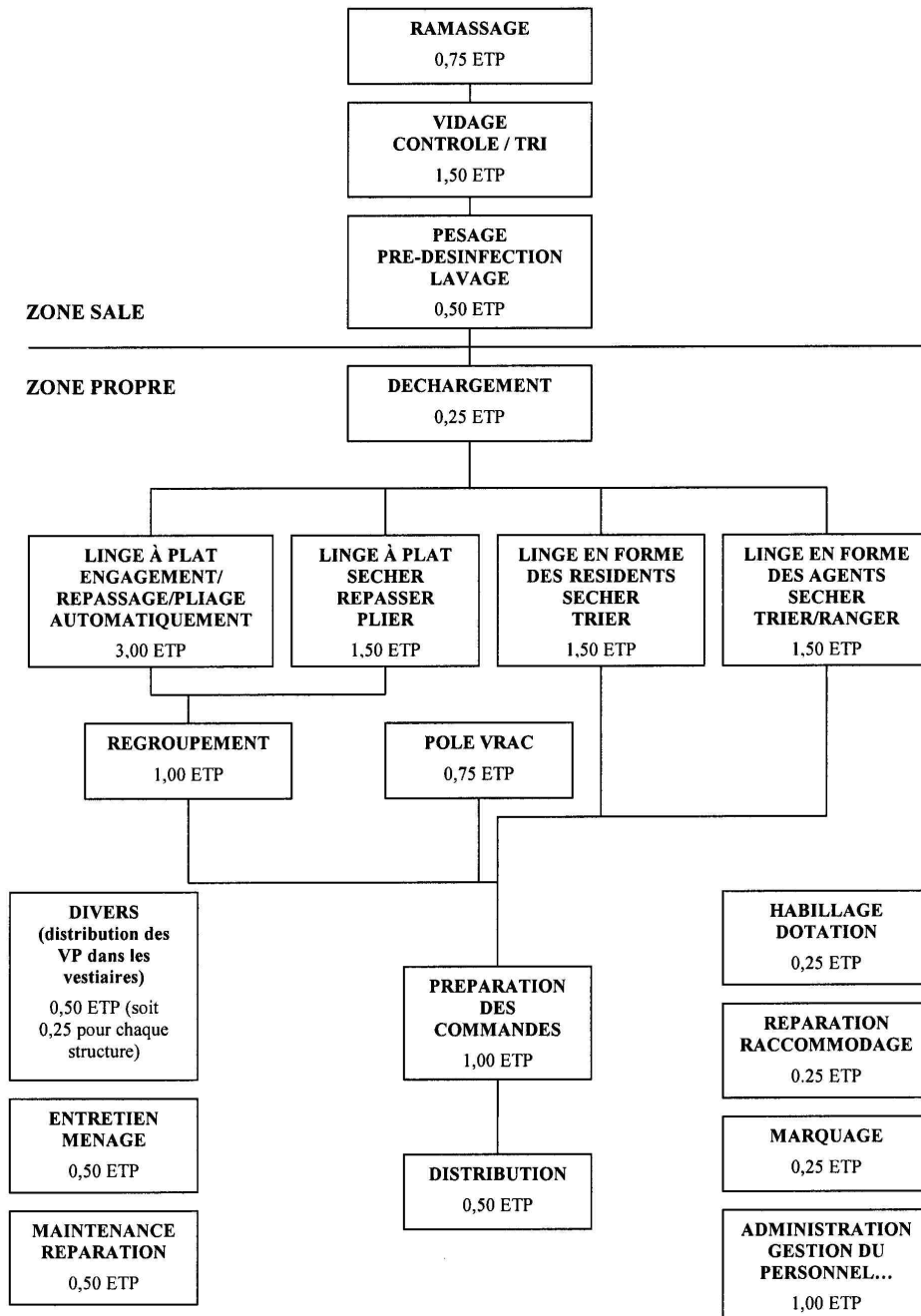
Court séjour 50000 à 60000 kg/an/ETP

Moyen séjour 40000 à 50000 kg/an/ETP

Long séjour 25000 à 30000 kg/an/ETP

TYPE DE SERVICE	KG DE LINGE TRAITE ANNUELLEMENT ST FOY LA GRANDE	KG DE LINGE TRAITE ANNUELLEMENT BERGERAC	NOMBRE D'AGENT FONCTIONNEMENT DE LA	
			PRODUCTIVITE BASSE	PRODUCTIVITE HAUTE
COURT SEJOUR				
URGENCES	18317	20782	0,78	0,65
BLOCS OPERATOIRES		16527	0,33	0,28
CHIRURGIE		58755	1,18	0,98
REANIMATION		10527	0,21	0,18
SMC / SIC	16065	5674	0,43	0,36
CARDIOLOGIE		12370	0,25	0,21
MEDECINE	51133	63048	2,28	1,90
MATERNITE		10484	0,21	0,17
PEDIATRIE		14413	0,29	0,24
CONSULTATIONS EXTERNES	5429	5071	0,21	0,18
RADIOLOGIE	2244	2454	0,09	0,08
LABORATOIRES		1669	0,03	0,03
SERVICE GENERAUX	9209	11868	0,42	0,35
MOYEN SEJOUR				
SSR	37357		0,93	0,75
UNITE POST-CURE	6093		0,15	0,12
LONG SEJOUR				
USLD	93448	36467	5,20	4,33
MAISONS DE RETRAITE	69834	42121	4,48	3,73
TOTAL	309129	312230	17,48	14,53
PRODUCTIVITE	MOYENNE		35543,13	42758,03

ANNEXE 36 : Organigramme fonctionnel de la blanchisserie inter-hospitalière



ANNEXE 37 : Détail du coût unitaire prévisionnel de la blanchisserie inter-hospitalière pour 2004

comptes	Intitulé des comptes	Coût en euros	Coût en euros et par kg	%
60252	Habillement	12000	0,018	1,31
60253	Linge	15000	0,023	1,64
60254	Produits d'entretien	8700	0,013	0,95
60255	Produits lessiviels	21100	0,032	2,30
60258, 6027 6028	Autres fournitures Hôtelières	620	0,001	0,07
602	ACHAT STOCKES	57420	0,088	6,26
60611	Eau et assainissement	10000	0,015	1,09
60612	Energie électricité	9500	0,015	1,04
60618	Autres fournitures non stockable (gaz)	38000	0,058	4,14
6063, 6068	Autres fournitures non stockés de matières...	700	0,001	0,08
606	ACHAT NON STOCKES	58200	0,089	6,35
60	ACHATS	115620	0,177	12,61
6152, 6155	Entretien,réparation interne	8000	0,012	0,87
6155, 6156	Entretien,réparation externe	13000	0,020	1,42
