



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



CHAPITRE 7

LE PROJET RESTAURATION

ET SERVICES GENERAUX



SOMMAIRE

1. LE SERVICE RESTAURATION-CUISINE	3
1.1. Les prestations fournies par l'établissement	3
1.1.1. Les prestations	3
1.1.2. Les menus	3
1.1.3. Le service à table	4
1.1.4. Les repas en famille	5
1.1.5. Un outil de travail performant	5
1.2. Le suivi régulier et contrôles règlementaires	5
1.3. Les formations spécifiques	6
1.4. La gestion des achats	6
1.5. Un travail en équipe	6
1.6. Une cuisine éco responsable	7
2. SERVICES GENERAUX	8
2.1. Le service Blanchisserie	8
2.2. Le service Technique	9
2.3. Le service Ménage	10
3. LA SECURITE DES PERSONNES ET DE L'ETABLISSEMENT	11
3.1. Sécurité Incendie	11
3.2. Plan de sécurisation	11
3.3. Accessibilité	12
3.4. Sécuriser les déplacements des résidents	12
3.5. Produits à risques	12
3.6. Qualité de l'eau	12
3.7. Qualité de l'air	12



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



1. LE SERVICE RESTAURATION-CUISINE

Le foyer Bernard Delforge apporte une importance particulière à la préparation des repas. Une équipe de plusieurs personnes met tout en œuvre pour assurer un service de qualité.

Plusieurs objectifs sont fixés :

- ✚ Proposer une **cuisine « faite maison »** à partir de produits de qualité,
- ✚ Offrir aux résidents un moment de **plaisir**, de **partage** et de **convivialité**,
- ✚ Adapter les repas aux **besoins de chaque résident**.

1.1. Les prestations fournies par l'établissement

1.1.1. Les prestations

- ✚ Fabrication sur place des petits déjeuners, déjeuners, goûters, diners.
- ✚ Sélection de produits sélectionnés pour leur qualité : priorité aux produits frais, produits régionaux, locaux, de saison,...
- ✚ Fabrication de repas pour les familles, partenaires et professionnels.
- ✚ Fabrication de repas festifs en fonction des thématiques, des fêtes calendaires, des différentes manifestations.

Un savoir-faire particulier est déployé au sein de l'établissement pour l'élaboration de repas d'exception.

Ces prestations sont réalisées par une équipe de 5 cuisiniers, de 2 agents de service, renforcée par 2 apprentis (pour la période 2017/2020).

1.1.2. Les menus

Le service cuisine réalise des plats équilibrés tout en respectant les goûts de chacun, y alliant l'aspect festif et la présentation soignée des plats.

Les cuisiniers réalisent les menus en jouant la carte des associations de saveurs, des couleurs.

Le service cuisine tient compte pour la réalisation des menus : du goût alimentaire des résidents, des différents régimes alimentaires, et du respect du budget et du coût des aliments.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



70 % des repas réalisés par le service cuisine sont des repas spéciaux qui respectent les régimes et les particularités tels que les goûts, les allergies, le régime alimentaire, les textures et la religion.

Les menus sont élaborés selon un plan alimentaire que l'on retrouve dans le logiciel « Aidomenu » et sont validés par le médecin de l'établissement.

Afin de donner à chacun le plaisir de la table sont réalisés :

- ✚ Des menus spécifiques,
- ✚ Des goûters anniversaires mensuels,
- ✚ Des repas à thème selon une région ou un pays,
- ✚ Des menus particuliers pour les jours de fêtes où les familles sont conviées.

La commission « plaisir de la table » composée de résidants et de professionnels se réunit régulièrement, et permet d'offrir aux résidants la possibilité de s'exprimer sur leurs goûts et leurs souhaits.

1.1.3. Le service à table

Les repas sont des moments forts de la journée. Ils contribuent au maintien des liens sociaux et à la convivialité. Ils favorisent les rencontres et la détente.

L'établissement met l'accent sur un service raffiné avec un service à l'assiette. La décoration des différents lieux, en fonction des saisons, des événements et des repas festifs, et une mise en place raffinée favorisent le plaisir et le partage.

Le service à table est assuré par les services Soins.

Le foyer dispose :

- ✚ D'un espace « Luciole », pour l'activité « café » en après-midi,
- ✚ D'une salle à manger, pour les repas du matin, du midi et du soir.



Certains résidants peuvent prendre leur repas en chambre compte-tenu de leur fatigabilité.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



1.1.4. Les repas en famille

Les résidants ont la possibilité de partager leurs repas avec leurs proches. Le service cuisine accorde une attention particulière lorsqu'un résidant reçoit sa famille tant sur la présentation des plats, la décoration de la table, le service tout en privilégiant une table dans un lieu favorisant l'intimité et la discrétion.

