

# Vitalités



le magazine du **Pôle Santé**  
du groupe **Elior**

DE LA FOURCHE  
À LA FOURCHETTE

**LA QUALITÉ  
ALIMENTAIRE  
SUR TOUTE  
LA LIGNE**

**P.10  
À LA LOUPE  
BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION**



**P.7** SUCCÈS



**TRANSFERT  
DU PERSONNEL**

**P.8** FOCUS



**BIEN CONNAÎTRE  
POUR MIEUX SERVIR**

**P.11** INNOVATION



**DES LÉGUMES  
POUR TOUS  
LES GOÛTS**



## Mobilisation responsable



Alors que les recours aux soins pour la grippe connaissent une nette augmentation, et à l'heure où le gouvernement lance la campagne de vaccination contre le virus H1N1,

le Pôle Santé du Groupe Elixir se tient prêt à faire face à une éventuelle pandémie. Grâce à la mobilisation en amont de nos experts Qualité & Méthodes, et à l'identification pour chacune des 4 entités des actions à mener en priorité, l'ensemble de nos 8 000 collaborateurs est sensibilisé et prêt à assurer sereinement la continuité de nos services en milieu de santé. Cette culture de l'anticipation, indispensable critère d'efficacité dans nos métiers de services est visible également dans notre dossier sur la qualité alimentaire mais aussi dans notre page Focus sur les services hôteliers dans les chambres. A tous les maillons de la chaîne, du choix des matières premières jusqu'au plat servi aux patients et résidents de vos établissements, le Pôle Santé s'attache à aller au-delà de la réglementation pour être toujours en mesure de vous apporter le meilleur.

Bonne lecture !

Gilles Rafin,  
Directeur Général  
du Pôle Santé du  
Groupe Elixir

## → Avenance/CAHPP

### Un partenariat efficace

Avenance Santé Résidences et la CAHPP, Centrale d'Achats de l'Hospitalisation Privée et Publique, enrichissent et complètent l'offre déjà proposée aux établissements par la CAHPP. Ce partenariat exclusif a été créé pour permettre aux établissements de santé de bénéficier d'une offre riche et complète. La CAHPP, à qui 1720 établissements font déjà confiance, et Avenance Santé-Résidences, reconnue pour ses concepts de restauration innovants proposent ainsi aux adhérents une offre synonyme de clarté, simplicité et complémentarité. Sont ainsi proposés aux établissements des concepts comme l'itinéraire du patient, proposant une alimentation totalement intégrée dans le processus de soin adapté aux cliniques MCO, Escalé Santé qui favorise un retour en forme à la maison dans les Cliniques Soins de suite et réadaptation. Sans oublier également le personnel avec Le Jardin et des offres telles que Rest'O Bulle et les Faciles à manger qui s'adaptent à des profils particuliers de patients. En outre, les établissements bénéficient d'une relation commerciale personnalisée, et d'un interlocuteur unique pour être accompagnés et conseillés au mieux. Une seconde étape est à l'étude afin d'enrichir l'offre actuelle avec les services hôteliers et de bionettoyage. ■ [bruno.diss@elior.com](mailto:bruno.diss@elior.com)



## Trophée « Tout chocolat »

### Un savoir-faire à transmettre

Le 7 octobre dernier s'est déroulé à l'Institut Le Val-Mandé la finale régionale parisienne de la troisième édition du trophée « Tout chocolat » organisée par Avenance Santé Résidences. Créé par Avenance et destiné aux ESAT, ce concours régional de cuisine met à l'honneur des trinômes composés d'un travailleur handicapé, d'un éducateur et d'un chef Avenance qui s'entraînent à réaliser une recette de dessert au chocolat. « Les muffins au chocolat et fruits rouges » de Vincent Schwartz du CTR-SPASM ont remporté l'adhésion du jury, celui-ci qualifiant la recette d'audacieuse et savoureuse ! Le 10 juin dernier, c'est à Peschadoires qu'avait lieu la Finale régionale Rhône-Alpes/Auvergne. C'est la recette « Passion au Chocolat » réalisée par Patrick Saclier du CAT de Cusset qui a remporté le Trophée. ■



# 1 578

1 578 restaurants et points de vente sont gérés par Elixir au 30/09/09 en Europe (France, Royaume-Uni, Espagne, Portugal, Pays-Bas et Italie) en Santé-Résidences.



