

Le portage de repas :
un enjeu de maintien à domicile

Un Guide Pratique à l'usage des structures de portage de repas

ÉDITO

Dans le cadre des orientations d'Action Sociale de la Branche Retraite qui visent à promouvoir l'autonomie des personnes retraitées, la Carsat Rhône Alpes déploie sa politique du bien vieillir sur tout le territoire rhônalpin jusqu'au domicile des personnes, en GIR 5 et 6 les plus fragilisées, en s'appuyant sur des offres de service personnalisées.

Parmi les facteurs prédictifs pour la préservation de l'autonomie, la nutrition est un élément clef d'un vieillissement harmonieux. Le Programme National Nutrition Santé a pour objectif général d'améliorer l'état de santé de l'ensemble de la population en agissant sur l'un des déterminants majeurs : la nutrition. Diminuer la prévalence de la dénutrition constitue l'un de ses 4 axes stratégiques.

Par ailleurs, la loi d'adaptation de la société au vieillissement promulguée en décembre 2015 s'organise autour de trois piliers indissociables : anticiper, adapter la société et accompagner les personnes en perte d'autonomie dans le cadre d'une approche multidimensionnelle.

Dans une perspective de promotion de la santé et de détection précoce des risques liés au vieillissement, le portage de repas, partie intégrante de l'offre de service des plans d'accompagnement personnalisés de la Carsat Rhône-Alpes, s'inscrit comme un levier incontournable pour garantir la qualité nutritionnelle des repas pour les seniors afin de préserver leur autonomie, veiller au repérage des situations à risque, prévenir la dénutrition et réaliser une veille sociale auprès des seniors les plus fragilisés.

Les structures de portage de repas, de par leur proximité auprès des seniors sont des partenaires privilégiés pour la Carsat Rhône-Alpes et les CCAS afin de déployer une politique de prévention proactive et d'accompagnement du maintien à domicile.

Le comité de suivi et de réflexions réunissant les UDCCAS, la Ville de Lyon et la Carsat Rhône Alpes, avec l'appui du cabinet ec6, souhaitent promouvoir les bonnes pratiques en matière de portage de repas et renforcer leur professionnalisme en valorisant des approches de lien social pour un service de qualité auprès des seniors.

Cette action collective innovante a permis de croiser les bonnes pratiques mises en place au sein de structures de portage de repas. Nous tenons à remercier tous les participants pour ce travail exemplaire de capitalisation d'expériences et également le groupe ec6 pour le travail accompli dans le cadre de la réalisation de ce guide pratique, émaillé d'exemples concrets, qui sera sans nul doute d'une aide précieuse pour sensibiliser, réfléchir et agir.

Les bonnes pratiques capitalisées ne sont pas des modèles absolus. Par leur diversité, elles vont permettre au lecteur de s'interroger sur ses propres pratiques, elles ne dispensent pas d'engager la réflexion en interne et en externe avec l'ensemble des acteurs concernés.

Nous formons le vœu que ce guide devienne utile à tout acteur qui souhaite s'engager dans une démarche de prévention proactive et d'accompagnement du maintien à domicile.

Sylvie Salavert
Directrice de l'Action Sociale

Yves Corvaisier
Directeur Général

INTRODUCTION

Les prestations de portage de repas à domicile sont un véritable service pour les personnes, notamment âgées, qui souhaitent demeurer chez elles alors qu'elles ne sont plus capables de faire leurs courses ou de cuisiner. A ce titre, la Carsat Rhône Alpes s'engage à promouvoir les bonnes pratiques en matière de portage de repas et renforcer leur professionnalisme en valorisant des approches de lien social pour un service de qualité auprès des séniors.

Pour favoriser le partage de bonnes pratiques et l'échange de retours d'expériences, la Carsat Rhône Alpes et le cabinet ec6 sont allés à la rencontre, entre janvier et mars 2018, de huit structures de portage de repas, volontaires et motivées, sur tout le territoire Rhône Alpes.

Ces visites ont ainsi permis d'échanger et de recenser des retours d'expériences utilisables pour d'autres structures de portage de repas. De là est née l'idée de créer un guide avec une série de 10 fiches.

Chaque fiche est structurée de la façon suivante :

- ➔ **COMPRENDRE** : comment le sujet traité s'inscrit dans une démarche de prévention proactive et d'accompagnement du maintien à domicile.
- ➔ **EN PRATIQUE** : pistes d'actions et de mise en œuvre.
- ➔ **CONSEILS ET BONNES PRATIQUES** : actions concrètes ayant pu être notamment observées sur les structures visitées.
- ➔ **POUR EN SAVOIR PLUS** : textes réglementaires, bibliographies, ...

SOMMAIRE



Le repas, vecteur de maintien à domicile

- ➔ **FICHE 1** : Une offre alimentaire adaptée et variée
- ➔ **FICHE 2** : Une prise en charge nutritionnelle spécifique
- ➔ **FICHE 3** : La prévention et le dépistage de la dénutrition

Le portage de repas, un service social à part entière

- ➔ **FICHE 4** : Des repas livrés en toute sécurité : des règles d'hygiène maîtrisées
- ➔ **FICHE 5** : Une mise en œuvre des repas « accompagnée »
- ➔ **FICHE 6** : Un transport & une livraison sécurisés
- ➔ **FICHE 7** : Le livreur : un « veilleur » avant tout
- ➔ **FICHE 8** : Une veille sociale active au quotidien
- ➔ **FICHE 9** : Un portage de repas éco-responsable
- ➔ **FICHE 10** : Une veille sociale réussie : la mesure de la satisfaction

UNE OFFRE ALIMENTAIRE ADAPTÉE & VARIÉE

Les personnes (et leurs familles) font majoritairement appel au service de portage de repas à domicile pour continuer à manger des repas complets et équilibrés sans avoir à faire les courses ou la cuisine. Les repas livrés à domicile constituent alors un véritable service pour ces personnes en situation de fragilité, qu'elles soient atteintes de pathologies chroniques, en convalescence, devant suivre un régime spécifique ou installées dans le vieillissement.

Comprendre

« Manger mieux, à tout âge ! », tel est l'objectif que s'est fixé le Programme National Nutrition Santé afin de permettre à tous de vieillir le plus longtemps possible en bonne santé.

Manger est l'un des plaisirs de la vie ! Il nous procure un certain bien-être et nous aide à construire notre santé tout au long de la vie. Les repas livrés à domicile s'inscrivent pleinement dans cette démarche. Ils doivent apporter du plaisir mais également être adaptés car ils s'adressent à une population souvent fragilisée, dont 99% sont des personnes âgées. Le repas livré s'inscrit alors comme un « soin » à part entière : plaisir gustatif avant tout, il apporte également un équilibre nutritionnel et un lien social avec l'extérieur pour la personne fragile. Les prestations de portage de repas à domicile sont ainsi un véritable service pour les personnes âgées qui souhaitent demeurer chez elles alors qu'elles ne sont plus capables de faire leurs courses ou de cuisiner.

En pratique

CUISINER DES « REPAS PLAISIR » :

- Une bonne alimentation commence d'abord par le plaisir de manger. Les produits de qualité, frais, sont à privilégier. Texture adaptée, valorisation des plats grâce à une présentation soignée devront également faire l'objet d'un soin particulier.



