

SANTÉ - SENIORS - MÉDICO-SOCIAL

# équilibre

## & saveurs

**SECRET DE CHEF**

Une douce alchimie

**COMPASS GROUP DANS LE MONDE**

Engagé dans le  
développement durable

**DOSSIER SENIORS**

Une maison  
nouvelle génération !

N°7 - JUIN 2008

Enseigne de Compass Group PLC



**MEDIREST**

Restauration & Services du Mieux-Être

# Partage d'expériences



Que ce soit sur le thème du développement durable ou en tant que facteur de bien-être physique et psychologique, le sujet de l'alimentation fait souvent la une. Il tient une place particulière dans notre société qui va bien au-delà des fonctions nutritives, et les attentes de chaque environnement de travail (entreprise, administration, établissements scolaires...) sont différentes.

Dans les établissements de santé, notre métier prend une dimension spécifique: il doit participer au bien-être, et donc souvent au rétablissement des personnes. Lors d'un séjour en hospitalisation, et après une intervention chirurgicale, la prise alimentaire favorise le rétablissement. Dans d'autres situations, comme en maternité, le repas est un moment de réconfort moral et de reconstitution physique.

En établissement du grand âge, les repas rythment les journées et contribuent ainsi à maintenir des repères. Leur régularité et leur équilibre sont indispensables pour faire face aux risques de dénutrition et à la déshydratation. La surveillance de la prise alimentaire est primordiale car elle permet de détecter les premiers signes de perte d'appétence pour ensuite pouvoir réagir rapidement. C'est dans ce contexte que nous réalisons nos prestations. Des produits de saison, des traditions culinaires restaurées en lien avec les fêtes du calendrier, des plats aux goûts et saveurs traditionnelles, et des adaptations sur les textures pour tenir compte des difficultés liées à l'âge.

Quant au secteur médico-social, il présente des situations très variées et fait appel aux savoir-faire acquis dans l'ensemble des secteurs où nous intervenons.

Ce magazine a pour vocation de vous faire partager ces situations au travers d'expériences concrètes vécues par nos équipes.

Je vous souhaite une excellente lecture,

Aymar Henin  
Directeur Général

# sommaire

## ACTUALITÉS 4

## SECRET DE CHEF 6

Une douce alchimie

## DOSSIER SENIORS 8

Une maison nouvelle génération !

## DOSSIER SANTÉ 10

Aux petits soins

## DOSSIER MÉDICO-SOCIAL 12

Recherches esthétiques

## COMPASS GROUP DANS LE MONDE 14

Engagé dans le développement durable

## ESCAPADE RÉGIONALE 15

En plein essor

## QUALITÉ PLUS 16

Une démarche orientée client

## INNOVATION 17

Service au patient, des nouveautés de taille !

## MIEUX VIVRE 18

**Vous souhaitez réagir ?  
Nous livrer votre témoignage ou nous  
faire part de votre avis  
ou de suggestions ?**

Ecrivez-nous à l'adresse suivante :  
Medirest  
Direction Marketing et Communication  
40 bd. de Dunkerque  
13196 Marseille Cedex 20.

**Directeur de publication :**  
Corine Krief

**Rédacteur en chef :**  
Corine Krief

**Coordination magazine :**  
Valérie Olmo

**Ont participé à ce numéro :**  
Andrew Bailey, Michel Boudarel,  
Stéphane Brunet, Stéphane de Lazzer,  
Patrick Lauga, Séverine Lavilette,  
Philippe Leblanc, Jean-Luc Pourin,  
Jérôme Quint, Pierre Tignon,  
Julien Robic, Vincent Roger, Yann Vallée

**Remerciements à :**  
Pascal Bousquiel, Martine Jobard,  
Marie-France Gaucher,  
Stéphane Lavice, Richard Vilmont

**Création - Conception -  
Rédaction - Reportages :**  
Pro Direct Marketing

**Photographies :**  
Medirest - Photocuisine - Sylvain  
Garderes - Vincent Gauthier -  
Gianni Villa - Fotolia - iStockphoto

**Dépot légal :** 2<sup>ème</sup> trimestre 2005 -  
ISSN 1772-9769

## LECTURE



### Mon alimentation

Guide pratique pour une alimentation équilibrée

L'alimentation est un facteur essentiel de bonne santé. Quelle alimentation privilégier ? Quel régime adopter ? Quels sont les signes de la dénutrition et de la déshydratation ? Autant de sujets traités de façon simple et claire dans ce guide pour rappeler aux seniors les bases de l'équilibre alimentaire.

Editions Ma Santé - les Essentiels

### Handicap : de la différence à la singularité



Une réflexion pour toute personne qui s'interroge sur la normalité, pour mieux comprendre les situations précaires auxquelles de nombreuses personnes handicapées sont encore confrontées à l'heure actuelle.

Editions Lavoisier - disponible chez l'éditeur



### L'alimentation des seniors : la première des vigilances

On dit que les seniors sont gourmands et on les met au régime ! Régimes sans sel, sans sucre, sans graisse... Ce livre entend donner de bons conseils pour manger mieux, redonner de l'appétit et prendre davantage de plaisir dans les menus quotidiens.

Editeur : Francois-Xavier De Guibert

2<sup>ème</sup> édition - Collection : Ecologie humaine

## La qualité de l'alimentation sous contrôle ?

Les Ministères chargés de l'Agriculture, de la Santé et de la Consommation viennent de créer l'Observatoire de la Qualité de l'Alimentation (OQALI). Cet observatoire, prévu par le Programme National Nutrition Santé (PNNS) 2006-2010, a pour objectif de **suivre l'évolution de la qualité de l'offre alimentaire, dans un premier temps sur le plan nutritionnel (composition nutritionnelle, taille des portions...) et sur le plan socio-économique (prix, segments de marché...).**

Sa mise en œuvre est confiée à l'Institut National de la Recherche Agronomique (INRA) et à l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA), en partenariat avec les professionnels des secteurs alimentaires. Une opportunité concrète pour mesurer et rendre publiques les démarches mises en œuvre par les secteurs alimentaires, notamment dans le cadre des chartes d'engagements de progrès nutritionnel prévues par le PNNS.