615	ENTRETIEN ET REPARATION	21000	0,032	2,29
6161	Multirisques	700	0,001	0,08
6163	Assurance transport	700	0,001	0,08
6165	Responsabilité civile	1500	0,002	0,16
616	PRIMES D'ASSURANCES	2900	0,004	0,32
61	SERVICES EXTERIEURS	23900	0,037	2,61
62	AUTRES SERVICES EXTERIEURS	0	0	0,00
63	IMPOTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	32500	0,050	3,54
641	Rémunération du personnel	349224	0,535	38,09
645	Charges de sécurité sociale...	129585	0,199	14,13
64	CHARGES DE PERSONNELS	478810	0,734	52,22
65	AUTRES CHARGES DE GESTIONS COURANTES	10000	0,015	1,09
66	CHARGES FINANCIÈRES	27200	0,042	2,97
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	3000	0,005	0,33
68	DAP	225812	0,346	24,63
TOTAL		916842	1,405	100,00

ANNEXE 38 : Analyse stratégique du projet de rénovation de la blanchisserie foyenne

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
ENJEUX	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de tableau de bord/gestion - Contractualisation interne (entre la Direction des services économiques et la responsable de la blanchisserie sur son budget de fonctionnement et d'investissement) - Préparation du futur remplacement de la responsable de la blanchisserie 	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur une nouvelle organisation (suite au prochain déménagement du service USLD) - Analyse globale de la fonction linge dans la perspective d'une future démarche d'accréditation 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer les futurs départs en retraite d'une partie de l'effectif 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la productivité de ce service par une mécanisation renforcée et une rénovation importante de l'appareil de production 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les prestations de la blanchisserie (qualité, traçabilité, quantité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir l'actuel coût de production

