

# Quality of **LIFE** experiences\*

N° 07 | Mai 2016

FRANCE



## Rencontre

avec Chantal Lallemand  
et Marie Dufranc,  
du groupe Korian

## En direct

Le centre médical Théraé  
conjugue développement  
durable et bien-être



\*Expériences de Qualité de Vie

SANTÉ MÉDICO SOCIAL

**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

# ÉDITO

Sodexo souffle cette année ses 50 bougies. Cet anniversaire est l'occasion de rappeler que l'entreprise a écrit une histoire formidable, transformant la PME familiale créée par Pierre Bellon en leader mondial des Services de Qualité de Vie. La Qualité de Vie, Sodexo en a fait le cœur de son métier et de sa mission. Notre Groupe s'est attaché à déployer une ligne de services complète et diversifiée, avec pour maître-mot l'épanouissement de tous, conjugué à la réussite des organisations.

Chaque jour, nos 9 000 collaborateurs œuvrent pour la Qualité de Vie, dans les établissements de santé et les résidences



**WILLY GAUTIER**  
Directeur général  
Santé Médico Social

d'accueil pour personnes âgées ou personnes en situation de handicap. Et grâce aux synergies avec les autres entités du Groupe, la palette de services innovants s'élargit chaque jour, avec de nouvelles offres comme les conciergeries ou les crèches, qui contribuent à améliorer le confort de vie de tous.

Ce succès est le fruit de convictions fortes : nous sommes une entreprise française, qui porte des valeurs de respect, de loyauté et de transparence. Nous investissons localement et sur le long terme au profit des territoires où nous sommes implantés. Et nous nous positionnons en employeur responsable, attentif à nos collaborateurs.



- RENCONTRES**
- 03 **Un partenariat innovant en faveur du "bien vieillir"**  
Le point avec Chantal Lallemant et Marie Dufranc, du groupe Korian
- EN DIRECT**
- 06 **Blois (41)**  
Le centre médical Théraé conjugue développement durable et bien-être
- 10 **Haute-Vienne (87)**  
L'association Delta Plus mise sur l'autonomie

- 12 **France**  
Ramsay Générale de Santé adopte la "Crèche Attitude" !
- IDÉES NEUVES**
- 14 Comment contribuer à la sécurité et au confort des patients ?
- 15 Comment rendre les établissements de santé plus accueillants ?

Retrouvez ce magazine en ligne sur [fr.sodexo.com](http://fr.sodexo.com)

# UN PARTENARIAT INNOVANT EN FAVEUR DU "BIEN VIEILLIR"



**CHANTAL LALLEMAND,**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE  
DES OPÉRATIONS  
MÉDICO-SOCIALES, KORIAN

**MARIE DUFRANC,**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE  
DES OPÉRATIONS SANITAIRES,  
KORIAN

Le groupe Korian, leader du bien vieillir en Europe, mise sur l'expertise en restauration de Sodexo pour offrir à ses résidents une cuisine de qualité, en ligne avec son positionnement. Conclu en novembre 2015, le partenariat repose sur un modèle "d'autogestion accompagnée", unique à ce jour : Sodexo fournit les matières premières et délivre à Korian une prestation de conseil, en mettant à disposition des experts culinaires, associés aux décisions stratégiques des établissements du Groupe.

## **POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER LE GROUPE KORIAN? QUELLES ÉTAIENT VOS ATTENTES EN MATIÈRE DE RESTAURATION ?**

**Chantal Lallemand :** Avec près de 700 établissements, dont plus de 500 Ehpad, 89 cliniques spécialisées et 51 résidences services, Korian est la première entreprise européenne spécialiste du bien vieillir. Dans ce cadre, notre Groupe porte une très grande attention à la qualité de la restauration, qui doit être une source de satisfaction pour nos patients et résidents. La notion de plaisir est capitale dans notre approche. C'est l'une des raisons pour lesquelles notre Groupe a choisi d'internaliser sa prestation de restauration. Cette autogestion, pratiquée dans quelques-uns de nos établissements, était le modèle qui apportait le plus de satisfaction à nos clients. Nous avons donc décidé de le généraliser à l'ensemble du Groupe.

