



Diffusion mail :
Équipe d'encadrement

+ 1 ex papier à la cellule
qualité

Diffusion AGEVAL

PROGRAMME FORMATION 2024

POLITIQUE HOTELIÈRE : Optimiser la qualité de la prestation restauration auprès des usagers

Formation interne Formation externe
 Présentiel Distanciel

N° : DOC-DRH-155

Date d'application :
03-06-2024

Version n°2

Nb de page(s) : 4

DURÉE 1 jour(s) / 7 heures Si plusieurs jours de formation : jours consécutifs <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> non	LIEU ESBV (Etablissement de Santé Bugeois Vallée)	PUBLIC CONCERNÉ Cette formation est proposée à l'ensemble des professionnels de l'ESBV intervenant autour du moment du repas dans toutes ses dimensions hôtelières : Agent de Service Hospitalier Hôtellerie-Bionnettoyage, Aides- soignants travaillant en EHPAD ou sanitaire
GROUPE DE FORMATION 8 personnes minimum / 10 personnes maximum		

INTERVENANT(S) <i>Diététicienne - Intervention sur la partie sur la symbolique alimentaire</i> <i>Gouvernante de l'ESBV (Expérience en qualité d'hôtelière et service en salle)</i> <i>Responsable production restauration de l'ESBV (Expérience restauration et service en salle)</i>	CONTACT formation@esbv.fr 02 41 84.13.74
--	--

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS <i>Formation ouverte toute l'année sur demande d'inscription</i>	ACCESSIBILITE HANDICAP L'ESBV demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.
--	--

CONTEXTE DE LA FORMATION

La réflexion concertée entre les référents restauration, les « consommateurs directs » à savoir les usagers ainsi que l'équipe restauration de l'établissement a permis de questionner les pratiques professionnelles au moment du service des repas.
Cette réflexion mène au souhait de développer l'esprit hôtelier au sein de l'établissement avec la mise en place d'un apprentissage des professionnels autour de l'accueil de l'utilisateur, du dressage/desserte et du déroulé du repas (organisation de travail et service) dans une dynamique globale d'accompagnement des consommateurs au moment du repas.

PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi la formation CLAN Départemental

OBJECTIFS OPERATIONNELS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Conforter la politique hôtelière de l'établissement
- Comprendre la symbolique alimentaire chez la personne âgée en EPHAD et/ou en sanitaire
- Connaître les techniques de présentation et d'accueil en restauration
- Assurer le service selon une chronologie et une approche hôtelière de qualité
- Personnaliser l'accompagnement de l'utilisateur et la prestation hôtelière : identifier et analyser les besoins, les désirs, les attentes de l'utilisateur
- Présenter les plats, la composition, leur provenance et les réalisations en « Fait Maison »
- Mettre en cohérence les missions des différents professionnels autour de la thématique du repas
- Comprendre les enjeux de la Loi EGALIM, de la réduction du gaspillage alimentaire et du tri des biodéchets
- Communiquer auprès des usagers en hôtellerie

1. Conforter la politique hôtelière de l'établissement

- Représentation individuelle sur l'hôtellerie en restauration au sein de l'ESBV
- Présentation synthétique de la politique hôtelière de l'ESBV et du projet d'établissement sur le volet Restauration et Hôtellerie
- Présentation de la charte hôtelière

2. Comprendre la symbolique alimentaire chez la personne âgée en EPHAD et/ou en sanitaire

- Acte de manger : signification, acte culturel et familial, construction du goût, plaisir
- Modification du comportement alimentaire avec le vieillissement
- Comportement alimentaire lié au vieillissement : perte d'appétit, habitude alimentaire, souhait de la personne
- Respect des usagers
- Alimentation de la personne âgée : objectifs nutritionnels, l'hydratation, l'enrichissement maison

3. Connaître les techniques de présentation et d'accueil en restauration

- Repérage des erreurs en salle de Restauration
- Mise en place d'un environnement propice à la prise de repas : règles, organisation
- Techniques de communication adaptée : communication écrite, orale et visuelle (menu du jour sur le tableau, accueil de l'utilisateur, présentation des plats, service adapté, satisfaction de l'utilisateur...)