OFFRE ALIMENTAIRE SERVICE DE PORTAGE DE REPAS

=
Plaisir
+
Santé
+
Social
+
Sécurité

- L'enjeu est de pouvoir surprendre les papilles sans pour autant déstabiliser les convives avec des plats ou des ingrédients trop « exotiques » ou nouveaux. Une viande en sauce fera par exemple plus sens que des nuggets.
- Le pain et la viande font souvent l'objet d'insatisfaction. Les personnes âgées présentent souvent des problèmes de mastication, il est important d'adapter les cuissons (cuisson longue, basse température), privilégier les viandes en sauce et riches en ingrédients aromatiques : elles auront plus de goût et seront moins sèches. De la même manière, le pain peut être remplacé par du pain de mie si la personne a des problèmes de mastication. Plusieurs solutions s'offrent à vous pour apporter des réponses culinaires qui apportent satisfaction.

PROPOSER DU CHOIX :

- Le choix doit être proposé dans les offres de repas : les menus sont à composer sur mesure, adaptés aux goûts et habitudes de chacun pour tous les repas.
- L'offre alimentaire doit être personnalisée et tenir compte au mieux des attentes et goûts de chaque convive. Les convives sont très souvent des consommateurs « **fidèles** » du service de portage de repas : lors de l'enquête réalisée auprès de bénéficiaires Carsat, ces derniers font appel au service de portage de repas depuis environ **3 ans** (en moyenne) et commandent tous leurs repas de la semaine pour **75%** d'entre eux. Varier les plats, offrir la possibilité de choisir la composition de ses repas sont autant des bonnes pratiques qui apportent plaisir, convivialité et autonomie à vos bénéficiaires.
- Une bonne communication sur les choix que vous proposez est primordiale : **23%** des personnes interrogées déclarent ne pas savoir si elles ont ou non la possibilité de choisir la composition de leurs repas livrés !

UTILISER DES PRODUITS DE SAISON :

Les menus changent à chaque saison et en intégrant des « spécialités locales ». Ils déclinent les produits du moment et chacun fait son choix à la carte en fonction de son appétit et de ses envies. Ainsi vous êtes assurés que vos bénéficiaires ont une excellente prise en charge de leur repas.

CÉLÉBRER LES FÊTES CALENDAIRES :

Les repas à thème ou de fête, en plus d'être des repères dans l'espace (le domicile, la cuisine) et le temps (horaire de livraison du repas), sont des moments clés car ils offrent à chaque personne la possibilité de se maintenir dans le fil de son histoire et donc de son identité. Véritable repère temporel et marqueur de socialisation pour les convives, ces repas à thème sont toujours attendus et appréciés.

CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- Dégustez vous-même régulièrement et en conditions identiques les recettes proposées à vos bénéficiaires pour vous assurer de leur qualité.
- De manière périodique et régulière, demandez l'avis de vos bénéficiaires pour que chacun soit entendu, satisfait et convaincu de votre engagement sur la qualité de vos repas.
- Informez vos bénéficiaires sur leurs besoins : hydratation, équilibre nutritionnel, prévention de la dénutrition, ... autant de thèmes à aborder auprès de vos bénéficiaires pour faire du repas, un facteur primordial du « bien vieillir à domicile ».
- Si votre prestation est sous-traitée (société de restauration, traiteur, cuisine centrale, ...), participez à la construction de l'offre alimentaire. Chaque prestataire est soumis au respect précis de votre cahier des charges, gage de la qualité de votre offre alimentaire.
- Communiquer sur votre politique « alimentaire » auprès des bénéficiaires, des familles, des professionnels de la santé.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Ouvrage « Autour des repas des personnes âgées », collection Doc Gériologie, mars 2009.
- Ouvrage « Etre bien chez soi », collection Doc Domicile, hors-série n°2, février 2011.
- Programme National Nutrition Santé (PNNS) 2011-2015 : guides et articles disponibles : le PNNS a édité différents guides sur les repères de consommation pour les personnes âgées. Ces guides sont disponibles gratuitement sur demande ou par téléchargement sur www.mangerbouger.fr



UNE PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE SPÉCIFIQUE

Il est aujourd'hui établi que les personnes âgées ont besoin d'une alimentation abondante, variée et de qualité. Ces besoins énergétiques sont ceux qui permettent de conserver une bonne santé, une nécessaire activité, et une composition corporelle normale. Ils sont donc individuels. Mais le service de portage de repas s'adresse principalement à des personnes fragiles. Vieillesse, pathologies liées à l'âge, retours d'hospitalisation, ... autant de situations qui justifient d'autant plus une prise en charge nutritionnelle spécifique et individualisée pour chaque convive.

Comprendre

La nutrition est un des facteurs majeurs de préservation de l'état fonctionnel, et c'est par ailleurs un des moyens les plus facilement mobilisables pour atteindre l'objectif de maintien d'un état de santé satisfaisant.

71% des personnes interrogées déclarent avoir recours au service de portage de repas par **obligation**. Et les principales obligations évoquées sont les problèmes de santé engendrés par les effets de l'âge sur les personnes (fatigue, pathologies chroniques, retour d'hospitalisation). Dans ce contexte, le repas participe pleinement au soin de la personne grâce notamment à une prise en charge nutritionnelle adaptée.

Ainsi, évaluer et repérer comment la fragilité de la personne interfère sur le repas permet de se donner les moyens de :

- ➔ Maintenir un état nutritionnel satisfaisant ;
- ➔ Limiter les répercussions sur la vie familiale et sociale ;
- ➔ Préserver une certaine autonomie.

En pratique

S'APPUYER SUR UNE EXPERTISE DIÉTÉTIQUE POUR GARANTIR UNE OFFRE ALIMENTAIRE ÉQUILIBRÉE :

- ➔ Les besoins des personnes âgées étant spécifiques, il est nécessaire de construire son offre alimentaire avec l'appui d'une expertise diététique.
- ➔ La construction des menus doit répondre aux recommandations du Groupement d'Etude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition (GEMRCN) mais également aux éventuels régimes établis sur prescription médicale. ...

NE PAS CONFONDRE « NUTRITION » ET « RESTRICTION » :

- Les recommandations soulignent que « toute alimentation contrôlée en sel, glucides, cholestérol est à bannir après 75 ans ». Les régimes doivent être limités et répondre à une prescription et une surveillance médicales avérées. Les principales **déclinaisons** que l'on retrouve dans une offre de service de portage de repas à domicile sont : diabétique, haché, hypocalorique, mixé, normal, sans porc, sans sel.
- Pour les personnes âgées, l'alimentation se doit d'être plutôt roborative que restrictive, c'est-à-dire qu'il faut surtout veiller à ce que la personne mange bien les portions servies. Vieillir en bonne santé physique et mentale suppose en effet que soit maintenue le plus longtemps possible une prise alimentaire qui réponde aux besoins nutritionnels du corps vieillissant sans pour autant oublier les besoins hédoniques des personnes.

AVERSIONS, PRÉFÉRENCES, ALLERGIES ?

Il est important d'être clair dans votre prise en charge diététique sur ces 3 sujets :

- Les aversions relèvent du dégoût alimentaire : elles peuvent être d'ordre culturel, psychologique ou physiologique. Très exposées à la prise de médicaments, les personnes âgées sont particulièrement sujettes aux aversions.
- Les préférences répondent à une meilleure consommation des repas. Elles augmentent la satisfaction et le plaisir des convives.
- Les allergies sont rares et de nombreuses structures ne les prennent pas en charge lorsqu'elles sont avérées. Si, lors de son inscription, la personne se déclare « allergique », un entretien avec une diététicienne ou un médecin est alors recommandé pour identifier si le service de portage de repas peut être mis en place ou non.

