

UNE INFORMATISATION EN SOUPLESSE DE LA RESTAURATION COLLECTIVE À L'HÔPITAL

La restauration dans le milieu hospitalier, c'est bien entendu des exigences de sécurité alimentaire et d'hygiène mais c'est aussi un fort besoin en rapidité et simplicité d'usage. Spécialisée dans la restauration collective depuis plus de 40 ans, la société X-GIL met son savoir-faire au service de la santé. Exemple au CHRU de Nancy.

UNE INFORMATISATION POUR PLUS DE FLEXIBILITÉ

LE CHRU de Nancy, c'est deux millions de repas par an, sur 5 sites et des équipes représentant 170 ETP (Equivalent Temps Plein) qui travaillent 7 jours sur 7. Au sein de cette activité, 650 000 repas sont proposés aux professionnels de santé, avec des modules alternatifs au self classique, tels que des food trucks, des points de vente à emporter ou de la distribution automatique.

Pour gérer ce panel d'offre, l'unité restauration et hôtellerie du CHRU s'appuie depuis 20 ans sur les équipements et services de X-GIL. « Au départ, notre besoin était surtout de passer à l'informatisation de la restauration du personnel, se souvient son responsable, Julien Fabbro. Les professionnels se servent de leur badge pour s'identifier et, grâce au progiciel d'encaissement RECO, le paiement est fait directement via leur compte client, lors de leur passage en caisse. » Le compte est pré-chargé par les professionnels de santé, soit sur les bornes mises à disposition, soit en ligne, via l'application PopAndPay.



Crédit photo : DR



Julien Fabbro
Responsable Restauration
Coordonnateur Politique
Hôtelière CHRU Nancy
Crédit photo : DR



Léa Niel
Directrice Commerciale
X-Gil
Crédit photo : DR

Autre point de vigilance : la fluidité en caisse. Les services doivent être en mesure d'absorber de gros pics d'affluence. Grâce à ses équipements, le CHRU comptabilise des passages en caisse à 20 secondes. « Et, si besoin, nous pouvons déployer deux caisses automatiques, ajoute Julien Fabbro. Sur ces caisses, le client pose son plateau sous une caméra qui prend une image. Un opérateur procède à l'encaissement en différé, à partir de la photo. »

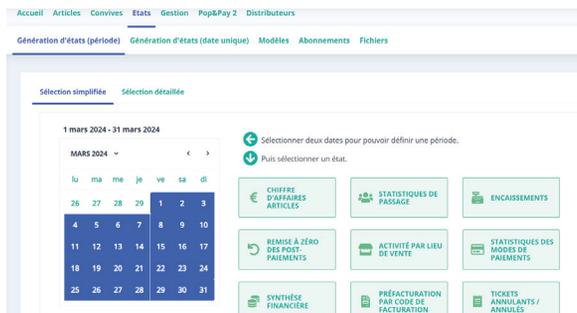
Crédit photo : DR



Cette nouvelle démarche a permis peu à peu de « vendre de la composante. Avant l'informatisation, la vente se faisait de manière forfaitaire : un ticket pour un repas. Pour l'agent, il n'y avait donc pas beaucoup de flexibilité. Et le système n'était pas vertueux, car il provoquait beaucoup de gaspillage alimentaire. » Désormais, les agents peuvent choisir leur nombre de plats et il est possible de leur attribuer des tarifs différents en fonction de leur profil (prestataires extérieurs ou salariés de l'établissements, employeurs différents...). « Et le tout de manière automatique. Les profils de facturation sont intégrés dans le logiciel et directement appliqués. »

FLUIDITÉ ET ADAPTABILITÉ

En s'ouvrant à l'hospitalier, X-GIL a immédiatement pris conscience des enjeux du secteur. « L'hospitalier se doit de proposer à ses soignants et employés une solution de repas et d'encaissement à toute heure, note Léa Niel, directrice commerciale de X-Gil. De ce fait, nous avons des solutions de distribution automatique pour proposer des repas 24h/24. Ils permettent au personnel d'obtenir un plateau repas même la nuit lorsque le service de restauration est fermé. »



UN OUTIL DE PILOTAGE

Et pour le pilotage du service, X-GIL propose un back-office très utile. « Grâce à cet outil, souligne Léa Niel, les équipes de restauration peuvent avoir un suivi fin de l'activité des selfs, par des états générés automatiquement à la fréquence souhaitée. Les statistiques de passages, d'encaissement ou de consommation sont des indicateurs précieux pour analyser le comportement des consommateurs et leur proposer une restauration adaptée. »

Ces différents éléments mènent le CHRU à poursuivre son partenariat. Des frigos connectés devraient faire leur apparition et un meuble pour la désignation des contenants également. « A toutes les étapes de nos évolutions, X-GIL a su être à l'écoute et répondre à nos besoins », résume Julien Fabbro.

Marion BOIS



Crédit photo : DR

