

SAFITECH: Dispositif de professionnalisation des métiers filière logistique

Armelle Petit, chargée de mission
SAFITECH

SAFITECH un Dispositif d'accompagnement de la Filière Technique : Origine du projet

Plus de 1200 professionnels

(Techniciens hospitaliers, Techniciens supérieurs hospitaliers, Ingénieurs ou assimilés) concernés par :

**Diversité des profils métiers
et des compétences**

Evolutions fortes

Connaître les caractéristiques des métiers, des professionnels de la filière, de leurs besoins de formation immédiats et à venir, pour **développer une offre d'accompagnement de leur parcours, pertinente et sur mesure.**

SAFITECH un Dispositif d'accompagnement de la Filière Technique : Origine du projet

Les constats

- La recherche d'un accès plus fort à la formation des cadres techniques
- La nécessité de favoriser des échanges entre professionnels parfois isolés dans leur structure

Un partenariat ANFH/ H360, initié en 2012



Les résultats de l'étude sur 2012/2013

1. D'identifier les principales caractéristiques des métiers
2. De développer une gestion des Ressources Humaines
3. De construire une démarche prospective et stratégique

Fort de ce partenariat, Armelle PETIT ingénieur Hospitalier a rejoint EN 2013 à 50% de son temps l'ANFH pour le dispositif SAFITECH en tant que chargée de mission en région Nord pas de Calais puis à 100 % de son temps en 2016 dans le cadre du déploiement du dispositif sur 6 délégations ANFH

SAFITECH un Dispositif d'accompagnement de la Filière Technique

SA nté FI lière TECH nique en quelques mots ...

- ❑ **Mise en place de parcours de formation adaptés** , modulables , certifiant vers le diplômant, en miroir opérateur / Manager , dans le respect des processus métier, enjeux et compétences identifiés
- ❑ **Animation de club métier** :, Benchmark, visites , élaboration de fiches de bonnes pratiques, information sur les dispositifs de formation participation à leurs élaborations incubateur d'idées !
- ❑ **Perspectives SAFITECH 2016 /2017 /2018 / Déploiement du Dispositif au CAP NORD**

SAFITECH un Dispositif d'accompagnement de la Filière Technique

- Mise en place de parcours de formation adaptés, modulables , certifiant vers le diplômant, en miroir opérateur / Manager , dans le respect des processus métier, enjeux et compétences identifiés**

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers

1) Cartographies

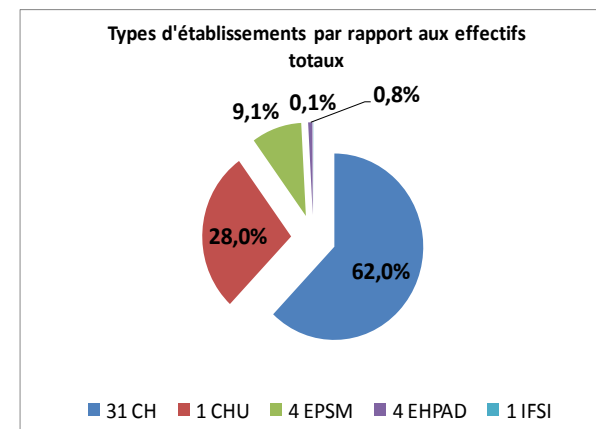
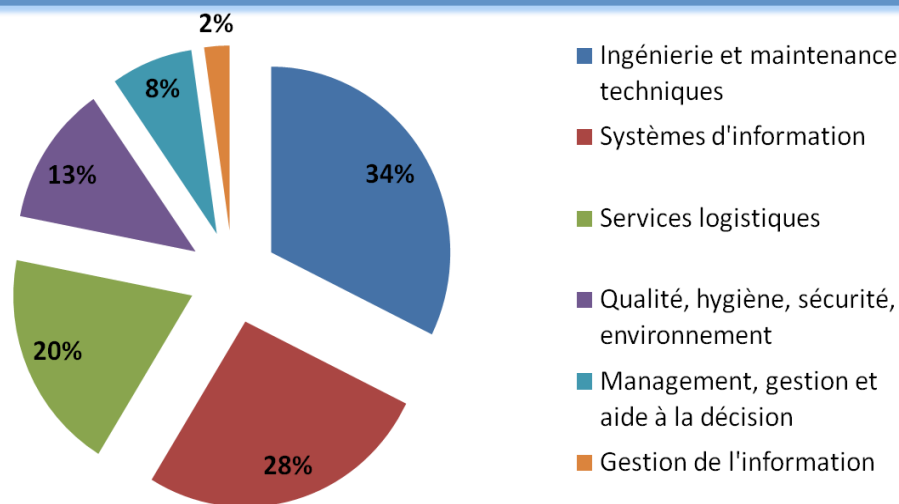
- Métiers de la filière technique
- Métiers de la logistique
- Métiers des achats