DES REPAS « MODULABLES » :

Offrir du choix passe également par des repas que le client peut adapter en fonction de ses besoins nutritionnels : repas « complet » ou repas « allégé », le service de portage de repas doit répondre au mieux aux attentes des convives.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Groupe d'Etude des Marchés de Restauration Collective et Nutrition (GEMRCN) : recommandations nutrition (2011)
- Le Plan National Nutrition Santé PNNS 2011 - 2015
- Avis n°53 du Conseil national de l'alimentation du 15 décembre 2005 sur « Les besoins alimentaires des personnes âgées et leurs contraintes spécifiques » .
- Avis de l'AFSSA du 9 janvier 2009 sur l'évaluation des besoins nutritionnels chez les personnes âgées fragiles ou atteintes de certaines pathologies afin de définir des sources nutritionnelles permettant d'adapter leur prise en charge nutritionnelle.

CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- Lors de l'inscription de la personne au service de portage de repas, un **bilan diététique** pourra être proposé et encadré par une diététicienne. Il permet d'évaluer et de repérer comment la fragilité de la personne interfère sur le repas et quelle offre en repas livrés peut être proposée.
- Pour garantir une prise en charge diététique « tout au long de la journée », certaines structures de portage de repas proposent des offres « petit-déjeuner » et « goûter ».
- Pour s'adapter au mieux aux besoins et envies de chaque bénéficiaire, la mise en place de « **formules** », déclinables également pour tous les régimes, est proposée :
 - **MIDI :**
 - Déjeuner « complet » : entrée + plat + laitage + dessert
 - Déjeuner « au choix » : entrée + plat ou plat + dessert
 - **SOIR :**
 - Potage
 - Entrée + plat protidique + dessert
- Une **hotline « diététique »** avec des diététiciennes à l'écoute : une solution proposée par certaines structures pour accompagner les bénéficiaires dans l'évaluation, le diagnostic et les recommandations de leur statut nutritionnel.

LA PRÉVENTION ET LE DÉPISTAGE DE LA DÉNUTRITION

On estime que près de 400 000 personnes âgées à domicile souffrent d'un problème nutritionnel, le plus souvent ni dépisté, ni pris en charge (1). Lourde de conséquences chez la personne âgée, la dénutrition entraîne voire aggrave un état de fragilité ou de dépendance (risque accru de chutes, de blessures, moindre résistance aux infections et diminution de la masse musculaire). L'autonomie et le maintien à domicile sont ainsi déterminés par le facteur nutritionnel de la personne. Prévenir et dépister la dénutrition constituent alors l'un des principaux enjeux pour les services à domicile.

Comprendre

La dénutrition touche plus de 2 millions de personnes en France, dont une majorité de personnes âgées. La prévalence de la dénutrition est en effet élevée dans la population âgée : selon la Haute Autorité de Santé (HAS) dans sa recommandation de 2007, elle serait de 4 à 10 % chez les personnes âgées vivant à domicile, de 15 à 38 % en institution et de 30 à 70 % chez les personnes âgées hospitalisées.

De multiples facteurs sont à l'origine de la dénutrition :

- ➔ **Facteurs liés au vieillissement :** manque d'appétit, diminution des sécrétions salivaires, diminution du goût, de l'odorat, diminution de la sensation de soif, restriction de l'activité physique ...
- ➔ **Facteurs liés aux maladies :** problèmes dentaires, modification de l'appétit associée à la prise de médicaments, perte de mobilité liée à des pathologies diverses (douleurs, rhumatismes, handicaps), modification de l'humeur (dépression)...
- ➔ **Facteurs sociaux :** isolement, situation de famille difficile (veuvage, éloignement des enfants), accessibilité difficile des commerces, statut socio-économique (ressources financières faibles et désengagement social), erreurs ou croyances alimentaires.

Même si les familles et les médecins sont « en première ligne » pour détecter et soigner la personne dénutrie, les structures de portage de repas, mandatées par les familles pour prendre en charge leurs proches âgés et fragilisés, ont une réelle responsabilité de veille et d'alerte sur ce sujet.

En luttant contre la dénutrition, nous luttons pour le maintien prolongé des personnes à domicile et la réduction des prises en charge par l'hôpital ou autres établissements de santé.

(1) Source : HAS 2007

En pratique

PRÉVENTION ET DÉPISTAGE DE LA DÉNUTRITION : TOUS CONCERNÉS !

La dénutrition est silencieuse mais n'est pas une fatalité. Les personnes âgées elles-mêmes, leur entourage, les aidants, les soignants, ... tous doivent être mobilisés et sensibilisés. Accompagnement d'une diététicienne, repas adapté et personnalisé, attention quotidienne du livreur, ...l'objectif est de veiller au mieux sur l'état nutritionnel des convives pour répondre aux enjeux sociaux et économiques de la dénutrition. Il est en effet prouvé que les coûts de renutrition, de traitement et de prise en charge des complications, notamment infectieuses, liées à une mauvaise alimentation sont considérablement plus élevés que la plupart des coûts de prévention.

FORMER ET INFORMER :

Prévenir la dénutrition passe par une nécessaire information et formation de tous les acteurs concernés. Le personnel des structures de portage de repas, particulièrement les livreurs, doivent être formés sur : identifier les aspects nutritionnels essentiels à un vieillissement réussi, identifier les aspects nutritionnels spécifiques à la nutrition de la personne âgée et adapter son alimentation à domicile, repérer les situations à risques de dénutrition à domicile.

METTRE EN PLACE DES PROTOCOLES DE VEILLE « NUTRITIONNELLE » :

- Informer, former pour être attentif aux situations à risque, celles qui sont responsables d'une diminution des apports alimentaires et/ou d'une augmentation des besoins énergétiques, pour que la veille sociale se transforme également en veille nutritionnelle.
- Demander régulièrement ce que la personne mange, et ce qu'elle aurait envie de manger. Seulement 16 % des personnes livrées à domicile sont interrogées toutes les semaines sur leur consommation effective des repas (quantité, goût, ...).

ALERER SI VOUS CONSTATEZ UNE DÉGRADATION DE L'ÉTAT PHYSIQUE DE LA PERSONNE :

Le vieillissement entraîne souvent une baisse de l'appétit et une modification des goûts. Mais la perte de poids n'est pas normale chez la personne âgée. Souvent banalisée, cette perte de poids doit au contraire alerter. Mais attention : une personne en surpoids peut être dénutrie et une personne dénutrie peut ne pas perdre de poids...

CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- La prise en charge alimentaire de la dénutrition passe notamment par des repas riches en protéines et/ ou en énergie : plats enrichis en œuf, fromage râpé, crème, ... dans les potages, purées, légumes, ... pourquoi ne pas proposer une offre de repas « enrichis » à votre carte ?
- Pour informer les convives et créer un véritable lien social, certaines structures éditent une « gazette » saisonnière dans laquelle des conseils et informations sont dispensés aux convives :
 - Conseils culinaires sur les produits de saison, des recettes, ...
 - Conseils nutritionnels pour sensibiliser sur la dénutrition, le cholestérol, la vitamine D, ...
 - Ouverture sur d'autres thèmes : des idées de lectures, des livres à écouter, des sorties, des jeux, ...