Source : INRA / AFSSA

## Savez-vous tout sur l'alcool ?



L'INPES\* a dévoilé en avril 2008 son Baromètre Santé relatif à l'égalité des Français face à la prévention. Parmi différents sujets d'études, l'alcool est en bonne place. Et il met à mal quelques idées reçues. Un exemple ? Le fait d'avoir un diplôme augmente le risque d'avoir eu plus de 10 ivresses dans l'année par rapport aux Français sans diplôme.

Le rapport homme-femme quant à lui est sans surprise : les hommes sont proportionnellement deux fois plus nombreux que les femmes à consommer de l'alcool plusieurs fois par semaine (21,7 % contre 11,8 %). Ils sont également presque trois fois plus nombreux que les femmes à en boire quotidiennement (20,3 % contre 7,3 %).

Source : INPES

\*Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé



## Seniors, attention à la dépression

La campagne récemment menée par le Ministère de la Santé sur la dépression a révélé à quel point elle est l'affaire de tous. Les données épidémiologiques apportent dans le même temps quelques précisions. Il existe des âges plus sensibles : en particulier les plus jeunes, de 18 à 25 ans, et les plus âgés, les octogénaires. Les femmes sont par ailleurs deux fois plus touchées que les hommes.

**Et si l'avancée en âge est un facteur de protection (les 55 à 74 ans sont les moins touchés), après 80 ans les troubles dépressifs sont accentués.**

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## A suivre

### Maladie de Parkinson : changer de regard sur la maladie

**150 000 personnes** sont touchées par la maladie de Parkinson aujourd'hui en France et sa Journée Mondiale a été célébrée en avril dernier.

Beaucoup d'idées fausses circulent sur cette maladie. Un Français sur deux pense qu'elle engendre une diminution notable des facultés intellectuelles et une perte de mémoire. D'autres symptômes très souvent présents dans la maladie de Parkinson, sont quasiment ignorés comme les problèmes d'équilibre, la paralysie, l'anxiété ou la dépression.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site [www.franceparkinson.fr](http://www.franceparkinson.fr)

## AGENDA

### AUTONOMIC GRAND ÂGE



11, 12 et 13 juin 2008

Porte de Versailles / Paris

Avec plus de 450 exposants sur 20 000 m<sup>2</sup> d'exposition, AUTONOMIC PARIS 2008 est le salon de référence où convergent tous les acteurs du handicap et de la dépendance pour une meilleure autonomie des personnes, à domicile et/ou en institution.

### RENCONTRES MEDIREST



- Merci à tous ceux qui nous ont rejoints à l'occasion du congrès de la FEHAP en avril dernier à Paris et pour le SYNERPA les 29 et 30 mai derniers.
- Nous vous proposons de nous retrouver les 19 et 20 novembre 2008 à Bruxelles pour Les Rencontres FHP.

# Une douce alchimie



Il n'est pas si fréquent de rencontrer une personne qui parle de son métier avec passion et sait dire combien il se sent épanoui dans son cadre de travail. Jérôme Quint, Chef gérant Medirest, est de ceux-là.

Les compliments et marques d'estime qu'il reçoit de la Direction comme des convives de son établissement ne sont pas surprenants. Jérôme est non seulement un Chef cuisinier fameux mais c'est aussi une personne d'une grande humanité.

Quelqu'un qui parle avec douceur et tendresse des personnes âgées qu'il restaure, et dit d'eux "qu'ils sont tous ses grands-parents". Alors il cuisine pour eux comme il le ferait pour sa famille, avec en plus le talent d'un vrai cuisinier.

Après une expérience en restauration traditionnelle, Jérôme Quint a rejoint Compass Group France il y a 10 ans. Il a démarré le 1<sup>er</sup> mars 2007 à la Maison de Retraite Fondation Maginot.

"Pour moi il est indispensable d'écouter les personnes âgées, et de savoir remettre en cause ses pratiques. Il faut parfois revenir à des modes de cuisson qui vont mieux leur convenir. Le repas rythme leur vie, et le personnel en salle n'a pas toujours le temps de parler, alors je passe en fin de service" raconte Jérôme Quint.

Pascal Bousquiel, Directeur du site, et Jérôme Quint sont sur la même longueur d'ondes : pour eux, on ne peut se comprendre que si l'on prend le temps d'échanger. La relation se porte donc à merveille ! **Car Jérôme Quint est quelqu'un qui sait consacrer du temps aux autres, et qui reste spontanément auprès des personnes âgées, l'après-midi pendant leurs activités, ou le week-end.**

Alors forcément, avec un Chef si attentif, les retours ne peuvent qu'être bons, et les enquêtes de satisfaction en attestent. "C'est un garçon qui a beaucoup d'humour et un contact facile, ça ouvre des portes ; il s'implique énormément dans l'établissement" explique Pascal Bousquiel.

“ Noël a été l'un des événements marquants de l'établissement. Le buffet était splendide, nous avons mis en scène une fontaine à jus de fruits et une corne d'abondance à bonbons pour les enfants. ”

## SITUATION

La Maison de Retraite Fondation Maginot est en relation avec la Fédération Maginot, reconnue d'utilité publique depuis 1933 et qui regroupe 350 000 personnes. C'est la Fédération qui a construit et équipé le site actuel. Il accueille 62 résidents dont la moyenne d'âge est de 90 ans.

