



30^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité : Le CHU de Toulouse remporte le Prix des Bonnes Pratiques - catégorie Services Publics/Associations

En 3 ans, le CHU de Toulouse professionnalise le métier encore émergent de ses 330 agents logisticiens hospitaliers. 41 référents formateurs permettent d'assurer des formations en interne, et la promotion professionnelle est favorisée : 80 % des nouveaux cadres sont issus du terrain. Les résultats sont probants : les réclamations qualité internes chutent de 40 % et les accidents de travail sont réduits de 50 %. Les métiers de l'ombre sont valorisés...

Paris, le 16 juin 2023. [France Qualité](#), l'association de référence des professionnels de la Qualité, de la maîtrise des risques et des approches d'amélioration continue, remet chaque année depuis 1992 les « Prix Nationaux de la Qualité » qui distinguent une dizaine de lauréats venus de toute la France (entreprises, institutions, étudiants et auteurs) pour leurs bonnes pratiques / ouvrage.

Parmi les [9 lauréats de l'édition 2023](#), le CHU de Toulouse remporte le Prix des Bonnes Pratiques - catégorie Services Publics/Associations, qui récompense une formidable démarche à essayer.

Le CHU de Toulouse est composé de 7 établissements principaux et compte 15 000 employés. Toulouse (31)



La problématique

Le CHU de Toulouse emploie 15 000 personnes sur 7 établissements principaux. Parmi eux, les 330 agents de la filière logistique assurent l'acheminement de l'ensemble des marchandises nécessaires au fonctionnement des unités sur les différents sites : médicaments et dispositifs médicaux, matériel stérile pour les blocs opératoires, produits sanguins, échantillons de biologie, restauration, linge, etc. Jusqu'en 2019, chaque site avait sa propre organisation logistique, ce qui ne favorisait pas la polyvalence, et le personnel manquait de formation. La filière logistique lance alors un vaste projet de professionnalisation afin d'harmoniser et améliorer les pratiques entre les différents sites, et d'assurer la montée en compétences des agents.

La démarche

Pour mettre en adéquation le management des ressources humaines et les exigences de performance de la nouvelle organisation, la filière logistique revoit l'ensemble de ses processus RH (attirer, engager, développer et fidéliser) :

- **Attirer** : elle organise une campagne de détection des talents. Le savoir-être et les attitudes professionnelles sont privilégiés lors du recrutement, ainsi que le recours à l'apprentissage ;
- **Engager** : les nouveaux agents sont intégrés et formés par des agents référents formés à la pédagogie, l'encadrement anime un travail sur les valeurs de l'équipe ;
- **Développer** : de nouveaux postes sont créés, des agents montent en compétences pour exploiter et maintenir les robots de manutention, des réunions flash sont organisées quotidiennement à la clé avec des plans d'action revus trimestriellement, la filière réintègre des activités qui avaient été externalisées (entrepôt des archives de dossiers médicaux), elle organise des sessions de coaching pour ses cadres, des échanges sur les pratiques et des sessions de formation pour les agents;
- **Fidéliser** : des promotions statutaires sont fondées sur l'évaluation des compétences, priorité est donnée à la promotion interne via une bourse d'emploi, la filière lance des audits des pratiques professionnelles avec mise à niveau (formation), ainsi qu'un bilan bien-être au travail exploité en groupe avec plan d'action à la clé.

Le résultat

Cette organisation logistique et les innovations techniques qui l'accompagnent sont uniques en France. En 3 ans, la filière atteint son objectif de 100 % d'agents formés (330) et les processus sont harmonisés sur les 7 sites. 41 référents formateurs (formés en interne) ont assuré ces formations. La promotion professionnelle a été favorisée pour former le collège des 15 % de nouveaux cadres : 80 % d'entre eux sont issus du terrain.

Les réclamations qualité internes chutent de 40 % et les accidents de travail sont réduits de 50 %. Le taux d'absentéisme a baissé de 30 % sur certains secteurs. Le taux de service est à + de 99 % sur les produits les plus sensibles tels que les produits sanguins et de chimiothérapie, qui sont livrés en 1h sur l'ensemble des sites.

La filière logistique du CHU de Toulouse échange désormais avec ses pairs au sein des autres CHU français afin de déployer la professionnalisation de ces métiers au niveau national.

Verbatims

Le Jury de France Qualité : *« La Bonne Pratique du CHU de Toulouse est très opérationnelle, ses résultats permettent de valoriser des fonctions et des personnes de l'ombre au sein de l'établissement hospitalier. C'est une illustration concrète d'une déclinaison d'outils Qualité dans le domaine de la santé. Cela met en lumière également la réintégration d'activités au préalable externalisées. »*

Frédéric Perret, Responsable Filière Logistique, Direction Equipement Hôtellerie Logistique, CHU de Toulouse : *« Cette reconnaissance est une fierté car elle fait évoluer l'image de la logistique hospitalière, métier peu connu et pourtant indispensable au fonctionnement quotidien des hôpitaux. Cette bonne pratique témoigne du potentiel des organisations agiles, qui s'appuient sur la richesse des équipes et osent leur faire confiance. »*

Cliquez sur ce lien pour obtenir :

- [Le communiqué de presse global incluant les informations sur les 9 lauréats 2023](#)
- [Le dossier de presse France Qualité](#)
- [Les visuels HD](#)

Contact presse : Clémence Rebours - 06 60 57 76 43 - c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de France Qualité – Créée en 2012, France Qualité (ou AFQP pour *Association France Qualité Performance*) est l'association de référence des professionnels de la Qualité, de la maîtrise des risques et des approches d'amélioration continue. Elle rassemble 2 000 adhérents, organismes publics et privés, 8 000 contacts individuels, en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVCT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des Livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

A propos des Prix de la Qualité – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté par France Qualité.