4. Assurer le service selon une chronologie et une approche hôtelière de qualité

- Technique de dressage de tables (nappage, assiette, couverts, décoration)
- Technique de mode de distribution
- Technique de desserte, à quel moment ? Coordination avec la plonge

5. Personnaliser l'accompagnement de l'utilisateur et la prestation hôtelière : identifier et analyser les besoins, les désirs, les attentes de l'utilisateur

- Accueil et installation des usagers
- Elaboration et suivi du plan de table
- Ergonomie de l'aide au repas
- Suivi de la carte plateaux – envie alimentaire des usagers
- Horaires et durée du repas
- Textures et quantité adapté
- Surveillance, stimulation et aide au repas des usagers dépendants
- Repas pris en chambre (repas du soir, résident/patient souhaitant prendre son repas en chambre)

6. Présenter les plats, la composition, leur provenance et les réalisations en « Fait Maison »

- Présentation du menu du jour
- Présentation des visuels de la Restauration
- Liste des producteurs locaux
- Présentation des réalisations en « fait Maison » et avec des produits locaux

7. Mettre en cohérence les missions des différents professionnels autour de la thématique du repas

- Identification des différents professionnels intervenant au moment du repas
- Organisation de travail de l'équipe hôtelière et de l'équipe soignante :
 - Comprendre le rôle et les fonctions de chaque professionnel
 - Mettre en cohérence les pratiques de collaboration adaptées des différents professionnels
 - Adapter sa posture professionnelle

8. Comprendre les enjeux de la Loi EGALIM, de la réduction du gaspillage alimentaire et du tri des biodéchets

LOI EGALIM

- Obligations induites par la loi EGALIM en restauration collective
- Mise en place d'une restauration durable au sein de l'ESBV
- Approvisionnement
- L'offre végétarienne (moyenne 4 plats par semaine)
- Information des usagers
- Achats respectueux en cuisine : produits locaux, bio et labélisés
- Présentation du menu du jour
- Présentation des visuels de la Restauration
- Liste des producteurs locaux
- Présentation des réalisations en « fait Maison » et avec des produits locaux

GASPILLAGE ALIMENTAIRE

- Gaspillage alimentaire : de quoi parlons-nous ?
- Réajustement des portions en fonction des modes de consommation / appétit des usagers
- Restes alimentaires pouvant être reproposés aux usagers au moment du goûter, repas du soir ou de la nuit

TRI DES BIODECHETS

9. Communiquer auprès des usagers en hôtellerie

- Posture d'écoute active
- Attitudes à adapter pour être en écoute active

SUPPORT(S) ET MÉTHODE(S) PÉDAGOGIQUE(S)

- Mises en situation favorisant l'implication et la participation active des stagiaires : observation du terrain et exercices pratiques dans les offices et salle de restauration
- Echange et analyse des pratiques professionnelles
- Apports théoriques

Support(s) remis avant pendant (diaporama power-point version stagiaire) après la formation

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES REMISES A L'APPRENANT

- Support pédagogique power-point (version stagiaire)
- Feuille de suivi salle de restauration des erreurs
- Références documentaires disponibles sur AGEVAL
 - [Affiche parfum crèmes enrichies](#) (DOC-RST-72)
 - [Fiche de poste Agent de Service Hospitalier Hôtellerie-Bionettoyage](#) (FP-DRH-14)
 - [Pictogrammes menu](#) (DOC-RST-11)
 - [Carte Producteurs Locaux](#) (DOC-RST-70)
 - [Mémo portion repas](#) (DOC-RST-74)
 - [Fiche satisfaction menus - Services de soins](#) (EN-RST-54)
 - [Gestion des restes alimentaires \(fromages et desserts\) comme à la maison](#) (DOC-RST-12)
 - [Affiche Qualité de la nourriture - Données Ma Cantine](#) (DOC-RST-75)
 - [Affichage - Comment s'occuper d'un compost](#) (DOC-HYG-31)
 - [Affiche Gestion des déchets d'activités de restauration et hôtellerie](#) (DOC-HYG-32)
- Classeur restauration disponible dans les offices :
 - Projet hôtelier – projet établissement 2021-2025,
 - Fiches WINREST
 - Fiche pratique : l'enrichissement en EHPAD (Source : https://www.sraenutrition.fr/wp-content/uploads/2022/04/Fiche-enrichissement-en-EHPAD_DEF.pdf)
- Charte Hôtelière (DOC-RST-03)

SUIVI ET ÉVALUATION

- *Questionnaire avant/après des acquis du stagiaire*
- *Questionnaire d'évaluation de la satisfaction du stagiaire*

Les résultats de performances et statistiques de la formation sont consultables sur notre site internet (www.esbv.fr) et sur la plateforme AGEVAL pour les formations en interne.

TARIF

- *Prise en charge par l'Opérateur de Compétences (OPCO)*