

## Edito

Ce numéro de SILGOM Infos est l'occasion de souligner les réalisations de l'année 2011 mais aussi de dessiner des perspectives pour l'année à venir.

En restauration, l'accent a été mis sur la consolidation de l'organisation mise en place et, aussi et toujours, sur le suivi de nos prestations au plus près des consommateurs. C'est un axe fort pour un service de qualité aux patients et résidents. Les retours très positifs sur la qualité des repas festifs de fin d'année soulignent cette dimension. En ce début 2012, c'est vers la commune de Colpo que nos regards se tournent avec la gestion sur site par le SILGOM, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012, de la prestation repas pour le Centre de soins de suite et de réadaptation de l'UGE CAM, et la livraison en liaison froide des repas des maisons de retraite Pays Vert et Princesse Elisa.

En blanchisserie, l'ergonomie des postes de travail se situait au cœur de la formation – action organisée par la Caisse

d'assurance retraite et de santé au travail, avec le concours de stagiaires provenant de différents horizons professionnels. Des axes d'amélioration ont été identifiés et seront progressivement mis en œuvre.



ISO 14001 Norme de  
management environnemental

Le développement de la démarche qualité constitue une orientation majeure. L'audit ISO 14001 pour l'activité de collecte et de traitement des déchets a eu lieu les 5, 19 et 20 décembre 2011. La décision de l'organisme de certification sera connue sous quelques semaines. En

2012, ce sera au tour du secteur restauration d'être audité selon la norme ISO 22000.

Enfin, le SILGOM, agissant comme organisme de formation, a signé avec les maisons de retraite MAREVA une convention de formation professionnelle. Quatre formateurs du SILGOM interviendront auprès de référents hôteliers de MAREVA sur le thème de la sécurité sanitaire des aliments et l'amélioration de la fonction hôtelière, avec la mise en place d'un guide des bonnes pratiques d'hygiène en restauration.

Ces nombreux projets et réalisations soulignent la vitalité et le dynamisme des équipes à l'œuvre sur le terrain.

Je vous adresse mes vœux de bonne année 2012, de bonne santé et de réussite pour vous et vos proches, ainsi que de bonnes fêtes de fin d'année.

*Michel Le Corff,*  
**Secrétaire Général**



**N°11**

Décembre 2011

### Dans ce numéro :

ISO 14001 – DASRI/DAS	<b>1</b>
Sécurité : FORMATION / ACTION CARSAT	<b>2</b>
Offre de formation continue	<b>2</b>
Nouveaux clients à COLPO	<b>2</b>
Repas de fin d'année 2011	<b>2</b>
ISO 22000 en restauration	<b>3</b>
Enquête de satisfaction blanchisserie 2010	<b>3</b>
Faire son foie gras maison Nouveaux radars fixes	<b>4</b>
Concours	<b>4</b>
Les évènements	<b>4</b>



## Collecte et traitement des déchets (DASRI-DAS)

**Rappel :** Le secteur Traitement des déchets est engagé depuis 2009 dans une démarche « qualité » visant une certification selon la norme ISO 14001 de management environnemental. L'objectif est d'atteindre et de démontrer un bon niveau de performance environnementale. Pour cela, il convient de maîtriser les impacts des activités liés au secteur de traitement des déchets, sur l'environnement, en cohérence avec la politique environne-

mentale et les objectifs environnementaux définis par le SILGOM.

L'audit de certification a eu lieu les 5, 19 et 20 décembre 2011 par la société Bureau Véritas. Suite à cet audit, l'auditrice a émis un avis favorable à la certification.

Le rapport de l'auditrice sera remis prochainement au SILGOM et au comité de certification de la société

Bureau Véritas qui décide en dernier ressort.

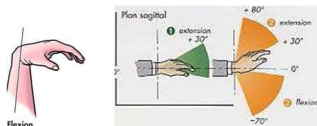
La certification est valable pendant 3 ans et des audits de suivi, obligatoires, auront lieu tous les ans afin de vérifier le bon déroulement de la démarche.