1.1.5. Un outil de travail performant

La cuisine du foyer Bernard Delforge a été entièrement rénovée en 2010. Le personnel de la cuisine dispose d'équipements modernes et fonctionnels lui permettant de réaliser des prestations de qualité et variées. L'espace de travail est spacieux, lumineux, ce qui favorise les conditions de travail.



1.2. Le suivi régulier et contrôles règlementaires

Le service cuisine effectue un suivi rigoureux de ses prestations par :

- ✚ Une intervention lors de la réunion « vie sociale »,
- ✚ Des enquêtes de satisfaction auprès des résidants,
- ✚ Un recueil de satisfaction auprès des familles, des invités et du personnel,
- ✚ Des contrôles alimentaires et contrôles de surfaces obligatoires réalisés chaque mois par un laboratoire extérieur. Les résultats sont transmis à l'établissement,
- ✚ Un audit annuel est réalisé sur l'ensemble du service hôtelier : cuisine, salle de restauration, Luciole. Cet audit sert également d'analyse aux services vétérinaires lors des contrôles,
- ✚ Le respect des protocoles, procédures et outils à disposition :



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



- La **méthode HACCP** n'est pas seulement une norme, mais est avant tout une méthode, un outil de travail. C'est une méthode de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires. Cette méthode pratiquée quotidiennement par le service Cuisine depuis 2000, a été réévaluée en 2010 et, c'est en 2013 que le plan de maîtrise sanitaire a été finalisé et validé par les services vétérinaires,
- L'**Hygiène Alimentaire** : mise en œuvre de bonnes pratiques afin de maîtriser les dangers et garantir une alimentation sans risque,
- Le **DARI** : maîtrise du risque infectieux en FAM.

1.3. Les formations spécifiques

Les cuisiniers, dans un désir de valoriser leurs pratiques professionnelles bénéficient de formations particulières afin de mettre en pratique les nouveaux concepts et recettes originales pour le plaisir gustatif de chaque résident, professionnels et familles.

1.4. La gestion des achats

Afin de valoriser au mieux les budgets attribués, le service cuisine est équipé d'un logiciel spécifique à la gestion de la restauration : «Aidomenu». Celui-ci permet de :

- ✚ Réaliser les commandes,
- ✚ Intégrer des recettes,
- ✚ Calculer le coût des repas confectionnés,
- ✚ Comptabiliser le nombre de repas servis,
- ✚ Gérer les stocks de marchandises,
- ✚ Réaliser un plan alimentaire.

Par ailleurs, l'établissement adhère au groupement d'achat AGAP. Ce groupement d'achat permet de négocier collectivement les tarifs des produits utilisés par l'établissement. Le responsable cuisine est engagé dans ce groupement en tant que coordinateur de marché pour la partie épicerie.

1.5. Un travail en équipe

Le service cuisine travaille en lien avec tous les services du FAM et est en constants échanges avec :

- ✚ La direction concernant les activités quotidiennes, les règles d'hygiène et de sécurité, la gestion des ressources humaines,



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



- ✚ Le service médical et service de soins pour les propositions de menus, le respect des régimes, le service en salle...,
- ✚ Le service vie sociale lors de planification et organisation de fêtes et manifestations diverses,
- ✚ Les résidents bénéficient d'une écoute active lorsque des souhaits sont exprimés,
- ✚ Le service administratif et financier pour le suivi et le contrôle des lignes budgétaires, le suivi des commandes particulières, des factures et avoirs, le nombre de repas servis...,
- ✚ Le service technique pour la réalisation des animations lors des fêtes (mise en place technique du matériel...), la maintenance des équipements de la cuisine et de la salle de restauration.

1.6. Une cuisine éco responsable

Le foyer Bernard Delforge s'attache à adapter et gérer les quantités alimentaires, commandées et consommées.

Les objectifs de cette démarche sont :

- ✚ De commander la juste quantité,
- ✚ De cuisiner la juste quantité : servir au plus près des besoins personnalisés, des choix et des capacités d'alimentation de chaque résident, dans le respect des recommandations du Groupe d'Etude des Marchés de restauration Collective et Nutrition (GEM-RCN), du ministère de l'économie, de l'industrie et du Numérique,
- ✚ D'optimiser la gestion des stocks.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



2. SERVICES GENERAUX

Les services généraux contribuent par leur savoir faire et leurs compétences à l'hygiène, la propreté, la sécurité, la maintenance, l'entretien et l'embellissement du Foyer Bernard Delforge.