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
RISQUES	<ul style="list-style-type: none"> - Opposition de la responsable sur la mise en œuvre des tableaux de bords/gestions informatisés - Non participation du directeur des services économiques sur cette nouvelle politique 	<ul style="list-style-type: none"> - Incapacité pour ce service d'avoir un regard critique sur ses pratiques (par manque de connaissances) 	<ul style="list-style-type: none"> - Opposition à toute démarche de changement induisant une augmentation de l'absentéisme - Perte de motivation - Opposition syndicale - Tension dans le travail, du fait, d'une plus grande automatisation et d'une rationalisation accrue des tâches et du rythme de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Faiblesse du niveau de contractualisation dans le domaine de la maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - non perception par les usagers de ces modifications 	<ul style="list-style-type: none"> - L'augmentation des quantités d'articles de linge en circulation entraînera une progression des dépenses sur les comptes « linge, habillement »

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un suivi des indicateurs permettant de piloter ce service quasiment en temps réel - Responsabiliser la contremaître du service par la gestion d'un budget propre - Mise en place d'objectif à atteindre avec les moyens en parallèle (personnel, budgétaire, formation...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Associer l'ensemble des agents du service à la mise en œuvre d'une nouvelle organisation afin d'insuffler un second souffle dans leur travail - Assistance d'un expert pour la préparation de l'accréditation et mise en place d'une nouvelle organisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Accentuer l'intéressement au travail des agents (mécanisation des tâches répétitives, recentrage vers des tâches d'analyse) - Revaloriser la place de ce service au sein de la structure par un soutien de la responsable et des agents face aux services de soins 	<ul style="list-style-type: none"> - Un développement des compétences des agents permettrait de maîtriser l'ensemble du circuit de linge (plusieurs jeunes recrues pourraient ainsi trouver un nouvel intérêt pour ce métier, manquant cruellement de reconnaissance) - Maintenir la polyvalence des agents - Rédiger des contrats de maintenance avec des délais d'intervention le plus court possible pour limiter autant que faire se peut l'immobilisation de cet outil de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration du fonctionnement quotidien des agents des services de soins (augmentation des quantités...) - Amélioration de la prise en charge des patients/résidents par un accroissement des volumes proposés aux services - Mesurer régulièrement les prestations de la blanchisserie tant au niveau des services que des usagers 	<ul style="list-style-type: none"> - Une analyse et un suivi du budget de la blanchisserie s'impose si l'établissement souhaite pouvoir réagir en temps réel sur les différentes variables d'ajustement de ce service, et par conséquent maîtriser les évolutions des dépenses

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
CONTRAINTES	<ul style="list-style-type: none"> - La faible maîtrise de l'outil informatique et des normes établies par les professionnels du secteur risquent de mettre en grande difficulté la responsable de la blanchisserie 	<ul style="list-style-type: none"> - Risque de remise en question profonde des pratiques des agents, conduisant à des changements pas toujours désirés 	<ul style="list-style-type: none"> - Association de l'ensemble du service sur ce changement d'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Ces nouvelles contraintes/exigences doivent être accompagnées de formation - Une interruption de 1 à 2 mois du fonctionnement du service est à prévoir pour la réalisation des travaux de rénovation 	<ul style="list-style-type: none"> - Associer le personnel des services utilisateurs pour tout nouvel achat d'un article de linge ou d'habillement - Rationaliser les articles en circulation sur l'établissement [par ex : ne pas autoriser une variété de tenue professionnelle aussi importante (pour le personnel féminin, tunique/pantalon l'hiver et blousse l'été)] 	<ul style="list-style-type: none"> - Les capacités budgétaires de l'établissement vont limiter les marges de manœuvre, mais un étalement dans le temps des dépenses rend possible ce programme de travaux