“Par ailleurs, le contrat avec Medirest n'est pas standard, et c'est ce qui fait sa force. Medirest a su écouter nos attentes et nous apporter satisfaction avec une vraie qualité de prestation. Et comme nos attentes évoluent... avec l'âge et l'état de santé de nos résidents, Medirest s'adapte et prend rapidement en compte les correctifs demandés lorsque c'est nécessaire. Nous travaillons dans un but commun : le bien-être des résidents.”

L'établissement compte deux salles de restauration ; la principale accueille 52 convives, la seconde est conçue pour des personnes plus dépendantes. Le Chef met tout son savoir-faire à leur service, en créant des prestations mixées qui savent mettre le produit en valeur. Le Chef réalise aussi une carte spéciale pour la salle à manger des familles, qui représentent une centaine de couverts sur le mois.

## Une cuisine thérapeutique

“Nous avons un projet d'atelier-cuisine thérapeutique, expose Pascal Bousquiel. Cette cuisine serait indépendante de la cuisine principale de l'établissement. Elle aurait à la fois une mission thérapeutique - puisque les convives participeraient aux tâches de préparation - et une utilité immédiate puisqu'elle permettrait de tester des demandes faites par les résidents au cours des Commissions restauration. Dans ce cadre-là, Jérôme Quint se chargerait de nous fournir les produits et de donner les instructions à ces cordons bleu d'un jour”.

*Voilà un projet, participatif, innovant, auquel on souhaite un grand succès. Il devrait susciter des échanges d'idées enthousiasmantes entre Jérôme Quint et ses “nouveaux commis”.*



## MA RECETTE

*“C'est une recette vraiment locale, qui était préparée il y a bien longtemps par les paysans avant d'aller travailler aux champs : le SANCIAUX BERRICHON. C'est une petite grand-mère qui me l'a demandée un jour et depuis nous refaisons régulièrement cette recette”.*



### INGRÉDIENTS POUR 4 PERSONNES

- 60 g de farine
- 125 ml de lait
- 1 œuf
- 1 pincée de sel
- 20 g de beurre
- 2 pommes moyennes (de préférence Reine des Reinettes, pour sa saveur et sa tenue)
- 2 cuillères à soupe de miel

### TEMPS DE PRÉPARATION : 20 MINUTES

Niveau : facile

Coût : économique

- 1- Mélanger la farine, le lait, l'œuf et le sel.
- 2- Couper les pommes en lamelles et faites les dorer dans une poêle avec le beurre.
- 3- Ajouter la pâte à crêpe et faites cuire pendant 7 minutes environ à feu doux. De la pâte encore liquide reste visible, c'est normal. Mettez une assiette sur la poêle et retournez-la. Faites glisser le côté non-cuit de la crêpe sur la poêle et laissez cuire environ 3 minutes.
- 4- Disposez le Sanciaux sur un plat à tarte et nappez de miel. Coupez le Sanciaux comme une tarte et servez avec du thé.

# Une maison nouvelle génération !



## SITUATION

Le site accueille 62 résidents et compte 53 salariés, hors équipe Medirest. Le personnel assure jour et nuit le soutien et les soins spécifiques nécessaires au confort des résidents.

Martine Jobard travaille à la MAPAD quasiment depuis son ouverture, et en est la Directrice depuis 5 ans.

Medirest prépare environ 190 repas par jour. Petit déjeuner, déjeuner et dîner pour les 62 résidents, 7 jours sur 7, et déjeuner 4 fois par semaine pour les 45 convives du scolaire, à quoi viennent s'ajouter les 18 repas pris par le personnel de la MAPAD.

**MAPAD "Les Roches d'Orgères"**

Rue du Lavoir

21410 Fleurey sur Ouche



Martine Jobard,  
Directrice de la MAPAD



Martine Jobard entourée de l'équipe de cuisine et de Yann Vallée, Chef de secteur Medirest

A quelques kilomètres de Dijon, dans un petit village en pierres traversé par une rivière, une maison de retraite pas comme les autres a réussi un pari audacieux. A l'heure du déjeuner, on peut en effet croiser des personnes âgées en situation de grande dépendance dans la salle de restaurant, mais aussi des enfants. Durant toute la période scolaire, les élèves de l'école primaire voisine viennent en effet apporter leur joie de vivre au site en y déjeunant 4 fois par semaine.

"L'école du village est en face de la maison de retraite, nous précise la Directrice du site, Martine Jobard. Cette école ne permettait pas aux enfants de déjeuner sur place et une classe risquait de fermer. Alors, étant donné la forte proximité entre ces deux lieux, nous avons envisagé de faire déjeuner les enfants à la MAPAD. Il a fallu convaincre les parents, agir sur les réticences car pour certains, et c'est compréhensible, le fait que de jeunes enfants voient des personnes âgées en situation de grande dépendance, pouvait occasionner des craintes.

“45 ENFANTS ATTENDUS CHAQUE JOUR !”

Mais tout cela s'accompagne, s'explique, pour faire comprendre et accepter. **Cela fait 13 ans que cela fonctionne, et nous sommes passés de 15 enfants à 45 aujourd'hui.**

"Les enfants respectent notre besoin de calme, nous indique une résidente, et nous apportent leur belle jeunesse." Il est vrai que les plus jeunes rejoignent leur salle de restaurant spécifique avec beaucoup de discrétion, et il en sera ainsi durant tout le déjeuner. Pas de cri, pas de chahut... c'est le respect qui domine !





Des enfants dans la maison de retraite : un appétit de vivre communicatif !