**Marie Dufranc :** Pour déployer efficacement ce modèle, au plus près des attentes et des besoins de nos 30 000 résidents et patients, nous avons choisi de nous faire accompagner par un professionnel de la restauration. L'objectif ? Bénéficier d'une expertise sur l'éventail des dossiers restauration rencontrés, du recrutement à la réglementation, en passant par la santé/nutrition, au cœur de nos sujets sur le bien vieillir.



► RETROUVEZ LE NUMÉRO PRÉCÉDENT

## Un gain de qualité à tous les niveaux

« Grâce à cette collaboration, nous allons consolider notre démarche de prévention des risques, gagner en pertinence dans nos achats et renforcer la qualité nutritionnelle des repas proposés. »

**MARIE DUFRANC**, directrice générale des Opérations sanitaires, Korian

## Une offre de restauration plus attrayante

« Ce partenariat nous permet d'offrir de nouveaux services, comme les goûters gourmands et les repas invités, qui participent à l'amélioration de la qualité de vie de nos résidents. Nous avons même ouvert deux restaurants destinés aux familles et amis. »

**CHANTAL LALLEMAND**, directrice générale des Opérations médico-sociales, Korian

### QUELLE EST LA NATURE DU CONTRAT QUI VOUS LIE À SODEXO ? EN QUOI EST-IL UNIQUE ?

**C.L. :** Tout l'enjeu pour Korian consiste à asseoir son identité culinaire autour d'une restauration plaisir, à la fois familiale, goûteuse et savoureuse. Le partenariat conclu avec Sodexo répond à cet objectif via la fourniture de deux types de prestations : d'une part, l'approvisionnement en matières premières sur des critères de qualité définis par Korian (des produits frais, de saison, locaux...); d'autre part, un accompagnement pour construire l'offre alimentaire Korian et délivrer de manière opérationnelle les prestations dans tous les établissements du Groupe. À cet effet, Sodexo a mis à la disposition de Korian une équipe constituée de 16 conseillers régionaux restauration, d'un chef conseil et de diététiciennes.

**M.D. :** L'engagement de Korian repose sur la qualité des repas, la qualité de la vie et la qualité de l'hébergement. Pour garantir ce niveau de qualité, il faut des collaborateurs investis dans leur mission, qui en comprennent le sens. C'est pourquoi les équipes de cuisine font désormais partie du personnel des établissements de Korian. C'est aussi pourquoi le chef de cuisine et les responsables restauration Korian sont intégrés aux établissements et participent aux décisions, au sein des comités de direction. Notre modèle est en cela innovant : il motive les équipes, les associe au projet d'entreprise Korian, qui est centré sur le soin et le bien vieillir, et leur donne toute légitimité pour prendre des initiatives au quotidien, au plus près des besoins du terrain.

### POURQUOI AVOIR RETENU SODEXO COMME PARTENAIRE ?

**C.L. :** La pertinence de la réponse à l'appel d'offres a montré que Sodexo avait compris nos enjeux et attentes. Dans le secteur médico-social, nous souhaitons un partenaire en mesure de nous accompagner pour offrir aux résidents de nos Ehpad une cuisine de qualité, "comme à la maison", avec, par exemple, des œufs au plat, dont raffolent les personnes âgées. Sodexo est une entreprise qui partage nos valeurs et nos engagements pour le bien-être des personnes

 **NOTRE MODÈLE REPOSE SUR UN CONTRAT CLAIR QUI NOUS ENGAGE SUR LA DURÉE. C'EST UN PROJET PARTAGÉ QUI RENFORCE LA CONFIANCE. ”**

**CHRISTOPHE PARROT**, directeur de la restauration, Korian

âgées. Nous avons créé l'Institut du Bien Vieillir, Sodexo un Observatoire de la Qualité de Vie, qui, l'un et l'autre, nous engage dans une même direction, autour d'une conviction commune : le plaisir est l'élément clé d'une bonne alimentation et d'une bonne santé.

**M.D. :** Dans le secteur des cliniques, l'alimentation est essentielle pour permettre aux patients de retrouver le maximum d'autonomie. Là aussi, nous attendions un partenaire capable de nous accompagner dans la mise en place d'une cuisine "plaisir" et d'adapter son offre alimentaire au profil des patients. Sodexo nous a démontré qu'il avait l'agilité et la capacité de répondre à nos différentes demandes.