## Nouveaux contrats :



**La Clinique du Val d'Ouest à Ecully (69)** fait confiance à Avenance et Hôpital Service en leur confiant son service de restauration, ses activités de bionettoyage et ses services hôteliers.

**La Polyclinique de Courlancy à Reims (51)** qui bénéficiait déjà du savoir-faire d'Avenance pour sa restauration, fait désormais appel à Hôpital Service pour le bionettoyage et le service des repas.

### → Le bio a du bon

## Nouveauté à l'hôpital d'Arras

Du 5 au 11 octobre, Avenance Santé Résidences et le centre hospitalier d'Arras ont mis le bio à l'honneur. Parce que protéger l'environnement est le premier geste de santé, les patients ont pu goûter à des produits issus de l'agriculture biologique. Cette volonté de faire découvrir ces produits s'inscrit dans la dynamique de l'Etat, qui a décidé d'introduire 15% de produits bio dans la restauration collective d'ici à 2010. Les patients ont pu déguster midi et soir des fruits de saison, du fromage blanc... et ont été sensibilisés aux bienfaits de ce type d'agriculture. Avenance Santé Résidences et le centre hospitalier d'Arras s'engagent et répondent à un marché en pleine mutation et souhaitent donner une image différente de l'alimentation dans les établissements de soins. Avenance Santé Résidences et le CH d'Arras travaillent en collaboration depuis 2001. ■



### → Nouveaux contrats au Royaume-Uni

## Au service de Sa Majesté

Deux nouveaux contrats prestigieux ont été remportés en Restauration de Concession au Royaume Uni. Elior, troisième opérateur de la Restauration sous contrat et des services associés en Europe a vu son contrat prolongé de deux ans avec Historical Royal Palaces, qui s'occupe de la gestion des cinq principaux palais royaux britanniques. Avec ses 67.000 places, Murrayfield est le plus grand stade d'Ecosse ; il s'agit du tout premier contrat avec un stade national pour Elior UK. Le groupe y déploiera une offre complète de restauration. Ce contrat vient renforcer le leadership d'Elior UK dans la restauration des stades en Ecosse. ■

## Salons 2010

### Pôle Santé Elior

**Le Pôle Santé du groupe Elior sera présent aux salons et congrès cités et sera ravi de présenter ses offres à ces occasions.**

**CONGRES FHP** - 19 et 20 novembre 2009 - Grande Arche de la Défense - Paris - Stand 24-25

**CONGRES SYNERPA** - 3 et 4 Juin 2010 - Nice

**CONGRES FNADEPA** - 10 et 11 juin 2010 - Brest

**CONGRES UNAPEI** - 11 et 12 juin 2010 - Paris  
(Union Nationale des Associations de Personnes Handicapées Mentales et de leurs Amis)

**CONGRES SNCH** - 17 et 18 juin 2010 - Toulon

**CONGRES FEHAP** - 7 et 8 octobre 2010 - Nantes

### → La Solidaire du Chocolat

## EN ROUTE POUR L'AVENTURE



Le 18 octobre avait lieu à Saint Nazaire le départ de la première Solidaire du Chocolat, transat à but humanitaire. 24 monocoques ont pris le départ de cette course retraçant la route du cacao qu'empruntaient au XIX<sup>e</sup> siècle les chargements de chocolat en provenance d'Amérique centrale. 24 embarcations au départ, ce sont autant d'associations humanitaires représentées. Le Pôle Santé Elior est l'un des participants. Il soutient l'association « Toit à moi » qui aide les sans domicile fixe à se loger. Le monocoque de 40 pieds était emmené par le duo Thierry Bouchard et Oliver Krauss qui étaient dans le trio de tête depuis le départ, mais après 10 jours de course, les vents violents ont eu raison du rail de la grand voile, les contraignant à rentrer au port. Bravo pour la performance! Rendez-vous est pris pour la Route du Rhum en octobre 2010! ■



DE LA FOURCHE À LA FOURCHETTE

# LA QUALITÉ ALIMENTAIRE SUR TOUTE LA LIGNE

Pour répondre aux problèmes de santé publique, Avenance a placé la nutrition au cœur de ses préoccupations. Proposer à ses convives des repas sains et équilibrés nécessite une offre de qualité à tous les maillons de la chaîne alimentaire, de l'achat des produits à la cuisson des plats. Un défi remporté tous les jours auprès de ses clients !