2) Analyse des processus clés Achats et logistiques
,identification du besoin en compétences

3) Etude d'impact sur les fonctions

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers: cartographie des cadres techniques en 2012

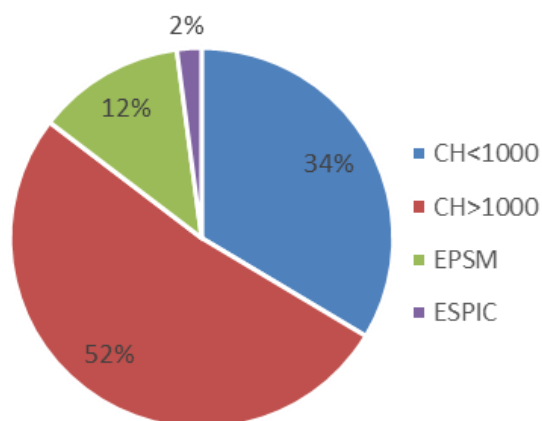
1200 cadres techniques (A et B) cartographiés sur 41 établissements en NPC
39 métiers différents



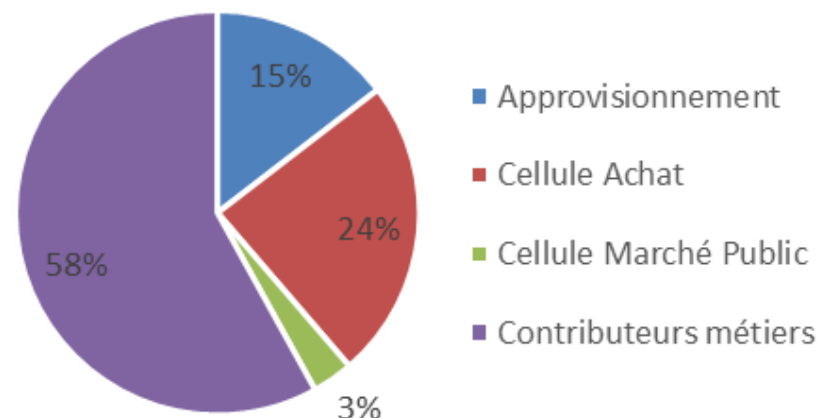
- Les établissements à l'unanimité ont souhaité s'appuyer sur le Répertoire National des Métiers de la Fonction Publique Hospitalière (RNMFPH).
- **On retrouve 6 des 9 familles du répertoire au niveau régional.**

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers: cartographie des acheteurs ou contributeurs au processus achat

Répartition des 336 agents recensés
par type d'établissement



Répartition des 336 agents recensés
par groupe métier



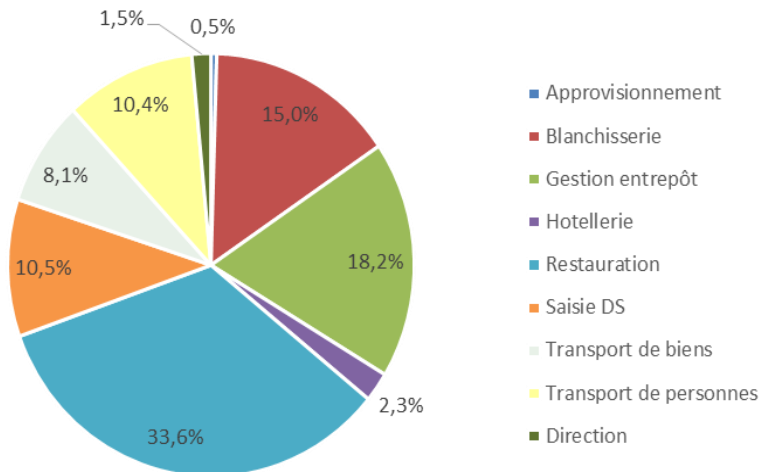
- La moitié des 336 agents recensés travaille dans un CH>1000
- 1/3 travaille dans un CH<1000
- Les autres en ESPIC ou EPSM

- La grande majorité des agents recensés sont des contributeurs métiers
- 1/4 des agents recensés font partie de la cellule achats (sur des métiers de Responsables Achats, Acheteurs, Assistant Achats, Gestionnaires Achats...)