“ La clé **de l’accompagnement** de Korian? Notre équipe est intégrée à l’organisation. Cela permet de mieux comprendre leurs problématiques et d’être plus réactifs. Nous sommes dans la coconstruction. ”



**SÉBASTIEN DELMAS,**  
DIRECTEUR  
OPÉRATIONNEL SODEXO  
POUR KORIAN

#### **CE NOUVEAU MODE DE COLLABORATION EST UNE PREMIÈRE POUR SODEXO...**

Nous avons un rôle d’accompagnement dans toutes les dimensions de la restauration : en plus de l’élaboration des menus et du catalogue achats, que nous mettons à la disposition des établissements, nous aidons ceux-ci à recruter le personnel cuisinier et à établir les devis pour les événements, nous les conseillons sur l’hygiène et la sécurité alimentaire, et nous organisons des journées de sensibilisation sur divers sujets (comme la découverte de producteurs locaux). Et, pour entretenir la motivation des chefs cuisiniers de Korian, nous contribuons à la mise en place d’un concours interne en partenariat avec l’École Lenôtre sous le parrainage de Frédéric Anton, chef trois étoiles et Meilleur Ouvrier de France. C’est notre expertise et notre capacité d’adaptation que Korian est venu chercher. Nous nous sommes “korianisés” et sommes très fiers de participer à cette aventure, d’aider Korian à porter son projet et de faire partie de ses comités de direction. L’amélioration de la Qualité de Vie est au cœur de notre mission. Elle est aussi au cœur du métier de Korian. Cela crée des points de convergence : nous agissons au service d’un même intérêt, de mêmes idées, de mêmes valeurs.

#### **LES TROIS PILIERS DU PARTENARIAT**

- **Un accompagnement conseil et formation** par l’École Lenôtre pour consolider l’identité culinaire de Korian.
- **Un accompagnement par des experts culinaires**, un chef conseil et un réseau de diététiciennes spécialisées dans l’alimentation des personnes âgées.
- **Un concours de cuisine annuel** en partenariat avec l’École Lenôtre.



**« CHAQUE FOIS  
QUE NOUS FAISONS  
UN CHOIX, nous  
essayons d'intégrer  
la dimension  
développement  
durable, qu'elle**

bénéficie aux salariés ou aux patients. La réflexion qui est menée au quotidien avec Sodexo alimente notre dynamique d'amélioration continue. Nous nous appuyons sur son expertise culinaire, ses retours d'expérience et ses valeurs. »

**ÉLISE CONTOUR**, directrice de Théraé



**FRANCK HERY**,  
responsable restauration

BLOIS

# LE CENTRE MÉDICAL THÉRAÉ

## CONJUGUE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET BIEN-ÊTRE

Le développement durable, moteur du bien-être dans les établissements de santé? À Blois, le centre médical Théraé en est convaincu. D'une capacité de 112 lits, la structure accueille deux types de résidents: des patients en soins de suite et de réadaptation (SSR), et des adultes et adolescents nécessitant une prise en charge sur le plan de l'obésité et/ou du diabète. Le centre médical Théraé fait partie du groupe indépendant HPVL (Hôpitaux privés du Val de Loire), aux côtés de la Polyclinique de Blois. Il a déménagé en 2012, afin de se rapprocher de la Polyclinique MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique). Ce qui réunit ces deux entités? Une même volonté, pionnière, de construire une approche durable et solidaire des soins. Toutes deux sont adhérentes du C2DS, le Comité pour le développement durable en santé, créé à l'initiative du ministère de la Santé pour impulser une dynamique environnementale dans les établissements de soins. « Cet engagement s'est traduit par une politique de développement durable innovante dans tous les domaines de notre activité: soin, médicament, accueil, hôtellerie, adéquation vie professionnelle-vie personnelle, etc. », indique Élise Contour, directrice du centre médical Théraé. « La Polyclinique de Blois est d'ailleurs la première clinique en France à avoir été certifiée AFAQ 26000 en 2012 et l'une des premières à avoir obtenu la certification ISO 14001 », rappelle Christophe de Freitas, directeur Hospitalité de Sodexo.

