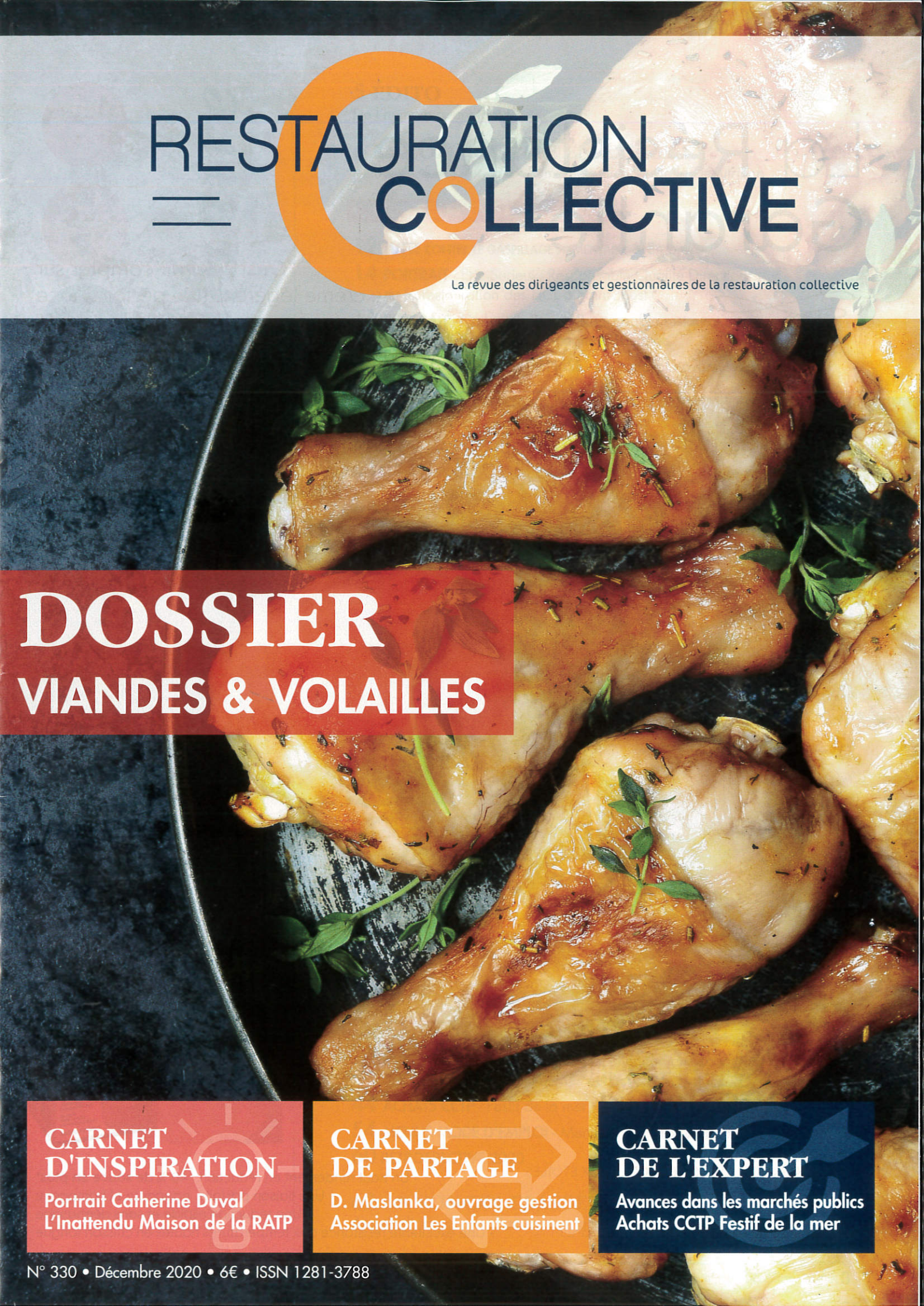
RESTAURATION COLLECTIVE

La revue des dirigeants et gestionnaires de la restauration collective



DOSSIER
VIANDES & VOLAILLES

CARNET D'INSPIRATION
Portrait Catherine Duval
L'Inattendu Maison de la RATP

CARNET DE PARTAGE
D. Maslanka, ouvrage gestion
Association Les Enfants cuisinent

CARNET DE L'EXPERT
Avances dans les marchés publics
Achats CCTP Festif de la mer

N° 330 • Décembre 2020 • 6€ • ISSN 1281-3788

ÉRIC SURIEUX

Responsable Qualité
Direction de la restauration des HCL à Saint-Priest

Photos ©C. Reynaud

Garant de la sécurité alimentaire, Éric Surieux est responsable Qualité à la Direction de la restauration des Hospices civils de Lyon à Saint-Priest. Il s'implique dans de multiples actions et projets, en veillant à l'écoute active des patients et à manager la qualité avec toute la confiance des équipes. Rencontre mi-octobre…

Par Christel Reynaud

Déployer des actions percutantes et durables

Originaire de la région parisienne, Éric Surieux débute sa carrière par un DUT Diététique-Nutrition et il exerce en tant que visiteur médical, spécialisé dans les produits de pédiatrie pour les laboratoires Nutricia. Il obtient ensuite un DUT Gestion, avant d'intégrer en 2002 Compass Group France comme coordinateur Qualité, ce qui lui « *a permis d'intervenir en restauration d'entreprise, scolaire et médico-sociale : une expérience très formatrice, notamment sur l'hygiène alimentaire et les outils qualité* ». En mai 2010, après avoir répondu à une annonce des Hospices civils de Lyon (HCL), il devient responsable Qualité pour la cuisine centrale de Saint-Priest, dont l'ouverture est prévue en septembre de cette même année. Sa première mission concerne l'obtention de l'agrément sanitaire. Puis, en relation étroite avec l'équipe de production, il intervient sur la partie qualité et hygiène alimentaire, liée à plusieurs actions : le conditionnement sous atmosphère modifiée, l'informatisation de la traçabilité, l'allongement de la DLC des plats cuisinés et la réappropriation de la fabrication des moulinés.

Au cœur de missions transversales