POUR EN SAVOIR PLUS

- En 2017, création du Collectif de Lutte contre la Dénutrition : retrouvez des informations sur le sujet sur le site : www.luttecontreladenutrition.fr
- Table de composition nutritionnelle CIQUAL 2017.
- L'exemple d'un programme innovant de prise en charge de la dénutrition à domicile développé par une société de portage de repas : http://www.saveursetvie.fr/sites/default/files/svc_pns_plaquette_2017.pdf

DES REPAS LIVRÉS EN TOUTE SÉCURITÉ : DES RÈGLES D'HYGIÈNE MAÎTRISÉES

D'un point de vue réglementaire, le portage de repas est naturellement soumis au respect d'un certain nombre de contraintes relatives au respect des règles d'hygiène et de traçabilité : méthode Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), Plan de Maîtrise Sanitaire, ... ces outils doivent être parfaitement maîtrisés car leur non-respect engage directement la responsabilité des structures de portage de repas.

Comprendre

Deux modes de gestion sont possibles pour l'organisation d'un service de portage de repas : **la gestion autonome** ou **la délégation**. La première permet de contrôler en totalité la prestation de portage de repas. Ce mode de fonctionnement comporte néanmoins certaines contraintes dues à la nécessité de mettre à disposition un personnel spécifique, pour la livraison notamment, et d'envisager l'achat ou la location de véhicules spécifiques. L'approvisionnement est souvent géré avec un tiers, le plus souvent une cuisine centrale ou une société de restauration. La délégation, elle, dégage la structure de portage de repas de toutes les contingences techniques et d'organisation de la prestation. Ce mode de gestion suppose l'élaboration d'un cahier des charges précis (modalités d'organisation et d'intervention chez le bénéficiaire, modalités de contrôle de l'activité, etc.). Dans les deux cas, la structure de portage de repas est, in fine, responsable de la bonne application et du respect des normes d'hygiène, de traçabilité et de sécurité. Et plus qu'une obligation de moyens, c'est une obligation de résultats à laquelle est alors soumise la structure pour garantir des repas livrés en toute sécurité.

En pratique

UN SUIVI DE L'HYGIÈNE STRICT « DU QUAI DE CHARGEMENT AUX DOMICILES DES BÉNÉFICIAIRES » :

- Le respect des obligations pour les transports de denrées périssables : des véhicules soumis à des protocoles de nettoyage avant/ après livraison, l'utilisation de réceptacles propres, en bon état d'entretien et facilement nettoyables (parois lisses). Le nettoyage et la désinfection du matériel après chaque utilisation.
- La protection des denrées alimentaires de tout risque de contamination (film alimentaire, couvercle, ...).
- Le maintien des températures tout au long du transport : utilisation d'équipements adaptés suivant la durée du trajet, la température extérieure, le nombre de points de livraison, la présence d'un thermomètre visible à lecture directe ou d'un thermomètre laser.
- Des tenues appropriées pour le personnel de production et de livraison.

- Le contrôle du respect des normes d'hygiène dans le réfrigérateur, un regard sur la propreté du logement, ...une veille « hygiène » également effectuée par les livreurs.

DES VÉHICULES CONFORMES À L'ACCORD « ATP »

Attestation de conformité technique «ATP»: tout utilisateur d'équipements de transport de denrées périssables (camions, camionnettes, semi-remorques, caissons, conteneurs < 2 m3...) doit posséder une attestation de conformité technique conforme à l'accord «ATP» et ses annexes.

UN SERVICE DE PORTAGE DE REPAS INSCRIT DANS UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ :

La qualité est incontournable pour le développement des activités de services à la personne. Elle contribue à structurer, valoriser et professionnaliser le secteur. C'est une démarche d'amélioration continue de la structure, visant à optimiser son organisation et ses prestations. La démarche qualité permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire notamment les besoins des bénéficiaires. Elle peut être mise en œuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens.

DES PROCÉDURES D'ALERTE ET DE GESTION DE CRISE FORMALISÉES :

Les alertes peuvent être multiples et d'un niveau d'urgence gradué : alerte au niveau de la production (rupture produits, arrêt partiel/ complet de la production, retrait produits avec suspicion de Toxi Infections Alimentaires Collectives (TIAC), ...), alerte au niveau de la livraison (panne véhicule, absence bénéficiaire, rupture chaîne du froid, ...), ...autant de situations qui exigent l'existence de procédures connues de tous (formalisation et formation auprès du personnel) en cas de déclenchement d'alertes.



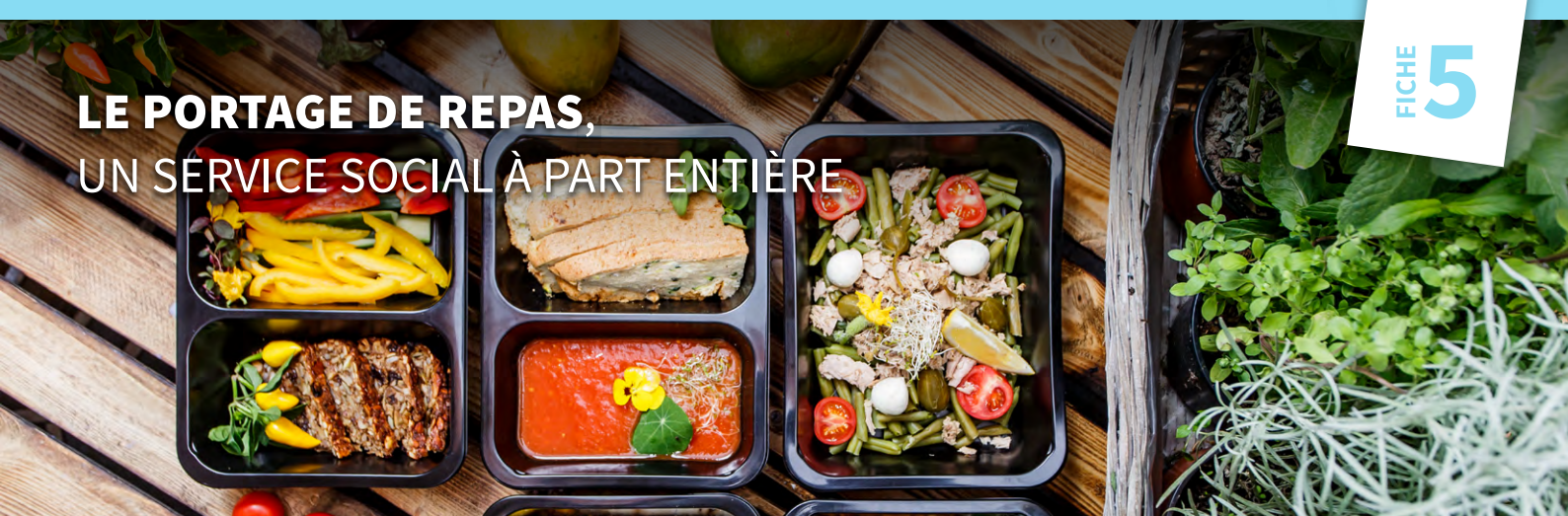
CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- TIAC, tous concernés ! Une toxi-infection alimentaire collective est définie par l'apparition d'au moins 2 cas groupés similaires d'une symptomatologie en général gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire. Même si la structure de portage de repas sous-traité sa production alimentaire, **une procédure de gestion de TIAC** doit être établie par celle-ci en lien avec son prestataire.
- La manipulation des denrées lors de la livraison doit être limitée : hygiène des mains, produits à l'air libre, ...une attention particulière sera notamment portée sur la manipulation du pain au moment de la livraison du repas.
- L'hygiène va souvent de pair avec la sécurité, particulièrement lors des livraisons : règles de conduite des véhicules (stationnement, ouverture des portes où sont stockés les repas, ...), port d'une tenue adaptée (vêtements « professionnels », chaussures adaptées, ...).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Vademecum sectoriel « restauration collective », version 2.1 mars 2017.
- Galatée pro : le site d'information réglementaire de la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL) s'adresse aux professionnels et permet d'accéder à l'ensemble des textes réglementaires relatifs aux domaines d'activités de la DGAL : <http://galateepro.agriculture.gouv.fr/>
- Autorité compétente ATP : www.autoritecompetenteatp.cemafrroid.fr/

