

Les métiers de la restauration, l'alimentation durable, l'hygiène et la sécurité alimentaire sont au cœur des formations dispensées par VICI auprès des personnels de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP). Le socle de base initial s'est élargi aux enjeux actuels pour mieux accompagner les équipes dans leur travail.

Par Karine Averty



© François Marin AP-HP

Accompagner les équipes de l'AP-HP pour améliorer les pratiques au quotidien

« La réussite de ce sujet, c'est d'avoir incité tout le monde à travailler ensemble », exprime Joe Pascal Saji (ingénieur en chef, référent restauration à l'AP-HP) à propos des formations destinées aux personnels de restauration et d'hôtellerie de l'AP-HP. 1 500 personnes sont concernées, réparties sur 38 sites. Majoritairement autogérés, ces derniers sont représentatifs des différents process : cuisine centrale, cuisine satellite, distribution sur place, livraisons partielles ou totales...



Joe Pascal Saji

Renforcer les connaissances

Un premier marché 2018-2022 pour la formation comportait deux volets. L'un concernait la sécurité sanitaire, avec différents modules pour les nouveaux arrivants et les personnels en place : connaissances de base, évolutions et nouvelles exigences réglementaires, niveau plus avancé pour avoir des relais sur place, gérer les PMS et les mettre à jour, et autres aspects « qualité » du site. « L'encadrement de la restauration est parfois trop généraliste, et il est important de renforcer les connaissances et compétences », fait remarquer Joe Pascal Saji. L'autre volet, mené par VICI, portait sur les métiers de la restauration collective (magasinier, cuisinier,

agent polyvalent) et les méthodes de travail (textures modifiées, par exemple). Afin de définir le programme de formation, « nous avons fait remonter les besoins de chaque

« Ce plan de formation global et sa réussite sont le fruit d'un travail collectif »

GHU. Un an de travail a été nécessaire en amont de la publication du marché. Puis, nous avons réalisé un bilan, avant la fin du marché, afin de déterminer ce qu'il était nécessaire de poursuivre, d'améliorer, ou ce qui ne faisait pas consensus ».

Autour du développement durable

Un nouveau marché, remporté par VICI (qui était le répondant le plus complet), est effectif depuis octobre 2022 et jusqu'en 2026. « Nous avons conservé un socle sécurité sanitaire et alimentaire. Nous avons également maintenu un volet de formation métiers, en élargissant au management, et ajouté des thématiques autour du développement durable : sensibilisation au gaspillage alimentaire, biodéchets, diversification des protéines, menus végétariens, intolérances et allergies alimentaires », indique Joe Pascal Saji. « L'orientation globale de l'AP-HP est

d'évoluer vers une alimentation plus durable », affirme-t-il. « Avant, nous avions ces formations, mais elles étaient limitées. Nous les avons testées, avec succès, et décidé d'augmenter l'offre sur ce sujet, en travaillant collectivement avec les directeurs de sites, les responsables, etc. » C'est d'ailleurs la complexité de son travail : « Répondre à tout le monde sans pénaliser les petites structures, notamment pour les textures modifiées qui ne se font pas partout. Nous nous donnons les moyens d'y parvenir avec de nouvelles lignes directrices. »

Le CFTAO (Centre de formation aux techniques administratives et ouvrières), situé sur le campus Picpus dans le 12^e arrondissement de Paris, accueille les formations généralistes et tronc communs. « Mais s'il y a un effectif suffisant, de 15 agents par exemple, pour une formation en sécurité sanitaire, elle peut être réalisée sur site. C'est notamment le cas pour les établissements qui sont loin en Île-de-France. Même si nous les limitons, nous pouvons donc répondre à des demandes spécifiques. » Pour le mana-



© François Marin AP-HP

gement des équipes en restauration et le développement durable, les deux types de formation sont possibles, au CFTAO et in situ. « Pour la formation des cuisiniers, comme pour celle des magasiniers ou des textures modifiées, nous les avons gardées en central, car il n'y a généralement pas assez de participants pour justifier d'aller sur site. »

Sur les différents établissements, « étant donné la diversité de nos organisations, on ne donne pas aux équipes un modèle de restauration, juste les grandes lignes directrices. Concrètement, si un site souhaite davantage végétaliser les repas, nous n'imposons pas de chiffres, mais des objectifs : les responsables adaptent en fonction de leur structure, de leur personnel et de leurs moyens financiers pour les atteindre ».