Avec 650 restaurants et 57 millions de repas servis par an, Avenance Santé Résidences joue un rôle déterminant dans l'alimentation de ses convives âgés, handicapés ou en rétablissement. Fidèle à la politique nutritionnelle du groupe Elior, le restaurateur apporte la plus grande attention à la qualité de sa prestation alimentaire, des achats à l'élaboration des plats en passant par les approvisionnements et la conception des menus. Premier maillon de la chaîne, la Direction générale des achats et de la logistique (DGAL) d'Elior veille à la qualité des produits. Elle définit des critères détaillés de référencement des matières premières et de leurs fournisseurs à travers des référentiels techniques stricts, supérieurs à la moyenne du marché en matière de sécurité alimentaire et de nutrition. « *Nous allons au-delà des préconisations du PNNS (programme national nutrition et santé)* », souligne Stéphane Premel, directeur des achats alimentaires d'Elior. En France, ce dispositif est certifié ISO 9001, au même titre que l'ensemble des activités de la DGAL.

## NOUS ALLONS AU-DELÀ DES PRÉCONISATIONS

### Sélection exigeante

Les critères d'Elior concernent principalement les matières grasses, les glucides, le sel, les fruits et légumes. Par exemple, le groupe impose à ses fournisseurs les exigences internationales les plus sévères sur la composition en acides gras trans des huiles et des margarines. Il limite aussi l'utilisation de l'huile d'arachide et des œufs en raison des risques d'allergie ou de salmonelle. Enfin, il interdit l'achat de poissons de la mer Baltique - à cause de la pollution éventuelle aux PCB

(PolyChloroBiphényles) - et de produits étiquetés OGM. Cette dernière décision suivant les recommandations du Comité scientifique Elior. Composé d'experts indépendants, celui-ci apporte au restaurateur son analyse en microbiologie, chimie, nutrition... Il bâtit des scénarios et des solutions concrètes pour prévenir les crises alimentaires ou garantir l'approvisionnement. Si le groupe interdit ou limite l'achat de certains produits, a contrario il en favorise d'autres comme ceux issus de l'agriculture biologique. Grâce à la sélection de fournisseurs, la définition d'une gamme et la rédaction d'un cahier des charges spécifique, Avenance propose aujourd'hui plus de 1200 produits bio.





## Points forts :

**M&Ilor : système d'alertes alimentaires exclusif d'Elior.** Tout restaurant du Groupe est informé rapidement via la messagerie d'un risque alimentaire sur un produit. L'information bloquant l'ordinateur, chaque collaborateur est obligé de prendre connaissance du message. Tout produit suspect est rapidement bloqué ou retiré de la consommation.

**Apprendre à composer de nouveaux menus :** Avenance propose des livrets de recommandations nutritionnelles et de recettes qui aident les patients à poursuivre leur régime de retour à la maison (diabète de type II, hypertension...)

### Contrôles rigoureux

Deuxième maillon de la chaîne : la Direction Qualité et Sécurité Alimentaires. Elle réalise, par an, 200 audits de fournisseurs, conduit 2000 analyses organoleptiques et microbiologiques et commande, auprès de laboratoires indépendants, la réalisation d'audits sur les restaurants Avenance. La cuisine d'essai qui dépend de la direction Produits et Services teste les produits et contribue au développement de recettes innovantes. Intermédiaires entre les achats et les restaurants, les approvisionnements constituent le troisième maillon de la chaîne. Chef de produit offre alimentaire du Pôle Santé du groupe Elior, Ludovic Rabier choisit dans le catalogue des produits de qualité proposés par la Direction des achats, ceux qui sont adaptés aux différents convives du secteur de la santé : personnes âgées, handicapés, patients en soins de suite et de rétablissement. Il agit en cohérence avec les plans alimentaires définis par la diététicienne.



