

# LA DÉMARCHE HQE EN RESTAURATION HOSPITALIÈRE

Pour la réhabilitation de son restaurant du personnel et sa laverie, le Service Restauration du Centre Hospitalier du Mans, qui sert 1 466 372 repas par an, a choisi les 14 cibles de la démarche de Haute Qualité Environnementale (HQE) comme outil et méthode à la conduite de projet.

La démarche volontaire HQE est une démarche de « management de projet visant à obtenir la qualité environnementale d'une opération de construction ou de réhabilitation ». Elle est fondée sur deux piliers : le Système de Management Environnemental (SME) et la Qualité Environnementale du Bâtiment (QEB). Cette dernière regroupe 14 cibles. Sont décrites ici les actions et les niveaux de performances atteints pour les 14 cibles retenues dans cette réhabilitation.

## Eco-construction

### *La position du bâtiment : très performant*

Le restaurant est en relation directe avec la cuisine centrale. Le réapprovisionnement en vaisselle propre est rapide. La vaisselle sale est acheminée par le convoyeur dans le couloir de sortie du restaurant. La laverie est isolée.

### *Choix intégré des procédés et systèmes : performant*

Choix de trois machines de lavage ergonomiques avec une bonne isolation phonique. Installation de divers systèmes pour récupérer de l'énergie sur un lave-vaisselle, réduire la quantité de produit de lavage et surveiller la régularité de la consommation des produits lessiviels.

### *Un chantier à faibles nuisances : performant*

Déplacement du restaurant pendant la durée des travaux (5 mois). Maintien à 90% de la clientèle au restaurant transitoire. Aménagement de plages horaires pour les entreprises de travaux. Chantier bien isolé des circuits des visiteurs, patients et personnels.

## Eco-gestion

### *Gestion de l'énergie : très performant*

Les machines fonctionnent avec la vapeur produite par le système de cogénération de la chaufferie centrale de l'établissement. Tri sélectif. Installation de tubes fluorescents.

### *Gestion de l'eau et des produits lessiviels : très performant*

Suivi des consommations de produits lessiviels pour chaque machine, avec systèmes de pompes et alarme.

### *Gestion des déchets : très performant*

Tri sélectif effectué par les clients à l'entrée du convoyeur.

### *Gestion de l'entretien et de la maintenance : performant*

Parties à nettoyer et désinfecter chaque jour facilement démontables, sans outils. Calendrier de maintenance préventive. Accès facile aux boîtiers d'enregistrement des consommations.

Auteur :  
Didier Girard,  
président de l'Udihr,  
ingénieur hospitalier,  
service restauration  
CH Le Mans.  
[www.udih.org](http://www.udih.org)

## Confort

### *Confort Hygrothermique : performant*

Pompe à chaleur sur une machine avec filtrage de l'air diffusé en laverie. Température contrôlée : de 24 à 28°C. Taux d'hygrométrie de 40 à 70% (taux idéal 50%). Mesure de la chaleur perçue par le personnel.

### *Confort acoustique : très performant*

Suivi de la réglementation en vigueur : 90 dB acoustique. 81.4 dB en moyenne dans la laverie.

### *Confort visuel : performant*

Machines de bonne hauteur, asymétriques. Circulations facilitées pour les agents. Couleurs attractives et bonne répartition de la lumière.

### *Confort olfactif : très performant*

Renouvellement de l'air en continu. Installation de tamis filtres et de pompes auto vidangeables.

## Santé

### *Condition des espaces sanitaires : performant*

Nettoyage facilité par la hauteur des machines, sol en pente vers les évacuations. Plan de nettoyage (méthode H.A.C.C.P. : analyse des dangers et maîtrise des points critiques). Centrale mobile avec un produit désinfectant.

### *Qualité sanitaire de l'air : performant*

Extraction des buées en prise directe, pompe à chaleur et système de ventilation.

### *Qualité sanitaire de l'eau : très performant*

Disconnexion physique à l'entrée des machines pour éviter la contamination du réseau d'eau potable. Tamis filtres dans les machines. Analyses d'eau en sortie de laverie.

## Bilan économique

Le coût moyen pondéré d'un plateau en lavage est de 0,015 € (0.047 € avec le coût de personnels). Étude de coût innovante avec la mise en place de compteurs sur ces nouveaux équipements, ce qui n'existait pas auparavant. Taux d'absentéisme pour arrêt maladie sur le restaurant en 2005 : 3.88% (7.91% en moyenne sur l'établissement, 2006 idem).

**Prochaine étape :** la certification de service, les engagements « qualité » du personnel du service restauration pour les clients du restaurant du personnel.

## En conclusion :

*Une démarche innovante qui relie les matériels, les équipements, l'organisation, les conditions de travail du personnel, le coût d'exploitation. L'étude HQE a été réalisée dans son intégralité (7 points très performants et 7 points performants). Une expérience pluridisciplinaire, un enrichissement professionnel avec l'implication forte des cadres techniques et des personnels de restauration.*

En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Partenaire presse :

