

## Pièce de Théâtre.

Jérôme MAGNEN – agent de restauration - nous présente les comédiens de la troupe « les Joyeux Cabotins », qui interprètent une nouvelle pièce intitulée « Les montagnards sont là ».

"Six randonneurs du dimanche conduits par un guide incompetent : c'était couru d'avance, ou plutôt "skié" d'avance, il fallait qu'ils se perdent en pleine montagne ! Coup de chance « enfin, façon de parler » ils trouvent refuge dans le chalet rustique d'un trio de soixante-huitards très... nature ! Trop nature ! Vivement que les conditions météorologiques leur permettent de rentrer à la station, d'autant que Bernard n'a toujours pas digéré le RO-blochon !!!"



Jérôme MAGNEN, Agent de Restauration.

La pièce sera interprétée les 14 et 15 octobre, puis les 28 et 29 octobre, à la salle polyvalente de Ploëmel.

## Accès au SILGOM par la rue LAVIQUEL

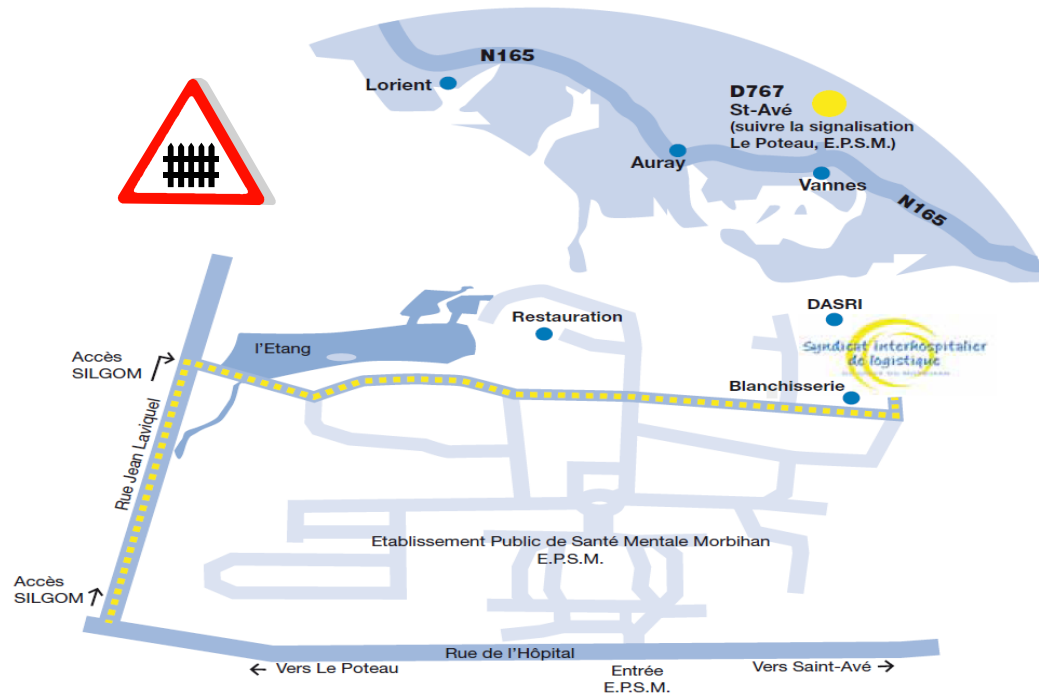
Ouverture automatique

de 6h à 8h15 le matin

et de 16h30 à 17h le soir.

En dehors de ces horaires, utiliser votre badge servant à plusieurs fonctionnalités :

- accès bâtiment restauration
- paiement restaurant.



# SILGOM

Syndicat interhospitalier  
de logistique  
DU GOLFE DU MORBIHAN

# INFO

N°10  
Septembre 2011

Bulletin d'information trimestriel - SILGOM

Le site internet : [www.silgom.fr](http://www.silgom.fr)

### EDITO

Ce numéro de Silgom Infos illustre la riche actualité de ces derniers mois. Il souligne en particulier l'investissement important du SILGOM dans la démarche qualité.

En blanchisserie, l'audit annuel de contrôle a permis de souligner les nombreuses améliorations apportées. Des efforts sont toujours à conduire pour corriger tel ou tel aspect. Mais, il est important dans ce domaine de savoir compter sur l'investissement de chacun, personnel et encadrement pour, grâce à l'esprit d'initiative, continuer à progresser. A cet égard, une synthèse de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des adhérents, en début de cette année, sera présentée dans le prochain numéro de Silgom Infos.

Le secteur de collecte et de traitement des DASRI et des déchets neutres est entré lui aussi dans la démarche-qualité depuis fin 2009. Au bout de deux années d'un travail de préparation intensif, le moment est venu de se soumettre à l'audit de certification ISO 14001. Cette démarche s'appuie sur le travail conduit par la cellule qualité et le responsable de l'activité, mais elle engage aussi la direction du SILGOM, qui l'a initiée et la soutient. Il s'agit au travers de la certification de garantir le respect des obligations réglementaires et des normes environnementales auxquelles est soumise cette activité.

