

Faire évoluer les pratiques au CHRU de Montpellier

La nouvelle UCPA du CHRU de Montpellier, d'une capacité de 10 000 repas/jour, est entrée en fonctionnement début 2015, avec une évolution de la prestation alimentaire et de la production, et une robotisation de la mise sur plateaux.

La cuisine centrale du CHRU de Montpellier a été construite sur le site Euromédecine. « Le projet a été complètement autofinancé », explique Philippe Weinstein, ingénieur restauration, responsable filière hôtelière et restauration collective. « Des postes ont été gelés et une partie du personnel des cuisines relais est passée en production. » Cette UCPA remplace en effet l'ancienne, située en face, et deux cuisines relais. Le groupe ec6 a accompagné l'établissement pour faire évoluer la restauration. « C'est un projet innovant, centré sur une réflexion autour du patient », fait remarquer Jean-Claude Poilvilain, directeur d'ec6 Méditerranée. « Nous avons offert un éclairage sur ce qui se fait et étudié ce que nous pouvions apporter de plus. » Car, comme le souligne Philippe Weinstein, « on a tendance à restructurer les cuisines, mais on ne pense pas à élargir la réflexion, notamment sur l'environnement hôtelier du patient ». Dont acte. Le cas du CHU de Toulouse (qui fait appel à Davigel pour des plats préparés) a mené « au même grand principe, mais utilisé différemment » : du stock, du choix, mais en fabriquant, avec des DLC adaptées. « Étant producteurs, nous avons la souplesse pour faire évoluer nos produits. »

Assistance au démarrage

Pour gagner en productivité et réduire les effectifs sur des tâches répétitives et peu valorisantes, le CHRU a investi dans une robotisation de la mise sur plateaux des barquettes.

L'installation de cette chaîne automatisée est un process innovant en restauration collective, seules 3 cuisines hospitalières l'ont en France (Montpellier, Valenciennes, Marseille). Le projet de la nouvelle UCPA, mené par le groupement GFC Construction (Bouygues), a fait appel au bureau d'études cuisine AC2R, à l'installateur Rouger pour les équipements et à Mecapack pour le conditionnement et les robots, qui représentent le plus gros budget avec les 230 chariots. Comme le précise Jean-Claude Poilvilain, ec6 Méditerranée a œuvré sur les postes et les équipes en amont pour « faire prendre conscience que tout est lié, mettre en place des documents de travail cohérents et compris de tous. Les prémices de ce projet novateur sur l'évolution de la restauration remontent à 2010, avec une validation fin 2010. Nous sommes partis sur de l'assistance technique à maîtrise d'ouvrage, nous avons réalisé le programme fonctionnel de la cuisine, puis nous sommes passés en phase de travaux. Ils ont été lancés mi-2013. C'est le process qui a défini l'ordonnancement des locaux et l'installation des matériels. Il fallait des sauteuses, marmites et fours pour produire, penser la phase de conditionnement froid et chaud, et enfin, synchroniser le déconditionnement des produits et les cuissons. ec6 est également intervenu sur la phase chantier et réception de chantier », sans oublier « l'assistance au démarrage pendant 3 semaines, auprès des équipes ».

Réflexion sur le nombre de composants

Le CHRU de Montpellier « a investi et nous a donné les moyens de recuisiner », apprécie-t-il. « Et la force d'ec6 a été de convaincre les réticences ! » Auparavant, le site « faisait une cuisine d'assemblage, avec beaucoup de boîitage et de sous vide, surtout pour des questions de sécurité alimentaire. Il a fallu persuader tout le monde de changer les pratiques. Sur quoi pouvait-on gagner, là où il n'y a pas de valeur ajoutée ? Le robot nous a fait réfléchir sur le plateau, le nombre de composants et le bien-fondé des barquettes 3 composants ». Malgré le côté « industriel » du process, le but était de recuisiner : il fallait donc faire évoluer les produits et avoir « une vaisselle nouvelle, même en usage unique ». Toujours cet « aspect hôtelier ». Le patient est « de plus en plus exigeant », admet Jean-Claude Poilvilain, mais...« de moins en moins présent à l'hôpital », ajoute Philippe Weinstein. « On est dans la satisfaction patient car le temps de séjour est plus court. » Selon lui, « l'excuse était : on ne peut pas faire bon à cause des régimes. Mais maintenant, nous sommes dans la cuisine plaisir. Même avec un régime, nous pouvons bien manger ».

Améliorer encore les barquettes

Les textures modifiées ont été mises en place à l'ouverture. « L'objectif était de parvenir à une vraie déclinaison du menu du jour, avec une belle

présentation. » Les formations d'éc6 permettent d'améliorer cette prestation. Les offices hôteliers avaient été refaits un an avant la cuisine centrale. Tout était donc en place pour relayer. Un call center dans les chambres permet de choisir entre 3 types de menus/plats par les patients.