### LA COOPÉRATION AU CŒUR DE LA DÉMARCHE

C'est en lien étroit avec Sodexo, qui intervient pour le compte du centre sur les volets restauration et bionettoyage, que Théraé construit l'ensemble de ses actions. « Sodexo est partenaire du groupe HPVL depuis 2005. Nous partageons la même philosophie centrée sur le bien-être, y compris en termes de management d'équipe. Il nous a toujours semblé important de l'associer à nos différents choix, notamment hôteliers, pour être en phase avec ce que nous souhaitons développer. Un exemple: nous avons opté, au sol, pour un revêtement textile de type moquette, qui a l'avantage de diminuer les nuisances sonores et d'apporter une touche hôtelière. Nous avons travaillé avec Sodexo sur ce choix et construit ensemble la solution de bionettoyage la plus adaptée. Celle-ci devait être performante sur le plan du résultat et de l'environnement tout en étant la moins contraignante pour les équipes chargées de l'entretien. Nous avons réfléchi à un matériel facile et agréable à utiliser pour éviter les troubles musculo-squelettiques », explique Élise Contour.

Des initiatives de cette nature, qui combinent environnement durable, qualité de vie et bien-être au travail, Théraé en a développé beaucoup. Entièrement écoconçu, le centre médical ressemble davantage à une structure hôtelière qu'hospitalière, avec beaucoup de lumière naturelle, des matériaux chaleureux comme le bois, des couleurs vives, des chambres spacieuses, ▶

« Notre atout est d'être multimétiers et de bien appréhender l'environnement des patients. Cela nous permet de déployer écoute et réactivité. Nous sommes aussi force de proposition. Par exemple, c'est à l'initiative de nos cuisiniers qu'est désormais indiquée l'origine des produits servis au restaurant. »

CHRISTOPHE DE FREITAS, directeur Hospitalité, Sodexo

## Améliorer l'environnement de travail

« Nous traçons, avec la direction de Théraé, une feuille de route qui fixe les grandes orientations de l'année, et avançons ensemble en groupes projets. Le bien-être des salariés au travail figure parmi nos priorités. Nous avons d'ores et déjà enclenché une réelle dynamique en la matière. En nous appuyant sur nos études internes, nous avons élaboré des repas spécifiques, dédiés aux travailleurs nocturnes, afin de leur éviter surpoids et obésité. Nous avons aussi réfléchi à leur simplifier le quotidien en faisant dépôt de pain à la boutique. Et nous travaillons à la conception d'une offre de conciergerie plus complète, toujours dans une optique d'amélioration de la qualité de vie. »

**CHRISTOPHE DE FREITAS**, directeur Hospitalité, Sodexo



► équipées d'un balcon, et un jardin. Les lieux de vie sont particulièrement soignés. L'accueil et la boutique de l'établissement sont organisés en cogestion avec Sodexo et ouverts 7 jours sur 7, « ce qui permet de créer de l'animation tout le temps, y compris le week-end », souligne Christophe de Freitas. Quant au restaurant, il dispose d'un cadre agréable avec une jolie vue. La nutrition est un point crucial sur lequel l'établissement porte une attention forte. « En tant que clinique diététique, l'alimentation est le premier des médicaments, rappelle Élise Contour. Il est fondamental qu'avec Sodexo, nous ayons la même vision et que les repas soient des moments de plaisir. » Un plaisir qui passe donc par le cadre de vie, mais aussi par la qualité de l'assiette et le soin apporté au service à table, avec une vraie mise en scène. Ici, tous les repas sont préparés sur place par un vrai chef, les produits sont bio, de saison et, autant que possible, locaux. « Nous avons un contrat qui nous engage sur 80 % de produits frais à l'année », relève Christophe de Freitas. À la clé : une maximisation des saveurs et une diminution de l'empreinte carbone, le tout à moindre coût.

### UN CERCLE VERTUEUX

Parallèlement à ces actions, Théraé, toujours en collaboration avec Sodexo, a mis en œuvre un programme drastique de tri (27 filières sont aujourd'hui recensées au sein du groupe HPVL!) et de diminution des déchets. Le gaspillage alimentaire a été réduit en ajustant les portions aux besoins des patients et en développant le service à la cuillère qui permet à chacun de

prendre la quantité voulue. Les achats responsables sont aussi privilégiés, avec un choix de produits plus respectueux de l'environnement. Ainsi, 75 % des produits référencés pour le nettoyage sont écolabellisés. Le confort de travail des salariés n'est pas oublié : ils peuvent, par exemple, profiter des équipements sportifs le soir, quand ils sont fermés aux patients. « Le développement durable est un cercle vertueux. Il contribue à accroître la qualité de vie des résidents et à améliorer le bien-être au travail des collaborateurs. Notre organisation est plus performante, nos patients plus heureux et nos coûts mieux maîtrisés », conclut Élise Contour.