Le secteur Restauration s'inscrit aussi dans cette dynamique. L'activité plus complexe, combinée à l'ouverture de la nouvelle UCP, ont nécessité de prendre un peu plus de temps. L'objectif est fixé d'une certification ISO 22000 en restauration au premier semestre de l'année 2012. D'ici là, les locaux utilisés par le SILGOM au CHBA auront été réhabilités, dans le cadre de la restructuration complète du bâtiment de l'ancienne cuisine.

Une actualité riche, qui se nourrit aussi d'un travail au sein de la blanchisserie sur l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail, thème sur lequel le SILGOM a prêté, en mai - juin dernier, son concours à la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) pour une formation - action sur site. Nous aurons également l'occasion d'y revenir dans le prochain numéro de Silgom Infos.

Michel Le Corff, Secrétaire Général

## LES ÉVÉNEMENTS

**Les naissances :** Luka, né le 6 juillet 2011, fils de Stéphane DEWAME, chauffeur à la blanchisserie et Enzo né le vendredi 05 août 2011, fils de Vincent BRIEZ, magasinier à la restauration

**Mutation :** Eric KROLIKOWSKI, agent de la restauration, a intégré le SILGOM au 01/08/2011 (établissement d'origine EPSM).

**Départ à la retraite :** Benoît LEMASLE a fait valoir ses droits à la retraite au 01/07/2011 ainsi que Sylvie MAHEO à la même date.

**Recrutement :** Concours internes sur titres pour le recrutement de 2 maîtres-ouvriers secteur restauration (production chaude et production froide) : Nathalie PETIT PIERRE et Eric KROLIKOWSKI.

## Inauguration de la Restauration



Le jeudi 7 juillet a eu lieu l'inauguration de la cuisine en présence du président du SILGOM Pierre LE BODO, de Michel LE CORFF secrétaire général, d'Hervé BLEHER architecte, ainsi que de nombreux membres du conseil d'administration, du personnel du SILGOM et de représentants des sociétés qui ont réalisé le bâtiment.

Après les discours prononcés par Mr LE CORFF et Mr LE BODO, la coutume a été respectée avec la coupe du ruban tricolore. Il s'en est suivi une manifestation de sympathie autour d'un buffet préparé et servi par le service restauration.

Patrick LE RAY, adjoint au secrétaire général.

**Rappel :** Comme la blanchisserie en 2003 et la restauration en 2009, le secteur Traitement des déchets se lance dans, une démarche « qualité » : la norme ISO 14001, système de management environnemental. Cette démarche a pour objectif d'atteindre et de démontrer un bon niveau de performance environnementale, en maîtrisant les impacts des activités, produits et services, liés au secteur de traitement des déchets, sur l'environnement, en cohérence avec la politique environnementale et les objectifs environnementaux définis par le SILGOM.

Un audit à blanc a eu lieu les 8 et 9 septembre 2011 avec la société ISPAIA. Suite à cet audit et suivant les résultats, l'audit de certification initial est prévu pour se dérouler durant le mois d'octobre 2011.

La certification est valable pendant 3 ans et des audits de suivi auront lieu tous les ans afin de vérifier le bon déroulement de la démarche.

*Nicolas THIBAUT Responsable qualité et Pierre Yves HAYS, Responsable DASRI*

## Amicale de l'EPSM & SILGOM

**OBJECTIF :** Créer des liens d'amitié et de solidarité entre tous les agents. L'association est gérée par un conseil d'administration dont les membres représentent tous les services.

**ADHESION :** L'adhésion est volontaire et la cotisation annuelle est de 12 euros. Les cartes sont en vente auprès de Marie-Thérèse LAUNAY en restauration, et de Nathalie MORIO pour la blanchisserie et les DASRI.

**SERVICES :** L'amicale propose des prestations du type bons d'achat pour les événements familiaux (mariage, départ à la retraite, et aussi dans le cas du décès de l'amicaliste) et des activités diverses comme arbre de Noël, service photos, tickets vidéo et cinéma (disponible à l'étape tous les après-midi), expo-vente (tous les vendredis midi au local de l'amicale), tarifs préférentiels pour spectacles et concerts, bibliothèque (local de l'amicale), location de remorque, karcher haute pression et d'autres services encore...

Le SILGOM est représenté par Nathalie MORIO au conseil d'administration de l'amicale. La vie l'amicale vous intéresse ? Vous souhaitez vous y investir ? Contactez Nathalie au poste 314 !

*Nathalie MORIO, Responsable Amicale EPSM au SILGOM*

## Les travaux de réhabilitation de l'ancienne cuisine à Vannes

Ils ont commencé en juin et continueront jusqu'à la fin d'année 2011.

A terme, seront regroupés dans ces locaux :

- la cuisine satellite du SILGOM (locaux mis à disposition par le CHBA)
- le restaurant du personnel (idem)
- le magasin général CHBA
- le service logistique transport
- la lingerie CHBA
- la reprographie
- les locaux des représentants du personnel CHBA

Délocalisation de locaux situés dans l'ancien centre de tri \*



La première phase consiste à mettre à disposition la cuisine satellite que se situera sur un seul niveau pour avoir des circuits les plus courts possibles et optimiser les surfaces.