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE



UNE MISE EN ŒUVRE DES REPAS « ACCOMPAGNÉE »

On ne le répètera jamais assez : ce sont les « petits plus » qui transforme une livraison de repas en service de portage de repas ! Et ce service ne s'arrête pas à l'élaboration et la livraison du repas en tant que tels, il est également important d'accompagner les patients dans la préparation et la consommation de leurs repas livrés. Or, un convive sur deux déclare n'avoir aucune information sur la conservation et le réchauffage de ses repas livrés.

Comprendre

88% des personnes mangent leurs repas livrés...seules...Il est donc très difficile de s'assurer que le repas livré soit réellement préparé, consommé et conservé « dans les règles de l'art ».

Le service de portage de repas se doit d'informer au mieux les convives sur les modalités de mise en œuvre des plats (réchauffe, conservation au frais/ à température ambiante, ...) car cela permet de :

- ➔ Garantir la qualité gustative du plat et donc le plaisir de le manger pour la personne.
- ➔ Limiter les risques sanitaires (denrées périmées, rupture chaîne du froid, ...).
- ➔ Préserver une certaine autonomie en luttant contre la dénutrition.

En pratique

ÊTRE ATTENTIF À L'ENVIRONNEMENT DE CONSOMMATION DU REPAS :

Réfrigérateur en bon état de fonctionnement avec présence d'un thermomètre pour faciliter le contrôle des températures des plats, présence d'un micro-ondes ou d'un four (en fonction de vos contenants), de vaisselle, ... de bonnes conditions de préparation et de consommation du repas favorisent l'appétit et donc le plaisir de manger.

ADAPTÉ VOS ÉTIQUETAGES AUX BÉNÉFICIAIRES POUR LES RENDRE ACCESSIBLES ET COMPRÉHENSIBLES :

Textes lisibles sur les étiquettes, conseils simples de mise en œuvre, indications de conservation des plats, ...les personnes âgées peuvent rencontrer des difficultés pour lire les étiquettes et identifier les plats proposés. Pour preuve : 50% des personnes interrogées déclarent n'avoir aucune information sur la conservation et la mise en œuvre des plats livrés. Un mémo pratique « conseils de réchauffage et de présentation à l'assiette » peut être remis aux personnes lors de leur inscription.

TRAVAILLER VOS CONTENANTS :

- Les personnes âgées rencontrent, pour certaines, des difficultés à ouvrir les barquettes. Les contenants doivent :
 - ✓ être manipulables sans risque.
 - ✓ permettre de manger facilement.
 - ✓ améliorer l'apparence de la nourriture.
- Les personnes âgées ont très souvent des problèmes de dextérité (manipuler, distinguer au toucher, pincer, tourner, ...). Les conditionnements ergonomiques et à ouverture facile sont donc à favoriser.
- Différents types de conditionnement sont disponibles avec, pour chacun, des avantages/ inconvénients à étudier en fonction des besoins et attentes des convives (typologie de clientèle) et des enjeux de la structure de portage de repas sur le sujet : barquettes en plastique thermoscellées, barquettes en aluminium, plateau en polycarbonate.

LE RÔLE PRIMORDIAL DU LIVREUR :

- Cet accompagnement dans la mise en œuvre du repas repose principalement sur les livreurs : écrire le nom des plats en gros caractères sur les récipients et le jour de consommation prévu, connaître et relayer aux convives les informations sur les plats (aliments utilisés, produits frais, technique de fabrication ...), donner des conseils de préparation, alerter en cas de dysfonctionnement constaté, ...autant d'actions à travailler lors de la livraison.
- Pour les repas déposés directement dans les réfrigérateurs, certains livreurs veillent à ce que les plats soient à portée de vue, sinon la personne risque d'oublier d'aller chercher le fromage ou le yaourt par exemple. Certains livreurs mettent les plats « dans l'ordre » de consommation (entrées, plats, desserts) pour faciliter la compréhension et la consommation des plats livrés.



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- **Un contrôle du matériel disponible** pour la mise en œuvre des plats sera réalisé lors de l'inscription de la personne.
- Dans le respect des demandes exprimées par les personnes, encourager au maximum la livraison des repas par vos livreurs « **jusque dans les réfrigérateurs** ». C'est un excellent moyen de veiller à une bonne organisation des repas à consommer (garantie de conservation, contrôle des éventuels « stocks », veille sur une évolution du comportement de la personne, ...).
- Testez les contenants de vos plats livrés : le contenant est tout aussi important que le contenu. Praticité, sécurité, mise en valeur des plats, ...les contenants pèsent pour 40% dans la qualité ressentie du repas. La qualité des contenants influence donc directement l'envie et le plaisir de manger de la personne. Et cela est d'autant plus important pour les repas livrés car 35% des personnes interrogées déclarent manger directement leurs repas dans les barquettes.
- Indiquer sur l'étiquette le mode de cuisson et de remise en température .

POUR EN SAVOIR PLUS

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Temperature-de-conservation>
- Règlement CE n°1169/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE

UN TRANSPORT ET UNE LIVRAISON SÉCURISÉS

Livrer des repas au domicile des personnes nécessite de sécuriser :

- ✓ Les normes d'hygiène pendant toute la durée du trajet,
- ✓ La traçabilité du repas et de son parcours du « quai de livraison au réfrigérateur ».
- ✓ La confidentialité et la sécurité des accès au domicile des personnes.

Comprendre

Alors que la production du repas est souvent « sous-traitée » à une structure spécialisée (société de restauration, cuisine centrale, traiteur, ...), la livraison est, dans 75% des cas, gérée directement par la structure de portage de repas : management des équipes de livreurs, achat ou location des véhicules de transport, respect des normes d'hygiène et de sécurité, ... fiabiliser l'ensemble de la chaîne de livraison reste délicat et engage la responsabilité des structures de portage de repas. Un transport et une livraison maîtrisés et sécurisés sont pourtant la garantie d'un service de qualité et d'une veille sociale active et engagée.

En pratique

GARANTIR LA BONNE RÉALISATION DE TOUTES LES ÉTAPES DE LA LIVRAISON DES REPAS :

- ➔ Le suivi « en temps réel » du parcours du repas permet de garantir une traçabilité complète des repas de leur conditionnement à leur livraison.
- ➔ Ce suivi en « temps réel » permet alors de gérer les éventuels « incidents » avec des procédures adaptées à chaque degré de gravité : sachet repas incomplet, absence du bénéficiaire, alerte alimentaire, ... la responsabilité de la structure de portage de repas est engagée sur tous ces points.

