

- 22 Marché de niche mais essentiel
- 24 Maison de retraite de Mornant
- 26 Ville de Ploemeur
- 27 CHS Henri Ey à Bonneval

LES 3 INTERVIEWS

- ▶ Ville de Quesnoy-sur-Deûle (Nord) : Anthony Duthilleul, responsable du pôle administration générale, affaires scolaires/restauration municipale, Michel Desreumaux, adjoint aux affaires scolaires et à la restauration municipale, Damien Vandierdonck, chef de la cuisine centrale L'Eventail
- ▶ GIP de l'Angoumois, CH d'Angoulême : Stéphane Creusot, ingénieur hospitalier, responsable restauration
- ▶ Silgom, Syndicat interhospitalier de logistique du Golfe du Morbihan (blanchisserie, restauration, traitement des déchets), implanté à Vannes et St Avé : Patrick Le Ray, adjoint au secrétaire général

Et aussi :
www.hopitech.org,
conférence Bruno Godon,
Hopitech 2010



Ville de Ploemeur à retrouver p.26

© J. Le Meur

PORTAGE DE REPAS À DOMICILE MARCHÉ DE NICHE MAIS ESSENTIEL

Dans un contexte de maintien des personnes âgées à domicile et de développement des services, le portage de repas a de beaux jours devant lui. Pour ouvrir notre dossier, voici trois exemples en municipal et hospitalier.

**Dans quel contexte se place le portage de repas à domicile ?
Quelle est votre clientèle ?**

▶ **Quesnoy-sur-Deûle (Ville)** : Depuis 20 ans, la restauration municipale quesnoysienne repose sur le principe d'une assistance technique en fourniture de denrées crues par un prestataire de services, à ce jour Api Restauration. Les 600 repas journaliers sont confectionnés par l'équipe municipale au sein de la cuisine centrale L'Eventail. Le portage à domicile concerne environ 40 convives chaque jour, et exclusivement des personnes âgées. C'est un chiffre en hausse pour l'année 2011, avec près de 10 % en plus en 2010. Ce volume journalier n'avait jamais été atteint depuis la mise en place du service. Le public concerné par cette prestation est âgé et parfois dépendant. Nous répondons donc à un besoin nécessaire permettant le maintien à domicile des personnes, mais aussi à des besoins de plus courte durée, comme la li-

raison du repas lors d'un retour au domicile après hospitalisation.

▶ **GIP de l'Angoumois (CH)** : Nous produisons 1,1 million de repas par an en général, dont 92 000 pour le portage à domicile. Ce nombre est presque linéaire d'une année sur l'autre, nous avons des difficultés à trouver et à fidéliser des clients nouveaux pour plusieurs raisons : aspect financier et baisse des aides du CG, autonomie des clients, concurrence... La clientèle est composée de personnes âgées et très âgées dans le cadre du maintien à domicile.

▶ **Silgom (CH)** : Le portage représente 150 repas par jour, avec 3 tournées sur la ville de Vannes. La gestion de transport est faite par le CCAS, avec une stabilité du quantitatif. 2 autres organismes privés sont arrivées sur ce marché depuis 2 ans.

Quels menus proposez-vous ?

▶ **Quesnoy** : Les menus sont identiques aux repas de la restauration scolaire avec

l'ajout d'un 5^{ème} élément, le fromage. Les grammages sont les suivants : crus entre 80 et 100 g, plat protidique de 100 à 120 g, accompagnement 150 g si légumes ou 200 g si féculents, dessert à l'unité de conditionnement. Les menus sont étudiés en commission et validés par une diététicienne du prestataire de service. Le cahier des charges de la commune étant très strict, une attention particulière est apportée dans le respect de la saisonnalité des produits, et dans le recours aux produits frais. Chaque semaine, nous proposons une composante principale bio et chaque mois un repas tout bio. Cette volonté municipale se traduit par un surcoût relativement important à la charge exclusive de la municipalité. En période hivernale, nous proposons régulièrement des potages en entrée, très appréciés. Des menus sous format papier sont distribués aux convives.

