

Ce que la crise a changé pour la restauration santé & médico-social

Edito | Renaud Courtel, Directeur Général Medirest



« Dès le début, les priorités de Medirest sont restées inchangées : protection des équipes et des convives, continuité de service et communication avec le terrain. Grâce à l'implication de tous, nous avons su sécuriser au quotidien, apporter du soutien pour ensuite préparer l'avenir, dans un secteur où la restauration joue un rôle essentiel pour le bien-être et la santé de nos convives.

Nous le savons, cette crise va impacter durablement notre métier de restaurateur et nous devons repenser notre business pour demain.

La crise a fait émerger un secteur dans l'ombre, avec des budgets restreints. Les contraintes financières ont été fortes avec notamment la gestion de nos équipes (postage renforcé, reliquat chômage partiel vs la baisse très significative du volume alimentaire chez le client). Il a aussi fallu intégrer les coûts incompressibles comme le matériel de protection (masques, gel hydro alcoolique...), tout en proposant des réponses sur-mesure sur chaque établissement. Cette adaptation perpétuelle fait déjà partie de notre quotidien, que nous appliquons à présent plus que jamais.

Cette période a renforcé nos convictions. Par exemple en termes de développement durable et de stratégie RSE, avec des points d'ancrage forts comme la lutte contre le gaspillage alimentaire, la priorité aux produits locaux, le travail avec des ESS territoriales... pour accélérer le développement de nos projets. Notre ancrage territorial fort, et l'engagement de nos équipes sur le terrain, ont été déterminants pour Medirest et nous entendons toujours défendre ces valeurs de proximité aujourd'hui comme demain.

Ces derniers mois, les retours de nos clients ont été particulièrement positifs. Dans chacun de nos établissements, ils ont redécouvert des équipes sur lesquelles ils pouvaient s'appuyer, sans défaillance malgré les conditions complexes.

Même si ce n'est pas terminé, nous sortons renforcés de cette année particulière et convaincus de nos forces. Nos piliers ont un sens plus fort que jamais : nos femmes et nos hommes, l'expertise culinaire & nutritionnelle, le bien-être et le réconfort et la performance dynamique.

Nous portons « un nouveau regard sur la restauration santé et médico-sociale, loin des clichés ». Notre idée ? Contribuer au bien-être, rompre avec la monotonie, créer des moments de vie, de plaisir et de gourmandise ».

S'adapter à la crise

Alors que la France était touchée par la crise de la Covid-19, Medirest a dû s'adapter immédiatement, sans interrompre ses prestations de services. Dès le début, trois lignes directrices ont été mises en place : protection (de son personnel et de ses convives), continuité de son activité et communication (auprès des clients et des équipes).

Medirest a déployé des moyens inédits en mobilisant toutes les énergies au plus haut niveau de l'entreprise, avec la création d'une cellule Compass Group France & Medirest. Composées des dirigeants du Groupe et de ses experts techniques et opérationnels, cela a permis le bon pilotage des opérations (veille sanitaire, plan de continuité d'activité, définitions des solutions à déployer, informations et coordination avec les autres acteurs du secteur).

Tout de suite, des mesures pour assurer la sécurité de l'ensemble des collaborateurs et des convives ont été mises en place comme bien sûr la distribution de masque et de gel, de nouvelles règles de distanciation, de nouvelles pratiques de production et de distribution des repas, des formations aux bons gestes, etc. Medirest a dû faire preuve d'agilité chaque jour. Au total, plus de 30 protocoles sanitaires ont été créés et appliqués.

Pour assurer la continuité de service, les menus et les offres ont été revus, comme le service en chambre par exemple dans les EHPAD, impliquant du nouveau matériel pour distribuer les plateaux. L'approvisionnement produits a été modifié, plus direct, et sa sécurité renforcée (adaptation de la prestation de restauration aux stocks disponibles, etc.)

Aussi, Medirest a pu gérer les remplacements de personnel via la création d'une cellule permettant aux salariés des autres marques du Groupe (Eurest, Exalt et Scolarest) en chômage partiel d'être réservistes volontaires pour venir en aide si besoin. Des passerelles réussies grâce à l'accompagnement et à la formation qui leur ont été proposés par les services RH.

Medirest a choisi d'adopter une approche collaborative avec ses clients afin de trouver des solutions adaptées à chacun. Cette cohésion et ces échanges ont permis une proactivité rapide et efficace sur le terrain, allant jusqu'à la création d'un site internet en quelques jours pour faciliter les démarches administratives.

Depuis les premiers jours de la pandémie, Medirest a engagé de nombreuses actions pour maintenir la communication avec ses collaborateurs et ses clients, et les tenir informés des différentes mesures prises.

Solidarité et convivialité

Après le déploiement des mesures de protection, l'enjeu était d'apporter du soutien.