MAÎTRISER LA SÉCURITÉ DES ACCÈS AUX DOMICILES DES PERSONNES :

- ➔ La gestion des clés est un sujet sensible : la remise des repas en main propre, idéalement jusqu'au réfrigérateur, doit au maximum être encouragée, avec le consentement de la personne, afin d'éviter les dérives souvent constatées de dépose des sachets repas devant le domicile.

- Etant en contact avec des personnes en situation de fragilité, certaines structures de portage de repas demandent un extrait de leur casier judiciaire aux livreurs.

UNE FLOTTE DE VÉHICULES CONFORME ET CONTRÔLÉE :

- En fonction du type de liaison utilisée pour la préparation des repas (froide ou chaude), le transport doit répondre à des obligations en termes d'équipements et de procédures : matériel isotherme, réfrigérant, frigorifique, calorifique, le transport des repas doit garantir le maintien des températures de fabrication (liaison froide : +3°C/ liaison chaude : +63°C).
- Les denrées doivent également être conditionnées dans des réceptacles propres, bien entretenus et nettoyables. Elles doivent également être protégées de tout risque de contamination (film plastique, couvercle hermétique, ...).

INNOVER !

- « Cœurs de métier » des structures de portage de repas, le transport et la livraison sont de véritables axes d'innovations et de différenciations : informatisation des process, suivi des températures simplifié et ergonomique, sachets de livraison connectés, application facilitant la veille sociale et la remontée d'informations auprès des familles et des autres intervenants au domicile, ... autant de solutions possibles qui font la différence !



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- **Des livraisons «2.0 » :** de nombreuses innovations sont aujourd'hui disponibles sur le marché pour permettre un suivi « en temps réel » du circuit du repas de sa production et sa mise en place dans le réfrigérateur de la personne :
 - Flash codes des sachets lorsqu'ils sont déposés dans les réfrigérateurs des convives.
 - Remontée des informations contextuelles de livraison.
 - Accusé réception de livraison envoyé en temps réel aux collectivités (Mairie, CCAS, ...) et/ou aux familles.
- Certains services de portage de repas proposent même d'être en contact avec les familles (via un SMS par exemple) en les informant sur leur rencontre quotidienne avec leurs proches : « bonjour, tout va bien pour votre maman. Son repas a bien été livré ».
- Boîtier « clé tranquille » : ce système mis en place, notamment par le CCAS de Saint Etienne, garantit une gestion optimale et sécurisée des clés des logements. Il permet d'avoir un seul trousseau de clés donnant accès à tous les intervenants à domicile (soignants, pompiers, portage de repas, ...) et de maîtriser ainsi la sécurité et l'intimité des convives.

POUR EN SAVOIR PLUS

- http://agriculture.gouv.fr/sites/minagri/files/documents/pdf/gph_livraison_repas_a_domicile_20145953_0001_p000_cle83be51.pdf
- Le site de la marque NF services à la personne : <http://www.marque-nf.com/marquenf/argumentaires/nF-service-service-auxpersonnes-a-domicile.html>

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE



LE LIVREUR DE REPAS, UN « VEILLEUR » AVANT TOUT !

Offrir un sourire, souhaiter un « bon appétit » à quelqu'un qui prend son repas, prendre des nouvelles sur le moral et la santé de la personne, cela fait souvent la différence ! Le livreur propose bien plus qu'un repas livré, il est en contact direct avec les convives, veille sur eux au quotidien, peut détecter des dysfonctionnements et alerter le cas échéant. Il est un maillon central dans la chaîne de l'action sociale portée par le portage de repas à domicile.

Comprendre

La livraison du repas et le passage du livreur représente un moment important dans la journée des bénéficiaires qui vivent, pour la grande majorité, seuls à domicile. La livraison et le rôle du livreur doivent être considérés à leur juste valeur et surtout ne pas se « limiter » à une prestation de dépose de repas.

Alors que 99% des convives se disent très satisfaits des relations qu'ils ont avec leurs livreurs de repas, seul 1 sur 4 déclare réellement discuter avec lui. Acteur clé dans le service de portage de repas, le métier de livreur doit être valorisé et accompagné pour qu'il remplisse pleinement sa mission de veilleur social.

En pratique

UN VEILLEUR MULTI-DIMENSIONNEL :

Le livreur dépose un repas mais doit avoir une attention et une écoute toutes particulières pour garantir :

- ➔ **Un dialogue social :** Les livreurs ne discutent que rarement (33 %) voire jamais (7 %) lors de leurs visites, entre autres parce que le temps consacré à la livraison est très court (entre 3 et 4 minutes pour la majorité). Pourtant, la livraison doit être vraiment un temps d'échanges et pas seulement la dépose d'un repas : échanger, questionner, expliquer, observer, ... même si le temps est compté, le livreur a ce rôle d'ouvrir et d'entretenir un dialogue avec le convive.
- ➔ **Une veille nutritionnelle :** Questionner le convive sur la consommation de ses repas permet de repérer les signes de dénutrition. Plus spécifiquement, si la barquette n'est pas consommée ou si elle sert à 2 repas. Echanger avec le convive sur les raisons qui l'ont amené à ne pas la consommer, lui expliquer les risques que cela peut occasionner et l'intérêt nutritif des repas. Si, après les échanges, la personne continue de ne pas manger son repas ou une partie de son repas,

l'accompagner dans sa décision mais en cas de mise en danger, prévenir le convive que le service de portage de repas en informera sa famille ou toute personne référente.

- **Une veille sécuritaire :** Le livreur accède au domicile du convive, il rentre d'une certaine manière dans son intimité. Il possède d'ailleurs très souvent les clés des habitations. Cette position lui permet de veiller au bon fonctionnement des matériels, à l'hygiène et si possible, au contrôle des réfrigérateurs (produits périmés, température, ...). La sécurité « alimentaire » du convive est alors mieux assurée.

UN ACTEUR SOLIDAIRE MAIS PAS SOLITAIRE :

- **Favoriser les échanges d'informations :** Organiser les remontées d'informations en temps réel et chaque jour avec les équipes « dans l'ombre » (diététicienne, équipes administratives, ...) : le livreur est en « première ligne », il part tous les jours en éclaireur auprès des clients. Mais il n'est pas seul, il s'inscrit dans une véritable chaîne sociale. Il est également important de créer des moments d'échanges entre les livreurs eux-mêmes pour favoriser les partages d'expériences.
- **Prévenir et alerter :** S'il constate des changements chez le convive (perte d'appétit, fatigue, ...) ou des situations qui apparaissent problématiques (isolement, hygiène, ...), il en fait part aux professionnels d'encadrement du service du portage afin que des actions soient mises en place.
- **Un métier à valoriser :** D'importantes responsabilités pèsent sur les livreurs. Ce métier mérite et doit être valorisé : le bon recrutement, des parcours de formation construits pour les aider à connaître et à appréhender au mieux les spécificités des convives, les livreurs doivent recevoir une formation spécifique.
- **Proposer des parcours de formation :** il faut former les livreurs mais également permettre aux livreurs de se rencontrer et d'échanger sur leur quotidien. Métier solitaire, il doit néanmoins prendre une dimension « solidaire ».