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
CONSEQUENCES	<ul style="list-style-type: none"> - La réussite de ce projet permettrait d'avoir une bonne visibilité sur le fonctionnement de ce service (fixation d'objectif à atteindre...) - Cette réussite permettrait d'envisager le lancement d'un programme similaire sur le reste des services économiques (restauration, magasin, services techniques...) - La non participation des responsables (directeurs services économiques et responsable blanchisserie) conduirait ce changement dans l'impasse 	<ul style="list-style-type: none"> - Traçabilité et visibilité accrues sur le l'ensemble du circuit du linge - Regain d'intérêt des agents pour leur métier par une meilleure connaissance et maîtrise de leurs pratiques - L'organisation mise en place doit être simple sans quoi elle risque fort de ne pas être suivi d'effet 	<ul style="list-style-type: none"> - L'adhésion du personnel, qui dans sa majorité fait preuve d'une conscience professionnelle remarquable, devrait être effective. Cependant, une participation timoré du personnel de direction a ce changement pourrait favoriser le développement des divisions entre les agents voulant évoluer et ceux enclin au statisme 	<ul style="list-style-type: none"> - Le travail des agents devrait être plus intéressant et donc plus valorisant - Rechercher la solution la moins onéreuse pour le traitement du linge foyen pendant la durée des travaux de rénovations 	<ul style="list-style-type: none"> - L'augmentation de la ligne budgétaire consacrée aux achats de linge et habillement 	<ul style="list-style-type: none"> - Essayer d'améliorer la qualité des prestations hôtelières à coût constant

ANNEXE 39 : Analyse stratégique du projet d'externalisation

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
ENJEUX	<ul style="list-style-type: none"> - Recentrer les efforts d'investissement sur les services de soins - Résultat plus facile à exiger d'un prestataire externe 	<ul style="list-style-type: none"> - Rationaliser les besoins de la structure 	<ul style="list-style-type: none"> - Externalisation des problèmes posés par le personnel (recrutement, formation, congés maladies...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le vieillissement du matériel oblige à porter une réflexion sur l'avenir de ce service - Externalisation des problèmes posés par le matériel et son utilisation (pannes, réparations, entretien...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir et/ou améliorer des prestations de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les dépenses de fonctionnement de la structure

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
RISQUES	<p>- Le choix de faire appel à un prestataire externe est une décision hautement sensible. Au-delà de la dimension politique et syndicale, elle entraîne l'établissement vers une dépendance plus ou moins grande vis-à-vis de son prestataire</p> <p>- Tout disfonctionnement de cette externalisation renforcera le sentiment d'une erreur stratégique commise par la direction</p>	<p>- Une mauvaise appréciation des besoins pourrait occasionner de graves disfonctionnements du fait des livraisons non quotidiennes.</p>	<p>- Opposition syndicale</p> <p>- Opposition des agents du service (augmentation de l'absentéisme, risque de grève...)</p> <p>- Démotivation des agents.</p>	<p>- Pertes de compétences</p> <p>- Perte de flexibilité et de réactivité</p>	<p>- Non perception par les usagers de ces changements</p> <p>- Risques courus en matière de continuité du service public, en cas de conflits sociaux au sein de l'entreprise concessionnaire.</p>	<p>- Dérapage budgétaire sur le compte «service extérieur» (changement des pratiques, facturation des pertes de linge,...)</p> <p>- Privé de moyens, l'établissement pourrait se retrouver enchaîné à son prestataire. Ce dernier pourrait ainsi faire primer ses exigences sur le long terme (augmentation des tarifs, faible concurrence entre les quelques entreprises du secteur)</p>

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Déplacement du service du fait des nuisances engendrées par son ancienne activité 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une organisation efficace qui soit susceptible de ne pas provoquer de gêne pour les services de soins - Externalisation pour les services économiques de la gestion de tous les achats liés à la fonction linge (linge, produits lessiviels, divers matériels...) - Suppression des stocks de linge (location linge). Disponibilité à chaque livraison des quantités adaptées aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> - Externaliser petit à petit le traitement du GP/MP/PP en fonction des départs en retraite - Redéployer les autres agents vers d'autres postes plus valorisants de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne plus maintenir de matériel (laveuses, sècheuse...) sur le site 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir une prestation de qualité répondant aux exigences d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire en sorte que cette prestation soit assurée à un coût inférieur à celle d'un traitement géré en interne