Murs fraîchement repeints de couleurs gaies, décoration soignée, bibliothèque, salon de détente, grandes baies vitrées laissant entrer la lumière, **Martine Jobard met résolument tout en œuvre pour que vieillesse ne rime pas avec morosité.** Chaque jour d'ailleurs, un programme d'animations est proposé aux résidents, dont la moyenne d'âge flirte tout de même avec les 83 ans. Cette semaine-là d'ailleurs, c'est l'anniversaire d'un centenaire qui est célébré.

La restauration participe à la qualité générale de la prestation. Depuis plus de 15 ans, Medirest est aux commandes et le Chef gérant, Stéphane de Lazzer, a rejoint le site il y a tout juste un an. Côté cuisine aussi, la MAPAD se démarque : à l'heure du déjeuner, c'est dans la salle que vous trouverez le Chef.

**Stéphane de Lazzer (ci-contre) dresse chaque assiette en salle devant les résidents. Il prend soin de la décorer, de doser les quantités adaptées à chacun, pour satisfaire les convives et ne pas effrayer les petits appétits ; puis les membres de son équipe vont servir chaque personne à table.**



"Stéphane est très présent auprès des personnes âgées souligne Martine Jobard. En étant à leur contact, il peut comprendre leurs remarques, ajuster les quantités servies, selon leur état de santé, leurs goûts." Les repas sont déclinés des menus référents établis par Medirest, et validés par l'infirmière-coordinatrice.

**"Je décline 4 formules, précise Stéphane de Lazzer, texture normale, mixée, liquide, hyper-liquide. Et les régimes classiques sont pris en compte, parmi eux : régime diabétique, hypocalorique, hypercalorique ou encore sans sel."** Les enfants ont le même déjeuner que les personnes âgées, dans sa version classique bien entendu.

"On aime bien venir ici, s'accordent en chœur quelques-uns de ces jolis bambins. On mange bien et la salle est belle. Aujourd'hui on a même eu des frites !".

Alors que les enfants rejoignent calmement leur école, une chorale se présente, rose à la boutonnière, et un nouvel après-midi commence tout en douceur et en harmonie... Jusqu'à l'arrivée joyeuse des enfants le lendemain.



# Aux petits soins

La Polyclinique de Navarre, issue de la fusion de 4 cliniques palaises en 2004, est un établissement de référence dans les Pyrénées Atlantiques. Question restauration, Marie-France Gaucher, Directrice Générale, a très vite fait le choix de la sous-traitance.



Marie-France Gaucher,  
Directrice Générale

“Pour des raisons simples et évidentes, précise-t-elle, la cuisine, ce n’est pas notre métier ; pour autant la restauration contribue aussi grandement à la renommée d’un établissement tel que le nôtre”.

Au-delà d’une incontournable qualité de soins, garantie notamment par la mobilisation permanente de 60 experts praticiens et de plus de 400 collaborateurs, la Directrice Générale privilégie grandement la prise en charge et le bien-être de ses quelques 20 000 patients annuels. “Nous cherchons effectivement, en plus de notre mission médicale, à soigner dans tous les sens du terme. Pour la maternité par exemple, j’ai demandé à Medirest de mettre en place un chariot maître d’hôtel !” souligne Marie-France Gaucher.

## De jeunes mamans chouchoutées

Ce chariot permet une réelle personnalisation de la prise en charge : le Chef échange avec la patiente, qui choisit sereinement ce qu’elle souhaite pour son déjeuner.

Elle profite des conseils et explications du cuisinier accompagné par une hôtesse.

“Nous essayons effectivement de faire plaisir à la jeune maman... qui est au cœur d’un moment privilégié et quasi unique dans sa vie, car il y a rarement plus de deux naissances par femme de nos jours” précise Marie-France Gaucher.



### SITUATION

La Polyclinique de Navarre à Pau est constituée de 60 praticiens spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes, gynéco-obstétriciens, et plus de 400 collaborateurs salariés ; 20 000 patients sont accueillis chaque année et près de 1 800 bébés voient le jour dans la clinique.

**Polyclinique de Navarre**  
8 boulevard Hauterive - 64075 Pau cedex



## Une équipe Medirest totalement intégrée au fonctionnement de la Polyclinique

Attentive, tout autant qu'exigeante en matière de qualité gustative notamment, la Directrice Générale de la Polyclinique n'hésite pas à donner son avis ou à féliciter le Chef gérant et son équipe. "C'est une des forces de Medirest : avoir compris et intégré que nous souhaitons une prestation globale". En clair, Medirest prend en charge toute la prestation culinaire : de l'achat des denrées, à la conception des repas, mais aussi le service et le débarrassage, jusqu'au retour en cuisine.



Des produits frais, des prestations soignées, tout concourt à la satisfaction des patients



*“ Ici, les ASH\* sont employés par Medirest, il y a ainsi une meilleure cohérence dans le service délivré... donc une meilleure satisfaction des patients. ”*

Un véritable partenariat qui fonctionne "sur une écoute et une confiance réciproques", au point que lorsqu'elle est à Pau, Marie-France Gaucher prend l'ensemble de ses déjeuners à la clinique et déclare "par moment, je suis réellement stupéfaite : c'est digne d'un grand restaurant !"

\* Agent des services hospitaliers



Une animation mise en place pour la restauration en libre-service de la clinique

## A SAVOIR

### Un établissement engagé et impliqué !

Sous l'impulsion de sa Directrice Générale, la Polyclinique de Navarre est membre actif du Comité du Développement Durable en Santé, et s'est engagée dans une démarche environnementale ; "Medirest est également partie prenante de notre engagement, au niveau notamment de la gestion des déchets et de la filière Bio" précise Marie-France Gaucher.



