

PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2016

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

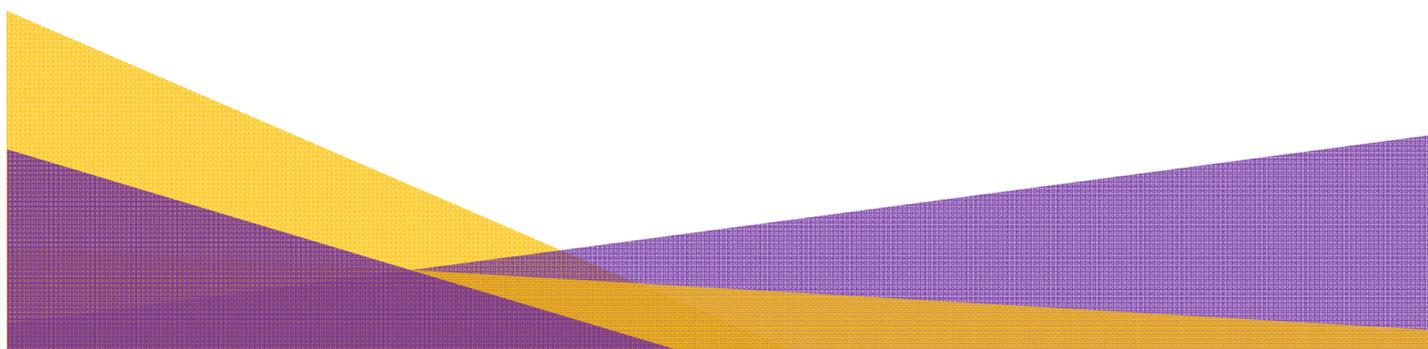
Nom de l'établissement :	Centre Hospitalier des 4 villes
Service :	Direction des ressources humaines
Adresse :	141 grande rue
Code postal :	92310
Ville :	SEVRES
Personne référente :	NOEMIE SCHOEBEL
Fonction :	DRH
Tél. :	01-77-70-78-40
E-mail :	n.schoebel@ch4v.fr

Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Attractivité
- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Autre (préciser)

Personnel concerné :

- PM PNM Ensemble du personnel



Titre

Conciergerie à destination du personnel

Contexte et objectifs

Notre projet consiste en la mise en place d'un **service de conciergerie** à destination du personnel et des patients.

Ainsi les agents peuvent :

- Se faire livrer leurs colis personnels sur leur lieu de travail,
- Se faire livrer des paniers de légumes ou de fruits,
- Laisser leur linge pour le pressing,
- Prendre des rendez-vous « bien-être » (massage, coiffure, esthétique...), des rdv pratique (lavage de voiture),
- Organiser la garde de leurs enfants ou de leur animal de compagnie,
- Bénéficier d'offres promotionnelles (par exemple à Noël sur des enseignes de jouets)
- Etc...

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Sur le modèle de certaines entreprises qui ont misé sur des services annexes pour renforcer leur attractivité, pour fidéliser leur personnel et pour améliorer la qualité de vie au travail, nous avons souhaité développer ce service de conciergerie et proposer à nos agents des services pouvant leur simplifier la vie.

Ce projet présente également l'avantage de s'adresser aux patients. Ainsi les patients ou leurs proches peuvent améliorer l'hospitalisation en faisant livrer un colis (livre ou autres), en offrant un soin, en louant un i-pad ou tout simplement en se faisant livrer le journal tous les jours.

L'objectif était donc d'améliorer la qualité de vie au sein des établissements de santé que ce soit pour le personnel ou pour les patients.

L'établissement a donc noué en 2013 un partenariat avec la société **Happytal**, très récemment fondée par deux jeunes entrepreneurs. Le Centre Hospitalier des 4 Villes est par ailleurs le premier établissement à tester ce concept innovant.

La société Happytal a rencontré l'ensemble des chefs de service et des cadres pour leur présenter la démarche et définir avec eux les services à proposer (ou plutôt à ne pas proposer) en Octobre-Décembre 2012. Ils ont ensuite fait le tour des tous les commerçants de proximité pour définir avec eux une offre de services (Janvier 2013).

L'expérimentation a débuté le 4 Février 2013 à Sèvres et le 5 Mai 2013 à Saint-Cloud.



Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

Le projet a d'abord été présenté en équipe de direction et en Directoire.

Une fois validé, un travail important a été réalisé avec la Directrice des services économiques pour s'assurer de la faisabilité du projet : respect des clauses de concurrence avec la cafétéria qui vend également des produits, recherche d'un local de stockage, installation d'un comptoir d'accueil, etc.

Le travail avec la Direction des ressources humaines a également été important : définition des services à proposer au personnel, organisation des règles de circulation dans les services et du circuit pour les agents, etc.

Une fois le travail préparatoire terminé le projet a été présenté en CHSCT, en CTE, CME et Conseil de surveillance.

Un article a été écrit dans le journal interne de l'hôpital, une note de service a informé les agents de la mise en œuvre de ces services et une plaquette de présentation a été envoyée à tous les agents via leur fiche de paie.

Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

A ce jour les premiers retours sont très positifs :

- Plus de 225 commandes en 2 mois (agents et patients confondus)
- 1 patient sur 14 et 1 agent sur 18 a fait appel aux services d'Happytal
- Une croissance d'activité de 40% en Mars
- 100% de satisfaction de la part des personnels, des patients et de leurs proches

Les services les plus demandés par le personnel sont : la boulangerie et la livraison de viennoiserie/ de douceurs, la livraison de panier de fruit et de légumes.

Ce projet très apprécié des personnels et des patients présente en plus l'avantage des faire travailler les commerces de proximité et travaille donc à renforcer la place de l'hôpital dans le tissu local.

Petite anecdote : certains services ont reçu des corbeilles de fruits offertes par les patients ou les proches pour les remercier via Happytal.

Enfin et en ces périodes de tensions budgétaires, ce projet est sans coût pour l'hôpital, hormis le temps de directeurs DSE + DRH nécessaire à l'accompagnement du projet !

Aujourd'hui les équipes d'Happytal sont très bien intégrées dans le fonctionnement de l'établissement et le modèle a été implanté dans de nombreux autres hôpitaux (Versailles, Pontoise...).

Date et signature du Chef d'établissement

P/O Hubert de Beauchamp : Noémie SCHOEBEL, Directrice des ressources humaines.



FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier des 4 villes
Service : Direction des ressources humaines
Adresse : 141 grande rue
Code postal : 92310
Ville : SEVRES

Domaine(s)

Ressources humaines

Titre

Mise en place d'une conciergerie à destination du personnel.

Résumé (maximum 10 lignes) :

Sur le modèle de certaines entreprises qui ont misé sur des services annexes pour renforcer leur attractivité, pour fidéliser leur personnel et pour améliorer la qualité de vie au travail, nous avons souhaité développer ce service de conciergerie et proposer à nos agents des services pouvant leur simplifier la vie.

Ainsi les agents peuvent :

- Se faire livrer leurs colis personnels sur leur lieu de travail,
- Se faire livrer des paniers de légumes ou de fruits,
- Laisser leur linge pour le pressing,
- Prendre des rendez-vous « bien-être » (massage, coiffure, esthétique...), des rdv pratique (lavage de voiture),
- Organiser la garde de leurs enfants ou de leur animal de compagnie,
- Bénéficier d'offres promotionnelles (par exemple à Noël sur des enseignes de jouets)
- Etc...

X J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