*Nicolas Thibault,*  
**Responsable Qualité DASRI et Blanchisserie**  
*Nicolas THIBAUT Responsable qualité et*  
*Pierre Yves HAYS, Responsable DASRI*

# FORMATION / ACTION CARSAT

Le SILGOM a accueilli, dans ses locaux en juin dernier une formation / action sur l'approche ergonomique organisée par la caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT). Après une semaine de formation théorique, les stagiaires (dont deux agents du SILGOM) ont étudié quatre postes de travail en blanchisserie : transport, entrée de ligne, engagement grand-plat et expédition. La pertinence des analyses présentées à la direction puis au CHSCT permet de guider les projets d'amélioration en cours.

## MANUTENTION – POSTURES A RISQUES



Pour le SILGOM, Jean-Christophe FRINAULT et Dominique BOUVIER ont suivi la formation, avec la perspective de capitaliser des savoir-faire en matière de prévention des risques.

# Regards tournés vers COLPO

## Deux nouvelles prestations en restauration sont orientées vers cette commune



1/ L'UGECAM, centre de convalescence de Colpo a retenu la proposition du SILGOM pour gérer sa prestation de restauration. 32000 repas midi et soir sont réalisés sur ce site chaque année. Sur le plan pratique, le SILGOM assure les missions suivantes :

- recrutement du chef gérant
- approvisionnement en denrées et produits à partir du logiciel de commandes Salamandre
- réalisation sur place des repas par les cuisiniers du Centre de Colpo.
- suivi chiffré des achats de marchandises par semaine

Le travail préparatoire au paramétrage de la gestion informatisée est en cours. La date de démarrage du nouveau dispositif est fixée au 1er janvier 2012.

2/ Des conventions d'approvisionnement de repas en liaison froide ont été signées pour les **maisons de retraite Pays vert et Princesse Elisa**. 45 000 repas seront à livrer pour l'année, sur la base du menu senior.

**HISTOIRE :** En 1857, la princesse **Elisa Bacciochi** (1806-1869), née à Lucques le 3 juin 1806, cousine de l'empereur Napoléon III, acquiert 527 hectares de terres sur les territoires de Bignan, Grand-Champ et Saint-Jean-Brévelay. Elle fit construire sa résidence à Korn-er-Houët (site où se situe actuellement le centre de soins de suite de l'UGECAM). Grâce à son action, Colpo est érigé en commune le 4 juin 1864 et en paroisse le 21 février 1866. Le bourg de Colpo (église, presbytère, mairie,...) est créé et financé de toutes pièces par Napoléon III.



## Offre de Formation continue

Le SILGOM a signé avec les maison de retraite MAREVA une convention de formation professionnelle sur le thème de la sécurité sanitaire des aliments et l'amélioration de la fonction hôtelière »

La formation se déroulera de février à mars 2012. Elle vise à développer les connaissances des référents hôteliers dans le domaine de la maîtrise des risques et de la prestation hôtelière, et à les accompagner dans l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques d'hygiène en restauration.

## REPAS DE FIN D'ANNEE 2011= UN REEL SUCCES

Chaque fin d'année au moment des fêtes, un repas festif est organisé dans les établissements. Au préalable, la cellule achats, les responsables de production et la diététicienne goûtent, testent les produits de Noël et étudient la faisabilité de mise en œuvre. Les menus sont ensuite proposés aux directions de sites. Puis vient le grand jour de la préparation du repas par les cuisiniers et les animations dans les services par les équipes soignantes.

Le personnel de la restauration est constitué en binôme pour préparer les plats et collaborer avec le personnel soignant. Il a à cœur de démontrer lors de ces occasions tout son professionnalisme. Il s'agit d'une journée importante pour les résidents, les familles, le personnel des services et celui de la restauration. Au vu des messages de remerciements, félicitations à tous! Cette journée complète notre programme d'animations réalisé tout au long de l'année et a répondu à toutes les attentes.

