





TOUT DOUX, TOUT NET

CE QUE VEUT JULIE,

c'est profiter des moments qui suivent la naissance de son premier enfant dans un endroit propre et apaisant, et se reposer en toute confiance quand il s'endort.

CE QUE NOUS IMAGINONS POUR JULIE



CLINIQUE PRIVÉE LA CASAMANCE
AUBAGNE, FRANCE



SERVICES

O

n nous avait prévenu : pour suivre Sylvie Riquelme tout au long de la journée, il est préférable d'avoir de l'énergie. En arrivant à l'hôpital privé

La Casamance, à Aubagne, on comprend que la responsable de site Elior Services a effectivement beaucoup de choses à nous faire découvrir. « *Par quoi voulez-vous commencer ?* », lance-t-elle dans un grand sourire.

Course dans les couloirs

Outil indispensable pour rester en contact permanent avec les équipes présentes sur le site 24h/24, le téléphone (ou DECT) de Sylvie choisit pour nous : on l'appelle à l'accueil. C'est ici qu'est gérée l'arrivée des patientes et des patients. « *Nous travaillons avec un logiciel qui nous informe en temps réel de la disponibilité des chambres, du nombre d'entrées, de sorties et de transferts. Nos patients n'ont donc jamais trop à attendre.* »

En effet, tout semble calme alors qu'entre les opérations, les consultations et les examens, la clinique est déjà en pleine effervescence. Sylvie nous emmène à la rencontre d'Adèle, la régulatrice qui centralise les appels et redistribue les courses aux brancardiers. « *Avec la technologie Fluigo, nous savons toujours où les brancardiers se trouvent, et si un patient doit se déplacer à pied, en fauteuil, en lit... Rien ne nous échappe !* » Adèle reçoit un appel du bloc : une opération vient de se terminer.

C'est le moment pour les équipes de bionettoyage d'entrer en piste. Pour la gestion, le tri et la pesée des déchets — dont ceux issus des blocs opératoires —, Elior Services s'appuie sur le logiciel Trapese. « *Dans un hôpital, le tri des déchets est un enjeu majeur, à la fois environnemental, sanitaire et économique. Les processus sont rigoureux, et nous prenons cela très au sérieux.* »

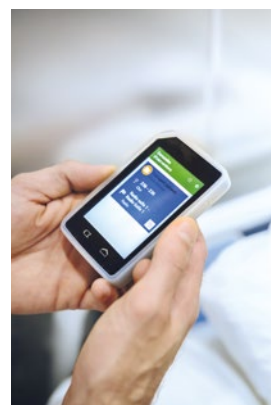
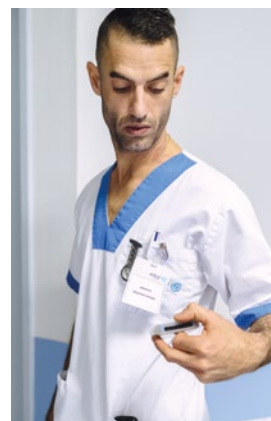
Plus de technologie, plus d'humanité

Midi sonne : les repas sont apportés dans les chambres par les équipes qui ont revêtu une tenue de service soignée et spécifique. C'est un temps important, de rencontres et d'échanges avec les patients, qui contribue souvent à éclairer leur journée.



C'est le moment de la pause pour nous aussi, et nous comptons bien la savourer après cette course matinale effrénée ! Rendez-vous dans le Sous-Marin, l'espace où se retrouvent les équipes d'Elior Services, soit environ 70 personnes. Les plaisanteries fusent et la bonne humeur est communicative. « *On croit souvent que le développement de la technologie se fait au détriment de l'humain. Ici, c'est tout l'inverse. En facilitant les conditions de travail, nos technologies fluidifient les relations au sein de l'équipe, mais aussi avec le personnel médical et les patients.* »

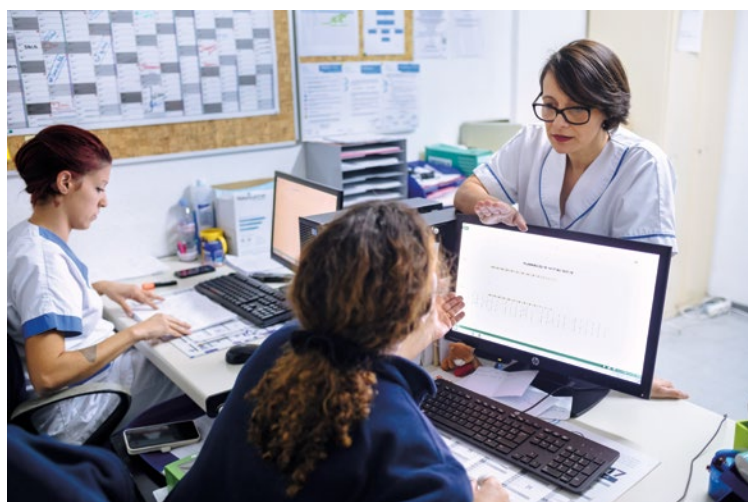




La technologie nomade Fluigo permet d'améliorer la gestion du transport des personnes au sein de l'établissement.