## ➔ Politique nutritionnelle



### La responsabilité, un sixième sens

Avenance Santé Résidences s'engage dans le cadre de la politique nutritionnelle d'Elior qui s'articule autour de trois axes : proposer chaque jour et à tous les convives une offre saine et équilibrée, associer nutrition et plaisir, transmettre les bons comportements alimentaires. « Face aux enjeux des troubles de santé publique liés à l'alimentation (dénutrition, maladies cardiovasculaires...), nous avons placé la nutrition au cœur de notre offre et de nos préoccupations, explique Anne Babkine, directrice marketing du Pôle Santé du groupe Elior. La politique d'un restaurateur responsable en matière de développement durable ! »



### Carte de saison

## Des recettes dans l'air du temps !

Développer de bonnes pratiques culinaires, susciter la créativité des chefs et favoriser l'utilisation de produits de saison : tels sont les objectifs de la Carte de saison. Au début de chaque saison, elle met en avant un légume ou un fruit phare de la saison, donne des conseils pour le cuisiner et liste les autres produits du moment, y compris viandes, poissons et même fromages. Elle propose également environ quarante nouvelles fiches recettes à base de ce produit ou d'autres, pour les entrées, les plats, les légumes ou les desserts. Chef de produit offre alimentaire au Pôle Santé du groupe Elior, Ludovic Rabier conçoit cette carte saisonnière, très développement durable. Il est aidé dans sa tâche par un comité composé d'une quinzaine de chefs gérants. « Leurs idées permettent d'offrir un panel large et attrayant pour sortir des recettes habituelles. » ■



## ➔ Rencontre avec



### Le chef Michel Sarran

**Grand chef cuisinier toulousain, double étoilé Michelin, Michel Sarran est consultant pour Elior depuis un an.**

#### **Que pensez-vous de l'offre alimentaire en établissement de santé ?**

*Elle n'a pas évolué aussi rapidement que la société ! En tenant compte des exigences du milieu hospitalier, et notamment du faible budget accordé aux repas, je souhaite donner un peu de joie aux menus, pour qu'ils deviennent plus attractifs.*

#### **Comment allez-vous procéder ?**

*En renforçant l'identité culinaire Avenance. J'apporte mon expertise mais j'ai aussi besoin de celle de ses chefs, de connaître leurs produits pour les former, les aider à sortir de leur quotidien en leur redonnant envie de travailler la matière grise. Il suffit souvent d'une petite touche pour réveiller la cuisine, apporter de la personnalité. Nous y réfléchissons ensemble lors de journées de travail culinaire. ■*



#### **Approvisionnement et menus adaptés**

« Nos plans alimentaires sont définis en fonction des catégories de patients, de leurs pathologies, de leurs besoins et de leurs habitudes », explique Sophie Dury, diététicienne responsable nutrition chez Avenance Santé Résidences. Au service de la

santé et du bien-être, ils prennent en compte les recommandations générales du GEMRCN (Groupe d'Etude des Marchés de Restauration Collective et de Nutrition). Dans le cadre de ces plans alimentaires, les menus, et donc les approvisionnements, varient selon les saisons, les spécificités régionales, les préférences des convives et...

les innovations. Par exemple, les experts culinaires d'Avenance travaillent ainsi actuellement sur des recettes à faible teneur en sel et en matières grasses. Dernier maillon de la chaîne, les chefs sont formés aux techniques culinaires (maîtrise des cuissons à la vapeur, au four, à basse température, etc.) qui facilitent

### ■ AU SERVICE DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE ■

l'adaptation des produits aux modes de consommation particuliers en santé (ex : la tendreté des viandes pour les personnes âgées) et qui permettent de préserver les qualités originales des produits, sélectionnés rigoureusement en amont par la Direction des achats alimentaires. ■

## ➔ Comité Nutrition & Saveurs Allié médical et culinaire



**Laurence Plume**  
médecin nutritionniste



« Pour être en bonne santé physique et morale, il faut manger bien et avec plaisir ! », estime le docteur Laurence

Plume, médecin nutritionniste. Avec d'autres experts indépendants (gérontologue,...), elle est membre du Comité Nutrition & Saveurs. Celui-ci associe leurs compétences à celles des experts culinaires et des diététiciennes d'Avenance. Son rôle ? Définir les orientations nutritionnelles et culinaires d'Avenance Santé Résidences, valider les menus et les offres, garantir les engagements du restaurateur. ■





7

# Succès

## TRANSFERT DU PERSONNEL

# UN CHANGEMENT SANS RUPTURE

Conscients de l'importance de la dimension sociale dans les opérations d'externalisation, Avenance Santé Résidences et Hôpital Service ont mis en place une procédure rigoureuse pour accompagner le changement. Cette reprise des salariés a lieu dans deux cas : après l'auto-gestion par l'établissement de santé ou suite à un autre prestataire extérieur.