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers:

Cartographie des Métiers de la filière logistique

Profil des 1750 agents recensés



Quelques Constats généraux par groupe processus :

- **Les approvisionnements** ne représentent qu'une petite part des agents recensés (0,5%). En effet, ils ont été recensés au moment de la cartographie Achats.
- Dans la **gestion d'entrepôt**, $\frac{3}{4}$ d'Hommes, une large majorité de catégorie C, principalement de moins de 45 ans
- Dans les **Transports de personnes**, il n'y a quasiment que des hommes, tous de catégorie C et âgés entre 35 et 54 ans
- Dans les **Transports de biens**, il y a majoritairement des Hommes, de catégorie C mais aussi quelques catégorie A et B en tant qu'encadrants. Ils ont plus de 45 ans en majorité.
- Pour la **Blanchisserie et la Restauration**, l'analyse par étape du processus aboutit au même résultat que l'analyse par sous-famille du répertoire des métiers
- Les caractéristiques des agents dans **l'Hôtellerie** : 59% de femmes, 45% de moins de 35 ans, des titulaires pour les $\frac{3}{4}$, majoritairement de catégorie C
- Les profils des agents participant à la **Saisie des Demandes de Services** sont plus hétérogènes, ce qui est normal étant donné le nombre de métiers différents qui y contribuent.

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers: Etapas du processus achat et compétences

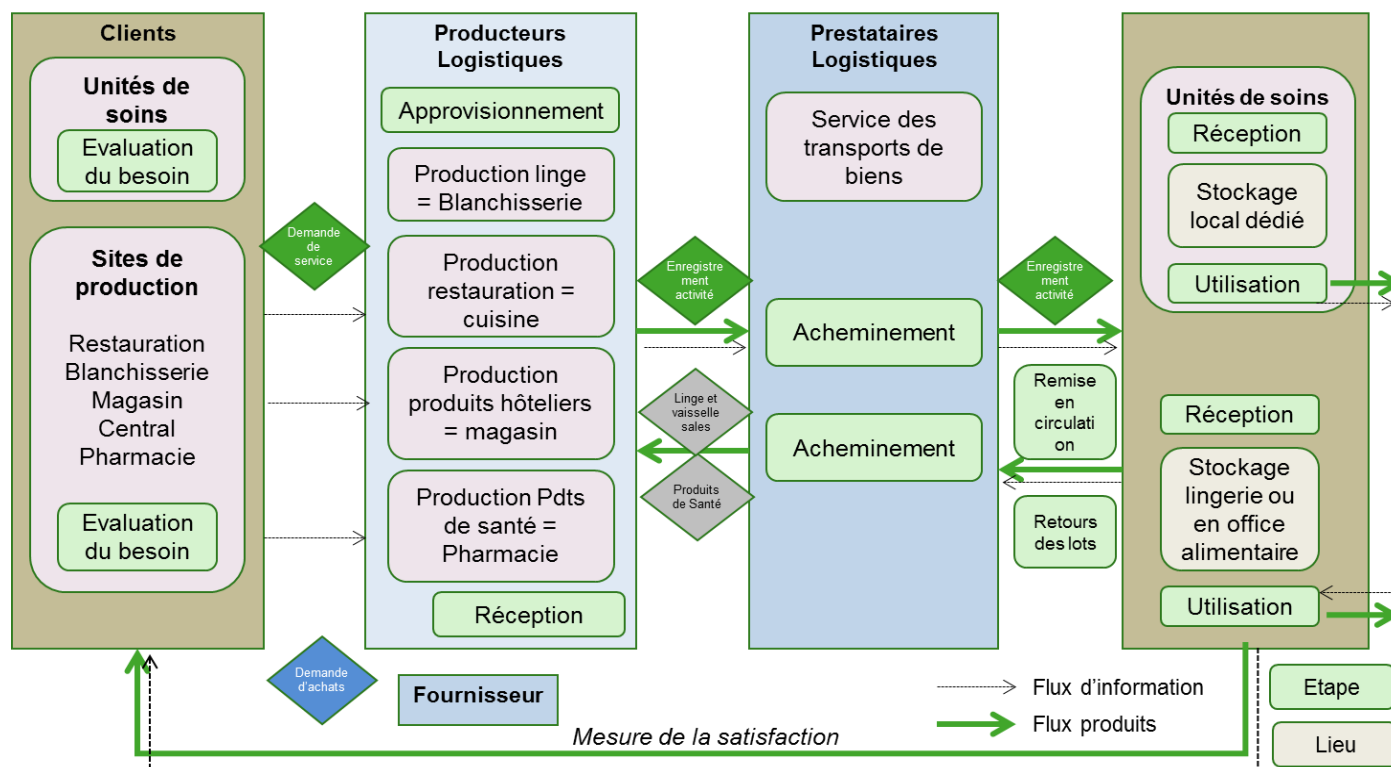
Etapes	Compétences	Demandes	Total
Etude du besoin	Formulation et définition d'un besoin	22,20%	31,50%
	Arbitrage des besoins métiers	9,30%	
Analyse du marché fournisseurs	Connaissance et décodage des fournisseurs	25,90%	25,90%
Choix de la démarche technique	Droit public des achats	24,10%	29,70%
	Droit privé des achats	5,60%	
Suivi de la procédure et sélection des fournisseurs	Négociation Achat	24,10%	24,10%
Exécution et suivi du marché	Pilotage et management de la performance fournisseur	16,70%	27,80%
	Logistique des achats, supply chain hospitalière et management des processus	11,10%	
Pilotage	Performance achats et codes des marchés	51,9%	126%
	Stratégie des achats	42,60%	
	Pilotage des achats	24,10%	
	Achats généraux (indirects)	7,40%	