## Théraé et le développement durable

- 1) Une fabrication sur place avec une équipe recrutée dans le bassin d'emploi local.
- 2) Une pêche responsable, des produits bio, des viandes d'origine France et des fournisseurs locaux.
- 3) Un tri des déchets organiques et non organiques, moins d'emballages, plus de recyclage, une baisse de la consommation d'eau et une limitation de l'empreinte énergétique.



# 93 %

C'est le pourcentage de patients satisfaits ou très satisfaits en 2015.

## Le goût au centre de tout!

« Nous avons à la fois des patients dénutris à qui il faut redonner l'envie de se nourrir et des patients à qui nous devons inculquer la notion d'équilibre alimentaire. Nous avons beaucoup travaillé avec Sodexo sur l'alimentation, avec comme objectif de redonner du plaisir et du goût, en misant sur les produits frais et naturels. Sodexo nous a, par exemple, aidés à mettre au point des crèmes hautement protéinées maison en lieu et place de celles que l'on trouve en pharmacie. L'avantage? C'est 100% naturel, facile à réaliser chez soi et cela coûte 50% moins cher. C'est en outre bon pour la planète puisqu'il y a moins de transport et donc moins d'émissions de CO<sub>2</sub>! En lien avec nos trois diététiciennes, Sodexo délivre aussi des cours de cuisine et édite deux livres de recettes par an, qui reprennent les plats les plus appréciés et qui sont vendus dans notre boutique. »

**ÉLISE CONTOUR**, directrice de Théraé



HAUTE-VIENNE

# L'ASSOCIATION DELTA PLUS

## MISE SUR L'AUTONOMIE

« Main dans la main, corrigeons l'indifférence ». Cette signature en dit beaucoup sur l'association Delta Plus et sa raison d'être. Cette dernière est le fruit du rapprochement de plusieurs structures ayant pour préoccupation commune l'accueil et la qualité de vie des personnes en situation de handicap. « Notre objectif est d'être au service de la personne handicapée et d'œuvrer pour son confort de vie », relève Myriam Viala-Aubert, directeur général de Delta Plus. Avec sept établissements et services regroupés sur trois sites, l'association est la plus importante du département de la Haute-Vienne: elle s'occupe et accompagne 580 personnes de tout âge et tout handicap. La collaboration avec Sodexo date de 2012. « Suite à la nouvelle organisation, nous nous sommes trouvés à la tête de deux cuisines centrales. Nous avons compris que la cuisine n'était pas notre métier et que nous n'avions pas la maîtrise de ses différents volets: l'hygiène, la sécurité et la qualité des produits. Nous avons donc cherché un partenaire capable de nous accompagner. Sodexo s'est imposé par son expertise, son image de marque et sa spécialisation dans le domaine du handicap », rappelle Myriam Viala-Aubert.

### UN VÉRITABLE DÉFI DANS L'ASSIETTE!

Aujourd'hui, Sodexo sert 190000 repas par an aux salariés et aux résidents de Delta Plus. Un défi d'autant plus grand que chaque établissement a son régime spécifique. « La diversité des profils accueillis (personnes polyhandicapées, personnes handicapées vieillissantes...) nous oblige à servir des repas individualisés en termes de texture comme de régime: nous avons du mouliné lisse, sans grains, sans pépins, haché, sans sel, hypocalorique, etc. », explique Philippe Fauconnier, responsable régional Santé Médico Social. « Les combinaisons sont très nombreuses et doivent être parfaitement respectées pour ne pas mettre en danger les résidents », ajoute Myriam Viala-Aubert. Au-delà de l'aspect santé-sécurité, le "bien manger" est au cœur de toutes les préoccupations. « Le repas est un moment clé de la journée. Il faut que les résidents aient plaisir à regarder leur plat et à le déguster. Notre priorité est la satisfaction des personnes que nous accompagnons », complète Myriam Viala-Aubert. Dans cette optique, les résidents participent aux commissions menus et restauration, ce qui leur permet d'exprimer régulièrement leurs attentes et apprécier