« L'enjeu est énorme. La réussite d'un contrat passe pour beaucoup par la réussite du transfert du personnel, explique Bertrand Castagné, directeur des ressources humaines du Pôle Santé du groupe Elior. En général, 90% des personnes sont contre au départ, par peur du changement. Un an après, 90% ne voudraient pas revenir en arrière ! » D'où le succès de la reprise de 500 personnes environ par an ! Cet enthousiasme est dû au savoir-faire social développé par Avenance et Hôpital Service.

### Rassurer les futurs collaborateurs

L'externalisation n'est pas seulement une décision économique. L'ensemble des salariés doit faire partie intégrante du projet pour que la transition soit un succès. Ce savoir-faire social développé par le Pôle Santé permet aux directions des ressources humaines d'Avenance et d'Hôpital Service de consacrer un bon tiers de leur temps à ces opérations et accompagnement, le plus en amont possible, les clients dans leurs démarches avec des procédures rigoureuses : plan de communication, consultation du

comité d'entreprise et des délégués du personnel, réunions d'information avec l'ensemble des équipes y compris médicales, de façon à sécuriser le transfert. Les responsables de secteur et d'unité, aidés par les RRH, remettent à chaque futur collaborateur, au cours d'un entretien individuel, la copie de la convention collective et du régime de prévoyance, le livret d'accueil, l'avenant à son contrat de travail. Ils lui expliquent la mission et les horaires de travail et comparent la rémunération. De quoi le rassurer et valoriser le transfert. « Pour qu'un transfert réussisse, il doit représenter un projet structurant d'établissement, et non une simple mesure de gestion financière, et il doit être valorisé », estime Bertrand Castagné. En rejoignant des sociétés dont la restauration ou le bionettoyage sont le cœur de métier, ces salariés bénéficient, en effet, de formations plus poussées, de parcours qualifiants et peuvent évoluer vers des postes d'encadrement : responsable de site, chef-gérant, gouvernante etc. ■

**L'ENSEMBLE DES SALARIÉS DOIT FAIRE PARTIE INTÉGRANTE DU PROJET**



## ➔ Restauration

### Dialoguer en amont

**Gilles Vallade,**  
directeur général  
de la clinique Convert  
à Bourg-en-Bresse (01)

« Avenance a repris notre personnel de restauration en janvier dernier. Ensemble, nous avons beaucoup discuté avec les salariés, dès le printemps 2008, pour leur expliquer les raisons, procédures, conséquences... La clinique a connu une première expérience difficile de transfert. Par conséquent, nous avons redoublé de vigilance sur les aspects juridiques et sociaux. Malgré la crainte de départ des personnes concernées, ce transfert s'est fait dans le consensus. Cette réussite tient pour moi à deux ingrédients : l'important travail en amont avec les salariés concernés et l'équipe d'Avenance, et la qualité des hommes, notamment du responsable de secteur. »

## ➔ Bionettoyage

### Rassurer les salariés

**Jean-Marie Clément,**  
directeur général  
du Pavillon de la Mutualité  
de la Gironde (33)

« Au printemps, nous avons sous-traité la fonction nettoyage de la clinique de Pessac que nous gérons auparavant en direct. Le dialogue a été rude, ce qui est normal dans ces situations, avec les soixante salariés concernés et les syndicats. Nous avons été épaulés par Hôpital Service qui, habitué à ce type d'opérations, connaît bien la psychologie des personnes transférées. Ses responsables ont su les rassurer, leur expliquer que leur métier serait mieux reconnu dans une société de bionettoyage que dans un établissement de soins. Et ils ont mis en place l'encadrement nécessaire avec des gouvernantes d'une grande compétence. »





SERVICE EN SALLE, REPAS EN CHAMBRE

# BIEN CONNAITRE POUR MIEUX SERVIR

Avenance et Hôpital Service ont développé une véritable expertise pour servir les repas en plaçant la relation avec le convive au cœur de leur mission. Une forte valeur ajoutée obtenue, notamment, grâce à la formation des équipes.