# Recherches esthétiques

“Accueillir, héberger et accompagner des adultes en situation de handicap dans leur vie quotidienne, dans le respect de leurs droits fondamentaux et de leur projet de vie” est la mission des foyers gérés par l'ADAPEI... une association que l'on ne présente plus !



Stéphane Lavice,  
Directeur du secteur FO-FAM



Des menus concoctés par une équipe de choc !



Les deux sites de Cholet et Saumur : le Foyer Longue Chauvière à Cholet et celui de La Breille à Saumur, rattachés à l'ADAPEI 49 respectent parfaitement sa mission. “Le Foyer Longue Chauvière accueille 40 résidents répartis sur 4 unités de vie : 2 foyers occupationnels et 2 foyers médicalisés ; celui de La Breille à Saumur reçoit des résidents en internat et dispose de places en accueil de jour” expose Stéphane Lavice, Directeur du secteur FO-FAM de l'ADAPEI 49.

“Plusieurs points m'apportent satisfaction dans la prestation apportée par Medirest, mentionne Stéphane Lavice. La première chose, c'est le fait d'avoir un seul et même interlocuteur en la personne de Philippe Leblanc, Chef de secteur Medirest.”

Pour ce Directeur attentif au bien-être des résidents, des adultes handicapés exclusivement, l'ensemble de la prestation fournie se doit d'être de qualité ; la restauration au même titre que les autres prestations !

“Nous sommes extrêmement exigeants, stipule Stéphane Lavice. **La thématique de la nourriture est importante et j'en suis le garant. J'ai d'ailleurs toujours une certaine fierté à avoir une présentation de qualité en terme de prestation et de denrées.**”

## SITUATION

L'ADAPEI 49 regroupe les établissements de Cholet et Saumur et s'appuie sur 50 salariés ETP\* à Cholet et 27 à Saumur. 90 repas sont confectionnés par Medirest midi et soir, 7 jours sur 7.

\*Equivalent Temps Plein



## En coulisse

C'est Pierre Tignon qui officie dans la cuisine. Chef gérant depuis 2001, il est aidé de deux personnes. Une diététicienne Medirest intervient également sur les deux sites. "Les convives handicapés sont soumis à des problèmes de mastication et notamment à des risques de fausse route, explique le Chef. Nos prestations sont donc majoritairement traitées en mixés, et peuvent ensuite être déclinées en 12 régimes différents."

**Pour l'aider à réaliser des prestations mixées... et appétissantes, Medirest a proposé une formation à Pierre Tignon ; depuis, l'esthétique des assiettes est devenu sa marotte.** "Quelques olives, un peu de persil, de ciboulette, vont donner de la couleur et apporter un plus visuel qui contribuera à donner du plaisir aux résidents, c'est très important, souligne Pierre."

## Créer des liens

**Preuve de la bonne intégration de Medirest auprès des personnes handicapées, il arrive que certains résidents entrent dans la cuisine, ce qui contribue à créer des liens et à renforcer la connaissance des réalités de chacun.**

**Créer des liens est aussi possible à l'occasion de rencontres avec les familles le samedi.** Medirest est sollicitée ces jours-là pour des apéritifs. L'équipe intervient également à l'occasion de journées portes ouvertes, pour l'accueil de partenaires et d'officiels, ou encore pour l'organisation de cocktails et d'animations avec les familles.

Des opportunités différentes pour se rencontrer, se parler, et profiter d'un moment d'évasion en dégustant grillades, paella ou couscous selon l'occasion !



Echanger, dialoguer, des conditions de réussite pour le mieux-être des résidents.



Cap sur un pays de contrastes, parfois appelé la "nation arc-en-ciel" : l'Afrique du Sud. Compass Group vient d'y lancer une initiative originale : la "Chef's Academy". Son objectif ? En plus d'offrir une formation de qualité à des personnes en difficulté, cette école hors norme apporte une réponse concrète aux manques avérés en matière d'accueil et de tourisme en Afrique du Sud.

# Engagé dans le développement durable

### Un diplôme, des débouchés



La "Chef's Academy", appuyée par des partenaires et soutenue, excusez du peu, par La Présidence Sud Africaine, fournit un diplôme reconnu. Le contenu

du programme est clair : tout au long de l'année, les étudiants se concentrent sur la restauration professionnelle afin d'acquérir les compétences qui leur permettront de travailler dans une fonction opérationnelle. L'ensemble du programme étant constitué de 70% de pratique et 30% d'apprentissage théorique.

“En Afrique du Sud, la formation de Chefs cuisiniers a été identifiée comme une compétence rare dans le secteur du tourisme et de l'accueil.”

### Un vrai kit Compass Group

Pour leur donner toutes les chances de réussite, Compass Group offre aux étudiants une bourse d'étude, un uniforme, et leur fait bénéficier d'une indemnité de transport et d'un ensemble complet de matériel de cuisine. Sans parler bien sûr du déjeuner qui est offert et de l'inscription à l'Association des Chefs Sud Africains.

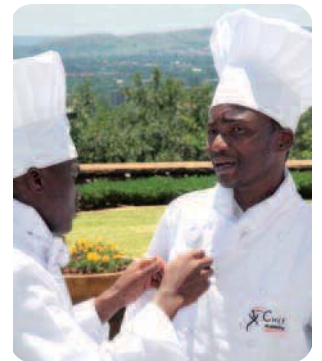
**Une fois l'année d'étude achevée, les diplômés ont l'assurance de bénéficier d'un poste à temps complet chez Compass Group.**

Qui plus est, les meilleurs d'entre eux pourront même prétendre à un poste à l'international au sein de Compass Group.