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers:

Etudes du processus logistique

EXEMPLE : MACRO PROCESSUS « REPONSE A UNE DEMANDE DE SERVICE »

DESCRIPTION



Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers:

identification et enjeux des compétences à chaque étape du processus logistique

MACRO PROCESSUS « REPONSE A UNE DEMANDE DE SERVICE » IDENTIFICATION DES ACTIVITES ET DECLINAISON EN COMPETENCES

Etapes	Activités	Exemple d'acteurs	Enjeux et compétences associées
Saisie de la demande de service	<ul style="list-style-type: none"> Commandes : Papier ou via E procurement (catalogue en ligne) ou Scan 	Services de soins	<ul style="list-style-type: none"> Informatisation des données (e procurement par ex.) Coordination soignants/ logistique Sensibilisation aux règles de commandes/ stockages pour éviter les sur stocks
Approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Passage de demandes d'achats lors du franchissement de seuils d'alertes de produits (suivi ou induit par des demandes de services) Préparation du produit en collecte une fois en magasin principale 	Gestionnaire de stock Approvisionneur	<ul style="list-style-type: none"> Coordination avec le service achats Informatisation Amélioration de la rotation des stocks Définition de seuils et méthodes communes Amélioration taux de service / baisse des ruptures
Réception Stockage Picking	<ul style="list-style-type: none"> Réception des commandes Enregistrement des produits Entreposage en magasin Préparation et sortie du produit 	Agent de logistique générale : Réceptionnaire/ Cariste/ Préparateur de commande	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion sur le schéma des flux, avec par ex. la création d'une plate forme centrale logistique Informatisation Enregistrement des flux (flashage) Optimisation des temps de préparation Optimisation de l'entreposage (picking par ex....) Sécurité
Transport	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du produit à transporter et chargement Transport par camions ou petit matériel de transport Chargement dans les services (flux vertical) Mise à disposition en magasin spécifique 	Transporteur/ Conducteur	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des tournées de transport Appui au rangement dans les unités de soins Appui dans la remontée des dysfonctionnements Outils informatiques

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers:

Etudes d'impact fonction logistique

Organisation

- **Un flux logistique en cours de définition** (réflexion sur la centralisation en une plate forme puis dispatching)
- Les **interfaces entre les services logistiques et les autres services ne sont pas clairement définies**, par exemple, un personnel soignant qui gère la partie logistique (ex des pharmaciens, des cadres dans les services de soins qui sont approvisionneurs...)

Outils

- Un **manque d'outils informatiques dédiés** à la logistique (logiciels financiers et non logistiques, manque d'outils intégrés : pas d'interfaces entre les logiciels)
- Des **infrastructures à rénover mais des projets logistiques réduits** (construction de bâtiments, refonte de flux...)