Sur le même plateau, on trouvera :

- locaux de stockage réfrigérés et surgelés (chambre froide de plats cuisinés, congélateurs, quai d'expédition)
- locaux de stockage produits d'hygiène et épicerie
- chaîne d'allotissement et bureau de traitement des informations
- salle de stockage de navettes plateaux
- locaux vestiaires – sas d'entrée

La phase travaux est organisée tout en maintenant l'activité, ce qui n'est pas simple pour les agents travaillant en cuisine et les entreprises retenues dans le cadre du chantier. Remerciements à chacun pour les efforts consentis.

\*Local destiné à être détruit à terme.

*Patrick LE RAY, Adjoint au secrétaire général.*

## Audit de suivi certification

Une auditrice de la société d'audit BVQI a passé deux journées (23/24 août 2011) dans la blanchisserie. L'audit a consisté à consulter la documentation des procédures mises en place, visiter tous les secteurs et vérifier l'application sur le terrain auprès des agents.

**Points forts :** Les principaux points forts mis en évidence sont :

- Engagement de la direction dans la qualité et la satisfaction des clients, notamment par les nombreux investissements réalisés,
- La connaissance des bonnes pratiques à respecter en blanchisserie afin d'éviter la contamination du linge par les opérateurs,
- La qualité sanitaire du linge est une priorité :
  - formation de tous les agents à la méthode RABC en 2011,
  - réalisation d'audit interne sur les bonnes pratiques d'hygiène auprès de tous les agents,
  - réalisation de prélèvements de surface microbiologiques sur le linge et les surfaces au contact du linge propre ; diffusion des résultats aux adhérents,
  - convention sur la propreté du linge signée avec le principal adhérent,
  - désinfection de surfaces sensibles...

Et toujours la poursuite des actions engagées en 2010 : renforcement du ménage de la blanchisserie via l'intervention d'une société spécialisée, collaboration avec un consultant en hygiène, contrôle de la propreté du linge

- Nombreuses sources de communication avec les clients et de prise en compte de leurs exigences :
  - organisation de réunions hebdomadaires d'analyse des dysfonctionnements entre le responsable de la blanchisserie, le responsable qualité et la responsable clientèle, avec mise en place d'actions correctives,
  - exploitation statistique des non-conformités internes, demandes clients et réclamations clients, de manière à dégager des actions correctives sur les problèmes récurrents,
  - augmentation du nombre de réunions clients, qui seront tous vus cette année,
  - mise en place d'une adresse e-mail unique pour la remontée des réclamations,
  - poursuite du "G3" (réunion qui consiste à échanger entre les trois adhérents les plus importants et de dégager des axes d'amélioration utiles à tous), des clubs utilisateurs deux fois par an, des enquêtes de satisfaction très bien exploitées
- Site Internet complet, permettant une communication exhaustive avec les adhérents.
- Gestion documentaire satisfaisante.
- Toutes les actions préconisées lors du dernier audit ont été mises en place, dans la mesure de ce qui était techniquement possible.

**Non-conformités :** Aucune non-conformité n'a été soulignée.

**Points faibles :** Les principaux points faibles qui ont été mis en évidence sont :

- Le plafond situé au-dessus de la sortie du tunnel de lavage est tâché et noir, à cause de l'humidité. Il est envisagé de revoir l'extraction des vapeurs pour la renforcer, avant de réaliser la réfection de ce plafond.
- Une erreur dans le document "étape et destination des articles industriels" (EN/BLC/SP/29) : il est mentionné des paramètres de séchage à l'étape de désinfection,
- Pas de compte-rendu rédigé pour la réunion de vérification du système RABC. Il pourrait par exemple comporter : date, personnes présentes, données d'entrée exploitées, modifications décidées
- Le plan de la blanchisserie a été mis à jour, mais pas pour le sas n°1,
- Des conventions des adhérents ne sont pas encore retournées signées.

**Opportunités d'amélioration :** Des points d'amélioration ont également été notés :

- Le référentiel prévoit que l'efficacité des actions correctives soit évaluée par les clients, mais ceux-ci ne répondent pas systématiquement (satisfaction client). Une évaluation de l'efficacité des actions mises en place suite aux non-conformités internes, aux demandes clients ou aux réclamations clients pourrait être réalisée en interne, par exemple 4 fois par an, en vérifiant si le dysfonctionnement n'est pas réapparu.
- Poursuivre la rédaction du plan de nettoyage pour la zone propre, comme cela est prévu.
- Voir si la liste des quantités maximum de linge houssé à mettre dans les bacs du stockeur dynamique a besoin d'être affichée à cet endroit.

On peut dire que l'audit de suivi s'est bien déroulé, mettant en évidence quelques points faibles à améliorer rapidement. Je compte donc sur la collaboration de chacun d'entre vous pour continuer à améliorer la qualité de notre prestation en blanchisserie.

**Cette certification doit être l'engagement de chacun.**



*Nicolas. THIBAUT, Responsable qualité en Blanchisserie et responsable informatique.*