« Le service des repas fait partie du métier de restaurateur et de service hôtelier, affirme Véronique Mourier, responsable déploiement marketing pour les personnes âgées au Pôle Santé du groupe Elior. Avec comme objectif le bien-être des patients et résidents, nous avons beaucoup travaillé sur les aspects humains et techniques de l'environnement du repas. »

Les équipes d'Avenance Santé Résidences et d'Hôpital Service sont d'abord formées à la dimension relationnelle de leur mission via un CD-Rom<sup>[1]</sup> « Relations et Comportements » : attention, courtoisie, chaleur humaine, disponibilité, sourire... Les agents en contact avec des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer reçoivent, en plus, une formation dispensée par un gériatre, pour se comporter de façon adaptée.

[1] CD-ROM « Relations et comportements en établissements de santé ».



## Une équipe chaleureuse et professionnelle

Les collaborateurs du Pôle Santé apprennent aussi les techniques de service en salle à manger : dresser une table, servir... Pour les repas en chambre, disposer un plateau, frapper à la porte... Cette formation a lieu sur site, pendant deux jours, avec des mises en situation. Des « Fiches Tour de Main du Service », disponibles en salle à manger, permettent aux agents de garder en mémoire les bons gestes. Enfin, une attention particulière est apportée à la décoration et aux arts de la table, ainsi qu'à la tenue du personnel, irréprochable et spécifique pour le service du repas. Une qualité hôtelière et humaine qui explique la satisfaction des convives d'Escale Santé ou du Restaurant du bien vieillir. ■

## ➔ Ils ont dit

### Au restaurant

Deux directeurs d'EHPAD apportent leur témoignage sur le service du repas. Morceaux choisis.



**Philippe Tazé,**  
directeur  
de la résidence  
Castel-Régina [92]

« Pour les personnes âgées, le repas représente un « événement » dans la journée. Elles apprécient que le service en salle ne soit pas assuré par le personnel soignant qui fait leur toilette, mais par des personnes extérieures, professionnelles de la restauration. Ainsi, elles sont « au restaurant ».

Souriant, disponible, attentionné, le personnel d'Avenance connaît les habitudes des résidents et s'y adapte : un service haut de gamme !

J'apprécie la décoration événementielle de la salle à manger car tout ce qui est festif rend la vie en maison de retraite plus chaleureuse. »



**Philippe Bastien,**  
directeur  
des exploitations  
Les jardins  
du Mazet  
et Les jardins  
de la Crau [13]

« Notre mission consiste à prendre en charge des personnes âgées, avec pour obligation de prodiguer des soins mais aussi et surtout de "prendre soin" en offrant des prestations de qualité.

Je souhaite que mon établissement, leur lieu de vie, s'apparente à une résidence hôtelière avec un véritable restaurant.

Au-delà des techniques de service auxquelles sont formés les agents d'Hôpital Service, je trouve primordial d'avoir une attention aux résidents, un souci de bien-être. Je souhaite une tenue spécifique pour les agents afin de bien différencier le service en salle des autres prestations. »



9

# Enjeux

## CHIFFRES CLÉS

8000

8 000 salariés  
au Pôle Santé  
du groupe Elior

40

40% d'absen-  
téisme envisagé  
en France au plus  
fort d'une vague  
pandémique.

94

94 millions de  
doses de vaccin  
commandées par  
l'Etat français.

3

3 laboratoires  
pharmaceutiques  
autorisés à mettre  
leur vaccin sur le  
marché.

PANDÉMIE GRIPPALE

# ANTICIPER POUR MIEUX AGIR

Face au risque d'une forte pandémie grippale, le Pôle Santé du groupe Elior prend les devants. Son but ? Continuer à servir au mieux ses clients tout en assurant la protection de ses salariés.

« Les plans de continuité d'activité (PCA) permettent de nous organiser pour assurer nos missions chez nos clients malgré un absentéisme de notre personnel qui pourrait être important », explique Floréal Peix, directeur Technique Méthodes et Qualité du Pôle Santé du groupe Elior. Les quatre plans, un par entité, ont été conçus dès cet été et diffusés à tous les établissements où le Pôle intervient. Pour éviter les manipulations de fabrication, Avenance Santé Résidences comme Services & Santé utiliseront des produits à réchauffer ou prêts à être consommés. Hôpital Service arrêtera le bionettoyage des endroits à faible risque infectieux pour se consacrer davantage aux zones à haute densité virale, aux services de réanimation ou de néo-natalité. Quant à FMC, elle couvrira des plages horaires plus importantes pour certaines prestations comme le courrier.