Métier

- Un **personnel logistique peu qualifié** : une socle commun de compétences logistiques à acquérir
- Des **responsables en cours de professionnalisation** qu'il reste à former
- Des **pratiques qui vont largement évoluer** avec la mise en place d'outils SI
- Des **pratiques logistiques qui manquent de professionnalisation et d'harmonisation** entre les différentes parties prenantes y compris services clients internes

Culture

- Le **soin est la priorité des établissements** au dépens du secteur logistique
- L'arrivée de compétences externes souvent issues du secteur privé
- La **logistique peut faire une intrusion** dans certains services qui jusque-là vivaient en autonomie, voire en autarcie

Mise en place des parcours de formation sur la base des données métiers: études d'impacts fonction achat

SUR L'ORGANISATION

- Mettre en place un coordinateur achat, performant notamment sur le volet négociation
- Coordonner les équipes Marchés/ Acheteurs/ Prescripteurs : difficulté dans la proximité géographique
- Harmoniser les pratiques : notamment pour avoir des grilles d'analyses communes, procédures communes
- Partager les données : par exemple avoir un portefeuille - vivier de fournisseurs communs (actif ou non actif)

SUR LES COMPETENCES

- Développer les compétences en : Veille technologique, Sourcing, Négociation (assez méconnu, notamment sur le dialogue compétitif...), suivi des fournisseurs (fiche incident)
- Améliorer les compétences techniques des acheteurs métiers
- Adapter les stratégies de consultation et de contractualisation en fonction de l'achat
- Mieux rédiger les CCTP. (Décomposition des prix)
- Travailler en groupes projets internes avec un travail amont sur la pertinence et les modalités du groupe projet pour affiner le choix
- Utiliser des systèmes d'information Achats

SUR LA DIMENSION CULTURELLE

- Mieux reconnaître la fonction achat dans l'établissement et communiquer sur les gains de la fonction achat

SUR LE « VOLET » OUTIL

- Informatisation : obligation de dématérialisation de la procédure d'achat, exemple de la plate forme dématérialisée en achats de médicaments à étendre avec des catalogues virtuels pour les fournitures de bureaux, les produits d'hygiène, l'hôtelier...des référencements
- Promouvoir les échanges de données en réseaux

Parcours de Formation « TRONC COMMUN » les fondamentaux de la Logistique

Parcours Tronc Commun Manager

Justification : Généricité, décloisonnement, benchmarking, bonnes pratiques, indicateurs, compétences, paramétrage des systèmes d'informations, prospective

14 jours

Public cible : Cadres et techniciens fonctions

Logistique, achats et supply chain

3 J

Acteurs, enjeux, processus, fiabilité, réactivité, coûts, gestion des actifs

Approvisionnement

2 J

Méthodes classiques, nouveaux modèles, évaluation des fournisseurs, traçabilité

Parcours Tronc Commun Manager (2)

Justification : Généricité, décloisonnement, benchmarking, bonnes pratiques, indicateurs, compétences, paramétrage des systèmes d'informations, prospective

14 jours

Public cible : Cadres et techniciens fonctions logistiques ou métiers

Planification des ressources humaines et techniques

2 J

Gestion de la demande et des capacités, synchronisation de la supply chain

- « Se hisser au niveau des... »
- Piloter et maîtriser les coûts
- « Dégager des marges de... »

DISPO

Parcours Tronc Commun Opérateur

Justification : Vision globale, décloisonnement, polyvalence, jeux de rôle, exploitation des systèmes d'informations, tableaux de bord

5 jours

Public cible : Opérateurs logistiques ou de production

Initiation chaîne logistique de la santé

1 J

Acteurs, Jeu de rôle, ma contribution fiabilité, réactivité, coûts, actifs

Gestion des approvisionnements et des stocks

2 J

Tenue de stocks, déclenchement des appro., traçabilité

Logistique de Production

1 J

Modes de production, planification, approche lean

Distribution

1 J

Modes de distribution, transports et engins, traçabilité, retours

- Ma place et celle des autres dans la chaîne logistique de la santé
- Tous fournisseurs et clients
- Répercussion des mes activités sur le service patient

Parcours Métier Linge

Parcours Métier Linge Encadrement

Justification : Optimiser la gestion du traitement du linge et de sa distribution : Bonnes pratiques

6 jours

Public cible : Cadres et responsables de la fonction linge

Evolutions Technologiques et Réglementaires QHSE

2 J

ICPE, réglementation, évolutions technologiques, traçabilité, RABC, Environnement, ergonomie...

Les textiles et la gestion du linge

2 J

Circuit, marquage, manutention, suivi des consommations, dotations, tableaux de bord, distribution...

Maitrise des coûts

2 J

Méthode de

Parcours Métier Linge Opérateur

Justification : Aptitudes professionnelles spécifiques à l'entretien du linge

6 jours

Public cible : Agents de production de l'entretien du linge

« L'ensemble du parcours soulignera l'aspect politique et social du linge. Ainsi l'implication indispensable des « soignants » sera prise en compte et l'harmonisation « des pratiques » sera assurée (Safitech). »

DISPOSITIF SAFITECH

Textile et Tri

2 J

Classification, identification, comportement à l'entretien, étiquetage, salissures, hygiène, organisation poste de tri...

