

Dossier de presse
Présentation nouvelle restauration
Bilan d'étape

Jeudi 10 Novembre 2011 à 11 h
Hôpital Larrey - Salle 3 (Niveau -2)



Contact presse :

Dominique Soulié
Délégué à la communication
Tél. : 05 61 77 87 06
Courriel : soulie.d@chu-toulouse.fr

Sommaire

Avant Propos	3
La raison du changement : une meilleure réponse aux attentes des patients... ..	3
...qui a exigé une restructuration très importante	3
... et l'engagement collectif d'une équipe pluridisciplinaire	3
Une collaboration très fructueuse avec Davigel	4
Le patient au cœur de l'organisation de cette nouvelle restauration	4
Les chiffres de la restauration au CHU de Toulouse	5
Présentation de la nouvelle restauration et bilan d'étape	6
Groupe Projet	21
Verbatim	22
Davigel.....	24
Michel Guérard, Chef 3 étoiles	25
Revue de Presse	26

Avant Propos

Point d'étape sur la nouvelle restauration mise en place depuis le 1^{er} décembre 2010

Engagé depuis 2008 dans une restructuration profonde de sa fonction restauration, le CHU de Toulouse déploie depuis bientôt un an un concept original et unique dans le paysage hospitalier français.

La raison du changement : une meilleure réponse aux attentes des patients...

Le premier objectif a été de mieux répondre aux attentes des patients en termes de qualité gustative, thermique des repas, en matière de choix et de présentation mais aussi de sécurité alimentaire.

S'alimenter est un besoin physiologique fondamental pour tout être humain, et qui prend encore plus d'importance en cas de maladie, le repas participant aux bons soins du patient et devant donc être garant de plaisir. Trop d'hospitalisations se traduisent encore par une dénutrition des patients, pour différentes raisons d'ailleurs. La mission d'un établissement de santé est donc de parvenir à lier la notion de « repas soin » à celle de « repas plaisir » afin que la lutte contre la dénutrition devienne une réalité : le but étant que les repas soient consommés par le patient au cours de tout le séjour hospitalier.

Les valeurs

- > le repas est un soin qui doit garantir l'équilibre nutritionnel*
- > le repas est un moment de plaisir pour le patient et doit lui offrir la qualité gustative*

...qui a exigé une restructuration très importante ...

L'outil de production datant du début des années 1990, le CHU de Toulouse a renouvelé sa fonction restauration sur toute la chaîne de production, ce qui a permis de tenir compte des nouvelles normes, notamment d'hygiène, mais aussi des évolutions des séjours à l'hôpital (diminution de la durée de séjour, développement de l'ambulatoire)

... et l'engagement collectif d'une équipe pluridisciplinaire

De nombreux services du CHU de Toulouse se sont engagés et impliqués dans ce projet institutionnel (services de soins, diététiciens, hygiénistes, informaticiens, logisticiens, service restauration, le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)) afin d'élaborer ce concept innovant en association avec les usagers.

Les objectifs de satisfaction du patient confrontés aux capacités de faire du CHU ont amené le groupe à définir trois scénarii possibles pour la réalisation des repas des patients :

- fabriquer (« le faire »)
- externaliser totalement la fabrication (« le faire faire »)
- ou collaborer avec un partenaire extérieur (« le faire avec »)

Une collaboration très fructueuse avec Davigel

Le choix a été de « **faire avec** », pour la 1^{ère} fois pour un **établissement de santé en France**.

C'est ainsi que depuis le 1^{er} décembre 2010, si les prestations petit-déjeuner, hors d'œuvre et dessert restent du ressort exclusif du service restauration du CHU, le plat principal est élaboré en collaboration avec un partenaire extérieur, Davigel, choisi à l'issue d'un appel d'offres construit autour de critères précis et rigoureux relatifs à :

- la qualité : sensorielle, nutritionnelle, sécurité alimentaire, traçabilité
- la recherche et le développement : le potentiel du partenaire
- la logistique : analyse des flux et plan de continuité
- le rapport qualité/prix

Cette collaboration très professionnelle avec **Davigel** permet d'adapter les recettes selon la popularité des plats, selon les besoins particuliers de patients, mais aussi de proposer de nouveaux plats.

Le patient au cœur de l'organisation de cette nouvelle restauration

Tous les temps de repas, du petit-déjeuner au dîner, au cours d'un séjour hospitalier ont été revisités :

- **le petit-déjeuner** : service personnalisé en vaisselle traditionnelle, composition du plateau au moment où il est servi (boisson chaude, pain frais, beurre, laitage, confiture, jus de fruits, viennoiserie le week-end) : 95 % de personnes satisfaites
- **les déjeuner et dîner** : dès son entrée en hospitalisation, une « feuille de choix » de 26 plats est remise au patient qui sélectionne ainsi ce qu'il désire consommer durant son séjour. Le choix se fait donc maintenant par goût et non plus par aversion.

Par ailleurs, ce ne sont pas moins de 15 hors-d'œuvre et une plus large variété encore de desserts qui peuvent être servis.

- des repas adaptés aux besoins de chaque patient

Entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2011, sur 671 632 repas servis (déjeuners et dîners), 42 % concernaient des repas adaptés aux habitudes culturelles (religions) et à différentes pathologies (cancer, diabète, pathologies cardio-vasculaires, digestives, neurologiques).

- l'engagement des professionnels au cœur des services

Les plateaux sont conditionnés et remis à température à proximité des unités de soins, les professionnels ont été formés à l'élaboration de repas spécifiques (préparations enrichies, sans gluten, stériles...).

La nouvelle restauration

Un concept repensé dans son ensemble, dans un esprit d'amélioration continue de la qualité :

- > ses prestations revisitées : petit déjeuner et repas*
- > une distribution de proximité*
- > une production réorganisée*
- > une nouvelle répartition des tâches*

Près d'un an après la mise en œuvre de cette nouvelle restauration, les indicateurs montrent que les patients en sont très satisfaits : qualité, quantité, convivialité, prise de commande positive.