Patrick Le Ray,  
Adjoint au Secrétaire Général

### Extraits de messages de félicitations :

« Bonjour,

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel qui a concouru à la préparation, à la livraison et au service du repas de fin d'année servi hier aux résidences MAREVA. Les résidents ont apprécié la qualité de ce repas festif que le personnel des résidences a su accompagner de la déco et du service approprié.

Merci à tous et bonnes fêtes de fin d'année !

Fernand LE DEUN  
Directeur  
Résidences MAREVA »

Les foyers de Vie et les crèches ont beaucoup apprécié le menu animation de fin d'année. Ils ont trouvé le repas très bon et copieux.

Laurence Le Déoré et Sophie Sevette

« Bonjour,

Un grand merci au nom des équipes, des familles, des résidents pour le repas festif d'hier. Le menu a été très apprécié de tous. Beaucoup de familles et de résidents étaient ravis qu'il y ait des menus "hachés fins" et "mixés" festifs !

Encore une fois, un grand merci pour cette collaboration très efficace et pour votre présence auprès des équipes dans les services.

Très bonnes fêtes de fin d'année à tous !  
Magalie Mayac, Animatrice Maison du Lac »



# L'ISO 22000 en restauration au service de la qualité des prestations

## Pour mieux comprendre l'ISO 22000.

ISO correspond à l'abréviation « International Organization for Standardization ». C'est une organisation non gouvernementale. Son nom est dérivé du grec isos signifiant « égal » et permet ainsi d'avoir une abréviation identique dans toutes les langues.

Pour les autorités de contrôle et les clients, la certification ISO 22000 fournit un ensemble de données qui confortent leur niveau de confiance dans le bon fonctionnement de notre « système de management de la sécurité des denrées alimentaires ».

La norme a été élaborée par des experts en produits alimentaires et des représentants d'organisations internationales spécialisées, comme l'organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'organisation mondiale de

la santé (OMS).

Le but de l'ISO 22000 est qu'il n'y ait **pas de maillons faibles dans l'ensemble de la chaîne alimentaire.**



Les principes généraux d'hygiène alimentaire qui avaient servi de base à la construction à notre étude HACCP, indiquaient déjà toute une série de bonnes pratiques. La norme ISO 22000 permet de franchir une étape supplémentaire et de construire un système complet de management de la sécurité des denrées alimentaires.

## 4 points essentiels à retenir :

- Mise en place d'une **communication** interactive au delà des seules exigences réglementaires.
- La direction définit les différentes **responsabilités des personnels** et plus particulièrement du service qualité.
- Application des **principes de l'HACCP.**
- **Mise en place de moyens** afin d'assurer la maîtrise de la sécurité des produits (Achats, Infrastructures et environnement de travail, Ressources humaines et Système d'information).

## Dates clés :

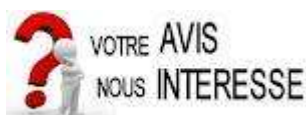
**Audit à blanc = avril 2012**

**Audit de certification = courant 2012**

*Delphine Jeannin, Resp. Qualité*

*Maurice Le Douarin, Resp. Restauration*

## Enquête de satisfaction blanchisserie 2010



LE SILGOM, dans le cadre de la certification de service, a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses établissements adhérents et clients en début d'année 2011.

Cette enquête portait sur 3 grands axes :

- L'accueil
- La diffusion d'informations
- La prestation

Au total, 87 établissements ou services ont répondu. Une analyse détaillée du questionnaire permet d'apporter une réponse individualisée.

Les services ayant répondu sont globalement satisfaits de la prestation « linge » du SILGOM. Les critères de satisfaction oscillent entre 80% et 100% notamment sur la prise en compte des demandes, sur l'accueil physique et téléphonique, les horaires de livraison et de ramassage, sur la qualité du linge des résidents et des tenues professionnelles. Néanmoins, certains axes d'amélioration ont pu être mis en évidence via cette enquête : la communication sur l'organisation de la blanchisserie, les supports (site internet, procédure linge non conforme, procédure « réclamation clients »), le délai du retour du linge dans les services, certaines dotations incohérentes. Avec le souci constant d'amélioration continue de la démarche qualité, le SILGOM prend en compte ces observations afin de satisfaire aux exigences des clients.