Le Lavage

2 J

Qualité de l'eau, rejets des eaux usées, les produits lessiviels, facteurs influents le lavage, les cycles, les contrôles, le matériel...

La Finition

2 J

Linge plat, linge en forme, équipement, Hygiène, ergonomie au poste de travail, maintenance des équipements, Hygiène...

Les aspects qualités, sécurité, l'hygiène, l'ergonomie, l'environnement et la notion « service client » sont consubstantiels à l'ensemble des modules



Parcours Transport de Biens et de personnes

Parcours Transport de Biens et de personnes - Managers

Justification : Stratégie, expertise, bonnes pratiques, indicateurs, méthodes, démarche structurée, optimisation, gains financiers et performance.

8 jours

Public cible : Cadres et techniciens fonctions logistiques ou métiers.

Organiser l'exploitation des transports de biens interne et externe.

2 J

Mix entre les unités de soins. Activité transport relative à la production - Cahier des charges - Coût de revient - Organisation des tournées

Organiser l'exploitation des transports de personnes interne et externe.

2 J

Transport Sanitaires - Gestion et négociation - Intégration des aspects réglementaires. Relation prestataires.

Cahier des charges techniques appliqué au transport de biens et de personnes.

2 J

Besoins - Critères de décision - coûts - Situation Hors Cahier des Charges - Optimisation - Respect des règles et des contraintes.

Responsable de parc de véhicules et Engins - Quels savoir-faire ?

Parcours Amélioration Continue Opérateur

Justification : Amélioration continue : l'affaire de tous et de chacun

1 jour

Public cible : Opérateurs logistiques ou de production

Un cadrage des dépenses de transport. Une offre et un pilotage à structurer. Formation étendue au transports sanitaires. Une démarche d'optimisation de la logistique

DISPOSITIF SAFITECH

Amélioration continue des pratiques logistiques

1 J

Sensibilisation à l'amélioration continue - Jeu de rôle
Ma place dans le processus d'amélioration continue
Illustration de quelques outils : cartographie des flux, simulation
Retours d'expériences

Compréhension et conviction : « ... je sais ce qu'on attend de moi et je suis d'accord avec cela »
Culture et exemples de réussite : « ... je m'aperçois que mes collègues et mes supérieurs changent leur état d'esprit et leur façon de travailler »
Compétences et connaissances : « ... je possède les compétences et les connaissances nécessaires pour pouvoir changer »

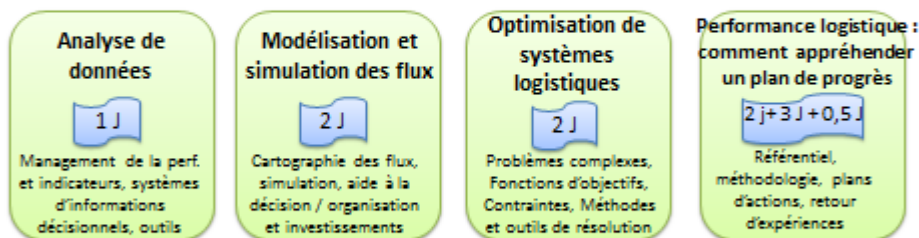
Parcours Amélioration Continue métiers de la logistiques

Parcours Amélioration Continue Manager

Justification : Améliorer la fiabilité et la réactivité, Diminuer les coûts, Mieux utiliser les ressources ➔ Mesurer, comprendre, simuler, optimiser

10,5 jours

Public cible : Cadres et techniciens fonctions logistiques ou métiers



Mise en place d'une démarche de conduite du changement
Compréhension et conviction
Mécanismes d'adhésion vertueux et acceptés
Culture et exemples de réussite

DISPOSITIF SAFITECH

13



Parcours Amélioration Continue Opérateur

1 : Amélioration continue : l'affaire de tous et de chacun

1 jour

2 : Opérateurs logistiques ou de production

Amélioration continue des pratiques logistiques

1 J

Sensibilisation à l'amélioration continue – Jeu de rôle
Ma place dans le processus d'amélioration continue
Illustration de quelques outils : cartographie des flux, simulation
Retours d'expériences

Compréhension et conviction : « ... je sais ce qu'on attend de moi et je suis d'accord avec cela »
Culture et exemples de réussite : « ... je m'aperçois que mes collègues et mes supérieurs changent leur état d'esprit et leur façon de travailler »
Compétences et connaissances : « ... je possède les compétences et les connaissances nécessaires pour pouvoir changer »



DISPOSITIF SAFITECH

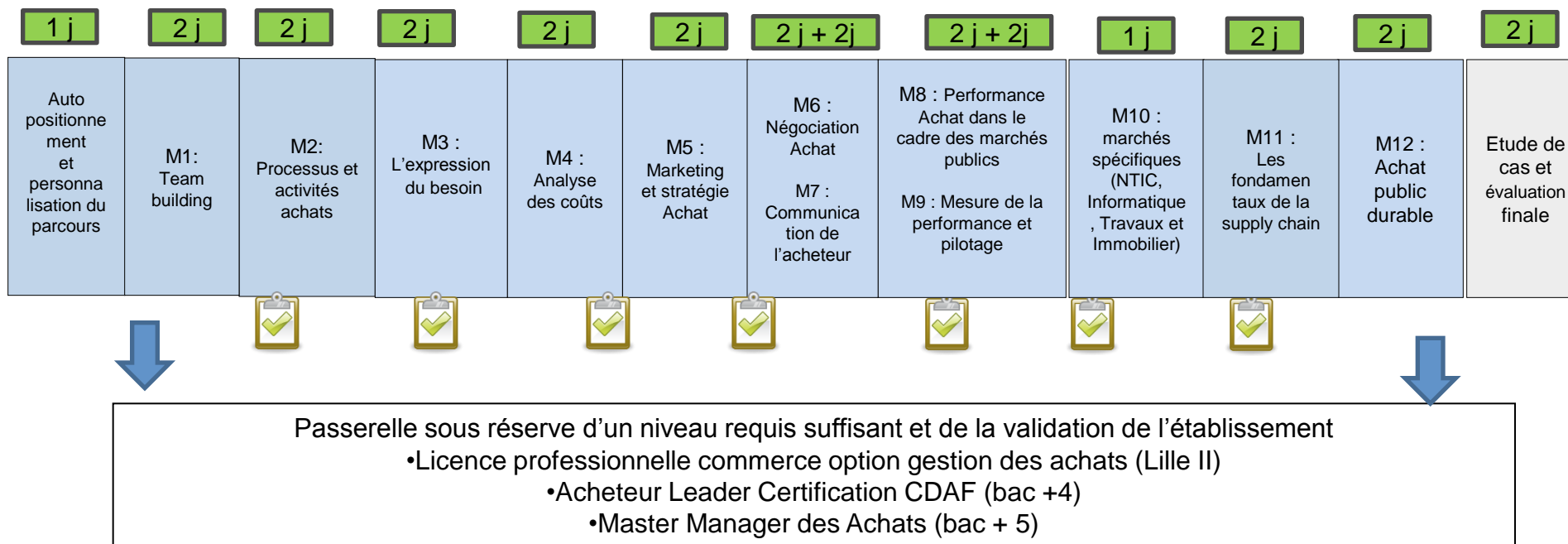
14

Parcours de formation : filière logistique, inscriptions en cours pour 2016

- Nombre d'établissements concernés : 17
- Nombre d'agents inscrits : 123 dont
 - ✓ 72% d'hommes
 - ✓ 28 % de femmes
- ✓ Nombre d'inscriptions aux modules : 690 dont
 - ✓ 400 niveau manager
 - ✓ 290 niveau opérateur
- ✓ Nombre de journées de formation : 1248
- ✓ répartition par catégorie :
 - ✓ catégorie A 7%
 - ✓ catégorie B 19%
 - ✓ catégorie C 59 %
 - ✓ autres 15 %

Parcours de formation : filière achat

Prestataire : CDAF – « marché ouvert »



Module commun

Module au choix en fonction des besoins



Plan Progrès Personnel

Parcours de formation : filière achat

Obtenir le complément de compétences pour devenir un Responsable des Achats, reconnu par tous les secteurs d'activités (public et privé)

Prérequis :

3 ans d'expérience

le suivi et la validation du cursus certifiant « Acheteur public » ; ce certificat est valable pendant 5 ans

Parcours complémentaire :

Une offre de 10 modules complémentaires établis sur une durée d'environ 15 jours ainsi qu'un système d'évaluation adapté aux exigences du diplôme seront organisés sur la région à l'issue du déroulement des cursus certifiants.