Les chiffres de la restauration au CHU de Toulouse

7 000 à 8 000 repas par jour

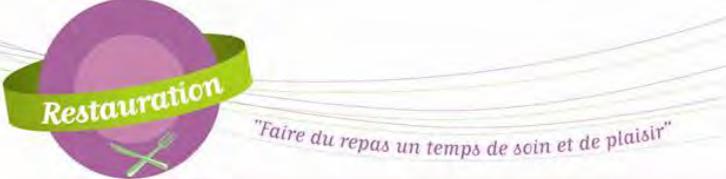
2,7 millions de repas par an

1,7 million de repas pour les patients hospitalisés

790 000 repas pour les personnels hospitaliers

225 000 repas pour des clients extérieurs

Présentation de la nouvelle restauration et bilan d'étape



NOUVELLE RESTAURATION CHU Toulouse

UN PROJET, UNE EQUIPE, DES PARTENAIRES

BILAN D'ETAPE



10 novembre 2011



Phasage

Construction du projet

2008	2009	2010
Audit	Choix du scénario	Mise en place Comité projet Groupes de travail Pluridisciplinaires
		Réflexions/ Recherche sur les prestations et organisations

Préparation

2010						
Choix des équipements petits déjeuners par les utilisateurs CHU	Démarrage petits déjeuners Larrey, H. Garonne	Choix fournisseurs plats cuisinés	Travail R&D	Validation des plats et menus	Démarrage petits déjeuners Rangueil	Démarrage nouveaux menus CHU Nouvelle Prise de commande
Janvier	Mars	Juillet		Octobre	Novembre	1 ^{er} Décembre

Mise en œuvre

2011 - 2012						2013
Démarrage petits déjeuners Purpan	Accompagnement des services de soins au déploiement du projet	R&D Adaptation de la prestation	Mise en place indicateurs	Enquête de satisfaction patients	Analyse et adaptation recettes (R&D)	Démarrage petits déjeuners Hôpital Enfants
Janvier			Avril	Octobre		



Les constats

- **Des ressentis**
 - Des régimes stricts conduisant à une restriction des ingrédients dans les recettes, des plats insipides
 - > **Perte de la notion de « plaisir de manger »**
 - Prise de commande par aversion
 - > **Vision négative de la prestation restauration**
 - Insatisfaction des patients
 - > **Repas non consommés -> Risques de dénutrition**
- **Des évolutions**
 - Durée moyenne de séjour en diminution
 - Une grande partie de la production utilise des produits issus de l'industrie agroalimentaire
 - Réglementation européenne
- **Process mis en place en 1990**
 - Vieillessement des outils de production, de distribution



Déroulement

- **Sur la base des constats**
- **Proposition de scénarii**
 - le faire
 - le faire faire
 - le faire avec
- **Choix et élaboration du scénario : le faire avec**
 - partenariat Produits/ R&D
 - investissements limités
 - baisse des coûts d'exploitation
 - maintien de la maîtrise de la restauration par le CHU
 - reproductibilité dans d'autres établissements : massification
 - ROI : 2 ans
- **Evolutivité**
 - adaptabilité en fonction des attentes des patients et des projets d'établissement



Le projet



→ Des valeurs fédératrices

- La satisfaction du patient au cœur du process
 - Le repas est un soin
 - Le repas est un moment de plaisir

→ Des objectifs communs

- Trouver un équilibre « Sensoriel/ Nutritionnel »
- Prévenir la dénutrition induite par la maladie
- Améliorer la productivité/ Limiter les investissements
- Positiver l'approche repas (prise de commande)
- Maîtrise de la restauration par les professionnels du CHU : conception plats et menus, exploitation

→ L'activité

- Distribution : 2,7 millions repas en 2010
7000 à 8000 repas/ jour



Elaboration du projet



→ Les équipes ressources

- Un Comité de Pilotage : dimension stratégique
- Un Comité de Projet pluridisciplinaire : dimension opérationnelle
(Soins, Diététique, Comité de Liaison Alimentation Nutrition, Comité de Liaison des Infections Nosocomiales, Informatique, Logistiques, Services Techniques, Achats, Restauration)
- Des groupes de travail : dimension exploitation

→ L'investissement

Une enveloppe globale de 7 500 000€ TDC (Toute Dépense Confondue)

- Travaux : 4 200 000€
 - 3 000 000€ : transformation Unité Centrale de Production -> Plateforme Logistique Alimentaire du Chapitre (PLAC)
 - 1 200 000€ : aménagements des offices alimentaires dans les unités de soins, transformation des cuisines relais des différents sites du CHU en Centres de Dressage des Plateaux (CDP)
- Equipements : 3 100 000 €
- Informatique : 200 000 €



Approche économique

EN € CONSTANT

	Personnel	Alimentation	Autres	TOTAL	ROI
Point T0	9 801 000 €	6 938 610 €	2 996 642 €	19 736 252 €	
Point T en %	49,66%	35,16%	15,18%		
Projet	6 783 000 €	8 248 610 €	1 178 642 €	16 210 252 €	3 526 000 €
Projet en %	41,84%	50,89%	7,27%		17,87%

Nombre de repas (données de l'étude)	2 812 698	
Coût unitaire T0	7,02 €	
Coût unitaire projet	5,76 €	-17,94%



Les réponses

→ La prestation



→ La distribution

→ La production





La prestation petit déjeuner

- Un service personnalisé en vaisselle traditionnelle
- Le patient choisit la composition de son plateau au moment
 - *Composition : boisson chaude, pain frais, beurre, laitage, confiture, jus de fruits, viennoiserie le week-end*
- Choix des quantités possible dans les régimes autorisés
- Elaboration du plateau après choix du patient et Distribution par les personnels des services de soins
- Mise à disposition de matériel ergonomique



La prestation repas

- Un cycle de menu sur 20 jours
- Une nouvelle grille de menu tenant compte des typologies de patients et des besoins associés :
 - Prestations générales Adultes
 - Prestations Enfants
 - Prestations Personnes âgées
 - Prestations Patients en Oncologie
 - Prestation Psychiatrie



Définition de la prestation

- Réflexion sur les pratiques professionnelles des diététiciens
 - ☞ groupes de travail par grands types de régimes (Hyposodé, diabétique, digestif, textures modifiées)
- Basée sur les recommandations des sociétés savantes et pratiques médicales du CHU



La prestation repas

- Des plats à forte popularité, compatibles à la plupart des contraintes nutritionnelles
- Amélioration du ressenti des patients par une prise de commande positive. Le patient émet des souhaits concernant la consommation des plats durant son séjour



-> la feuille de souhaits

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

Restauration

"faire du repas un temps de soin et de plaisir"

Vos plats préférés

Le CHU de Toulouse a entrepris un vaste projet d'amélioration du service de restauration afin de mieux répondre aux attentes des patients, notamment en matière de préférences culinaires.