En 2012, Éric Surieux est nommé responsable Qualité à la Direction de la restauration, pour assurer des missions transversales et déployer des projets. « *Je suis le garant de la sécurité alimentaire sur les 12 sites des HCL. Je suis aussi responsable de l'offre alimentaire pour les patients et les personnels, en lien avec l'équipe de production et deux diététiciennes. En outre, je suis le représentant de la restauration pour le CLAN des HCL* », précise Éric Surieux, qui œuvre en relation étroite avec le directeur de la restauration Jean-Rémy Dumont et ses

« Il importe également de rendre les agents acteurs de leur formation »

COVID-19 ET DONS ALIMENTAIRES

En mars 2020, la pandémie de Covid-19 a été l'élément moteur pour des dons de repas à un foyer d'hébergement pour personnes en difficulté de Lyon 4e. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la loi Egalim, qui oblige les dons alimentaires pour les établissements servant plus de 3 000 repas par jour.

services, avec la Direction centrale des soins, les directions et responsables de la restauration des 12 sites.

Des formations e-learning

« Je suis très attaché à une écoute active des patients, à la simplicité des actions, toutefois difficile à mettre en œuvre au sein de grosses structures, et à manager la qualité avec toute la confiance des équipes », poursuit Éric Surieux, diplômé en 2016 du Master Management de la qualité des organisations et membre de l'Udihr. *« Il importe également de rendre les agents acteurs de leur formation. Depuis 2017, je pilote la mise en place de formations e-learning pour 435 agents. »* 4 modules pratiques de 30 min sont proposés sur l'hygiène du personnel, les températures, les DLC et le nettoyage-désinfection. Ces formations sont réalisées en « présentiel », dans une salle informatique avec des ordinateurs mis à disposition pour chacun.

Votre table de prédilection ?

Les Terrasses de Pommiers dans le Rhône, pour la qualité de sa restauration et la vue imprenable sur le Beaujolais et le Val de Saône.

Votre plat préféré ?

La tarte au citron meringuée que j'adore réaliser à la maison, d'après une recette de Christophe Michalak.

Votre rêve le plus cher pour la restauration collective ?

Que l'image de la restauration hospitalière évolue auprès du grand public car de gros efforts sont accomplis sur le plan qualitatif.