Une équipe de 15 personnes, pluridisciplinaire et polyvalente assure :

- + La propreté des locaux communs et l'hygiène des chambres des résidants,
- + L'entretien du linge des résidants, des vêtements de travail du personnel, du linge plat, du linge de l'établissement,
- + La maintenance des équipements, des bâtiments et des espaces verts.

Les services généraux concourent également à la bonne marche de l'établissement sur l'ensemble des aspects de :

- + Sécurité incendie – sureté,
- + Suivi des entreprises,
- + Tenue des registres réglementaires (registre de sécurité, carnet sanitaire, plan de prévention,....).

Le foyer Bernard Delforge participe à la politique de développement durable en effectuant :

- + Une démarche citoyenne dans le traitement de ses déchets,
- + Une gestion des produits d'entretien et d'hygiène calculée, au plus juste, en intégrant les risques environnementaux mais également les risques professionnels (fiches données de sécurité),
- + Une politique d'achat raisonnée : adhésion au groupement d'achat AGAP et HELPEVIA,
- + Une utilisation rationnelle de nos énergies : eau et électricité en optimisant nos consommations et en maîtrisant nos dépenses.

2.1. Le service Blanchisserie

Le foyer Bernard Delforge attache une importance particulière à ce que le linge des résidants soit traité en interne de façon à assurer un service de qualité. Ce service traite l'ensemble du linge des résidants, le linge plat, le linge de l'établissement et les tenues de travail du personnel. Le service blanchisserie a pour objectif d'assurer la qualité, l'hygiène et la traçabilité dans le circuit du linge.

L'ensemble du personnel est associé à cette démarche puisque le circuit du linge s'entend de la collecte à la restitution.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



Le linge du résidant peut être géré par l'établissement ou par la famille.

Des travaux de petite couture et adaptation des vêtements sont réalisés par le service blanchisserie.

En 2012, la blanchisserie a été rénovée, en respectant le principe de la « marche en avant » régie par le système RABC (système d'analyse du risque et de maîtrise de la bio contamination). Elle dispose d'un équipement (machines, sèche-linge, calandreuses,...) répondant aux nouvelles exigences réglementaires en vigueur.



En 2013, les méthodes de travail et l'ensemble du circuit du linge ont été revus. Le service a obtenu la reconnaissance métier en obtenant la certification RABC, renouvelée en 2017. La méthode RABC a permis de mettre en œuvre les évaluations des pratiques professionnelles (EPP) au regard des recommandations de bonnes pratiques en hygiène. Des contrôles sur le linge sont effectués en interne (analyses bactériologiques).

La commission RABC a été mise en place dans le cadre du suivi de la qualité du circuit du linge.

2.2. Le service Technique

Le service technique est constitué d'une équipe de 3 personnes qui couvre les domaines de l'électricité, plomberie-sanitaire, peinture, entretien,... Les professionnels qualifiés sont au service des résidents et de la collectivité.

Le service technique assure :

- ✚ L'entretien de l'établissement :
 - L'entretien et la réfection des chambres des résidents (peinture, rénovation), l'entretien et la maintenance des bâtiments (gestion des dysfonctionnements et des réparations),
 - Les espaces verts : l'établissement accorde une importance à l'entretien et au fleurissement du parc. Le service technique participe à l'embellissement des extérieurs, ce qui permet à l'établissement de rester le plus accueillant possible tant pour les résidents que les visiteurs.
- ✚ La gestion des stocks : consommables d'entretien, d'hygiène, de soin...



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



- + L'entretien du matériel des résidents : réparation et vérification fauteuils manuels – électriques ainsi que tout équipement personnel du résident,
- + La sécurité : interface avec les entreprises, suivi des différents contrats de maintenance, tenue du registre de sécurité, mise à jour du carnet sanitaire,...

Par ailleurs, le service technique assure le suivi quotidien du registre des dysfonctionnements du matériel qui permet de solutionner :

- + Les remontées des défaillances ou des problèmes rencontrés,
- + L'historique, la traçabilité et l'archivage des événements.

Le foyer Bernard Delforge, participe à des concours (fleurissement, illuminations...) et remporte régulièrement des prix, qui sont le fruit d'un investissement collectif entre les professionnels et les résidents.

2.3. Le service Ménage

Le service ménage assure l'hygiène et l'entretien journalier de la chambre du résident et de l'ensemble de l'établissement dans le respect des règles en hygiène.

La mise en place du Bio Nettoyage a permis :

- + L'organisation optimale du travail : harmonisation des pratiques professionnelles, réduction de la pénibilité,
- + Une meilleure gestion et consommation des produits,
- + La mise en place de la traçabilité,
- + La mise en place des évaluations des pratiques professionnelles (EPP) au regard des recommandations de bonnes pratiques en hygiène. Des contrôles des locaux sont effectués en interne (contrôles visuels et analyses bactériologiques).