Pour ce faire, nous vous proposons de choisir les plats que vous souhaitez pouvoir consommer* durant votre hospitalisation (liste au verso de ce document).

Vos choix nous permettront de vous satisfaire et de nous engager

... à ne jamais vous servir un plat que vous n'auriez pas choisi,

... à vous proposer vos plats préférés s'ils sont aux menus des repas programmés durant votre séjour hospitalier,

et bien sûr

...à respecter, dans tous les cas, votre équilibre nutritionnel, particulièrement en cas de régime spécifique.

*sous réserve d'une prescription médicale de recommandations diététiques

Hôpitaux de Toulouse T.S.V.P.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

Restauration

Identification Patient Identification Unité de Soins

J'aime tous les plats

si ce n'est pas le cas, cochez les plats que vous aimez : 10 plats minimum.

<ul style="list-style-type: none"> > Colin - Boughour - Ratatouille <input type="checkbox"/> > Colin au basilic - Riz - Petits légumes <input type="checkbox"/> > Poisson meunière - Riz blanc - Courgettes <input type="checkbox"/> > Riz pêcheur <input type="checkbox"/> > Quenelle de brochet - Riz <input type="checkbox"/> > Ravioles au saumon <input type="checkbox"/> > Pamentier de poisson <input type="checkbox"/> > Escalope de volaille Pommes de terre - Haricots verts <input type="checkbox"/> > Poulet Basquaise - Pommes de terre vapeur <input type="checkbox"/> > Poulet à l'estragon Purée de pommes de terre - Haricots verts <input type="checkbox"/> > Risotto au poulet <input type="checkbox"/> > Blanquette de veau - Riz - Carottes <input type="checkbox"/> > Sauté de boeuf - Pommes de terre - Carottes <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> > Sauté de boeuf - Semoule Poilée de légumes <input type="checkbox"/> > Sauté de porc - Pâtes - Champignons <input type="checkbox"/> > Sauté de porc - Pâtes - Brocolis <input type="checkbox"/> > Navarin d'agneau - Légumes <input type="checkbox"/> > Rôti de porc - Lentilles <input type="checkbox"/> > Tomates farcies - Semoule <input type="checkbox"/> > Saucisse de Toulouse - Haricots blancs <input type="checkbox"/> > Hachis Parmentier <input type="checkbox"/> > Gratin de pâtes à la grecque <input type="checkbox"/> > Perme à la bolognaise <input type="checkbox"/> > Omelette - Pâtes - Petits légumes <input type="checkbox"/> > Quiche au fromage <input type="checkbox"/> > Crêpes gratinées <input type="checkbox"/>
--	--

Le service de restauration et l'équipe soignante vous remercient.

Hôpitaux de Toulouse

Recherche des meilleurs partenaires

- **Benchmark**
 - Process
 - Rencontre avec d'autres secteurs d'activité (catering aérien)
- **Les produits**
 - Rencontre avec des fournisseurs potentiels
 - Organisation de journées de tests d'échantillons
- **Les contenants (design éléments du plateau)**
 - Rencontre avec des industriels



Le choix des partenaires

→ Les critères

- Qualité : sensorielle, nutritionnelle, sécurité alimentaire, traçabilité
- R&D : potentiel du partenaire
- Logistique : analyse des flux, plan de continuité
- Rapport Qualité/ Prix



Le choix des partenaires

→ Plats patients → 

→ Plats selfs → 

→ Barquettes → 



→ Equipements → 





Partenariat avec Davigel

- Sur la prestation des patients : R&D
 - ajustement des recettes selon la popularité des plats,
 - adaptations à des besoins spécifiques : compatibilité des plats
 - propositions de nouveaux plats
- Sur la logistique
 - adaptation aux contraintes de déploiement du projet



La production - La distribution





La production

- **Plateforme Logistique Alimentaire du Chapitre**
 - Lieu unique de livraison pour l'ensemble des fournisseurs
 - Elle est chargée :
 - de la distribution de tous les composants du repas sur tous les sites,
 - de la production froide (Hors d'œuvres, desserts)
 - de la production chaude (potages, préparations spécifiques, produits stériles)

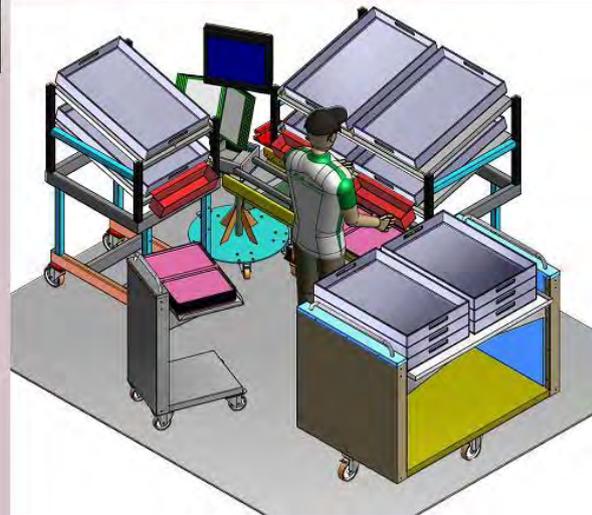


La distribution

- **Les centres de Dressage des Plateaux**
 - Principes : Proximité, Flexibilité
 - Implantés au plus près des unités de soins
 - CDP Rangueil
 - CDP Garonne
 - CDP Paule de Viguier, Hôpital des Enfants
 - CDP Larrey
 - CDP Urgences Réa Médecine
 - CDP Salies-Du-Salat
 - Individualisation des postes de dressage des plateaux repas
 - Un agent par poste de dressage pour 5 à 8 unités de soins, de même spécificité alimentaire (environ 150 plateaux)
 - L'agent est responsable de l'assemblage de tous les plateaux jusqu'à la mise à disposition du chariot repas pour livraison au fil de l'eau