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
CONTRAINTES	<ul style="list-style-type: none"> - La non prise en charge du linge des résidents et d'une catégorie d'article (serpillières) peut être un facteur de risque dans le cas où l'entreprise principale ne soit pas solidaire du prestataire entretenant ces articles 	<ul style="list-style-type: none"> - La position du Centre Hospitalier dans la ville et ses capacités d'accueil et d'accès obèrent fortement la possibilité de créer une zone de stockage du linge sale et propre donnant sur l'extérieur (livraison et ramassage du linge par semi-remorque) - Ramassage non quotidien - Livraison non quotidienne - Recontrôler les quantités livrées par l'entreprise, support de la facturation (perte de temps) - Le changement de style de linge (hors catalogue du dit prestataire) ne pourra se faire qu'au prix d'une majoration de la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation d'une campagne de communication en interne (instances, syndicats, personnel) sur les objectifs et les conséquences de cette externalisation - Rassurer les agents sur leur devenir à l'hôpital 	<ul style="list-style-type: none"> - Compte tenu du non traitement des « gants » par l'entreprise candidate une décision s'impose afin de savoir s'il faut : <ul style="list-style-type: none"> * Maintenir l'entretien en interne (conservation de laveuse, sècheuse...) * Passer au gant à usage unique 	<ul style="list-style-type: none"> - La faible réactivité en cas d'afflux important et soudain de personnes à l'hôpital - Le choix restreint de produit proposé dans les catalogues du prestataire 	<ul style="list-style-type: none"> - Le maintien d'un traitement des gants en interne ou la choix des gants à usage unique va inexorablement occasionner des coûts supplémentaires - L'attribution d'une dotation de linge à la structure (immobilisation financière) fera inévitablement l'objet d'une répercussion sur le tarif de la prestation

ANNEXE 40 : Analyse stratégique du projet de coopération

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
ENJEUX	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la coopération entre ces 2 structures 	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du site devant accueillir la future blanchisserie commune (postulat de base : Bergerac) - Redéfinir une nouvelle organisation de cette blanchisserie commune - Analyse globale de la fonction linge dans les 2 établissements en vu de la préparation d'une démarche d'accréditation (protocolisation, mise en place d'indicateurs...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le futur départ en retraite du responsable de la blanchisserie de Bergerac devra conduire les 2 directeurs à recruter un nouveau responsable capable d'encadrer et de piloter un tel service 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la productivité du service par une mécanisation plus importante - Définir les prestations que cette nouvelle blanchisserie devra offrir, puis fixer le niveau de « qualité » de chacune d'entre elles 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintien ou amélioration des prestations de la blanchisserie (qualité, quantité, traçabilité...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire baisser le coût de production de Bergerac pour le rapprocher de celui de St Foy La Grande - Obtenir un coût de production, tout catégories confondues, inférieur à celui du secteur privé

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
RISQUES	<ul style="list-style-type: none"> - Opposition des présidents de conseil d'administration dont la couleur politique n'est pas identique - Non soutien de l'ARH sur cette coopération - Opposition syndicale 	<ul style="list-style-type: none"> - Le mariage de 2 services dont les organisations, les pratiques et les besoins sont différents peuvent occasionner, notamment au début, quelques difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> - Opposition entre les agents du CH de Bergerac et ceux du CH de St Foy La Grande - Conditions de travail différentes entre les 2 structures (Rtt, temps de travail journalier,...) pouvant déboucher sur des difficultés lors de la mise en place d'une organisation commune - Perte de motivation - Augmentation possible du taux d'absentéisme - Opposition des agents de St Foy La Grande pour venir travailler à Bergerac 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulté pour traiter pendant la durée des travaux l'intégralité du linge des deux établissements (mettre en place une organisation rigoureuse) 	<ul style="list-style-type: none"> - Une mauvaise organisation peut occasionner de nombreux problèmes dans la gestion du vestiaire des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> - Des tensions dans le travail pourraient atténuer les bénéfices attendus sur le plan de la productivité et ainsi rendre difficile la baisse du coût de production du kilo de linge traité - Une augmentation des dépenses liées plus ou moins directement au linge, est à craindre compte tenu des besoins non satisfait dans les services