Une offre élargie

Ce plan de formation global et sa réussite sont le fruit d'un « travail collectif et institutionnel, avec les GHU pour l'expression des besoins, le CFTAO, l'équipe de gestion des marchés et la direction de la stratégie et de la transformation. Nous voyons les éventuels problèmes et améliorons au fur et à mesure. Par exemple, je reçois les présences du CFTAO et si les sessions ne sont pas complètes pour atteindre les objectifs, on interagit ». Et Joe Pascal Saji d'ajouter : « Nous avons la chance de pouvoir nous donner les moyens de mettre en place cette offre de formation en restauration. Ce n'est pas le cas partout en France dans le monde hospitalier. Quand je suis arrivé à mon poste en 2016, il n'y avait qu'une formation de base en hygiène, puis nous sommes passés à 10 modules et désormais nous sommes à 15 journées de formation, regroupées en modules, grâce à un travail sérieux. Et ce malgré la période Covid. Nous avons 3 lots, chacun avec des modules, dont un représentant 4 journées de formation. Pour les autres, 1 module égale 1 journée de formation. »



© François Marin AP-HP

3 QUESTIONS À...

ROXANE CARMASSI, RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT FORMATION & AUDIT VICI

► En quoi consiste l'accompagnement de VICI auprès de l'AP-HP ?

Depuis fin 2018, VICI réalise des prestations de formations destinées aux personnels de restauration et d'hôtellerie pour le compte du Centre de formation et du développement des compétences (CFDC) et des différents groupes hospitaliers (GH), hôpitaux non rattachés aux groupes hospitaliers et Pôles d'intérêt commun (PIC) de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris. L'objectif de ces formations étant d'améliorer les connaissances et les pratiques du personnel intervenant dans les services de restauration. Jusqu'en 2022, les thèmes de formations dispensées étaient axés autour des métiers de la restauration collective et des méthodes de travail. Nous avons créé des programmes sur mesure pour répondre au cahier des charges et c'est notre équipe de formateurs consultants permanents qui a réalisé ces formations. Plus d'une trentaine de sessions ont eu lieu entre fin 2018 et 2022, en adaptant régulièrement les contenus aux évolutions réglementaires et techniques que nous rencontrons au quotidien sur le terrain. Depuis 2022, de nouvelles formations sont venues compléter celles que nous dispensons lors du premier marché. Pour pouvoir adapter au mieux le contenu des formations hygiène, nos formateurs se sont rendus dans 3 cuisines ayant un fonctionnement différent : cuisine centrale, cuisine de production et cuisine satellite. Cela nous a permis de réaliser des photos et d'utiliser les documents propres aux cuisines pour créer des exercices lors des formations. Le contenu et le planning d'intervention sont validés par le CFTAO en amont des formations.



OK

► Sur les nouvelles formations autour de l'alimentation durable, quelles sont les principales attentes ?

Ce nouveau module est important pour l'AP-HP, qui porte une ambition forte de pouvoir répondre aux défis écologiques, économiques et alimentaires d'aujourd'hui, et souhaite développer un système alimentaire durable, sûr, diversifié et de qualité. L'AP-HP ambitionne de satisfaire les attentes des convives en favorisant des produits et menus vertueux : sans pesticides, faits maison, équilibrés... Les achats responsables, en cohérence avec la loi Egalim, font également partie de ce module de formation. Pour parvenir à ces objectifs, la formation, la sensibilisation et la mobilisation de tous les acteurs de l'alimentation à l'hôpital restent le meilleur moyen d'y parvenir. Parmi les attentes en termes de contenu : Décrypter les lois Egalim, Agec et les obligations ; Découvrir les ressources existantes pour atteindre les objectifs ; Diagnostiquer les freins et les leviers de son organisation, etc. Pour répondre à ces attentes, nous avons construit un programme sur mesure qui reprend les grands thèmes suivants : la loi Egalim ; les autres actions pour l'alimentation durable ; la Responsabilité sociale des entreprises. Durant cette formation, les stagiaires vont apprendre, en plus des obligations Egalim, à adopter une attitude écoresponsable en restauration, définir un plan d'action pour la mise en place d'une alimentation durable ou encore créer une charte RSE.

► Quels retours avez-vous des stagiaires ?

À l'issue de chaque formation, nous réalisons une enquête de satisfaction et nous réalisons un bilan annuel des formations dispensées par thème. Ces formations sont très appréciées, de par leur contenu et l'interaction avec nos formateurs. Tous issus de la restauration collective, ils maîtrisent la réalité du terrain et ont été un jour à la place des stagiaires. Ces derniers travaillent généralement sur des hôpitaux différents et apprécient de pouvoir retrouver leurs collègues d'autres établissements, cela permet d'enrichir le partage d'informations et d'expériences.