Avant = Chaîne de dressage des plateaux



Après = Poste individuel de dressage des plateaux



Bilan d'étape

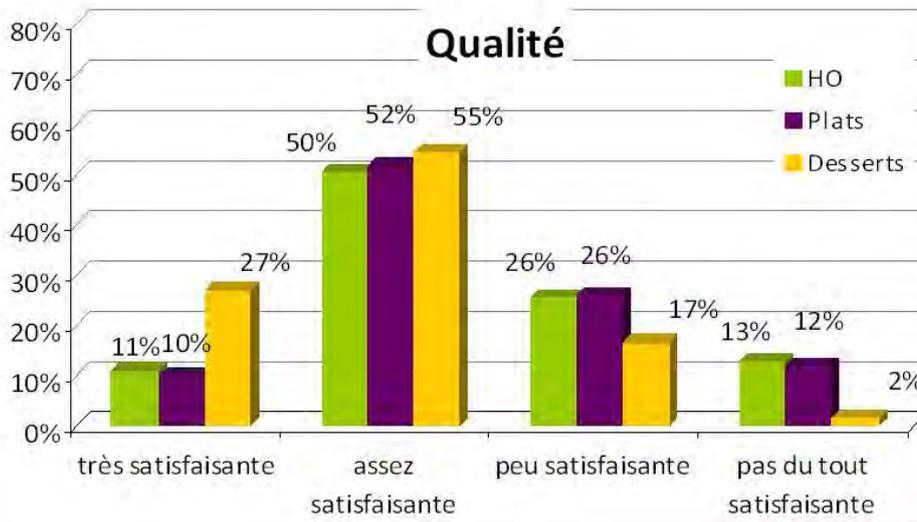
Hôpitaux de Toulouse

- **Les petits déjeuners**
 - Déployés en totalité hors Hôpital Enfants (en cours)
- **Nouveaux menus/ Nouvelle prise de commande/ Nouveaux produits**
 - ➡ **Basculement le 1^{er} décembre 2010**
 - 200 aides soignants formés à la prise de commande en amont du déploiement
 - Accompagnement systématique des équipes impliquées



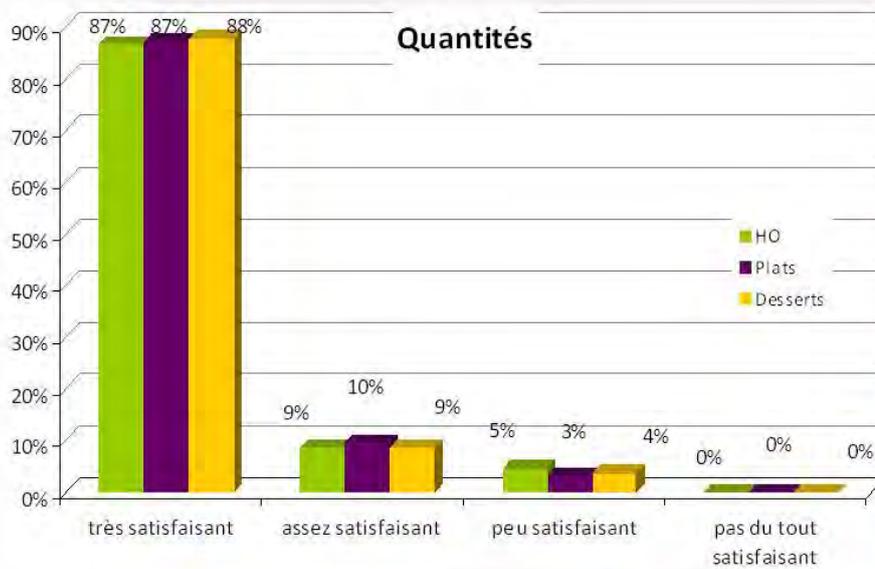
Bilan d'étape

→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
REPAS



Bilan d'étape

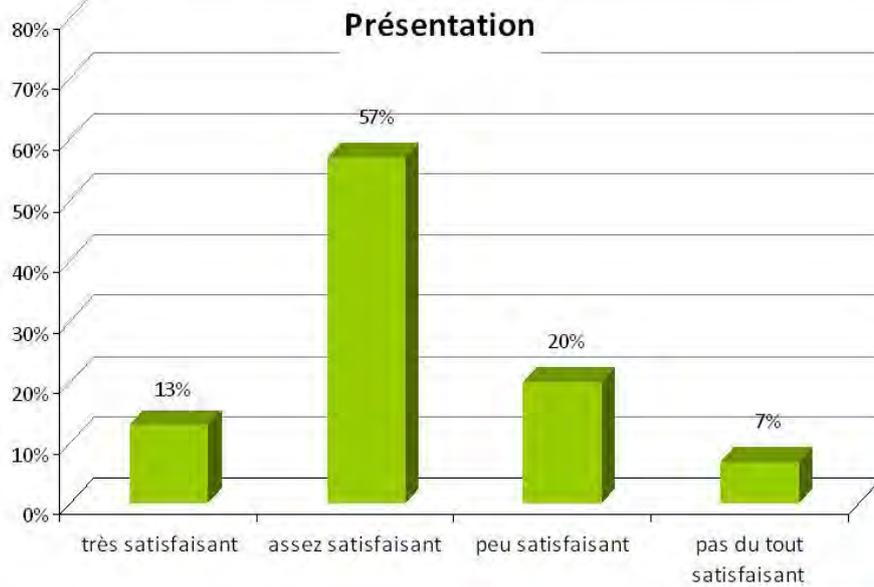
→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
REPAS





