

Le « bon coin » du CHU de Toulouse

Sanitaire et Médico-social

Date de publication : 22 mai 2023

Généralités

Objectif :

Remise en circuit interne des gros matériels remisés, non utilisés (bureaux, mobilier, lits, etc) et non réformés.

Le CHU de Toulouse a développé, il y a quelques années, une plateforme de gestion et de centralisation des demandes internes : C4U (c'est for you), avec un outil de ticketing assez complet.

Lorsqu'un collaborateur a suggéré en 2020 de réaffecter le matériel remisé ou non utilisé pour lutter contre le gaspillage, il a été décidé d'ajouter à cette plateforme de gestion des demandes internes un onglet « Bon Coin » pour mettre le matériel à disposition de ceux qui en ont besoin.
L'ensemble des services du CHU qui ont des gros matériels non utilisés (mobilier de bureau, lits, etc.) les proposent ainsi à la récupération (photos à l'appui) des services qui en ont besoin.

N'importe quel agent du CHU peut accéder au « bon coin ».
• Il suffit de remplir une fiche en ligne, détaillant l'équipement (état, photo à l'appui, code inventaire) et son emplacement (site, étage, pièce). Comme l'agent est logué, le système reconnaît automatiquement l'auteur de l'annonce. La demande est transmise au supérieur hiérarchique. Une fois validée, elle vient automatiquement alimenter le système.
• Même processus de l'autre côté de la barrière. La personne qui souhaite récupérer l'objet, explique pourquoi elle en a besoin et où elle se trouve.
Une fois la transaction autorisée, le matériel est retiré de la liste. Le donneur et le récupérateur sont informés par email, tout comme les services logistiques qui se chargent du transfert.

La plateforme C4U (c'est for you) permet de commander un nouvel équipement, une prestation de bionettoyage, un transport mais aussi de solliciter une demande d'absence à destination des RH . Le « bon coin » s'appuie sur le même système de ticketing qui permet d'exprimer et de suivre une demande de bout en bout. Le workflow décisionnel est identique.

Etapes de mise en oeuvre
1.Naissance de l'idée
2.Développement : Réutilisation d'un outil de ticketing déjà présent en interne.
3.Communication auprès de l'ensemble du personnel

Essaimage

Les principaux leviers

• Soutien du projet par un membre de l'équipe de direction : c'est toujours un gage de réussite dans la durée.
• Ecoute : ce projet est né avant tout d'une écoute attentive des personnels de l'hôpital qui ont une connaissance des lieux et de l'environnement telle que nous pouvons progresser collectivement.
• Pragmatisme et simplicité : avant de se lancer il est important d'avoir bien en tête les atouts sur lesquels on peut s'appuyer. (ex.une plateforme existante pour tester et développer le service).
• Diffusion de l'information : le marketing de ce projet est

Les principaux freins

Pas de frein identifié

important à la fois pour le faire connaître et pour donner envie à d'autres de l'utiliser (ex. nom impactant, flyer, etc).

Perspectives

Un groupe de travail est en cours de constitution. Il va plancher sur les extensions possibles du « bon coin », annonce Audrey Bellan. Le mécanisme pourrait ainsi être élargi aux fournitures en surstock, voire aux dispositifs médicaux à usage unique. « Aujourd'hui, il est possible de passer une commande à condition d'atteindre un minimum. Par conséquent, du matériel peut être jeté en raison de la date de péremption. Alors qu'il est pourrait être employé par un autre service ». Le groupe de travail réfléchira également à la façon de mieux valoriser les gains générés par la circularité des équipements, qu'il s'agisse des dépenses évitées ou de l'impact carbone.

Conclusion

Le système fonctionne, car le CHU a pris le soin de communiquer auprès de l'ensemble du personnel, entre autres par l'intermédiaire de flyers distribués dans les selfs. Au bout de 18 mois, près de 900 équipements ont changé de main. 58% concernent du mobilier de bureau, 13% du mobilier de chambre, 11% du mobilier de soin, 18% divers matériels. La petite annonce reste très peu de temps affichée, moins de 3 semaines selon le CHU . « Le but, c'est qu'il n'y ait rien en stock et que le matériel ne traîne pas », insiste Pierre-Jean Cognat. « Cela peut aller très vite selon les équipements. Parce que la demande excède l'offre », confirme Audrey Bellan. En effet, près de 200 demandes de matériel neuf sont recensées tous les mois.
Les bénéfices du projet sont multiples :
• Valoriser les bonnes idées des collaborateurs du CHU .
• Optimiser l'utilisation de matériels (il ne s'agit pas de matériels réformés mais non utilisés).
• Réduire le gaspillage de matériel
• Faire des économies de dépenses
Cette plateforme permet de répondre rapidement à un certain nombre de besoins sans la nécessité des circuits de commande forcément plus longs, plus complexes et plus couteux.

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

c4u@chu-toulouse.fr

L'établissement

Date de mise en œuvre :

Durée du projet : 0 mois

CHU de Toulouse 31300

Type de structure : Sanitaire et Médico-social / Public

Obligation réglementaire : Non

Déclenchement
Idée d'un collaborateur pour lutter contre le gaspillage : Fin 2019, un soignant a soufflé l'idée à la direction des ressources matérielles de réaffecter le matériel remisé du CHU de Toulouse. « Il y avait du matériel laissé dans les couloirs dans différents endroits que l'on pourrait réaffecter ».

Les ressources

Temps

Du temps initial pour développer système de gestion des demandes internes mais le développement ensuite est très court

A considérer

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Nous avons profité de la présence d'un stagiaire pour faire un développement sur la plateforme existante en se basant sur des fonctionnalités et un process identique à notre système de gestion des demandes internes (C4U).

Peu

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

7/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Impacts positifs

Réduire le gaspillage de matériel.
490 177kg de CO2 économisés pour 1381 matériels échangés à la mi-avril 2025

Sur les professionnels : Impacts positifs

Valoriser les bonnes idées des collaborateurs du CHU.

Sur les usagers : Impacts positifs

Sur l'organisation : Impacts positifs

Cette plateforme permet de répondre rapidement à un certain nombre de besoins sans la nécessité des circuits de commande forcément plus longs, plus complexes et plus couteux.

Sur le médico-économique : Impacts positifs

Optimiser l'utilisation de matériels (il ne s'agit pas de matériels réformés mais non utilisés).
Faire des économies de dépenses
602 721 euros économisés pour 1381 matériels échangés à la mi-avril 2025

Des compétences en interne

Gestion de projet, développement

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

Prestation d'informatique.

Des équipements, du matériel

La plateforme de gestion des demandes déjà présente et l'accès à un ordinateur

Peu

Des financements (internes et externes)

Le coût global du projet est nul. Nous avons profité de la présence d'un stagiaire pour faire un développement sur la plateforme existante en se basant sur des fonctionnalités et un process identique à notre système de gestion des demandes internes (C4U).

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [ ] Professionnels
- [ ] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles
- [x] Autres : Pôle ressources matérielles, Personnel

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement