



Infographies du diagnostic de la cuisine centrale du Centre hospitalier de la Tour Blanche

*Projet « Mon établissement
anti-gaspi, c'est permis! »*



- **Définition de « Gaspillage alimentaire »**

Selon un rapport de l'**Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)** datant de 2016, le gaspillage alimentaire est défini de la façon suivante :

« Sont considérés comme pertes et gaspillages alimentaires: les produits perçus à un moment donné de la chaîne alimentaire comme comestibles par des humains, et qui bien que comestibles ne sont pas consommés par l'humain parce que écartés (tri, surproduction...), perdus (récolte, transformation, transport...) ou non consommés (périmées, servies mais non consommées) ».

- **Contexte du projet :**

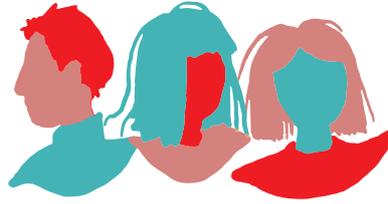
L'Union régionale des CPIE, et ses deux antennes locales, le CPIE Touraine Val de Loire et le CPIE Brenne-Berry, accompagnent territoires et établissements dans la lutte contre le gaspillage alimentaire depuis 2016. Forts de cette expérience, l'Union régionale et les antennes locales ont proposé à 9 nouveaux établissements de vivre cet accompagnement en 2021-2022. **Le Centre hospitalier de la Tour Blanche s'est porté volontaire pour participer à ce projet qui s'intègre dans une démarche globale et innovante.** En effet, le Centre hospitalier travaille pour intégrer de plus en plus des **produits locaux et de qualité** dans ses menus. La lutte contre le gaspillage alimentaire est un levier pour réussir à atteindre ces objectifs.

L'accompagnement se décline en **4 étapes**, sur **14 mois** :

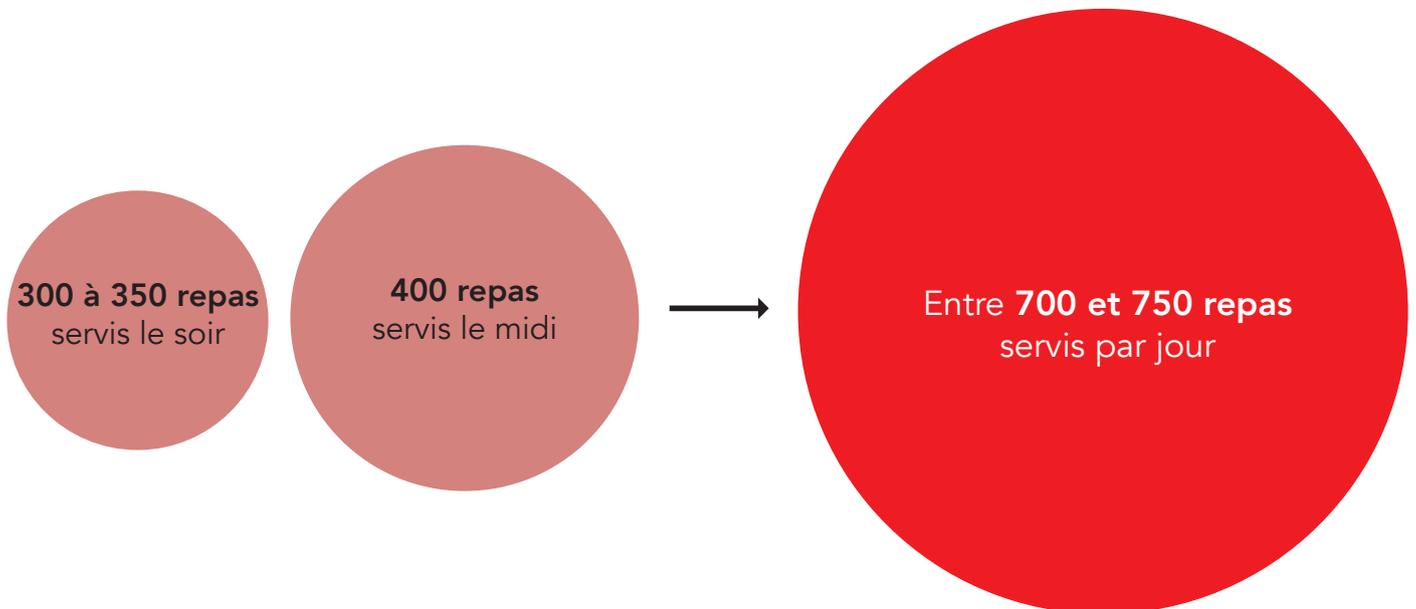
- 1/ Réalisation d'un **diagnostic du gaspillage alimentaire**, afin de quantifier le gaspillage, et identifier les axes d'amélioration de l'établissement
- 2/ **Identification d'un plan d'action**, afin de répondre aux enjeux ciblés lors du diagnostic
- 3/ **Expérimentation des actions identifiées**
- 4/ **Évaluation des actions** et définition des marges de progressions