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- Etablir une **fiche de poste « porteur de repas »**, appui de vos recrutements et garantie d'un service de qualité.
- Le thermomètre « social » mis en place par le CCAS de Saint Etienne : chaque semaine, sur la base d'un petit échantillon de convives, les livreurs évaluent, sous forme de pictogramme, la situation sociale des convives (en qualité perçue) : forme du convive (souriant, confus, ...), état du domicile (propre, en désordre, ...), dialogue, sont passés en revue et si les résultats ne sont pas au vert, un plan d'actions est mis en place en lien avec les autres acteurs de la chaîne sociale.
- Equiper vos livreurs d'outils valorisant leurs missions au quotidien : l'outil principal de communication pour la majorité des livreurs reste le téléphone. Certes indispensable, il peut s'accompagner d'**outils facilitateurs et ergonomiques dans leur quotidien** : application connectée pour renseigner le bon déroulement de leurs visites, scan pour flasher les sachets repas, ... sécurité, gain de temps, efficacité, facilité d'utilisation, ...le métier de livreur n'en sera que mieux valorisé.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Le management par la qualité dans les services à la personne, Christophe Pelletier, 2010, édition Dunod.
- <http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/GuidePortage-2.pdf>
- <http://www.vitame30.fr/fiche-metier-porteur-de-repas-130.html>

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE

UNE VEILLE SOCIALE ACTIVE AU QUOTIDIEN

En France, cinq millions de personnes sont touchées par la solitude et l'isolement. Le phénomène s'est amplifié depuis quelques années, en particulier chez les personnes de plus de 75 ans. En effet, une personne âgée sur quatre est désormais seule. Or, pour une personne âgée, le fait d'être isolée et de se sentir seule peut entraîner de lourdes conséquences comme, par exemple, la dégradation de son état physique et mental, la hausse du stress et de l'anxiété, les troubles du sommeil ou la dépression.

Le portage de repas s'inscrit alors comme l'un des maillons d'une veille sociale active mise en œuvre au quotidien auprès des personnes les plus fragiles pour sécuriser leur maintien à domicile en luttant contre l'isolement social et en identifiant les situations d'alerte.

Comprendre

Comme le souligne le CCAS de Saint-Etienne (Loire) dans la Banque d'expériences de l'action sociale locale de l'UNCCAS : « **au niveau du portage de repas, le système de veille active** (les agents livrent non seulement les repas mais ils ont aussi pour consigne d'être à l'écoute de chaque personne, notamment des plus âgées, en leur consacrant un temps pour enregistrer leurs attentes, apporter une attention relationnelle conviviale, veiller à leur état de santé...) **permet de sécuriser le maintien à domicile et de détecter très en amont des situations de glissement. Ainsi des réponses peuvent être apportées rapidement, comme, par exemple, la mise en place d'un plan d'aide d'allocation personnalisée à l'autonomie et donc permettre le maintien de la personne âgée à son domicile sans crise, c'est-à-dire sans passage vers les services d'urgence ou par une entrée en institution prématurée** ».

Le portage de repas est un vecteur à part entière d'action sociale : quelle que soit la structure de portage de repas, celle-ci s'inscrit au quotidien dans une approche d'accompagnement de la personne âgée à domicile en interface avec les autres acteurs du maintien à domicile.

En pratique

LUTTER CONTRE L'EXCLUSION EN TENANT COMPTE DU QUOTIDIEN DE LA PERSONNE :

Pour 38% des personnes interrogées, le moment du repas n'est pas vécu comme un moment agréable : solitude, perte d'autonomie, de lien social, ... de nombreuses personnes âgées subissent les conséquences de l'isolement à domicile. ...

Le portage de repas constitue alors un moyen de garder un lien social avec la personne et de veiller sur elle au quotidien. Pour valoriser la personne, il est important de considérer ses choix : choix de son repas, choix de sa livraison (jours, horaires, ...), la veille sociale commence par la prise en compte des besoins et des attentes de chaque personne.

S'INSCRIRE DANS UNE CHAÎNE « VERTUEUSE » DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL :

Le service de portage de repas s'inscrit dans une chaîne multimodale de services et d'acteurs dont la veille sociale est la clé de voûte : professionnels du maintien à domicile (aide et soins à domicile, médecins, infirmières, acteurs hospitaliers ou d'établissements de santé), familles des personnes aidées, bénévoles, ...et personnes âgées à domicile. Le portage de repas n'exerce pas seul sa veille sociale, il s'inscrit dans un véritable écosystème dynamique et relationnel. Les bénéfices en sont d'autant plus augmentés :

- Repérage chez les personnes âgées isolées de besoins nécessitant d'autres actions que celles du portage de repas,
- Coordination avec les partenaires, favorisant l'accès aux droits et aux services,
- Resserrement des liens sociaux avec les personnes âgées, mais aussi entre et avec les bénévoles et les membres des services et des associations partenaires,
- Resserrement des liens familiaux par la sensibilisation aux bienfaits des repas.



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- Organiser une visite au domicile de la personne lors de son inscription pour appréhender au mieux ses attentes, ses besoins et son environnement.
- Accompagner les livreurs dans leurs tournées de temps en temps : une excellente façon d'aller à la rencontre des bénéficiaires et de voir la veille sociale « en action ».
- En cas de désinscription, comprendre les raisons : pourquoi la personne a arrêté sa prestation de portage de repas ? a-t-elle rencontré des problèmes ? quelle solutions pourraient-être proposées ?
- Lors de ces visites, le livreur doit poser des questions au bénéficiaire sur son état général en privilégiant le « comment » (« Comment ça va aujourd'hui ? ») ou les questions impliquant une réponse en « oui » ou « non » (« Est-ce que ça va aujourd'hui ? »), en fonction des potentialités de communication de la personne.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Prévention et lutte contre l'isolement des personnes âgées : <https://www.unccas.org/prevention-et-lutte-contre-l-isolement-des-personnes-agees#.W0uxnUxuLml>
- <http://www.maintienadomicile-conseils.com/cadre-de-vie/la-solitude-des-personnes-agees-un-phenomene-preoccupant>
- <https://hackathon.hauts-de-seine.fr/projects/appel-a-projets/collect/nouvelle-etape-de-depot-1/proposals/nutrivitalite-de-la-denutrition-au-gout-de-la-vie>
- Monalisa, acronyme de Mobilisation nationale contre l'isolement social des âgés, est un groupe de travail composé d'une trentaine d'associations et opérateurs publics et parapublics (tels que la CNAV, l'UNCCAS, les MSA ou la CNSA), tous déjà actifs dans le combat contre la solitude des âgés : <https://www.monalisa-asso.fr/>

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE

UN SERVICE DE PORTAGE ÉCO-RESPONSABLE

Loin de se limiter à une activité ordinaire, le portage de repas peut également être source de nombreuses démarches qualitatives et déboucher sur des réflexions plus globales autour de logiques de développement durable. La démarche repose alors à la fois sur un diagnostic partagé, une stratégie et un plan d'action pluriannuel et a, notamment, pour finalité la **cohésion sociale** et la **solidarité** entre territoires et entre générations, mais aussi l'épanouissement des êtres humains et la **qualité de vie**.