### Egalité pour tous

Dans ce cursus, personne n'est laissé sur la touche. "Si pour

quelque raison que ce soit, un étudiant ne sort pas diplômé de l'école, il aura obtenu l'expérience et la qualification nécessaires pour occuper un emploi d'aide en cuisine, de cuisinier dans un fast food ou une cafétéria" précise Peggy Pillay, Directeur Compass Group Afrique du Sud.



"L'Academy joue un rôle essentiel en encourageant des jeunes gens à démarrer leur carrière dans le secteur du tourisme et en les aidant à progresser, explique Peggy Pillay. Nous sommes certains que ce programme se développera d'année en année, et nous sommes fiers d'être partie prenante de cette initiative remarquable."

### QUELQUES CHIFFRES

La promotion 2008 compte 36 étudiants et représente un bon échantillon de la population Sud Africaine avec une proportion de :

- 90% d'étudiants noirs,
- 54% d'étudiants féminins,
- 4% d'handicapés.

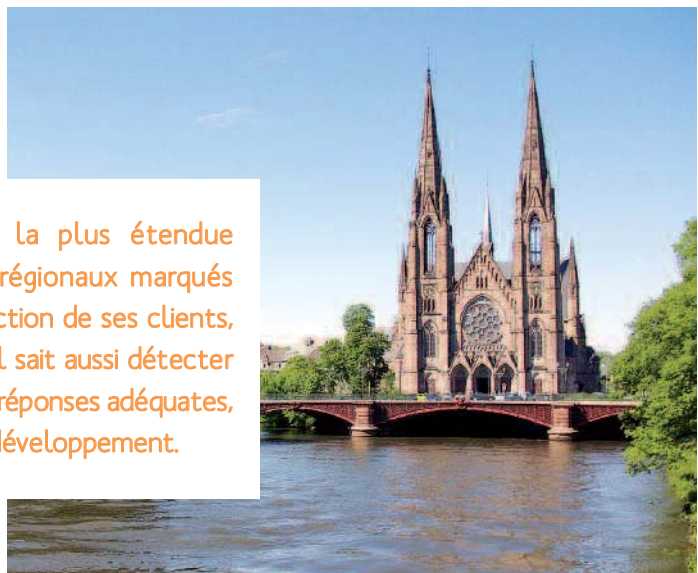
## ESCAPADE RÉGIONALE

# En plein essor



Vincent Roger,  
Directeur Régional

A la tête de la Direction Régionale la plus étendue géographiquement, aux particularismes régionaux marqués et variés, Vincent Roger veille à la satisfaction de ses clients, et au respect des engagements pris. Mais il sait aussi détecter les tendances émergentes, et proposer les réponses adéquates, pour conserver une bonne dynamique de développement.



Strasbourg, siège de la Direction régionale

### Comment définiriez-vous la Direction Régionale Est ?

Globalement, la représentation des secteurs Santé, Seniors, Médico-Social est homogène. Nos clients nous demandent de prendre en charge la restauration, soit nous élaborons les prestations sur place, soit nous les réalisons via la Cuisine Centrale Estrédia à Saint-Rémy, proche de Vesoul. Notre spécificité est d'être à la fois au cœur de l'Europe, avec la région Alsace-Lorraine, tout en étant implantés de façon très locale dans certains départements. Nous bénéficions d'une activité soutenue : l'Alsace-Lorraine est très dynamique économiquement et la région Bourgogne-Franche-Comté est en plein développement.

### Quels sont vos objectifs vis-à-vis des clients de la Direction Régionale ?

Notre priorité est simple : nous voulons proposer la meilleure prestation possible au quotidien ; nous avons été choisis pour la qualité de notre restauration, nous devons conserver cette qualité sur la durée.

Nous sommes soumis comme partout à une forte concurrence mais nos clients nous sont fidèles. Une fidélité fortement liée aux équipes qui mettent en œuvre la prestation, et aux Chefs de secteur qui agissent en véritable interface et s'assurent du bon déroulement des contrats.

### Constatez-vous une évolution dans les demandes formulées par les établissements ?

Une demande émergente concerne le portage à domicile, avec des demandes très spécifiques, comme le portage d'un seul plat par exemple. Les Cuisines Centrales dont nous disposons sur la région nous permettent d'être positionnés pour répondre à ces demandes. Par ailleurs les établissements de soins recourent de plus en plus aux prestations à texture modifiée et là encore notre capacité à renouveler présentations et compositions, séduit. Enfin, si le Bio reste un réel point d'intérêt pour les établissements, son déploiement n'en est pas moins freiné par le surcoût tarifaire qu'il représente.

### De façon plus personnelle, à quoi êtes-vous particulièrement attaché ?

Le développement durable est une problématique qui nous tient à cœur. J'ai par exemple décidé de réduire le nombre de réunions avec l'ensemble de mon équipe et de développer les conférences téléphoniques : cela représente moins de déplacements, donc moins de carburant. C'est une question qui nous concerne tous, et qui est de plus en plus posée par nos clients : que fait-on pour préserver la planète ?



### QUELQUES RÉFÉRENCES

- Association Hospitalière de Franche-Comté
- AFAPEI à Bartenheim
- Fondation Clément-Drevon à Dijon
- ABRAPA à Strasbourg
- Association Les Papillons Blancs du Haut-Rhin
- Centre Régional de Lutte contre le Cancer Georges-François Leclerc, à Dijon
- ADAPEI du pays de Montbéliard

# Une démarche orientée client



Des moments de convivialité, où chaque détail compte, de la présentation de l'assiette au décor de la table.



Julien Robic et une collaboratrice

Démarche exigeante, véritable outil de progrès, la certification de services présente des atouts indiscutables, et de plus en plus reconnus par les établissements de soins et les EPHAD. Elle offre aussi bien une opportunité de valorisation de la prestation apportée, qu'un engagement pris sur la durée de disposer d'un niveau de qualité élevé, défini au travers d'un référentiel.