### Une remise à plat en toute transparence

« Delta Plus avait besoin d'un expert pour asseoir le fonctionnement de la restauration et optimiser ses budgets. Notre approche s'est faite par étapes: nous avons audité la structure, formé l'équipe restauration, apporté des leviers d'amélioration. Cela nous a permis de construire une relation dynamique, transparente et réactive, avec pour règle l'adaptation permanente. »

**PHILIPPE FAUCCONNIER**, responsable régional  
Santé Médico Social



## Un concours de pâtisserie pour favoriser l'émancipation

Le concours "Un pour tous, tous pour un," organisé par Sodexo, et dont la **finale nationale a lieu à l'École Lenôtre**, est un moment très attendu au sein de l'association. Le principe: des équipes, constituées d'un travailleur handicapé, d'un moniteur et d'un cuisinier Sodexo, s'affrontent autour d'un dessert à revisiter. *« C'est magique pour eux de s'investir dans un tel événement, de créer un gâteau qui va concourir au plan national. Cela contribue à renforcer leur estime de soi. Ils se sentent reconnus et valorisés, explique Myriam Viala-Aubert, directeur général de Delta Plus. C'est assurément l'une des clés pour les faire gagner en autonomie! »*



ciations sur les repas proposés. *« Ce sont eux les maîtres d'œuvre »*, insiste Myriam Viala-Aubert. De son côté, l'équipe Sodexo propose des innovations dans une optique d'amélioration continue: actuellement, par exemple, elle teste un principe d'enquêtes de satisfaction inopinées sur tablette. *« Cela permet de tester la satisfaction immédiate sur un menu »*, appuie Philippe Fauconnier.

### OFFRIR AUX RÉSIDENTS UN ENVIRONNEMENT STIMULANT

Développer l'autonomie des résidents est la priorité de Delta Plus. *« Nous faisons le maximum pour les accompagner vers la sortie en milieu ordinaire, souligne Myriam Viala-Aubert, et leur proposer une activité fait partie intégrante de ce processus d'émancipation. »* L'association teste régulièrement les aptitudes

et potentialités de ses résidents pour voir ce qui leur convient le mieux en termes d'environnement. Dans ce cadre, l'équipe Sodexo a accueilli quatre travailleurs handicapés dans ses cuisines, qui interviennent essentiellement sur la vaisselle. Là encore, l'expertise de Sodexo a pesé dans le choix de Delta Plus: *« Nous possédons des restaurants d'application et nous avons l'expérience nécessaire. Cela a rassuré l'association »*, indique Philippe Fauconnier. Au fil du temps, c'est une véritable relation partenariale qui s'est créée entre Delta Plus et Sodexo, avec pour fil rouge le bien-être des résidents. *« Nous sommes dans la coconstruction, dans l'échange permanent, nous prenons conjointement en charge les problèmes. C'est ce qui nous permet d'avancer »*, conclut Myriam Viala-Aubert.

FRANCE

# RAMSAY GÉNÉRALE DE SANTÉ

## ADOPTE LA "CRÈCHE ATTITUDE" !



« L'équipe de Crèche Attitude a de vraies convictions quant au rôle qu'elle a à jouer dans l'éducation, l'éveil et l'épanouissement des enfants. C'est un partenaire que je qualifierais de qualité, toujours dans l'attention aux autres et ancré dans une dynamique d'amélioration continue. »

**LATIFA ZEMMOURI,**  
directrice Développement RH, Ramsay Générale de Santé

# 57 %

des Français ont une préférence pour la crèche en tant que mode de garde.