Traçabilité alimentaire, digitalisation des repas

De plus, dans le cadre du projet de service « Pulsations 2023 », Éric Surieux s'implique dans les enquêtes satisfaction en face-à-face auprès des patients via un gestionnaire qui prend en notes les remarques, et auprès des personnels par le biais d'une enquête qui se fera en ligne au 1er trimestre 2021 *(voir encadré)*. *« Il s'agit aussi d'adapter aux attentes l'offre alimentaire pour la pédiatrie et gériatrie, tout en tenant compte des recommandations nutritionnelles et des résultats de l'enquête satisfaction 2020. »* Par ailleurs, il se mobilise afin de déployer sur 4 groupements hospitaliers le logiciel de traçabilité Tracalide pour les matières premières et plats cuisinés. Au cours des prochains mois, il va se focaliser sur la mise en œuvre des préconisations de la loi Egalim (produits locaux, bio, labellisés...) et sur la digitalisation de la prise de commande des repas, via les smartphones des patients et personnels. Ce projet doit se concrétiser sur les deux ans à venir.

Quel taux de satisfaction ?

Depuis 2012, des enquêtes sont réalisées tous les deux ans par des élèves des instituts de formation des aides-soignants, auprès d'au moins 450 patients, afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'offre alimentaire. L'enquête 2016 a conforté la Direction de la restauration quant à la volonté d'élaborer des assiettes à trois composantes, sous atmosphère modifiée. L'enquête 2018 a révélé la nécessité de réviser la carte des 24 plats, de proposer une variante été-hiver sur le plat chaud et de revoir l'offre alimentaire des établissements gériatriques, en lien avec la dénutrition. En 2018, 70 % des patients se disaient satisfaits de la restauration. De l'enquête 2020 menée en octobre découlera un plan d'actions courant décembre, l'objectif étant d'atteindre un taux de satisfaction de 75 %.

Abonnez-vous gratuitement à notre newsletter hebdomadaire sur

www.restauration-collective.com

votre e-mail

CATHERINE DUVAL

Responsable restauration, logipôle du CH Centre Bretagne à Loudéac

Photos DR

Ingénieure hospitalière en restauration, Catherine Duval a la responsabilité de la cuisine centrale en liaison froide du Centre hospitalier Centre Bretagne (CHCB). C'est à Loudéac qu'elle exerce ses missions, dans un quotidien qui ne connaît pas la routine !

Par Karine Averty

Un secteur stimulant en perpétuelle évolution

De formation initiale en restauration traditionnelle (BTS à Dinard), Catherine Duval a d'abord travaillé en hôtellerie-restauration. *« Après quelques années dans ce secteur, mon choix s'est orienté vers la restauration collective, un souhait enfoui en moi depuis ma tendre enfance »*, relate Catherine Duval. *« J'ai donc suivi une formation de gérante économe de collectivité. »* Et de poursuivre : *« Chance ? Opportunité ? Je ne sais pas vraiment, mais à la fin de cette formation – que j'ai suivie avec bonheur tant elle était adaptée au terrain, très technique et concrète –, j'ai postulé à un emploi de responsable restauration pour une cuisine centrale qui entrait en fonctionnement juste à la fin de ma formation ! Et j'ai pu réaliser un premier rêve. À 30 ans, j'ouvrais une cuisine centrale en liaison froide de 2 000 repas/jour ! »*

Un poste très diversifié

La fusion de deux hôpitaux lui a ensuite permis de travailler à partir de 2007 sur le projet d'ouverture d'une unité centralisée de production en liaison froide réunissant les deux cuisines existantes, avec pour objectif de réaliser quotidiennement 4 000 repas. *« Elle a vu le jour en octobre 2009 sur le site logistique de Loudéac. Du bonheur ! Ce fut un magnifique challenge pour moi et mon équipe »*, se remémore-t-elle avec enthousiasme. L'établissement se situe sur deux départements, les Côtes-d'Armor et le Morbihan, avec des secteurs et des publics très variés (MCO, rééducation, Ehpad, portage à domicile, écoles publiques). *« Le poste que j'occupe est très diversifié. Je pense que c'est le management des équipes qui prend le plus de temps, avec des échanges indispensables pour mieux connaître chaque agent et instaurer un climat de confiance. Les organisations sont régulièrement revues avec le responsable de production, les encadrants de secteurs de l'unité de production, les équipes. Nous réalisons aussi les tests produits, les menus, la recherche de nouveaux matériels… Le monde de la restauration collective est en perpétuelle évolution et c'est ce qui rend nos métiers aussi pétillants. »*