La maison de retraite Le Manoir, dans l'Essonne, fait partie des établissements d'accueil de personnes âgées clients de Medirest, qui ont obtenu leur certification de services. Une démarche initiée par Marie-Claude Parola, Directeur Régional, à laquelle a souscrit le Directeur de l'établissement, Richard Vilmont.

"Nous interrogeons par exemple les personnes âgées sur leur perception du Chef Medirest : le connaissent-elles bien ? A-t-il des échanges fréquents avec elles ? Respecte-t-il leurs goûts, leurs régimes ? Dans le cas de Julien Robic, Chef gérant du Manoir, les réponses sont unanimement positives !" précise Séverine.

## Sur la durée

"C'est une entreprise de longue haleine, souligne Séverine Laviette, diététicienne Medirest partie-prenante du projet. Cela nécessite environ un an de préparation, et impose un suivi rigoureux puisque la certification est obtenue pour une durée de trois ans. Durant cette période, des audits blancs sont réalisés par la Direction Qualité de Medirest pour vérifier la bonne application des process établis." Ces audits se déroulent sur une journée au cours de laquelle les convives vont faire l'objet d'entretiens précis.



**Du point de vue du Chef gérant, aux premières loges de la certification, l'enjeu principal de la démarche repose sur le bien-être des convives.** "La Certification ne se cantonne pas à la restauration, au contraire, souligne Julien Robic. Elle concerne tout aussi largement la qualité de l'accueil, la convivialité, l'existence d'un vrai dialogue, précise-t-il avec enthousiasme."

Très concrètement, **la certification touche à la fois au macro et au micro** : elle stipulera les conditions pour que la sécurité alimentaire soit irréprochable, mais précisera aussi que les menus doivent être placés sur les tables, ou encore que deux verres doivent être disposés devant l'assiette du convive. Chaque option étant bien entendu adaptée aux souhaits de la Direction de l'établissement.

*“ La bénéfice premier de la certification : un niveau de qualité très satisfaisant et constant ”*

"La certification m'a demandé 6 mois de travail, les tâches se cumulant à mes fonctions de Chef ! Mais le personnel s'est montré très impliqué et nous sommes sincèrement heureux d'avoir obtenu cette reconnaissance. Bien sûr il faut que cela dure maintenant !" souligne ce Chef dynamique, décidément soucieux du bien-être de ses convives, puisqu'il travaille de plus en plus autour des verrines, pour mettre en valeur et en couleur des prestations mixées, indispensables pour les personnes âgées.



Dans le cadre de l'activité de Medirest, la certification est utile pour

**95% des clients interrogés\*.**

\*Enquête de satisfaction menée en Janvier dernier auprès d'un panel de clients.



## INNOVATION

# Service au patient, des nouveautés de taille !

Quel secteur embauchera d'ici 5 ans au moins 200 000 personnes\* ? Le secteur hospitalier ! Et il n'y a pas que dans le domaine de l'emploi que ce secteur connaît des évolutions. De l'offre de soins de plus en plus spécialisée au raccourcissement de la durée moyenne de séjour d'un patient, les établissements de soins connaissent de réels changements, qui induisent de nouveaux besoins.

Habitué à une liberté de choix, à une profusion d'offres, à la prise en compte de ses goûts, le consommateur d'aujourd'hui reporte sur l'hôpital un même niveau d'exigence. Et plus particulièrement, sur toute la dimension hôtelière de son séjour. Qualité de l'accueil et de la restauration se trouvent alors au premier plan de l'image de marque de l'établissement.

Pour rendre le patient acteur de sa restauration, et lui offrir le plaisir du choix, au moment qui lui convient, Medirest développe une nouvelle gamme de prestations hôtelières à la carte.



Avec des préparations parfaitement normées et contrôlées par le service diététique Medirest, la nouvelle gamme de repas trouve auprès des établissements de soins un excellent accueil. D'autant que la carte peut être aménagée en fonction des souhaits de chaque direction d'établissement.

Autre point stratégique, la réalisation de la prestation nécessite un nombre moins important de personnes en cuisine, le personnel pouvant donc se consacrer davantage au service en chambre, et à la qualité des échanges avec le patient.

### Notre secret ? L'adaptation !

Quelques exemples :

- des mamans chouchoutées avec la carte Maternité
- des prestations spécifiques pour les patients sous dialyse
- une carte classique et sa variante premium pour les services ambulatoire et chimiothérapie
- des plats composés sur mesure pour le service cancérologie

Pour véhiculer cette nouvelle prestation, les patients disposent désormais d'une véritable carte, qui non seulement précise la valeur nutritionnelle des plats mais propose également des suggestions pour composer un menu équilibré.

En innovant une nouvelle fois pour le secteur de la Santé, Medirest s'engage plus que jamais aux côtés des établissements de soins en faveur du mieux-être des patients.

\*source : Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports

### EN UN CLIN D'ŒIL

La restauration hôtelière, c'est :

- + de **proximité** avec le patient
- + de **souplesse** dans la préparation des menus et les horaires de distribution
- + de **créativité** grâce à des recettes élaborées par nos Chefs les plus réputés
- + de **qualité** de service



# MIEUX VIVRE

## Alimentation & Santé : de plus en plus de certitudes...

L'influence de l'alimentation sur la santé n'est plus à démontrer ! Eviter une alimentation riche en graisse, privilégier les fibres, les légumes et les fruits, avoir une activité physique régulière, est bénéfique pour la santé, et ce n'est pas nouveau. Mais il apparaît par ailleurs qu'ils présentent un intérêt dans la prévention des cancers colorectaux et des cancers du sein, de la prostate et de l'ovaire.