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Mutualiser les moyens des 2 établissements sur cette activité 	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les articles sur les deux structure dès que cela, sera possible - Uniformiser à terme le matériel de transport et de ramassage du linge - Maintenir ce service dans le giron hospitalier pour conserver une réactivité, une flexibilité dans son fonctionnement - Mettre en place une commission linge sur chacune des structures - Travailler en dotation - Quantifier les besoins de chaque service en fonction de sa patientèle - Désignation de référents linge dans chaque service 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les conditions de travail des agents en automatisant les taches les plus répétitives - Redéfinir clairement un organigramme du nouveau service afin de bien positionner les responsables - Information et communication par les 2 directions, aux 2 équipes des objectifs de cette coopération - Sélectionner les meilleurs éléments des 2 structures (état des services, motivations, absentéisme...) - Créer une culture commune 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuer le nombre d'agents par une automatisation renforcée de l'appareil de production - Maintenir une politique de polyvalence des taches (pas de « spécialisation » des agents) - Conserver les compétences des agents dans la fonction publique hospitalière - Passation de contrat de maintenance avec des délais d'intervention court à finaliser 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le travail des services de soins dans leurs pratiques quotidiennes (augmentation des quantités de certains articles...) - Mesurer le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers (services, patients, résidents) à intervalle régulier 	<ul style="list-style-type: none"> - Répartir entre les deux structures les besoins d'investissement pour ce service - Mieux maîtriser l'évolutions des dépenses - Partager les gains de productivité

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
CONTRAINTES	<ul style="list-style-type: none"> - Concertation avec les organisations syndicales sur ce nouveau projet - Création d'une structure juridique commune du type GIP - Projet à lancer d'ici un an maximum faute de quoi il faudra probablement attendre un peu si l'on veut éviter de se retrouver dans la tourmente des élections législatives et présidentielles 	<ul style="list-style-type: none"> - Associer l'ensemble des acteurs ayant un lien avec la fonction linge dans le but d'apprécier l'intégralité de leurs besoins 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclasser les personnes les moins ouvertes aux changements pour éviter de favoriser une mauvaise ambiance dans le service - Associer l'ensemble des agents à la mise en place de l'organisation de ce nouveau service 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire 1 bilan de compétence des agents susceptibles d'intégrer la nouvelle structure et mettre en place un plan de formation individuel (informatique,...) - Former les agents aux règles élémentaires applicables en blanchisserie hospitalière (biocontamination, hygiène,...) - Interruption de la production de Bergerac durant les travaux de modification. 	<ul style="list-style-type: none"> - Associer le personnel sur tout nouveau choix d'articles de linge 	<ul style="list-style-type: none"> - Les contraintes budgétaires des 2 établissements imposeront un planning d'investissement pluriannuel sur la fonction linge

IMPACTS	MANAGERIAL	ORGANISATION	SOCIAL	TECHNIQUE	SERVICE PUBLIC	ECONOMIQUE
CONSEQUENCES	<ul style="list-style-type: none"> - Le statut de GIP (ni trop rigide, ni trop souple) afin d'être capable d'intégrer de nouveaux candidats tout en excluant si possible tout sortie prématurée, à savoir avant la fin des amortissements du matériel) 	<ul style="list-style-type: none"> - Meilleure appréciation de la fonction linge - Respect des normes en vigueur (RABC, NF 13795...) - Respect des bonnes pratiques élaborés par les professionnels du secteur - Une mauvaise estimation des besoins peuvent entraîner des blocages préjudiciables (manque de certains articles...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Balkanisation du service - Blocage et fermeture aux évolutions 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail plus intéressant et plus valorisant - Traitement par la blanchisserie de St Foy La Grande du linge de Bergerac durant les travaux de réadaptation - Utilisation optimale du matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Une réflexion globale sur les besoins de l'ensemble des services des 2 structures risques fort de faire évoluer à la hausse les dépenses relatives à la fonction linge. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une impulsion forte des 2 directions est indispensable pour permettre l'instauration d'un cercle vertueux susceptible de générer les gains de productivité attendus.