### Un plan par entité

Ces plans comportent en annexe des fiches pratiques de respect d'hygiène, affichées sur les lieux de travail. Le personnel est donc déjà sensibilisé à la fois aux bons gestes de prévention et au fonctionnement en mode dégradé. Enfin, le pôle Santé est favorable à la vaccination de l'ensemble de ses salariés. Il a demandé à ses clients de les englober dans leur propre campagne, sur place ou dans des centres à proximité. Il espère que, suite au courrier adressé en septembre au Ministère de la santé, son personnel sera considéré comme prioritaire dans la vaccination. « Nous restons vigilants, conclut Floréal Peix. Nous adaptons nos dispositions en fonction de l'évolution de la situation. » ■



➔ Zoom

## Mieux vaut prévenir

Pour limiter la transmission du virus A/H1N1, le pôle Santé du groupe Elior a établi, à l'usage de son personnel, un guide de six fiches pratiques :

- procédure de lavage des mains
- procédure de friction hydro-alcoolique des mains
- les masques
- les bonnes pratiques
- conduite à tenir en cas de symptômes grippaux
- fiche de signalement de cas avérés ou suspects.





BAROMETRE DE SATISFACTION  
PATIENTS / RESIDENTS

## UN NOUVEL ÉLAN

Pour optimiser ses prestations, le Pôle Santé du groupe Elior a refondu ses outils de mesure du taux de satisfaction de ses clients patients / résidents.



Les baromètres de satisfaction patients / résidents d'Avenance Santé Résidences et d'Hôpital Service viennent de faire peau neuve ! Des nouvelles règles de collecte plus strictes et plus encadrées permettent d'obtenir des résultats plus fiables et précis. Les questionnaires et restitutions ont été revisités : plus attractifs, les supports d'enquête encouragent ainsi le personnel et les patients / résidents à participer à la démarche. Enfin, les

procédures sont plus visibles pour les clients partenaires : un courrier leur a été envoyé début novembre, rappelant la finalité de ces baromètres et les étapes de leur mise en place sur leur établissement. Ces améliorations sont issues d'une réflexion commune entre le Pôle Santé Elior, la Direction Stratégie et Relation Clients et le nouveau prestataire choisi, l'institut BVA, spécialiste des enquêtes de satisfaction clients.

### Ecouter pour améliorer

Les nouveaux questionnaires, détaillés, sont spécifiques à chaque type de clients et de prestations : bionettoyage, restauration avec service en chambre, restauration en service à table... Adaptés à des publics dépendants, ils peuvent être remplis directement par les personnes âgées ou en situation de handicap (des caractères plus gros pour les personnes âgées et des questions simplifiées pour les convives en ESAT) ou avec l'aide d'un animateur/éducateur. Les enquêtes sont menées une fois par an en novembre et, dans les établissements qui le souhaitent ou qui en ont l'obligation contractuelle, une deuxième fois en juin. La prochaine vague d'enquêtes aura lieu du 23 novembre au 11 décembre 2009, soit pendant trois semaines. Prévus en février 2010, les résultats permettront de mettre en place des plans d'action efficaces afin d'améliorer les prestations proposées aux patients / résidents. Un coup de jeune pour satisfaire encore mieux les clients partenaires ! ■



### Exemple

## Chaud devant !

**Stéphane Olivo,**  
responsable de secteur  
chez Avenance Santé Résidences

« A la Résidence Pax, l'un des deux EHPAD de l'AFTAM à Dinan [22], les repas sont livrés. La grande distance entre la pièce où ils étaient réchauffés et la salle à manger engendrait une baisse de température des plats. Lors de l'enquête menée fin 2007, les convives ont insisté sur ce problème, déjà noté en Commission des menus. Début 2008, nous avons donc mis en

place une Table des Saveurs. Ce meuble bain-marie habillé de bois, maintient les plats au chaud dans la salle à manger. Nous avons rapidement su que nous avions répondu à ce vrai besoin et nous en avons eu la confirmation lors de l'enquête menée fin 2008. En un an, le taux de résidents satisfaits sur ce sujet était monté de 45% à 75% ! » ■



11

# Innovation

SURPRISE DU CHEF

## DES LÉGUMES POUR TOUS LES GOÛTS



Avenance teste actuellement une nouvelle animation culinaire : la Surprise du chef. Destinée aux travailleurs des Etablissements et Services d'Aide par le travail (ESAT), elle allie découverte et originalité pour faire connaître des aliments mal aimés.