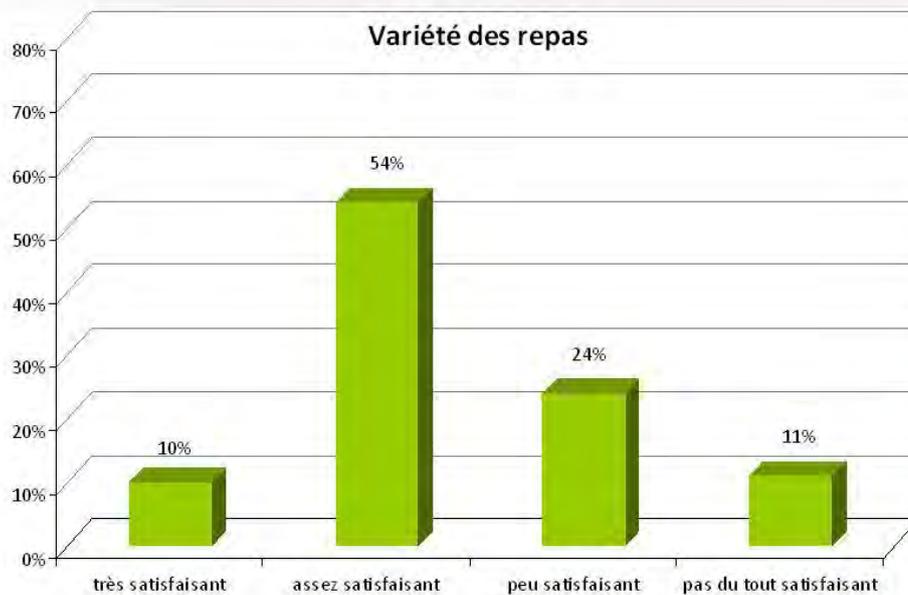
Bilan d'étape

→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
REPAS



Bilan d'étape

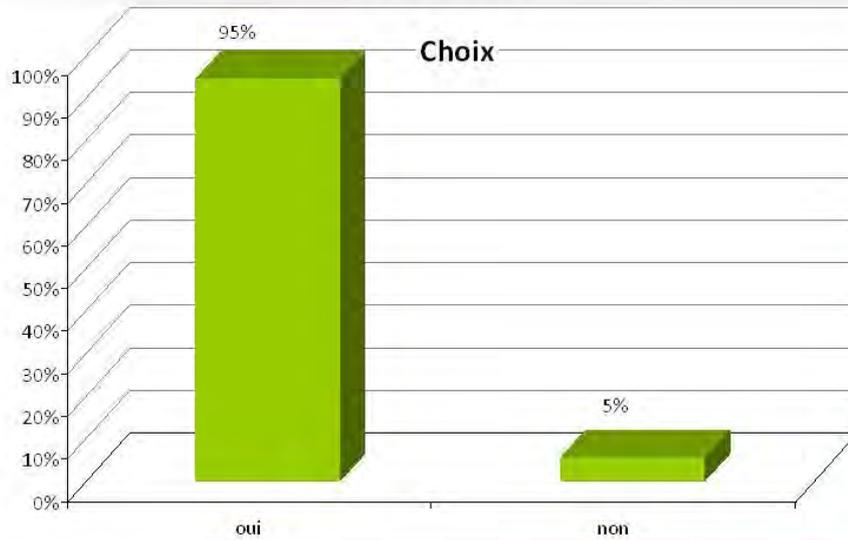
→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
REPAS





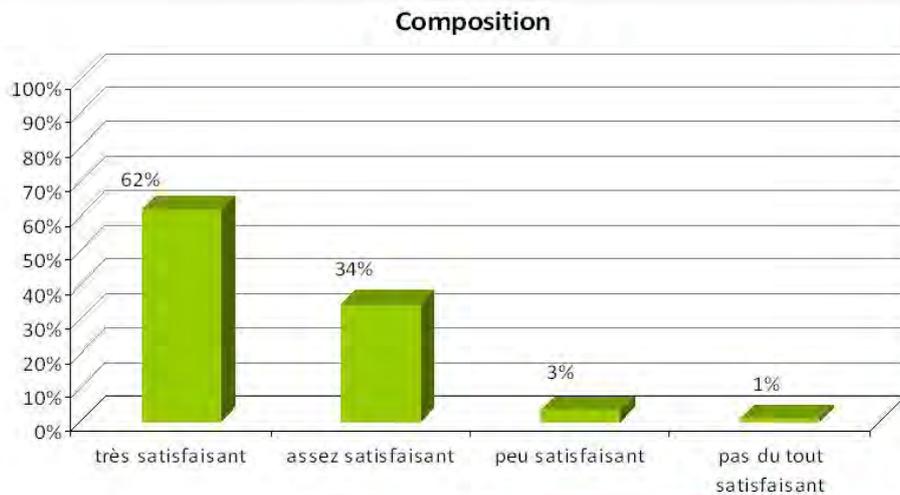
Bilan d'étape

→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
PETIT DEJEUNER



Bilan d'étape

→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur
PETIT DEJEUNER

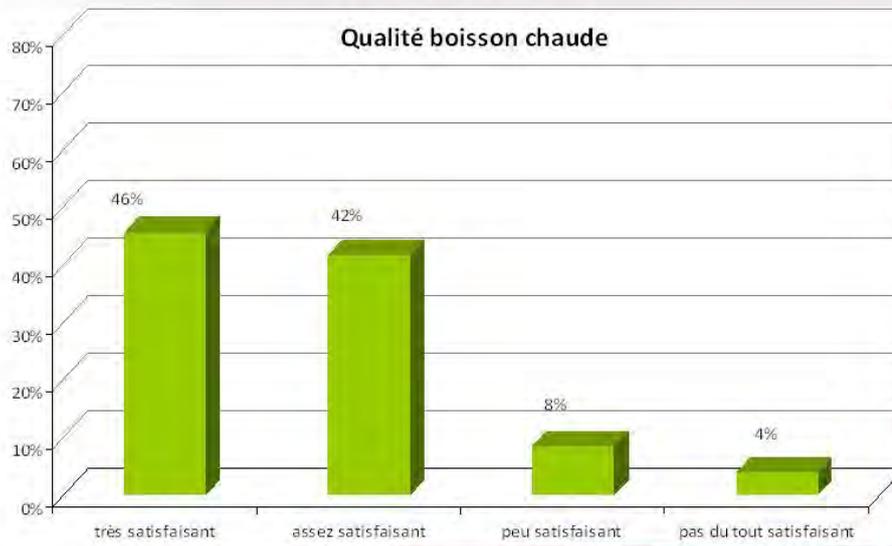




Bilan d'étape

→ **Qualité** : Enquête de satisfaction conduite par un organisme extérieur

PETIT DEJEUNER



Bilan d'étape

Points positifs

- La présentation des plats,
- La variété des plats,
- Les horaires des repas (petit déjeuner et déjeuner),
- La proposition de choix et le respect des souhaits,
- La qualité des desserts,
- Les quantités,
- La température des plats chauds,
- Le petit déjeuner

Points d'amélioration

- Travail sur les saveurs
- Travail sur l'offre : saisonnalité
- Création de nouveaux plats
- Prestations spécifiques : enfants, longs séjours, oncologie
- Organisation des CDP par typologie de patients

Groupe Projet

Une des forces de ce projet est inhérente à la pluridisciplinarité des membres du groupe dont les différents métiers ont contribué à considérer tous les aspects à prendre en compte : le soin, la diététique, l'hygiène, la qualité, les achats, l'informatique, la logistique, la cuisine, la technique.

De plus, Guy Castel, représentant des usagers et président de la CRUQPC (Comité des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge) a été associé au projet et a ainsi pu incarner la « parole du patient ».

