

Etaient présents en salle à manger du Pavillon Pelleport le 19/03 à 14h30 :

**Résidents :**

Mme BURIN	Cheverus	Mme MULLER	Pelleport 2	Me HERRYBERRI	Pelleport 3
Mme FOUQUET	Cheverus	Mme OLIVIER	Pelleport 2	Mme KORMAN	Pelleport 3
Mme MONTOYA	Cheverus	Mme TOMAZEAU	Pelleport2	Mme MUGNIER	Pelleport 3
Mme GALLEGO	Cheverus	Mme VITERI	Pelleport 2	Mme NOGALA	GAUTIER
Mme CAYRON	Buhan	Mr GORSKI	Pelleport 2	Mr COURS	GAUTIER
Mme GAVRILOFF	Buhan	Mme DUCASSE	Pelleport 2	Mme GUIRAL	GAUTIER
Mme LASSERRE	Buhan	Mme HOUZEY	Pelleport 2	Mr CONDOM	GAUTIER
Mme MANCINI	Buhan	Mme BIATEAU	Pelleport 2	M. BERGES	GAUTIER
M. LAVAGEN	Pelleport 1	Mme BOUNAT	Pelleport 2		
Mme TROCELIER	Pelleport 1	M.MONGE	Pelleport 2		
Mr SOCRATE	Pelleport 2	Mme AUGÉ	Pelleport 2		
Mme DESTENAVE	Pelleport 2	Mme CONCHEZ	Pelleport 2		
M.JAGOU	Pelleport 2	Mme BEYNEY	Pelleport 3		

**Familles :**

Mme GALLEGO

**Etaient également présents :**

Mme CHASTENET, membre du Conseil d'Administration

Mme FREBOUT, diététicienne nutritionniste

Mme ABOUBACAR-LORENZO, responsable qualité

Mr ROQUES, Chef de cuisine

Mr GALBRUN Responsable opérationnel Médiarest

Mme LAPORTE, Directrice de site Médiarest

Mr BOERY, Animateur Coordonnateur

**L'ordre du jour est le suivant :**

1. Audit qualité
2. Barbecues
3. Nouveautés
4. Parole aux résidents et aux familles

### **1- L'audit qualité des repas**

Mme COULAMY explique aux résidents que depuis début février un audit des repas est effectué, trois fois par mois, dans les salles à manger, avec une rotation d'un pavillon à l'autre. Cet audit est réalisé par les résidents lors du déjeuner : leur avis est demandé par un collaborateur de Terre-Nègre (soit la diététicienne, soit la responsable qualité, soit la directrice adjointe), sur 56 critères, concernant la qualité des repas, la qualité du service, la qualité de la vaisselle et de l'ambiance de la salle à manger. Les remarques des résidents et le résultat de cet audit sont adressés à la direction et au responsable de restauration, afin que des axes d'amélioration soient envisagés.

### **2- Les barbecues de l'été**

Mme FREBOUT informe les résidents que les barbecues de l'été vont reprendre dès mi-juin, et cela jusqu'à mi-septembre.

Il est demandé aux résidents quelle viande ils souhaitent avoir et ce sont les saucisses et les merguez qui l'emportent pour la plupart des résidents qui se sont prononcés. Un résident demande s'il est possible d'envisager le chorizo et d'autres, d'avoir du poulet rôti. M. ROQUES, chef cuisinier, va voir s'il est possible de louer plusieurs rôtissoires pour ces journées barbecue.

### **3- Les nouveautés**

Mr ROQUES présente les axes d'amélioration mis en place depuis son arrivée.

Un choix de viande de meilleure qualité est fait, en privilégiant la viande fraîche et en limitant les viandes surgelées ou cuites sous vide. Les techniques de cuisson ont été aussi modifiées pour plus de tendreté.

Les légumes surgelés ou frais de saison sont privilégiés.

Les desserts maisons sont plus souvent proposés aux résidents que ce soit pour le déjeuner ou pour le goûter. Des nouveaux moules ont été achetés pour varier la présentation des gâteaux.

Les grillades et les frites sont désormais proposées régulièrement au menu (1 fois/semaine).

Enfin, les tartes salées du diner sont le plus souvent préparées maison.

## 4- Parole aux résidents

### 4.1 Points positifs :

- le retour du service à l'assiette donne maintenant l'impression « d'être servi comme au restaurant » ;
- la qualité des produits proposés est meilleure.

### 4.2. Points à améliorer :

- *demande des familles* : avoir la possibilité de connaître les menus au moins 7 jours en avance, par affichage et sur le site Internet ;
- *demandes des résidents* :
  - *au niveau des boissons* : ne pas proposer de chocolat chaud lors de l'été ; lors des goûters servir des boissons plus variées, comme de la limonade et d'en avoir plus car souvent le verre est peu rempli, du fait qu'il manque des pichets pour en servir en plus grande quantité (pour les sirops de fruits)
  - *pas assez de variété pour les fromages* (un résident précise « qu'il y a autant de jours dans l'année que de fromage »), les fruits (trop souvent des oranges, bananes et kiwis). Un résident demande d'avoir des pommes au four ;
  - *pas assez d'assaisonnement et de condiment surtout le soir en salle à manger et pas assez de salade* (« il n'y en a jamais en supplément ») ;
  - *service du repas* : repas et potages froids si servis en dernier (remarque d'un résident mangeant en SAM 1 du Pelleport). Mme COULAMY précise que des chauffes assiettes ont été achetés, ce qui devrait contribuer à réduire ce souci de température ;
  - *service des goûters* : demande que le goûter soit laissé dans la chambre du résident même si le résident est absent ;
  - *au niveau de la qualité de la cuisson ou des aliments*, des remarques ont été faites concernant les pommes de terre cuites à l'eau servies sans accompagnement (« pourquoi ne pas proposer du beurre ? »), la qualité du hachis parmentier (peu apprécié car présence de carottes), « le riz pas assez cuit alors que le vermicelle dans le potage, lui l'est trop », le boudin noir (trop gras) et les sardines à l'huile de mauvaise qualité (pas assez d'huile) ;



- *demande* d'avoir des œufs durs en salade, du saucisson, du jambon d'York et ou du salami, des pâtes au beurre ou au fromages (gratins), de la soupe à l'oignon et de poissons, des légumes plus variés pour les résidents diabétiques ; *au goûter*, demande d'avoir des œufs au lait, des beignets de pommes, du riz au lait, du gâteau au yaourt, au citron... ;
- *au niveau de la présentation*, un résident demande que ne soit pas posée sur la salade, la tarte salée;
- *au niveau de la vaisselle*, la vaisselle n'est pas propre et les couteaux ne coupent pas. Mme COULAMY précise que des couteaux à dents ont été achetés et seront mis en service prochainement.