L'adaptabilité fait partie du métier

Catherine Duval est également en charge de la qualité, du suivi et du respect des *« indispensables procédures HACCP »*, comme elle le souligne. Elles sont intégrées à part entière dans un ensemble d'*« activités variées et passionnantes, même si en cette période de crise sanitaire, certaines situations sont compliquées à gérer. Mais cela fait partie de notre métier : l'adaptabilité ! »*. La responsable reconnaît que *« la crise sanitaire n'a pas entraîné de bouleversements dans nos pratiques. Le respect de la méthode HACCP vaut en lui-même tous les gestes barrières créés pour la Covid. Ce n'est pas depuis le mois de mars que nous portons masques et charlottes et que nous nous lavons très fréquemment les mains »*.

Dans son métier de responsable restauration, il n'y a *« jamais de routine »*, ce qu'elle apprécie tout autant que le contact *« avec tous types de personnels et de métiers. On ne s'ennuie jamais, on apprend toujours. C'est une découverte quotidienne ! »* souligne Catherine Duval, qui n'escamote pas pour autant les difficultés, telles que le recrutement de professionnels. *« Clairement, l'emploi à vie ne fait plus recette et nos grilles salariales souffrent de la concurrence avec celles du privé. Nos budgets ne sont pas extensibles, notamment pour augmenter la part du bio et des produits labellisés demandés dans la loi Egalim. Nous voudrions pouvoir faire encore plus, encore mieux. »* Parfois avec des *« si »*… et parfois les projets aboutissent. *« Ceci étant,*

nos conditions de travail sont agréables et nous disposons de matériels et équipements modernes et adaptés, et d'un service technique dédié très performant. En 2018, j'ai passé la cuisine en production sur 4 jours, avec très peu d'investissements : agrandissement de la salle de stockage des plats cuisinés à l'avance. Les agents bénéficient

Un travail d'équipe

Responsables et techniciens ont travaillé conjointement pour créer un coupe-tomates pneumatique, avec certificat de conformité, *« qui fonctionne à merveille »*, note Catherine Duval. Le matériel proposé par les industriels *« est surdimensionné pour notre production »* et le coupe-tomates manuel engendrait des TMS chez les utilisateurs. Pour avoir le bon outil adapté, *« nous l'avons inventé ! Et nous en sommes très fiers »*. Le système permet *« de ne plus pousser manuellement la poignée du coupe-tomates. Nous avons utilisé un vérin pneumatique qui actionne la poignée via une pédale »*. Une protection grillagée évite de passer les mains sur les lames, un tube de dépose sécurisée permet de passer la tomate, qui est ensuite récupérée sans risque grâce à un contacteur empêchant l'appareil de fonctionner si la grille n'est pas fermée. Le tout est entièrement nettoyable au jet. *« Nous n'avions pas les moyens financiers de protéger notre invention par un brevet, mais avons déposé une enveloppe Soleau* (qui permet de prouver l'antériorité d'une création, ndlr). *À ce jour, il n'est exploité que dans notre établissement, ne sachant comment toucher un plus grand public. »*

de week-ends de 3 jours avec la fermeture les vendredis, samedis et dimanches, et de 6 semaines de congés par an. C'est appréciable. » Elle regrette néanmoins de *« ne pas avoir assez de temps à consacrer aux patients et résidents »*.

Tester et rechercher

Dans la cuisine centrale, *« nous testons beaucoup de produits, de nouvelles techniques de cuisson, et mettons en place de nouvelles recettes pour que notre cycle de menus vive et ne lasse pas nos clients. Nous sommes en perpétuelle recherche et devons rester à la pointe de l'actualité et de la technologie »*. Membre de l'Udihr, Catherine apprécie, via cette association, de pouvoir être *« en contact permanent avec les collègues, échanger, demander conseil, ne pas rester seuls dans nos cuisines »*.

> *« Il faut instaurer un climat de confiance avec les équipes »*