La qualité de l'environnement de travail est une préoccupation croissante. Sur ce sujet, Ramsay Générale de Santé, premier groupe d'hospitalisation privée de France, s'est posé en précurseur. Dès 2007, il a déployé une politique sociale au profit de ses salariés. « 80 % de notre personnel était jeune et féminin. Nous avons décidé de mener une réflexion autour des questions de parentalité et conduit un baromètre d'opinion pour mesurer l'expression des besoins », indique Latifa Zemmouri, directrice Développement RH. La garde des enfants, plus précisément la crèche, est arrivée en tête des sujets. Un constat qui n'a pas étonné Latifa Zemmouri. « Les horaires de nos établissements sont atypiques et ne facilitent pas l'accès aux modes de garde traditionnels. Nous avons constaté que beaucoup de femmes prenaient des congés subis pour pallier ces difficultés. La décision a donc été prise d'implanter des crèches dans les établissements du Groupe. »





« Nos crèches font l'objet d'une organisation sur mesure. L'objectif est que nos salariés soient rassurés et heureux, avec un bon équilibre de vie. Nous avons aussi lancé une démarche nationale de formation aux pratiques écoresponsables : chacune de nos structures a obtenu le label Écolo Crèche®. »

CYRIL RENARD, responsable Développement grands comptes et Entreprises, Crèche Attitude

#### UN PARTENAIRE QUI S'ADAPTE

Le choix de Crèche Attitude, aujourd'hui filiale à 100 % de Sodexo, s'est fait naturellement, parce qu'il faisait écho aux valeurs de Ramsay Générale de Santé. « Nous sommes sur des métiers de service, de soin, d'attention à la personne. Nous savions que nos salariés seraient particulièrement regardants sur la qualité de service apportée à leurs enfants. Nous souhaitons un partenaire qui partage notre philosophie », poursuit Latifa Zemmouri. Grâce à son maillage territorial – « l'une de nos grandes forces », souligne Cyril Renard, responsable Développement grands comptes et Entreprises –, Crèche Attitude est à même de couvrir tous les besoins du groupe Ramsay Générale de Santé, qui a des implantations partout en France. Actuellement, Ramsay Générale de Santé dispose de 180 berceaux répartis dans 11 crèches. Autre atout, l'adaptation permanente. Crèche Attitude dispose d'une expertise poussée en matière d'étude des besoins et de faisabilité d'un projet. « Nous commençons toujours notre collaboration par une étude approfondie des besoins et de l'environnement de l'établissement. Ce qui permet de proposer les modes de fonctionnement qui conviennent le mieux », détaille Cyril Renard. Ainsi, pour Ramsay Générale de Santé, les horaires varient fortement d'une crèche à l'autre, au plus près des plannings et des attentes exprimées par les collaborateurs. « Les équipes de Crèche Attitude sur le terrain sont très à l'écoute et ont une vraie capacité de remise en question, apprécie Latifa Zemmouri. L'entreprise a su prendre en compte nos contraintes, exigences et évolutions. Leur agilité est un vrai plus dans notre collaboration. » Pour s'adapter rapidement, Crèche Attitude propose aussi un espace parents en ligne pour toutes les crèches.

#### UN DISPOSITIF GAGNANT POUR TOUS

Avec la mise à disposition de places en crèche, c'est l'équilibre vie professionnelle - vie familiale qui est amélioré. « Un collaborateur, ou une collaboratrice, serein parce qu'il sait son enfant dans un environnement agréable et sécurisé sera plus épanoui au travail. C'est un facteur de bien-être qui contribue à l'enga-

#### Expert en parentalité

Crèche Attitude est l'un des premiers opérateurs du marché de l'accueil des jeunes enfants. L'entreprise propose trois types de prestations :

- conseil et études (étude des besoins, diagnostic, audits de fonctionnement et financier, réaménagement des locaux, etc.);
- création et gestion de crèches (conception, pilotage des travaux et gestion complète);
- réservation à partir d'une seule place, au sein d'un réseau de 800 crèches, en accueil régulier ou en accueil d'urgence.

gement et donc à la performance de nos équipes, avec pour corollaire un confort accru pour nos patients. De plus, nous l'avons constaté : beaucoup de jeunes mamans renoncent au congé parental lorsqu'elles savent qu'elles ont une place en crèche, ce qui évite de recourir à des remplacements », observe Latifa Zemmouri. Cette attention portée à la qualité de vie au travail sous-tend un autre enjeu de taille : l'attractivité du Groupe. Il est clair que la crèche est un facteur de fidélisation capital. « Cela peut vraiment faire la différence en termes de marque employeur », conclut Latifa Zemmouri.