La composition du groupe

- Didier Lafage
Directeur du pôle Equipement, Hôtellerie, Logistique (EHL)
- Virginie Antoine
Responsable qualité restauration
- Richard Barthès
Directeur de la formation, accompagnement et projets structurants
- Marie-Hélène Borie
Directrice du pôle Patrimoine, Immobilier, Services Techniques
- Nicolas Cathalau
Acheteur, pôle Equipement, Hôtellerie, Logistique (EHL)
- André Getto
Technicien restauration
- Anne Ghisolfi-Marque
Praticien hospitalier
- Raymonde Labatut
Cadre supérieur de santé, pôle des spécialités médicales
- Christian Lalande
Ingénieur en chef chargé de l'hôtellerie
- Martine Lère
Cadre de santé hygiène hospitalière
- Catherine Le Saux
Cadre supérieur de santé diététicienne
- Jean-Gabriel Lévrier
Directeur adjoint du pôle EHL
- Caroline Martineau
Cadre de santé diététicienne
- Colette Morelle
Cadre supérieur de santé, pôle des voies respiratoires
- Françoise Pistre
Cadre supérieur de santé, direction des soins
- Corinne Poble
Chef de projet, direction des systèmes d'information et d'organisation
- Philippe Rampin
Technicien restauration

Verbatim

Le projet vu par Françoise Pistre, cadre supérieur de santé

« L'alimentation du patient est un soin, au même titre que les autres soins. »

Cadre supérieur de santé en mission transversale à la direction des soins, Françoise Pistre a eu en charge l'évolution des indicateurs d'activité, l'amélioration des pratiques professionnelles et a participé à l'ensemble des projets structurants, dont la restauration.

« A la direction des soins, nous sommes très sensibles aux besoins des patients. L'alimentation chez un patient au cours de son séjour hospitalier est considérée comme un soin au même titre que les autres soins qui lui sont dispensés ».

Les questionnaires de sortie et la visite de certification ont mis en évidence la nécessité de revoir la restauration dans notre établissement :

- insatisfaction des patients au niveau de la présentation et de la qualité.
- mécontentement des soignants qui recevaient leurs doléances.

Conscient de cette problématique, la direction des soins et le service restauration ont décidé de s'interroger :

- Comment concevoir une alimentation de qualité tant gustative que qualitative ?
- Comment répondre au mieux aux besoins des patients ?
- Comment l'alimentation hospitalière peut-elle être aussi une alimentation « plaisir » ?

Ceci a amené à construire ce projet en étroite collaboration avec les différents acteurs : les usagers, les soignants et le service restauration.

Points forts pour les patients

- La mise en place d'une nouvelle formule petit déjeuner avec pain frais, jus de fruits, laitage...moment le plus apprécié de la journée par le patient, car c'est souvent son repas principal.
- Le choix des menus parmi une liste de vingt plats.
- Une présentation plus attrayante des plateaux.

Points forts pour les soignants

- La prise de commande informatisée.
- La réorganisation des offices avec un nouvel équipement (chariots petits déjeuners, lave vaisselle...) pour une plus grande ergonomie et une meilleure fonctionnalité.

Ce projet construit en partenariat avec l'ensemble des acteurs a toujours eu comme fil conducteur « la satisfaction des patients » accueillis au CHU.

Patients et soignants s'expriment sur le nouveau petit-déjeuner.

Les patients

« C'est bon et il y a de tout : jus de fruits, compote, yaourt. »

« Ce petit déjeuner, c'est un plus... C'est convivial et adapté. »

Les soignants

« Le petit déjeuner est vraiment amélioré et diversifié. »

« C'est un petit déjeuner de qualité qui propose un choix de bons produits. Jus de fruits et miel constituent un plus. »

« Les modalités de service sont fonctionnelles et pratiques. C'est un petit déjeuner adapté aux différentes demandes. »

L'avis de Guy Castel, représentant des usagers au conseil de surveillance et président de la CRUQPC (commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge)

« Un projet qui va au-delà de nos attentes. »

« Parmi les réclamations des patients, explique Guy Castel, membre du conseil de surveillance du CHU où il représente l'UFC Que Choisir, la question des repas a été fréquemment évoquée. Elle est aujourd'hui naturellement associée au souci de bien-être et de santé.

Pour les gens qui se demandent comment faire pour rester en bonne santé, l'alimentation tient une part importante. Ce souci est encore plus marqué chez les gens hospitalisés.

« Lorsque j'ai été convié à la réunion du CLAN (comité de liaison en alimentation et nutrition), j'ai fait part des plaintes reçues à ce sujet et j'ai été informé du projet de réorganisation de la restauration. J'ai découvert que celui-ci allait très au-delà de nos attentes, qu'il était élaboré en concertation, que les remarques des patients étaient prises en compte, ainsi que le souci diététique.

« Ce projet est donc remarquable, car il prend en considération les intérêts des patients, de l'institution et du personnel. Les personnes hospitalisées se plaignaient à la fois de la matière et de la manière : pas bon, pas chaud, trop cuit, portions sous plastique impossible à ouvrir !

Enfin le projet tient compte de la diversité des patients (enfants, adultes, personnes âgées) et des pathologies.

« Aujourd'hui les gens préfèrent moins, mais mieux. Le projet de nouvelle restauration va permettre de passer du menu déplaisir au menu plaisir. Cela devrait répondre aux souhaits des patients. »

Davigel



La Société Davigel

Fondée en 1963, Davigel est le fournisseur leader de solutions surgelées et réfrigérées pour la restauration commerciale et collective, une entreprise unique qui associe une grande proximité avec le client, une créativité dans l'offre produits avec plus de 1400 références, ses propres ateliers de fabrication et ses filières d'approvisionnement exclusives, ainsi qu'une distribution directe performante à ses clients.

Filiale du groupe Nestlé, Davigel a pour ambition de devenir le partenaire privilégié pour tous les opérateurs de la restauration hors foyer, avec le développement de produits et de services. Avec un chiffre d'affaires annuel de 766 millions d'euros, Davigel livre plus de 10000 établissements chaque jour.

L'ensemble de son activité est certifié ISO 9001 version 2008 pour « la conception, la commercialisation et la livraison de produits surgelés et réfrigérés destinés à la Restauration Hors Foyer ».

