

Formations EC6

PROFESSIONNALISER ET RENFORCER

LES COMPÉTENCES EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Depuis 2004, le cabinet EC6 apporte conseil et expertise en restauration, spécifiquement dans le secteur santé. Il a déjà accompagné plus d'une centaine d'établissements et présente son catalogue de formations 2009-2010.

Restauration, hôtellerie et nutrition en établissement de santé sont le cœur de métier d'EC6, fondé et dirigé par

Eric Commelin, ingénieur restauration secteur santé. Les domaines d'expertise de ce cabinet vont de la connaissance des techniques de base du métier de restaurateur hospitalier (techniques culinaires, traitement des produits, connaissance des produits) à l'ingénierie de la restauration hospitalière (conception des process, définition des programmes techniques...), en passant par l'analyse des structures de restauration (études techniques et économiques, audits, plans d'actions), l'accompagnement méthodologique et technique des établissements dans la mise en place d'actions, dans la construction de cuisines, la for-

mation des équipes, l'organisation des ressources humaines. Le cabinet EC6 a par ailleurs piloté un groupe de travail national sur la prise en charge hôtelière des

patients en fin de vie dans les établissements de santé, qui a mené à l'édition d'un guide. Un

autre est en cours pour les patients atteints de la maladie d'Alzheimer (tous deux ont déjà été évoqués dans de précédents numéros).

NOUVELLE APPROCHE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Autres actions : la création du premier cursus universitaire d'ingénieur en restauration du secteur santé en partenariat avec l'Université Lyon 3 et les Hospices

Civils de Lyon, la participation aux expertises de la MEAH (Mission nationale d'expertise et d'audit hospitalier) pour le CNEH (Centre national d'expertise hospitalière), la «mise au point d'une nouvelle approche de l'organisation du travail en cuisine centrale au travers de la mise au point de nouvelles techniques de cuisson et de planification de la production des repas», développée sous la marque Cuisine9. Les formations

LE CABINET PROPOSE UN LARGE ÉVENTAIL D'EXPERTISES

UN ÉVENTAIL DE COMPÉTENCES

- ♦ **Eric Commelin** : directeur du cabinet EC6 et ingénieur restauration secteur santé
- ♦ **Jean-Claude Poilvilain** : ingénieur restauration secteur santé
- ♦ **Sandrine Amigon** : ingénieur restauration secteur santé
- ♦ **Nicolas Sadmi** : ingénieur restauration secteur santé
- ♦ **François Izart** : ingénieur restauration, expert technique infrastructures, lots techniques, équipements
- ♦ **Didier Thuillier** : expert en techniques culinaires et organisation de production secteur santé
- ♦ **Christelle Reynard** : coach, sophrologue, chargée du département formation ressources humaines
- ♦ **Isabelle Lorent** : responsable administrative, chargée du département formation



Photos DR

quelques travaux, de cloisonnement par exemple, nous avons redéfini les circuits, le secteur de déconditionnement, les locaux d'accès à la salle à manger», pour éviter le passage des soignants près de la production chaude. Concernant l'hygiène, «nous avons achevé la formation sur ce qui déjà en cours et nous avons pris en compte la réglementation européenne», note Stéphanie Schaller.

FORMALISER LES BESOINS

En 2007, une enquête de satisfaction (qualité, choix, horaire du soir) a été réalisée au mois de juillet, puis une enquête nutrition en décembre, pour identifier les éventuels problèmes sur la prise de repas. Il a fallu définir une politique de prise en charge nutritionnelle des patients et des résidents, formaliser les types de populations et les besoins,

MeaH Mission nationale d'expertise et d'audit hospitaliers

 **EC⁶**

le conseil en restauration santé

établir un référentiel pour éviter les dysfonctionnements entre l'équipe de l'établissement et le prestataire. Dysfonctionnements qui pouvaient notamment

«provenir d'un manque de clarté dans le cahier des charges», fait remarquer Eric Commelin. Le GEMRCN a servi de base, des plans alimentaires, grilles de menus, régimes, textures, cartes de plats fixes (pour introduire la notion de choix) ont été déterminés. Actuellement, l'établissement met en place un logiciel de gestion des repas (Hestia) «pour définir et valider les besoins nutritionnels, pour mieux gérer la production», indique Patrice Blanc. Beauséjour dispose d'une commission de menus. «Nous avons mis en place deux niveaux : un premier tri par les personnels soignants et les représentants des usagers, puis par le responsable de la restauration et le prestataire, avec des modifications éventuelles et une validation», explique Eric Commelin.