Gratin de salsifis, croquettes de céleri, soufflé aux asperges, terrine de fenouil, gâteau d'artichauts, blinis à la courgette, clafoutis aux poireaux... :

les recettes de la Surprise du chef sont inhabituelles ! Un moyen innovant de faire redécouvrir des légumes bons pour la santé mais souvent mal aimés. « Les travailleurs des ESAT préfèrent les féculents aux légumes, ce qui favorise souvent une surcharge pondérale, explique Audrey Ferré, assistante chef de produit chez Avenance Santé Résidences. Il est de notre responsabilité de les éduquer à une nutrition équilibrée. »



### Surprendre pour faire aimer

Une fois par mois, une animation festive propose donc de goûter, en plus du repas, un légume de saison préparé en petites portions.

Celui-ci est également présenté sous sa forme brute, telle la botte de carottes. Intégrés dans cette démarche, les chefs gérants et les éducateurs ont à leur disposition, pour les premiers un guide opérationnel avec des conseils pratiques et des recettes, pour les seconds un livret avec des idées d'ateliers culinaires, sensoriels, de sorties sur les marchés, etc. Testée entre octobre et décembre auprès de cinq clients, la Surprise du chef fait partie du nouveau concept "Entre nous, Le goût de tout", spécialement adapté aux personnes en situation de handicap. ■

### ➔ Mallette pédagogique

## Apprendre en s'amusant

Concept innovant de restauration, « Entre nous, Le goût de tout » est destiné aux travailleurs en ESAT. Pour renforcer les actions de sensibilisation nutritionnelle, une nouvelle mallette de jeux est proposée aux éducateurs. Michèle Peuche, éducatrice chargée des activités de soutien à l'ESAT AFAEDAM à Varize (57), la teste depuis septembre.

« Ce support m'est bien utile car, grâce à sa nouveauté, il me permet de retravailler, sans lassitude pour nos usagers, des notions déjà vues. Non enfantines comme c'est souvent le cas pour les personnes déficientes intellectuelles, ces photos sont très esthétiques. Les jeux, puzzles ou loto, permettent d'aborder les notions d'équilibre alimentaire de façon ludique et de maintenir plus longtemps l'attention des travailleurs. Et suite à mes observations, le Pôle Santé s'attelle à rendre celles-ci encore plus pragmatiques ». ■

### ➔ Témoignage

## Une pédagogie ludique et attrayante

Philippe Balin, directeur général de l'APIRJS01 et directeur de l'ESAT Le Clair Logis (41)

« J'ai choisi Avenance Santé Résidences notamment pour le concept "Entre nous, Le goût de tout", séduit par le fait qu'une société généraliste prenne en compte la particularité du public en situation de handicap. J'apprécie aussi toute la pédagogie autour de l'éducation à l'alimentation, étant donnés les problèmes de surpoids, parfois d'anorexie, chez les travailleurs des ESAT. Enfin, le côté ludique et joyeux est très attrayant. La décoration avec le totem, les bornes et les affiches, est tout à fait adaptée à des convives sourds, sensibles aux moyens visuels de communication. » ■





Programme confiance :  
**Ensemble, soyons  
attentifs au bien-être  
de vos résidents.**



**Programme Confiance :**  
*un service de blanchisserie  
pour vos résidents*



Grâce au "Programme Confiance", vos résidents bénéficient d'un service intégré et complet, animé par un référent qui les connaît personnellement. Le dialogue est direct, et la qualité des prestations garantie de la prise en charge du linge jusqu'à sa livraison en main propre.

"Programme Confiance", c'est pour vous la fin du souci quotidien de la blanchisserie, dans le cadre d'un budget compétitif, connu d'avance et parfaitement maîtrisé.