D'où l'importance d'une bonne hygiène de vie pour un capital santé préservé !

Source : CHU-Limoges

## Les clés pour garder un bon équilibre



En prenant de l'âge, l'organisme change et ses besoins nutritionnels aussi : contrairement aux idées reçues, ils ne diminuent pas avec l'âge et certains augmentent même. Alors quel que soit l'âge, l'activité physique quotidienne est bénéfique : elle protège de certaines maladies, prévient la prise de poids, maintient la masse musculaire, agit sur les fonctions de l'équilibre et préserve ainsi l'autonomie de la personne.

Enfin, en plus de la bonne forme physique qu'elle génère, elle agit favorablement sur le moral.

Alors encourageons les personnes âgées à marcher, à faire fonctionner leurs membres, leurs muscles et leur tête, elles en ressentiront un mieux-être... même pour les plus réfractaires !

Source : INPES

## Le temps des cerises



Quelques éléments à savoir à l'heure où ces fruits délicieux paraissent sur les étals. La cerise est le plus sucré des fruits rouges, mais aussi le plus énergétique (68 kcal aux 100 g). **Les personnes soumises à un régime ainsi que les personnes diabétiques devront donc modérer leur consommation.**

En outre, consommées telles quelles, en grande quantité, leur digestion peut être difficile. Attention donc aux intestins fragiles pour qui il vaudra mieux opter pour des cerises cuites. Dotée de vitamines variées, A, B et C, elle est particulièrement riche en potassium et possède un effet diurétique.

Pour plus d'infos sur les bienfaits des fruits et légumes : La santé 100% nature, Anne Dufour, Leducs Editions

# Des pommes contre le cancer du côlon ?

On connaît les vertus attribuées aux pommes, et le vieil adage "une pomme par jour éloigne le médecin" semble confirmé par de nombreuses études scientifiques. La dernière en date est parue dans la revue de référence Nutrition et émane de chercheurs allemands.

Les travaux effectués par cette équipe de chercheurs mettent en évidence les bienfaits de la pectine contenue dans les pommes. Celle-ci augmenterait la production de "butyrate", élément que l'on trouve dans la paroi du côlon. Ce composé joue un rôle très important dans la protection contre le cancer colorectal.



Par leurs démonstrations, ces scientifiques prouveraient que la pomme pourrait avoir des vertus anti-tumorales pour les cellules du côlon. Des résultats encore expérimentaux qui restent à démontrer sur des études à plus large échelle. Mais cette étude ne peut qu'inciter à consommer des fruits et légumes, décidément bons pour la santé.

Source : Nutrition, avril 2008 ; vol. 24

## MEDIREST VUE DANS LA PRESSE

- 13 Mai 2008 : **Le Progrès**  
Le marché des seniors aiguise les appétits de la restauration collective
- 1<sup>er</sup> Mai 2008 : **Collectivités Express** - Goûts sans Frontière en direct des arènes de Mexico
- 8 Avril 2008 : **L'Est Républicain**  
Bonne retraite mamie Michèle
- 11 Avril 2008 : **Neo Restauration**  
Medirest lance une animation mexicaine dans ses restaurants
- 1<sup>er</sup> Mars 2008 : **Collectivités Express** - Casino Palace dédié aux seniors
- 14 Février 2008 : **Le Chef**  
Medirest : Casino Palace dédié aux seniors

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

### SANTÉ

- Institut Curie, Paris 5<sup>ème</sup>
- Centre Hospitalier Feron Vrau, Lille (59)
- American Hospital of Paris, Neuilly-sur-Seine (92)
- Hôpital St Camille, Bry-sur-Marne (94)
- Hôpital St Thomas de Villeneuve, Bain de Bretagne (35)
- CHG Mende, Mende (48)

### SENIORS

- Maison de retraite J. Delanoue, Saumur (49)

### MÉDICO-SOCIAL

- CAT Ceyran Cappa, Saint Sandoux (63)
- Le Bercail Saint Denis, Hericourt en Caux (76)

## DES DIRECTIONS RÉGIONALES À VOTRE SERVICE

### PARIS

Tél : 01 76 61 04 03 - Fax : 01 76 61 04 12

### ROUEN

Tél : 02 32 18 47 11 - Fax : 02 35 62 14 60

### LILLE

Tél : 03 28 37 10 10 - Fax : 03 20 33 86 23

### STRASBOURG

Tél : 03 88 27 90 80 - Fax : 03 88 27 90 89

### LYON

Tél : 04 78 68 43 00 - Fax : 04 78 68 42 81

### MARSEILLE

Tél : 04 96 17 16 00 - Fax : 04 96 17 16 06

### TOULOUSE

Tél : 05 62 47 50 50 - Fax : 05 62 47 50 51

### BORDEAUX

Tél : 05 57 92 48 50 - Fax : 05 57 92 48 51

### LE MANS

Tél : 02 43 83 55 00 - Fax : 02 43 24 01 91

### NANTES

Tél : 02 28 09 28 28 - Fax : 02 28 01 50 60

### SIÈGE SOCIAL COMPASS GROUP FRANCE

Medirest

Le Carat - 200 avenue de Paris  
92320 Châtillon

Téléphone : +33 (0)1 76 61 04 00

Télécopie : +33 (0)1 76 61 04 11

Connectez-vous sur : [www.medirest.fr](http://www.medirest.fr)



**MEDIREST**

Restauration & Services du Mieux-Être

Le Carat - 200 Avenue de Paris - 92320 Châtillon

Tél (33) 01 76 61 04 00 - Fax (33) 01 76 61 04 11 - [contact.medirest@compass-group.fr](mailto:contact.medirest@compass-group.fr)

[www.medirest.fr](http://www.medirest.fr)