Comprendre

En réponse aux attentes fortes des personnes sur la qualité et la provenance de leur alimentation et à leur prise de conscience des enjeux environnementaux et du changement climatique, émergent des initiatives publiques et privées visant à satisfaire les besoins quantitatifs et nutritionnels des populations dans le respect des équilibres socio-environnementaux. Apporter des réponses aux enjeux sociétaux du maintien à domicile, participer à la préservation de l'environnement, construire une approche responsable des organisations, les structures de portage de repas s'inscrivent alors dans une démarche citoyenne de la prise en charge alimentaire des personnes les plus fragiles. A ce titre, développer un service de portage éco-responsable marque la volonté de participer à un développement durable et social au sein de la cité.

En pratique

DES MENUS ET PLATS « ÉCO-CONÇUS » :

La prestation alimentaire des services de portage de repas est très souvent sous-traitée à un professionnel de la restauration (cuisine centrale, société de restauration, ...). Elle répond à des appels d'offres dont la définition du cahier des charges doit être précise. Utilisation de produits bio dans les menus, circuits courts d'approvisionnements, bilan carbone réduit, ... les structures de portage de repas définissent de plus en plus leur « offre alimentaire » en tenant compte de ces éléments.

DES MODES DE CONDITIONNEMENT « DURABLES »

➔ La politique adoptée par la structure de repas sur les modes de conditionnement des repas reflète son engagement éco-responsable : barquettes jetables entièrement recyclables, sac « panier repas » en papier kraft, ...le monde de l'emballage offre des nombreuses réponses écologiques qui protègent les aliments pour que les repas soient livrés en parfait état. ...

- Les débats en cours sur la Loi Alimentation soulèvent la nécessité de réfléchir sur les contenants en plastique et leur utilisation. De nombreuses voix s'élèvent pour leur interdiction en restauration collective. Les structures de portage de repas doivent se saisir du débat et initier des approches novatrices et sociales.

UNE LIVRAISON ET UN SERVICE DE PORTAGE DE REPAS ENGAGÉS DANS UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE :

Les modes de transport « classiques » sont à repenser : utilisation de véhicules électriques, utilisation de triporteurs ou de vélos électriques pour les livraisons en milieu urbain, de nombreuses structures de portage de repas, en lien avec les pouvoirs publics, limitent les déplacements polluants. A l'image de la ville de Paris dont les repas à ses bénéficiaires sont désormais quotidiennement livrés par une flotte de véhicules 100 % électrique.

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE :

La lutte contre le gaspillage alimentaire est un des grands enjeux de notre temps, car elle défend trois valeurs fondamentales pour notre société en transition vers un développement plus durable :

- **Écologique :** la lutte contre le gaspillage alimentaire tend à limiter la surconsommation des ressources et la pollution de l'environnement, notamment l'émission de gaz à effet de serre, ainsi que les impacts négatifs des actions humaines sur les écosystèmes.
- **Éthique :** elle consiste à refuser que des centaines de millions de tonnes de nourriture soient jetées chaque année dans le monde.
- **Économique :** cette lutte vise à l'optimisation de la chaîne alimentaire, et à la limitation des coûts pour tous.



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- Depuis le 1er décembre 2017, les 1600 bénéficiaires de la ville de Paris sont désormais livrés par une flotte de véhicules 100% électriques assurant 45 tournées quotidiennes éco-responsables.
- Donner de l'information et des conseils aux bénéficiaires sur le tri des déchets en lien avec la politique de la collectivité.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie : <https://www.ademe.fr/>
- Guide « réduire le gaspillage alimentaire en restauration collective » : <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-gaspillage-alimentaire-restauration-collective-8598.pdf>

LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE SOCIAL À PART ENTIÈRE

UNE VEILLE SOCIALE RÉUSSIE : LA MESURE DE LA SATISFACTION

La volonté d'amélioration continue des services de portage de repas se traduit par la mesure de la satisfaction des bénéficiaires. La qualité d'un service de portage de repas passe donc nécessairement par une démarche d'amélioration continue de l'offre afin de garantir des prestations adaptées aux besoins et aux attentes de tous les bénéficiaires.

Comprendre

La participation de « l'utilisateur », conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, est une action à part entière. Elle permet au bénéficiaire d'être acteur dans l'amélioration de la qualité des prestations dont il bénéficie. Les structures de portage de repas doivent intégrer cette action dans leur quotidien, véritable levier d'une veille sociale réussie...et partagée.

Deux niveaux d'évaluations principaux peuvent être actionnés :

- ➔ Evaluation de la prestation alimentaire délivrée par le fournisseur.
- ➔ Evaluation de la satisfaction du bénéficiaire du service de portage de repas.

En pratique

EVALUER LA PRESTATION ALIMENTAIRE DÉLIVRÉE PAR LE FOURNISSEUR :

75% des structures de portage de repas sous-traitent la production de leur offre alimentaire. Mettre en place des modalités d'évaluation du service et des repas est indispensable pour garantir une politique de suivi qualité de la prestation. Elaboration des menus, composition des repas, référencements produits (qualité, marque, spécificités), mode de production et de conditionnement, mise en place d'une organisation en interface avec le service de portage de repas et les bénéficiaires, ...toutes les étapes incombant au prestataire doivent être définies avec des indicateurs permettant un suivi et une évaluation pertinents. Le cahier des charges pourra être revu et négocié dans le cadre d'appels d'offres structurés.

EVALUER LA SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES :

- A l'inscription, en cas de désinscription, en cours d'année, la satisfaction des bénéficiaires doit être sondée pour être prise en compte. L'avis des personnes est rarement recueilli et pris en compte. « Client captif » (plus de 70% des convives ont recours au service de portage de repas par obligation), les attentes sont rarement recensées, hormis à l'inscription (fiche recueil des goûts, aversions et préférences par exemple) et lors de l'enquête de satisfaction annuelle « classique ».
- Les bénéficiaires doivent savoir précisément comment exprimer, au quotidien, une réclamation : numéro d'appel, interlocuteur privilégié, livreur, ...il est important de pouvoir recueillir les réclamations pour apporter une réponse dans les plus brefs délais (procédure à expliciter). Cette évaluation de la satisfaction s'inscrit généralement dans une démarche qualité portée par la structure de portage de repas.



CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

- **Associer** les bénéficiaires à la construction de l'offre alimentaire : commission « menus », commission « dégustation » pour goûter les nouveaux produits et plats proposés à la carte, ...il est important de « donner la parole » aux bénéficiaires pour recueillir leur avis et adapter ainsi au mieux les menus et les produits. Outre l'objectif de prendre en considération leurs avis, cela permet également de créer du lien social pour les personnes isolées.
- **Communiquer** sur les résultats de vos enquêtes et les plans d'actions mis en place auprès des bénéficiaires, des familles, des collectivités, ... votre démarche qualité doit être valorisée et mise en avant.
- Client mystère, participation à une tournée, remontées faites par les livreurs, ...les moyens d'évaluer au quotidien le service de portage de repas sont multiples.
- Une **visite à domicile** systématique sera privilégiée lors de l'inscription pour rencontrer la personne et mieux appréhender son environnement, ses attentes et ses besoins.

POUR EN SAVOIR PLUS

- https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/services-a-la-personne/qualite/guide_demarche_qualite.pdf
- <http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/GuidePortage-2.pdf>
- L'exemple du CCAS d'Array : <https://www.unccas.org/beneficiaire-de-repas-a-domicile-la-qualite-m-interesse#.W00gh0xuLml>