L'accompagnement du CPIE a **débuté au printemps 2021 et s'est déroulé jusqu'à l'été 2022.**

1. Contexte des repas



14 à 17 personnes
travaillent dans les cuisines



Les patients et patientes
ont en moyenne **1 h pour manger**

Le temps du repas est d'environ **1h30**, à partir **de l'arrivée des chariots navette dans les services jusqu'au débarrassage**. Les patients et les patientes ont généralement **1h pour manger**.

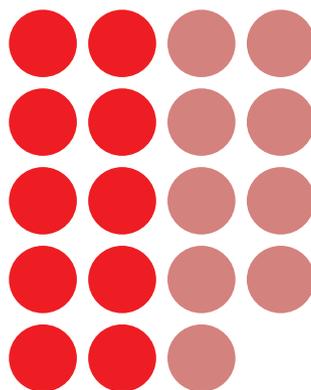
Le personnel hospitalier qui sert les repas est en **lien direct avec les patients et les patientes**, et reçoit régulièrement des **retours informels sur les repas et les menus**. Ces retours sont souvent **communiqués à la diététicienne du service** et peuvent ensuite être **remontés jusqu'à la cuisine**.

Les repas qui ne sont pas servis au self du personnel sont **donnés à l'association Abris de Nuit d'Issoudun**, qui distribue ces repas aux personnes qu'elle accompagne.

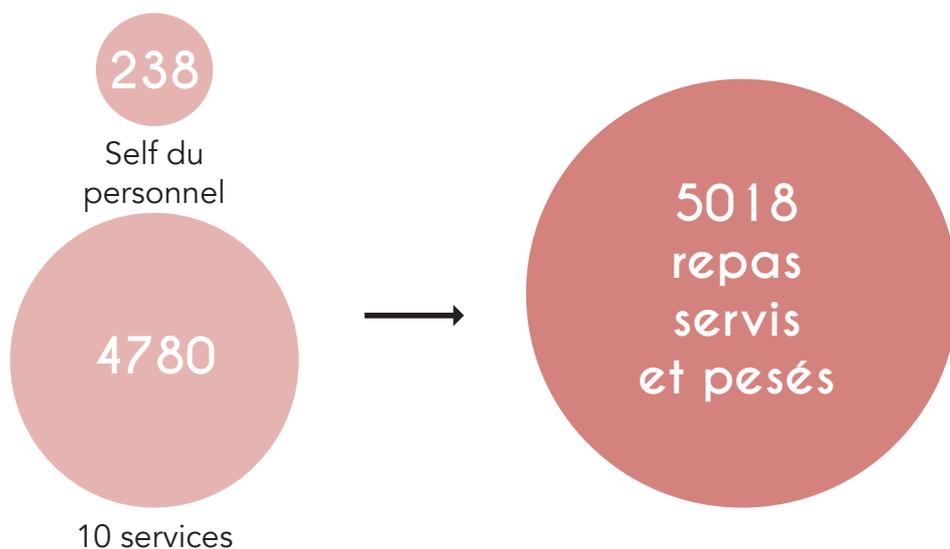
1 · Contexte du diagnostic



Pesées réalisées sur une semaine, du **24 au 30 juin 2019**



10 services sur 19 ont pesé



4780 repas servis et pesés dans les 10 services et 238 servis et pesés au self du personnel, soit 5018 repas servis et pesés sur la semaine.

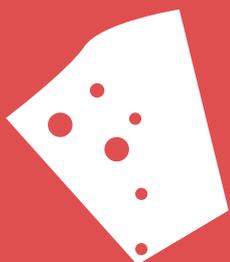
Les données utilisées sont issues des pesées réalisées en **2019**, du **24/06 au 30/06**. Pendant une semaine, **10 services sur 19 ont trié et pesé** leurs déchets **le midi et le soir**.

Sur ces 7 jours, 4 780 repas ont été servis dans ces 10 services, et 238 au self du personnel (**5 018 repas servis** en tout cette semaine là).