GAGNER DU TEMPS EN CUISINE

Didier Thuillier a réalisé l'audit (expertise) et s'est occupé de la formation et de l'accompagnement sur les nouvelles technologies de cuisson, avec la combinaison de trois concepts : barquettes comme support de cuisson, cuisson sous vide (poche, barquette avec valve, barquette avec film et échanges gazeux), cuisson basse température (CREA). L'objectif ?



Gagner du temps, soit «20 % de productivité sur les cuissons», précise Eric Commelin. «Le chef peut ainsi dégager du temps pour s'occuper davantage d'encadrement». Ces nouvelles techniques de cuisson, qui s'intègrent dans le multiprocess, offrent leurs atouts sur les produits, les textures, la sécurité alimentaire. «Elles nécessitent peu d'investissement : un bon four et une thermocelleuse».

AFFINER LES TECHNIQUES

«Nous avons procédé au changement de mode de fabrication de certains plats pour reculer le moment où passer en textures modifiées», poursuit Didier Thuillier. «Ces techniques de cuisson permettent par exemple d'attendrir le muscle». Une deuxième session de formation avec Didier Thuillier doit avoir lieu d'ici peu, «pour une vraie intégration dans le processus de production, pour affiner les techniques déjà vues», note Stéphanie Schaller. «Nous allons mettre en place la cuisson sous vide dans les semaines à venir». Et Didier Thuillier de poursuivre : «Nous avons travaillé sur les cuissons comparatives avec des dégustations à l'aveugle et nous avons également refait les fiches techniques au fur et à mesure».

Beauséjour dispose d'un appui technique du CH de Hyères voisin (hygiène, nutrition) et, pour cette mission plus précisément, «la MeaH a permis l'intervention en mars 2008 d'un expert en diététique, Patrick Masure de l'hôpital St Joseph à Marseille», signale Patrice Blanc, satisfait de l'écoute et de l'implication des «personnes ressources» (dont également Dominique Talandier, chargé de projet à la MeaH) et de ce «projet ambitieux» qui a porté ses fruits (voir encadré ci-contre). «Il y a eu un avant et un après...»

Karine Averty

UN PROJET AMBITIEUX

«Il nous a permis d'avancer dans l'élaboration du cahier des charges qui fixe notre niveau d'exigence, de mesurer l'écart entre ce que nous avons aujourd'hui et ce vers quoi nous tendons», indique Patrice Blanc. «Nous allons préparer un dossier d'agrément européen, même si nous ne faisons pas de livraison de repas extérieurs comme une cuisine centrale. Nous allons nous en servir pour la qualité, c'est devenu notre standard d'achèvement du dispositif». Une réunion avec tout le personnel a permis de présenter la synthèse des travaux. Faire changer les habitudes professionnelles est souvent long, «mais ce n'est pas une résistance consciente. Le diagnostic a favorisé une prise de conscience collective, l'apport d'un regard extérieur a permis d'avoir une vision différente et de faciliter l'adhésion. C'est aussi un investissement en temps, sur le plan individuel et collectif». Il faut réussir à «maintenir une participation régulière dans les groupes de travail», pallier les absences. Les gens ont été responsabilisés, «nous avons désormais un correspondant en production, un en nutrition et un en hygiène. C'est un projet ambitieux, très sollicitant, mais à la hauteur des objectifs qu'on se donne. Nous avons déjà des résultats tangibles, nous allons tous dans le même sens et nous sommes toujours dans une logique d'amélioration continue». Stéphanie Schaller confirme : «Cette démarche nous a permis de nous lancer dans une dynamique... qu'il faut maintenir».