*Marc Le Guerroué, Assistant Qualité*

## Faire son foie gras maison, c'est facile et ca peut rapporter gros....



### Ingrédients pour 2 pots de 250 grs environ :

- un foie frais de canard ou d'oie de 500 g
- 5cl de Cognac + 5 cl de Porto
- 5 g de sel, soit 1 bonne cuillère à café + 2 g de poivre noir, soit 1/2 cuillère à café
- 2 bocaux dédiés à la stérilisation + joints

**Technique :** Deux étapes essentielles dans la réussite du foie gras. La première est le **déveinage**. Il faut prendre bien soin d'ôter chaque vaisseau. La seconde est l'**assaisonnement**. Tâchez de peser sel et poivre avec précision.

- 1/ Retourner le foie et séparer les deux lobes. En règle générale, ils n'ont pas la même taille (deux tiers et un tiers).
- 2/ Un lobe après l'autre, retirer aux doigts les vaisseaux en les tirant délicatement. Il ne faut pas avoir peur d'aller les chercher dans les chairs et d'abîmer le lobe.
- 3/ Saler et poivrer le foie sur toutes les faces. Faire pénétrer l'assaisonnement en appuyant légèrement avec la paume de la main.
- 4/ Faire macérer dans 5 cl de Cognac et 5 cl de Porto une nuit au réfrigérateur.
- 5/ Replier chaque lobe de façon à ce qu'il entre plus facilement dans le pot
- 6/ Mettre en pot en tassant bien. Il ne doit pas y avoir d'air et le foie ne doit pas déborder.
- 7/ Refermer les pots. Les réserver le temps de préparer la cuisson. Dans une casserole haute, disposer un torchon (pour éviter que les pots ne bougent).
- 8/ Recouvrir les pots d'eau froide et laisser cuire à petits bouillons pendant 40 à 45 minutes. Arrêter le feu et laisser refroidir les pots dans la casserole.
- 9/ Entreposer les pots refroidis au réfrigérateur au moins 6 heures. Pour démouler, tremper le fond des pots quelques secondes

## Nouveaux radars fixes Prévention routière

Mise en service de 2 nouveaux radars fixes (non signalés) sur la voie express Vannes-Auray fin décembre 2011 :

- Le premier (limitation à 110 Km/H) est positionné à la sortie d'Auray direction Vannes sous le portique d'informations
- Le second (limitation à 90 Km/H) se trouve au niveau du magasin « La Foir' Fouille ».
- Reste l'ancien radar fixe signalé (limitation à 110 Km/H) placé au niveau de l'échangeur de Ploeren

Il est rappelé que le respect des limitations de vitesse en particulier et du code de la route en général contribue à limiter le nombre d'accidents et leurs conséquences parfois dramatiques.

Plus d'infos sur le site [www.securite-routiere.gouv.fr](http://www.securite-routiere.gouv.fr)

## Concours

- Recrutement sans concours de 2 AEQ en blanchisserie
- Concours interne sur titres pour le recrutement de 5 OPQ (3 en blanchisserie et 2 en restauration)
- Concours externe sur titres pour le recrutement d'un technicien hospitalier, spécialité gestion logistique
- Examen professionnel pour le recrutement d'un technicien hospitalier, spécialité Installation et maintenance de matériels

## LES ÉVÈNEMENTS

### Les naissances :

**Augustin**, fils de Jean Christophe FRINAULT, né le 26/11/2011

**Basile**, fils d'Adeline RIO, né le 20/10/2011

**Edern**, fils de Nicolas LORIC, né le 30/09/2011

**Emy**, fille de Stéphane NOURRY, née le 14/11/2011



### Recrutements :

**Sophie SEVETTE** recrutée à compter du 17/11/2011 (en tant que diététicienne en remplacement de Laurence LE DEORE réintégrée au CHBA à compter du 01/01/2012)

**Marc LE GUERROUE** recruté à compter du 01/12/2011 (en tant qu'assistant qualité)