Un partenaire santé

Depuis 40 ans, Davigel s'appuie sur une politique de partenariat dans la santé et sur l'expertise scientifique des 31 centres de recherche Nestlé. En Janvier 2010, Davigel a signé **une charte d'engagement volontaire de progrès nutritionnels** avec le Ministère de la Santé (programme national nutrition santé : PNNS). Ces engagements se traduisent au quotidien par la mise à disposition d'un panel d'outils et de services NutriServices® tels qu'une **assistance en ligne** de nos experts en nutrition (diététiciennes et médecins nutritionnistes) et des supports d'information. Par ailleurs, pour assurer un conseil de proximité à ses clients, Davigel s'appuie sur une équipe de 14 responsables Nutrition en Région.

Davigel propose une offre issue du savoir-faire culinaire d'une équipe intégrée de 15 chefs qui assure qualité et régularité des produits lors des phases de conception, de fabrication dans leurs propres ateliers jusqu'à la livraison dans les établissements avec toutes les garanties de sécurité et de traçabilité (certification ISO 9001 version 2008). La livraison s'effectue grâce à un réseau national de distribution pour un service au plus proche de ses clients.

Michel Guérard, Chef 3 étoiles



Né à Vétheuil (Val d'Oise), au sein d'une famille de bouchers-éleveurs, **Michel Guérard**, considéré dans les années 70 comme l'un des papes de la nouvelle cuisine, a d'abord débuté sa carrière comme pâtissier.

Après un apprentissage chez le pâtissier traiteur Kléber Alix à Mantes, son service militaire terminé, il devient, en 1957, chef pâtissier au Crillon puis, en 1958, après avoir remporté le concours de meilleur ouvrier de France en pâtisserie, chef pâtissier au Lido.

Ensuite, durant 7 ans, il secondera Jean Delaveyne au *Camélia* (2 étoiles au *Guide Michelin*) à Bougival.

Il commencera à voler de ses propres ailes en 1965, à l'âge de 32 ans, en s'installant à son compte dans un bistrot à Asnières, **Le Pot au Feu**, qui deviendra rapidement un haut lieu de la gastronomie, d'abord parisienne puis internationale, qui lui vaudra sa première étoile en 1967 puis la seconde en 1971.

En 1974, direction les Landes où Michel Guérard restaure, avec son épouse, le complexe d'hôtellerie, restauration et thermalisme, **Les Prés d'Eugénie** à Eugénie les Bains où il crée un nouveau concept de cuisine : La Cuisine Minceur qui allie santé et nutrition.

C'est cette année là qu'il reçoit pour ce restaurant sa 1^{ère} étoile au Guide Michelin puis la 2^{ème} en 1976 et enfin la 3^{ème} en 1977 ainsi que 4 toques rouge au Guide Gault et Millau.

Cet homme de projet ne pouvait pas s'arrêter là et, par la suite en 1993, ouvre au cœur d'Eugénie-les-Bains, **La Ferme aux Grives**, un restaurant gastronomique qui met en valeur la cuisine de terroir dans un décor « à l'ancienne » et, quelques années plus tard, en 1996, un spa au cœur d'une ferme landaise, **La Ferme Thermale**.

A travers ses créations, restaurants, plats goûteux, lieu de détente, Michel Guérard a bien compris les liens indéfectibles qui existent entre cuisine, santé, bien-être et plaisir....

La Dépêche Toulouse - 3 Mars 2011

hôpital

Du nouveau dans les assiettes du CHU



Colin et riz aux petits légumes, un des plats proposés par le CHU de Toulouse dans sa « carte » hivernale. / Photo DDM, Michel Labonne

VIENNOISERIES AU PETIT-DÉJEUNER

Le projet restauration du CHU a démarré en mars 2010 sur le site de l'hôpital Larrey, pilote pour la nouvelle formule des petits-déjeuners. Celle-ci a ensuite été étendue à l'ensemble des services à l'automne 2010 puis aux repas le 1er décembre. Le changement le plus marquant pour les patients a concerné le petit-déjeuner. Les boissons chaudes ne sont plus solubles ou tièdes, elles sont servies par le personnel, directement depuis une machine. Le pain est toujours frais, du miel, des laitages sont proposés, ainsi que des viennoiseries le week-end. « On a mis de l'argent dans l'assiette. On a ajouté 300 000 € dans le budget », explique Christian Lalande, responsable de la restauration.

l'essentiel Souvent critiqué pour la qualité gustative de ses repas, le CHU innove. Il propose désormais à ses patients une liste de vingt plats adaptés à la plupart des régimes.

Blanquette de veau, sauté de bœuf, colin au basilic, ravioles au saumon, risotto au poulet, penne bolognaise. Les plateaux des patients du centre universitaire hospitalier de Toulouse (CHU) ont fait peau neuve. « Les repas pris à l'hôpital n'avaient pas bonne réputation. On avait peut-être perdu la notion du plaisir de manger », explique Christian Lalande, ingénieur en charge de la restauration au

CHU. Exit donc les épinards et les blettés que les patients ne souhaitaient pas trouver dans leur assiette.

« On ne vient pas à l'hôpital par plaisir. Le repas est une respiration. Nous ne sommes pas là pour contraindre le patient, mais pour éviter sa dénutrition », avance Collette Morelle, cadre supérieur de santé au pôle des voies respiratoires de l'hôpital Larrey. Finie aussi la composition des menus en fonction des aversions. Depuis le 1^{er} décembre 2010, les malades remplissent une feuille de souhaits et choisissent parmi une propo-

sition de vingt plats. Une première en France. « La prise de commande est importante, elle est liée au plaisir du repas. Un peu comme au restaurant », ajoute Christian Lalande. La distribution a également été revue. Pour « humaniser » le circuit, un agent par service signe les plateaux et les distribue. Ils sont élaborés sur la zone du Chapitre qui produit environ 10 000 repas par jour, 2,7 millions par an. Pour les menus, la diététicienne a dû composer avec les contraintes nutritionnelles incontournables d'un établissement de santé. Si les menus sont adaptés à la typologie des patients (adultes, enfants, personnes âgées...), ils sont également élaborés pour gommer les différences. « Les plats sont compatibles, à la plupart des régimes, même sans sel. À l'œil nu, il y a moins de différences entre les plateaux », souligne Caroline Martineau, diététicienne. « La démarche du CHU est essentielle, 13 % des remarques des usagers concernent la restauration, jusqu'ici les plats étaient essentiellement jugés froids et fades », explique Guy Castel, président de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Pour les menus, le CHU poursuit sa réflexion sur la composition des plateaux pour l'hôpital des enfants.