## Comment contribuer à la sécurité et au confort des patients?

### « COMMENT LIBÉRER LE PERSONNEL SOIGNANT DE CERTAINES TÂCHES ADMINISTRATIVES POUR ÊTRE PLUS PROCHE DU MALADE? »

Quelle organisation mettre en place pour réduire les stocks de médicaments et assurer une bonne traçabilité des produits consommés, dans une optique de sécurité maximale? L'hôpital prend conscience que son niveau de performance passe par une approche globale de la logistique. Celle-ci n'est pas synonyme de dépense. Ce qui coûte, c'est précisément l'absence de logistique. »

FRANÇOIS BISCH, directeur Logistique du CHU de Dijon



### LOGADO, UNE AUTRE VISION DE LA LOGISTIQUE

#### LE PRINCIPE

**Fonction essentielle des établissements de santé, la logistique** regroupe l'ensemble des processus de commande, réception, stockage, préparation, transport et livraison. L'offre Logado crée un pôle logistique décloisonné au cœur des établissements, piloté par un interlocuteur unique, expert de la supply chain, pour prendre en charge les flux tels que le linge, les déchets, la restauration, la pharmacie. Logado participe ainsi à la performance des organisations et facilite la vie des collaborateurs pour garantir la sécurité et le confort des patients.

#### CE QUE LOGADO VOUS APPORTE

- Des prestations sûres et performantes, avec un pôle logistique dédié, des équipes formées et un reporting mensuel;
- un pilotage codécidé avec un manager expérimenté, des missions codéfinies et des engagements précis;
- des outils innovants avec une mécanisation des transports, une valorisation des déchets, une intégration des technologies RFID, etc.

#### UNE APPROCHE PERSONNALISÉE

**Un diagnostic est le préalable pour faire une cartographie et un état des lieux précis.** Il permet de comprendre les contraintes et enjeux spécifiques à chaque établissement. La création de la solution logistique, la mise en œuvre des prestations et le pilotage de ces dernières sont ensuite entièrement codécidés avec le client. Cette collaboration assure une personnalisation de l'offre pour l'adapter au mieux aux besoins des établissements.

# Comment rendre les établissements de santé plus accueillants?

**« LE PATIENT QUI SE REND À L'HÔPITAL ARRIVE DANS UN LIEU QU'IL NE CONNAÎT PAS.** Face à une réaction d'angoisse, de stress ou de peur, il est nécessaire de le rassurer et d'établir avec lui un lien de confiance. L'accueil est primordial car c'est le premier contact qu'il a avec l'établissement de santé. Il est en cela un acte de soin. »

**CORINNE VANDENBULCKE**, infirmière clinicienne (Lausanne, Suisse), auteure de *L'Hospitalité à l'hôpital – Concept et évaluation*

**ALAÉ,**  
L'ACCUEIL  
AU CŒUR  
DE LA RELATION  
PATIENTS



## LE PRINCIPE

**La qualité de l'accueil est un enjeu majeur pour les établissements de soins.** Alaé place l'efficacité et l'esprit de service au cœur de la relation avec les patients et les visiteurs en proposant une gamme de services visant à professionnaliser et à humaniser l'accueil. Ces prestations couvrent quatre domaines : l'accueil téléphonique, l'accueil physique, l'accueil administratif et les services bien-être comme la conciergerie, l'accompagnement en chambre et les services à domicile. Alaé contribue ainsi à la qualité de vie des patients grâce à une approche adaptée à leurs besoins.

## LES BÉNÉFICES

– **Un confort des patients accru grâce à un accompagnement personnalisé** et à une dématérialisation des démarches administratives ;  
– des prestations à la carte qui accroissent la qualité de service, contribuent à la satisfaction des patients et développent le chiffre d'affaires additionnel de l'établissement ;  
– une image de marque renforcée, pour plus d'attractivité.

## LA MISE EN PLACE

**Un diagnostic est dans un premier temps mené pour comprendre les enjeux spécifiques de l'établissement en termes d'accueil.** La solution est ensuite conçue avec le client dans le cadre d'un projet collaboratif, puis déployée en s'appuyant sur des outils performants et innovants (système d'information, guide opérationnel, formations, reporting, etc.) : une approche personnalisée pour faire de l'accueil un pôle de référence.

**Sodexo Santé Médico Social**

6, rue de la Redoute  
78043 Guyancourt Cedex

Contact: [communication.sms.fr@sodexo.com](mailto:communication.sms.fr@sodexo.com)