Cette méthode d'entretien est désormais étendue à la totalité de l'établissement et appliquée par l'ensemble du personnel notamment par l'équipe soignante dans l'entretien de l'environnement direct du résident.

Les professionnels du service ménage participent à véhiculer une image positive de l'établissement par la rigueur et la qualité des prestations offertes en terme d'hygiène et de propreté.

Dans le cadre de leurs fonctions, le service ménage favorise le contact et le relationnel avec le résident.

Le service ménage participe à la lutte anti-légionellose en effectuant de manière régulière des soutirages sur tous les points d'usage de l'établissement.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



3. LA SECURITE DES PERSONNES ET DE L'ETABLISSEMENT

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont par nature des espaces ouverts au public, ils accueillent en permanence des usagers, leurs proches et des prestataires.

Comme tous les organismes recevant du public (ERP), le foyer Bernard Delforge est soumis à la réglementation applicable aux **ERP type J de 4^{ème} catégorie** et au secteur médico-social.

L'établissement dispose d'un salarié formé à la sécurité incendie en tant que « chef de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes - S.S.I.A.P.3 », ce qui permet d'assurer :

- ✚ Les missions de prévention et de protection contre le risque incendie,
- ✚ La formation du personnel,
- ✚ La sensibilisation des résidents,
- ✚ Des relations constantes avec les autorités (préfecture, pompiers,...).

3.1. Sécurité Incendie

Le Foyer Bernard Delforge soucieux du bien être et de la sécurité des résidents et du personnel a su mettre à jour l'ensemble de ses procédures incendie.

En 2016, la commission triennale de sécurité a donné un avis favorable à la continuité d'exploitation du foyer et a félicité l'établissement sur la tenue des matériels, équipements et des différents registres.

L'établissement procède régulièrement à des exercices de sécurité grandeur nature. Ces tests permettent de vérifier la justesse de nos procédures et la bonne interaction avec les services de secours.

Ces derniers ont établi un plan **ET**tablissement **R**épertorié (ETAR) en raison des risques particuliers inhérent au grand handicap des résidents.

3.2. Plan de sécurisation

En 2017, le plan de sécurisation est venu renforcer la politique de sécurité menée par le foyer Bernard Delforge.

L'établissement est entièrement clos et sécurisé par un portail d'accès contrôlé électroniquement et équipé d'un système de vidéo protection (externe et interne).

Un audit de sureté a été réalisé afin de mettre en évidence les risques et vulnérabilités de l'établissement. Un plan d'actions pluriannuel a été mis en œuvre. La fiche de sécurité a été formalisée. Des actions sont venues compléter cette démarche : formation – sensibilisation du personnel, mise à jour de la procédure, écriture de fiches réflexe...



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



3.3. Accessibilité

L'établissement s'est mis en conformité avec les exigences réglementaires liées à l'accessibilité. Tous les investissements préconisés lors de l'audit ont été réalisés.

3.4. Sécuriser les déplacements des résidents

Afin de sécuriser les déplacements des résidents dans le paysage local, l'établissement propose régulièrement des sensibilisations ludiques à la conduite de leur fauteuil.

3.5. Produits à risques

Le foyer, pour la sécurité de tous, a formalisé une procédure sur l'inaccessibilité et la mixité des produits dangereux : produits d'entretien, de désinfection, ... Tout nouveau produit utilisé par l'établissement est soumis à validation au médecin du travail dans le cadre du CSE.

3.6. Qualité de l'eau

La surveillance de la qualité de l'eau et de sa distribution est effective.

Elle est formalisée dans le Carnet Sanitaire, dans lequel nous retrouverons le bilan des réseaux, programme de maintenance, les analyses légionellose, de potabilité...

3.7. Qualité de l'air

Soucieux de la santé des résidents, du personnel et des visiteurs, une campagne de nettoyage et de désinfection des réseaux de ventilation a été entreprise sur la période 2018 – 2020.

La réglementation impose et organise la surveillance de la qualité de l'air intérieur dans certains établissements recevant du public.

L'établissement devra mettre en œuvre des différentes prescriptions avant le 1^{er} janvier 2023 et effectuer des contrôles de la qualité de l'air tous les 7 ans.



Projet d'établissement 2020 – 2024
CHAPITRE 7
LE PROJET RESTAURATION
ET SERVICES GENERAUX



AXES DE DEVELOPPEMENT PROJET RESTAURATION ET SERVICES GENERAUX
2020 – 2024

AXE 6-1	Renforcer l'articulation et la communication des services
AXE 6-2	Moderniser les espaces individuels et collectifs
AXE 6-3	Renforcer les moyens informatiques au sein des services généraux