← Parce que la logistique est un pilier central d'une bonne prise en charge, Elior Services travaille avec un logiciel qui informe en temps réel l'hôpital de la disponibilité des chambres. Sitôt libérées, sitôt nettoyées et préparées!



← Responsable de site Elior Services à l'hôpital privé la Casamance, Sylvie Riquelme observe chaque jour l'effet bénéfique des nouvelles technologies sur l'organisation du travail... et la bonne humeur de son équipe.

Propreté et réactivité

Assez discuté! Certaines chambres viennent d'être libérées. Averties, les personnes en charge du bionettoyage arrivent immédiatement. Grâce à leur chariot communicant, elles suivent sur une tablette tous les protocoles applicables en fonction des zones et des locaux. Une fois le nettoyage terminé, le message est transmis automatiquement à l'accueil: la chambre peut alors être réattribuée. Caroline Berthet, directrice générale de l'établissement, est toujours partante pour tester des innovations, ce qui assure une efficacité optimale des équipes Elior Services.

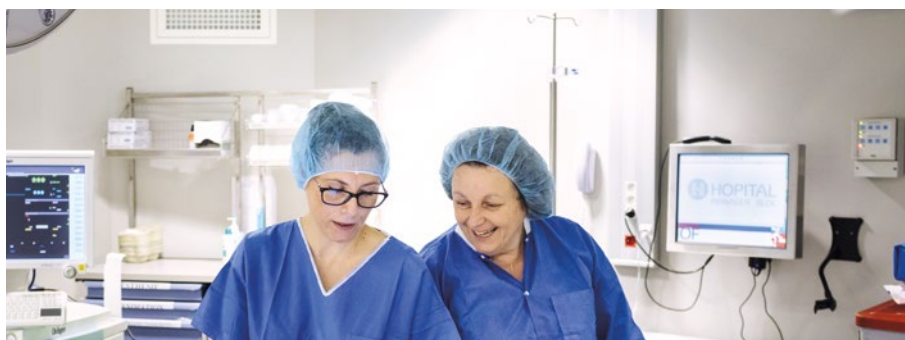


Il est temps pour nous de quitter La Casamance. À peine saluée, Sylvie repart déjà dans les couloirs de l'hôpital, en compagnie de son précieux DECT bien sûr!

→ **Les repas sont un temps important d'échanges pour les patients. Les équipes veillent au soin apporté au service en chambre.**



← **Les équipes de bionettoyage utilisent des tablettes dans le cadre des contrôles qualité.**



INNOVATION

UNE GALAXIE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Pour convaincre ses clients, Elior Services mise sur une politique d'innovation constante pour faire la différence. Avec le challenge Novacio, Elior Services se fait même incubateur de projets pour dessiner le futur des services d'hôtellerie de santé et de logistique hospitalière. Les deux centrales d'achat public UniHa et Resah ou Ramsay Générale de Santé en France ont été convaincus par de nombreuses offres technologiques et exclusives.

Le chariot communicant : un chariot connecté pour optimiser la propreté et la rotation des espaces, à commencer par les chambres

Easytraça : une technologie pour permettre au client de suivre en temps réel les prestations Elior Services

Fluigo : un outil de suivi pour optimiser les courses internes

Trapeze : un système numérique qui permet la maîtrise des coûts de gestion des déchets

Mais aussi : une plateforme de services spécifique au secteur de la santé qui permet de proposer des prestations de service en chambre et des services liés au wifi et au multimédia...



RÉFÉRENCIEMENT

AU SERVICE DU PUBLIC

Elior Services a été référencée auprès des deux principales centrales d'achat public en santé (UniHa et Resah).



NORMES

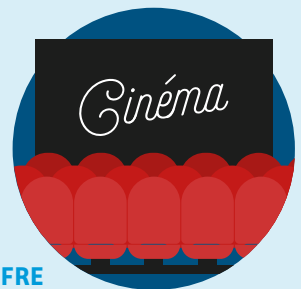
DE NOUVELLES CERTIFICATIONS

En 2017, Elior Services a obtenu de nouvelles certifications confirmant son rôle d'expert. Elles viennent rejoindre les certifications MASE qui garantissaient déjà les conditions d'intervention des collaborateurs.

ISO 14001 SIEGE ESPS : démontre la capacité d'Elior Services à proposer des prestations à l'impact limité sur l'environnement

ISO 9001 : maintenue pour l'ensemble des prestations de services de propreté dans le multisegment, pour les services d'hôtellerie de santé et de FM

QUALIPAYSAGE ESPACES VERTS : obtenue pour les activités de FM



LE CHIFFRE

71

C'est le nombre de cinémas Gaumont-Pathé pour lesquels Elior Services gère désormais l'entretien des salles de projection, halls d'accueil et blocs sanitaires.

Elior Services a su se distinguer grâce à la qualité de son offre et de son relationnel, ainsi que par sa capacité à mobiliser des équipes à géométrie variable s'adaptant aux variations des flux de spectateurs.