Auparavant était utilisé un système d'aversion, « assez facile à gérer pour les diététiciennes », maintenant « c'est plus complexe, mais nous avons moins de problèmes pour les produits de remplacement, nous changeons complètement le plat ». Une étape est en cours pour proposer tous les jours 5 plats à 3 composantes, en remplacement du plat du jour. Les entrées et desserts, eux, sont fixes. Les fiches techniques ont été retravaillées, 6 aversions principales (œuf, poisson...) ont été conservées. « Il n'y a pas de régime diabétique, mais du coup le repas normal y a gagné : 100 g de viande, sauce, 150 g de féculents, 100 g de légumes. » Des tests sont en cours afin d'obtenir une DLC plus longue (12 jours) pour la carte brasserie (permettant d'alterner). Les barquettes 3 composantes Nutripack vont également être retravaillées pour améliorer le design et présenter une séparation plus haute pour éviter le transvasement pendant le transport. « Nous avons 2 diététiciennes à mi-temps, détachées pour la restauration, qui aident à l'élaboration des menus. Le plan alimentaire, en phase avec le GEMRCN, est de 2 semaines car l'offre alimentaire est basée sur la durée moyenne de séjour. Sur le secteur psychiatrique, nous avons mis en place par exemple le steak/frites, pour casser la monotonie. Les diététiciennes ont restreint l'offre, mais

nous répondons à l'ensemble des besoins. » Le CLAN, très actif, valide toutes les décisions liées à l'alimentation.

Chaîne plateaux automatisée

« Nous réalisons des cuissons de nuit en sauteuse et au four », souligne l'ingénieur restauration. La vaste zone de production chaude comprend 4 sauteuses Technyform, 6 fours Convothem 20 niveaux GN 2/1, 5 marmites Cleveland, 1 cuiseur à féculents Capic, des cellules de refroidissement traversantes Acfri, puis les lignes de conditionnement chaud. « Le plat principal est conditionné sur une ligne, les déclinaisons sur une autre. Nous faisons en général 3 plats par jour et nous alternons, car lorsque l'on démarre une ligne de 2 500, l'équipe ne fait pas de pause, elle est généralement mobilisée pendant 2h. » L'organisation du travail est très calibrée. « Nous avons décalé les horaires de production et de conditionnement », précise-t-il. « Féculents, légumes et viandes doivent être cuits en même temps », note Jean-Claude Poilvilain. « À l'ouverture, nous avons prévu les temps, etc. Dès le 2e jour, nous étions au-delà des cadences qui avaient été imaginées, avec 1h d'avance ! »

Dans la précédente cuisine centrale, tout était mis en barquettes et 2 unités relais s'occupaient du montage des plateaux. Désormais, production et plateaux sont centralisés, sur le site logistique où se trouvent aussi la blanchisserie, le magasin général... La zone d'allotissement est agencée par journée, avec 2 équipes midi/soir. Les robots fonctionnent deux fois par jour. L'informatisation permet de

faire le lien entre les produits (barquettes) et la ligne robotisée. L'ordinateur fait la répartition, définit les emplacements. Au départ de la chaîne, la carte listant la composition du repas tombe automatiquement sur le plateau. Celui-ci part dans les espaces vitrés avec les robots (3 bras), qui se succèdent pour les 3 composantes. À chaque fois, le robot récupère la barquette filmée dans l'une des cagettes et la dépose sur le plateau, qui avance sur le convoyeur. Quand une cagette est vide, le robot la dépose sur le tapis latéral et un opérateur la récupère par l'extérieur. Le convoyeur se prolonge hors zone robotisée, la carte posée initialement sur le plateau permet de contrôler, et l'équipe complète alors manuellement : fruits, petites pièces (fromages portions emballés, par exemple).

Des chariots fonctionnels

Les plateaux repas sont ensuite placés dans les chariots Vitalis d'Iseco, dotés d'un système de maintien au froid avec CO2. « Ils sont fonctionnels, conservent par thermocontact, c'est tout à fait adapté à cause de l'éloignement des sites livrés », commente Philippe Weinstein. La marche en avant s'achève par les quais d'expédition et de retour. Le lavage est assuré par une machine Meiko, avant de repartir dans le circuit. « C'est agréable de mener un projet de A à Z », apprécie Jean-Claude Poilvilain. D'autant plus que le courant est bien passé avec Philippe Weinstein (arrivé seulement en septembre 2013) : « Nous étions sur la même longueur d'onde ». ■

par Karine Averty

En chiffres

Investissement total : plus de 19 millions d'euros