► **Angoumois** : Les grammages se font sur la base du GEMRCN. Les composantes pour le déjeuner sont : potage, entrée, viande/poisson, garniture, produit laitier, dessert + petit pain emballé. Pour le dîner, après enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires : potage, laitage, dessert avec tarification spéciales. L'objectif est de répondre aux besoins des personnes de 60 ans et plus, ainsi qu'à leurs souhaits et habitudes alimentaires. Les bonnes textures sont adaptées pour toutes les demandes, avec la prise en considération de la prescription médicale et le respect des régimes des bénéficiaires. L'aspect nutritionnel est difficile à évaluer pour plusieurs raisons : le choix est donné au client de composer son menu dans une carte, la plupart des clients ne prennent qu'un repas par jour, la plupart des clients ne prennent que 5 à 6 repas par semaine sur 14. Le goût des clients est pris en compte, il est régulièrement évalué par des enquêtes de satisfaction et un choix leur est donné dans une carte. Ils passent leurs commandes 3 semaines à l'avance. 4 repas à thème sont proposés chaque année en plus des animations nationales et des menus de Noël. Des rencontres trimestrielles sont programmées entre les CCAS et le GIP.

► **Silgom** : Nous nous basons sur le menu senior. Une grillade à cuire est proposée une fois par semaine. Le pain 2 x 40 g est livré protégé. 6 composantes : potage, entrée, viande, accompagnement, produit laitier, dessert. La prise de commande est faite sur PC portable informatisé. Le menu du jour est complété par une carte de choix fixe, avec 5 plats par famille de produits.

Quel est votre mode de fonctionnement ?

► **Quesnoy** : La fabrication des repas est intégrée au process général. La production démarre le matin dès 6h30 et se termine vers 10h. Les repas sont ensuite maintenus en température en étuve pendant 1 h afin d'atteindre la température cible de 70°C. Le conditionnement individuel «boîtage» débute à 10h30. Chaque repas est livré dans une valise contenant des bacs gastro individuels pouvant supporter le passage au micro-ondes pour les produits chauds. La livraison en liaison chaude s'étend de 11h à 12h15. Un véhicule isotherme est utilisé. Compte tenu du succès actuel de la formule, la tournée de livraison a été divisée en 3 pour garantir la mise à disposition d'un repas chaud aux convives. Nous disposons de 2 chauffeurs livreurs, 1 titulaire et son suppléant, qui en milieu rural participent au lien social avec les personnes âgées en situation d'isolement.

Les 2 livreurs disposent d'un plan de formation s'inscrivant dans le plan de prévention des risques de la cuisine centrale. Nous avons également mis en place un plan de portage pour la bonne gestion des tournées ainsi que des suivis de relevés de température.

► **Angoumois** : La production est intégrée à la production générale. Un plan de mise en barquette spécifique est dédié au portage sous la forme de barquettes uniquement individuelles. La livraison est effectuée du lundi au vendredi les jours ouvrables, c'est le GIP qui gère les livraisons. Il y a 9 ou 10 agents par rotation qui connaissent les tournées et 4 véhicules légers frigorifiques. Les agents qui assurent les livraisons

doivent simplement attester officiellement être titulaires d'un permis en cours de validité, leur formation est faite sur chaque tournée par les autres agents, l'apprentissage d'une nouvelle tournée est consommateur d'environ 8 jours ouvrables en doublure. L'allotissement des plateaux/caisses repas se fait du lundi au vendredi de 6h30 à 8h. Chaque tournée géographiquement très organisée est composée d'environ 50 clients qui sont tous livrés entre 8h30 et 12h15. L'aspect relationnel est primordial sur ces postes. Un cahier des charges est établi entre les partenaires et le GIP, accompagné d'une convention.

► **Silgom** : Le CCAS gère la livraison, le contact clientèle et la facturation. La prise en charge des repas s'effectue sur un quai réfrigéré de la cuisine. Le satellite de Vannes dépendant du Silgom réalise les plateaux repas en liaison froide chaque matin à 8h.

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

► **Quesnoy** : Nous sommes confrontés à la gestion des recommandations médicales. Tout comme la prise en charge des allergies alimentaires, nous pouvons facilement prendre en compte le retrait d'un produit clairement identifié, pas de fraise par exemple. Nous avons en revanche plus de difficultés à faire face à des recommandations plus strictes comme les repas sans sel. Dans ces cas bien précis, nous étudions chaque demande très attentivement avec les familles. Nous proposons depuis 2010 le paiement mensuel des repas à domicile par prélèvement automatique pour limiter les formalités administratives.

► **Angoumois** : L'important est de bien définir bilatéralement par cahier des charges les limites de la mission qui incombe aux livreurs : maintien du lien social, aide, etc. Ce cahier des charges a pour objectif de définir précisément l'offre de service qui va décliner la bonne réponse, identifier clairement les missions de chacun au sein du dispositif global, définir la composition des repas dans le respect des obligations réglementaires.

PROPOS RECUEILLIS PAR KARINE AVERTY