Les malades remplissent une feuille de souhaits et font leur choix.

Emmanuelle Rey

La cuisine Collective

LE MENSUEL DES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION COLLECTIVE

www.la-cuisine-collective.fr

EXCLUSIF

**CHU de Toulouse
5^e gamme
à l'hôpital**

PRODUIT

Place aux salades composées

Cahier
SPÉCIAL ÉTÉ

**GAGNEZ
10 paniers
gourmands**

FOCUS

La formation professionnelle

EXCLUSIF

Centre hospitalier universitaire, Toulouse (31)

5^e gamme à l'hôpital

Il y a des projets qui suscitent la curiosité, des projets qui apportent leur lot d'interrogations, de bouleversements, des projets qui méritent toute notre attention, comme celui du CHU de Toulouse où l'équipe a décidé de faire appel à un prestataire pour les plats chauds. En avant-première pour *La Cuisine Collective*, les responsables nous le présentent !

Texte et photos : Laurent Terrasson



L'origine de ce projet rappelle de nombreuses situations : « Nous avions une unité de production dans le CHU de Toulouse en 1990, la question de la restauration était un élément de toute la cuisine s'imposait... Par contre, le traitement fut novateur », comme le souligne Didier Lafage, directeur du pôle équipements, hôtellerie et logistique. « Après une phase d'audit et divers scénarii, nous avons privilégié entre "le faire" et "le faire faire", une 3^e voie, celle du "faire avec". » Une phase d'analyse qui a amené toute

Le CHU en chiffres

10 000 repas jour.
2,7 millions de repas par an.
1,7 million repas pour les patients hospitalisés.
790 000 repas pour les personnels et internes.
225 000 repas pour des clients extérieurs.

l'équipe à s'interroger, et « nous sommes revenus au cœur de notre métier : le service rendu au patient et la restauration réactive ! »

ROOM SERVICE: LOGIQUE CLIENT!

Autre constat, comme dans de nombreux centres hospitaliers : les durées moyennes de séjours n'ont cessé de diminuer. « Nous sommes passés, en dehors des longs séjours, d'une durée moyenne de 5,3 jours en 2009 à 3,5 jours en 2011, insiste Caroline Martineau, cadre diététicienne. Notre premier objectif est de lutter contre la dénutrition des patients, ceci en mettant en place, dans un délai très court, un menu adapté à chaque patient. » Autre objectif des équipes : lisser les contraintes, réduire les différences, comme par exemple éviter des régimes distinctifs visuellement et qualitativement surtout pour des patients d'une même chambre. « Nous nous rappo-

chons ici de l'idée de room-service, avec une constitution des plateaux pour le petit déjeuner dans chaque unité de soin et un office qui ressemble à une petite cuisine », complète Colette Morelle, cadre supérieur de santé. Rien n'est négligé pour améliorer la qualité de service : le set du plateau petit déjeuner est déjà une invitation à mieux manger, quant aux repas, le dressage est soigné, les plats colorés, les barquettes très design... Et cette qualité de service se ressent sur l'humeur du personnel qui n'hésite pas à offrir un sourire en entrée, demander si tout va bien, sans oublier de glisser au passage une petite attention particulière aux patients tout au long du service... « Le faire avec » signifie une autre répartition des investissements. En 2008, le CHU de Toulouse décide d'investir. Il réfléchit en priorité sur le service aux patients, avec une métamorphose des offices et la transformation de l'unité centrale de production en une plateforme alimentaire et des centres de dressage des plateaux du déjeuner et du dîner à différents endroits de chaque site. « Autour de ce projet, nous devions et nous retrouvons, tous nous interroger sur les attentes du malade, construire ce projet autour de valeurs fortes, nous nous sommes inspirés du catering aérien, pour la constitution des plateaux en tenant compte de la rationalisation des régimes... », commente l'ingénieur responsable de la fonction restauration, Christian Lalande, le même qui conçoit l'unité de production en 1989. « Nous réalisons 80 % des préparations et 20 % venaient

de l'industrie agroalimentaire. Aujourd'hui, nous avons inversé ces chiffres. Par ailleurs un de nos objectifs prioritaires est de faire du temps du repas un moment de plaisir. L'équipe de cuisine apporte un soin tout particulier aux petits détails qui feront la différence : la présentation, le dressage des entrées, les préparations spéciales, la fabrication des potages. Et l'équipe de soins est très attentive à la relation au patient, ce qui n'est pas un petit détail ! »

POUR QUE L'OFFRE RENCONTRE LA DEMANDE

Pour Christian Lalande, « Avec le prestataire et son équipe R&D, nous avons construit un

réel partenariat et nous élaborons ensemble la gamme des plats ». Le plan des menus est ainsi efficace, simple et performant. Il se traduit pour le patient par une fiche restauration qui lui est donnée dès son arrivée et qui comporte un choix de plats : « Vos choix nous permettront de vous satisfaire et de nous engager ! ». Laurence Bonneveau, responsable du service nutrition chez le fournisseur explique : « Cela a été la volonté de l'équipe de Toulouse de rationaliser les choses pour avoir le système le plus approprié possible, mais surtout pour avoir des produits qui soient appréciés et donc consommés par les patients. Nous avons effectué ensemble un gros travail de fond, croisant l'expérience hospitalière et nos connaissances en matière de regroupement des menus, des régimes... » Didier Lafage constate : « Nous avons pu mener à bien ce projet, grâce à un mode de collaboration totalement pluridisciplinaire ! » ■



réel partenariat et nous élaborons ensemble la gamme des plats ». Le plan des menus est ainsi efficace, simple et performant. Il se traduit pour le patient par une fiche restauration qui lui est donnée dès son arrivée et qui comporte un choix de plats : « Vos choix nous permettront de vous satisfaire et de nous engager ! ». Laurence Bonneveau, responsable du service nutrition chez

Virginie Antoine, chargée de la qualité, sécurité et environnement pour l'hôtellerie ; Caroline Martineau, cadre diététicienne ; Didier Lafage, directeur du pôle équipements, hôtellerie et logistique ; Colette Morelle, cadre supérieur de santé du pôle des voies respiratoires - Hôpital Larrey ; Christian Lalande, ingénieur responsable de la fonction restauration ; Guy Castel, représentant des usagers au Conseil de surveillance du CHU de Toulouse, président de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge du CHU de Toulouse.