Parcours de formation : filière achat

Réalisation en Nord pas de Calais

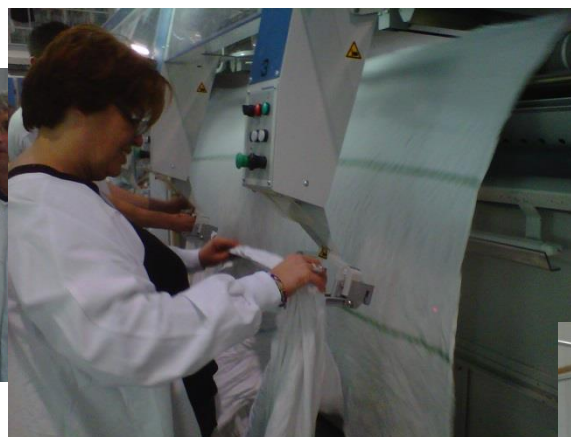
- Nombre d'établissements concernés : 34
- Nombre d'agents inscrits : 153 dont
 - ✓ 40 % d'hommes
 - ✓ 60 % de femmes
- ✓ Nombre de journées de formation : 2716 (*groupe 1 à 8*)
- ✓ répartition par catégorie :
 - ✓ catégorie A 48%
 - ✓ catégorie B 21%
 - ✓ catégorie C 12 %
 - ✓ autres 19%

SAFITECH un dispositif d'accompagnement de la filière technique : club métier

□ Animation de club métier :

échanges et élaboration de fiches de bonnes pratiques, Benchmark, visites , information sur les dispositifs de formation participation à leurs élaborations , incubateur d'idées !

SAFITECH un dispositif d'accompagnement de la filière technique : club métier



Composition du club métier SAFITECH LINGE

- Les établissements de santé Nord pas de Calais : CHRU Lille, CH Valenciennes, CH Seclin, EPSM Bailleul, CH Calais, CH Dunkerque, Hôpital de Saint Venant, EPSM Lille métropole, CH Hénin Beaumont
- Représentants des Blanchisseries de ces établissements et de la Buanderie Inter Hospitalière de la Côte d'Opale basée à Calais
- PLURIDISCIPLINAIRE : acheteur, qualité, responsable logistique, responsable de production, opérateurs logistiques, coordonner autour de la fonction linge
- Partenariat universitaire : Université d'Artois , AFTRAL
- URBH
- CTTN-IREN (Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage)
- ASLOG
- Soit une trentaine de personnes actives sur le sujet.

- Objectifs : établir un guide de bonnes pratiques sur les thèmes définis par le groupe de travail



SAFITECH un dispositif d'accompagnement de la filière technique : club métier

- **Les thèmes de travail retenus par le club métier linge :**

1. TRACABILITE ET GESTION DES FLUX DANS LE RESPECT DES NORMES D'HYGIENE
2. ORGANISATION D'UNE PRODUCTION REACTIVE ET ADAPTEE AU BESOIN
3. QUEL LINGE? QUELLE UTILISATION? QUELLE DOTATION?
4. GESTION DES RISQUES : PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

PROPOSITION du club métier linge en décembre 2014 :

CREATION D'UN CLUB METIER PERFORMANCE LOGISTIQUE : travailler sur une méthodologie d'identification des axes de progrès de la performance logistique, se former à l'utilisation de référentiel et devenir expert (en capacité d'évaluer la performance logistique en milieu hospitalier)

2015

Intégration dans le parcours de formation « Amélioration continue » le module : « Performance Logistique comment appréhender un plan de progrès »: dispositif de formation accompagnement en alternance journées de formation des référents, accompagnement sur site d'experts, club métier performance logistique , restitution binôme référent /experts

SAFITECH un dispositif d'accompagnement de la filière technique : club métier

- **Fonctionnement des clubs métier :**

- ❑ **Identification d'un domaine d'activité : exemple la restauration**
- ❑ **Identification d'un sujet d'actualité commun à plusieurs établissements**
- ❑ **identifier un référent (KIT référent)**
- ❑ **Co animation : référent , chargée de mission ANFH , enseignant**
- ❑ **un outil collaboratif : monespaceanfh.com , communauté SAFITECH**
- ❑ **Objectifs : partage de bonnes pratiques , échanges, visites, benchmark, identification d'indicateur, information des membres sur le dispositif SAFITECH , intégration à la réflexion des parcours de formation en cours de construction ...**
- **Possibilité de réaliser une présentation du dispositif SAFITECH en établissement : Armelle PETIT chargée de mission ANFH peut se déplacer en établissement pour une présentation interne ou inter établissements.**

SAFITECH un dispositif d'accompagnement de la filière technique : outil collaboratif : monespaceanh.com