Au quotidien, l'alimentation joue un rôle essentiel dans le secteur de la santé et du médico-social. Elle participe à la bonne santé et au bien-être des patients et des résidents. Dans cette période difficile, nombre de personnes ont connu l'isolement, ne pouvant plus recevoir de visite de leurs proches. Un facteur de stress néfaste pour le maintien en bonne santé des résidents.

Les Femmes et les Hommes qui travaillent chez Medirest ont en commun l'empathie et la passion de leur métier. Rapidement, les équipes ont fait preuve d'un engagement et d'une solidarité exemplaire pour apporter leur aide aux patients et aux résidents isolés et particulièrement fragiles, et ce malgré les risques.

Et pour aller au-delà de la seule prestation culinaire, des opérations « de réconfort » ont été organisées pour préserver au mieux le moral de tous, comme par exemple l'opération « Pour un sourire », au cours de laquelle 800 dessins et photos réalisés par des enfants de collaborateurs ont été remis à des personnes âgées ou au personnel soignant, qui ont même parfois joué le jeu de répondre à leur tour. Ce partage et cet engagement, au cœur de la démarche Medirest, se sont également traduits par « les cookies du vendredi », préparés sur place chaque semaine par les Chefs Medirest et offerts au personnel soignant et aux résidents.

D'autres opérations ont vu le jour... avec la venue de Chefs prestigieux comme Bernard Bach, Jean-Marc Tachet, Christian Tetedoie, Julien Thomasson, Grégory Cuilleron, ... de façon bénévole dans les établissements confinés, pour égayer les journées des résidents et du personnel soignant et faire du repas, un moment à part.

Une démarche RSE globale et pleine de sens

Un fort accompagnement RH a été opéré par Compass Group France durant la crise. Les équipes Medirest, ont été remerciées de leur dévouement et implication, notamment par des primes de mobilisation extraordinaires. De nombreuses sessions de formations ont également été proposées aux collaborateurs pour des montées en compétences mais aussi pour faciliter les passerelles entre nos marques.

Sur le plan de l'approvisionnement auprès des producteurs, celui-ci a été challengé. L'objectif majeur ? Soutenir les producteurs et les aider à écouler leur production. Les stocks et invendus de Medirest ont été quant à eux redistribués au personnel soignant, sous forme de paniers de fruits et légumes par exemple, ou à des associations, une démarche à la fois solidaire et anti-gaspillage.

Ce que la crise a changé

La crise ne laissera personne indifférent et laissera des traces. De ce fait, Medirest se doit d'imaginer le futur, pour ses collaborateurs, ses clients et ses convives. La pandémie a été un accélérateur de nouveaux fonctionnements à adopter, qui perdureront après la crise ; comme les nouvelles offres de restauration, la proximité avec les clients et les convives avec une communication renforcée.

La restauration du personnel soignant est plus que jamais une préoccupation pour les dirigeants du secteur de la santé. Compte tenu du flux tendu de leur activité, le besoin de diversifier les espaces, les horaires et modes de consommation a accéléré le développement de nouvelles offres. Le digital nous a permis d'y répondre avec des solutions telles que le Click&Collect, les frigos ou casiers connectés, ou encore la livraison de repas avec la marque Popote.

Les difficultés des derniers mois ont permis de renforcer les liens entre Medirest et ses clients, qui ont redécouvert des équipes de restauration engagées, prêtes à les soutenir peu importe le contexte et à cuisiner de bons produits frais avec passion. Les temps forts, comme les déjeuners d'exception, les incontournables de saison et les newsletters se sont multipliés.

Les équipes Medirest ont fait preuve de solidarité pour s'épauler mutuellement et soutenir les convives, ce qu'il leur a permis de trouver encore plus de sens dans ce qu'ils font.

Et demain ?

Nous avons beaucoup appris de cette crise et nous sommes aujourd'hui plus convaincus que jamais que notre mission est d'apporter du plaisir au quotidien. Une nouvelle énergie anime désormais nos

équipes qui débordent d'idées pour toujours créer l'émotion chez nos convives. Nous avons la volonté de créer encore plus de moments d'exception et de faire perdurer la solidarité qui s'est installée. Durant cette année, les clichés sur la restauration de santé et du médico-social se sont estompés et nous avons la ferme intention de continuer à casser les codes avec une cuisine simple mais créative. Pour cela, nous axons nos recettes sur des techniques culinaires efficaces et maîtrisées, avec des offres simplifiées mais qui mettent l'émotion au cœur de la prestation. Nous répondons à une demande du marché forte, avec des produits frais, issus au maximum des producteurs locaux, dans la lignée de la loi EGalim qui a pour mérite de tirer le marché de la restauration de santé vers le haut. Nos clients ont été très reconnaissants du soutien apporté et apprécie notre ancrage local qui favorise notre réactivité opérationnelle. C'est aussi à leurs côtés que nous construisons la restauration de demain. » Renaud Courtel.