2. Répartition des déchets*

*Pour 61 résidents et résidentes

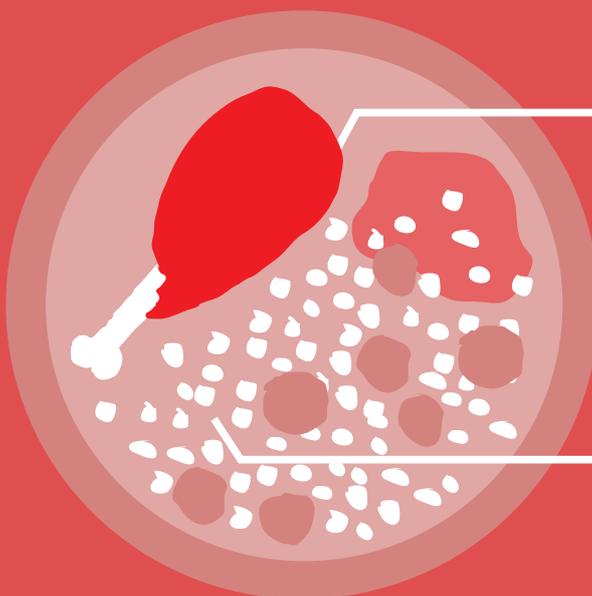
laitages :
6,7 kg /
semaine



entrées :
14,76 kg /
semaine



desserts :
5,59 kg /
semaine



protidiques :
25,48 kg /
semaine

légumes et
féculents :
42,9 kg /
semaine

Lors des pesées, un **audit particulier a été réalisé aux Reflets d'Argent, auprès de 61 résidents** (soit 854 repas comptabilisés).

En effet, **les déchets ont été triés par composante, afin de voir ce qui y était le plus gaspillé.**

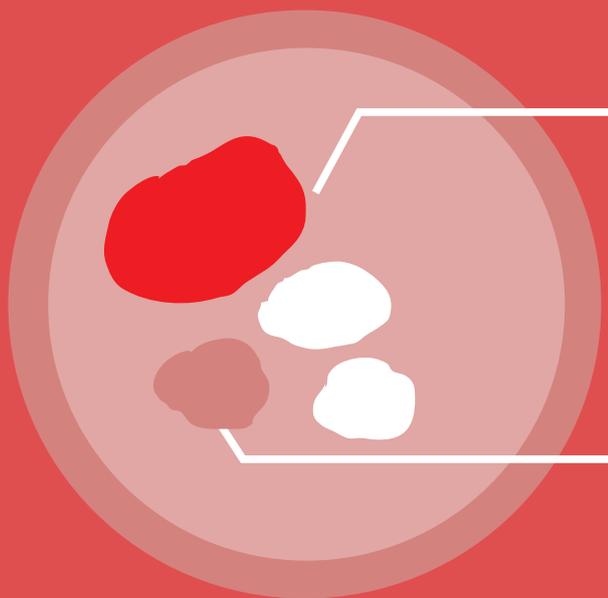
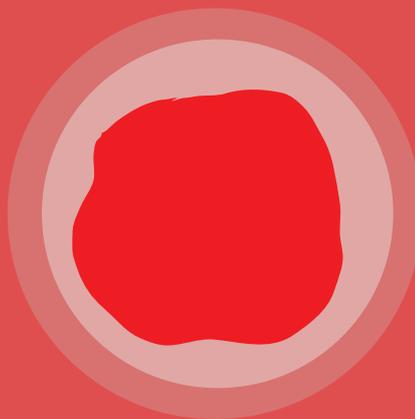
Les chiffres sont directement issus de l'analyse faite à partir de ces données et ont été présentées le **20/08/2019**.

On y voit clairement que les **légumes et féculents sont les plus gaspillés**. Ceci concorde avec les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée cette année.

2. Répartition des déchets*

*Pour 61 résidents et résidentes, repas mixés

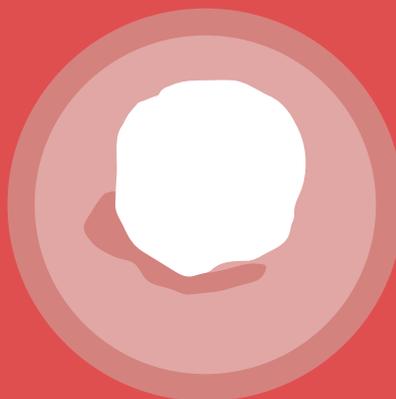
entrées
mixées :
4,33 kg /
semaine



protidiques
mixés :
3,17 kg /
semaine

légumes et
féculents
mixés :
34,48 kg /
semaine

desserts
mixés :
1,07 kg /
semaine



Lors des pesées, un **audit particulier a été réalisé aux Reflets d'Argent, auprès de 61 résidents** (soit 854 repas comptabilisés).

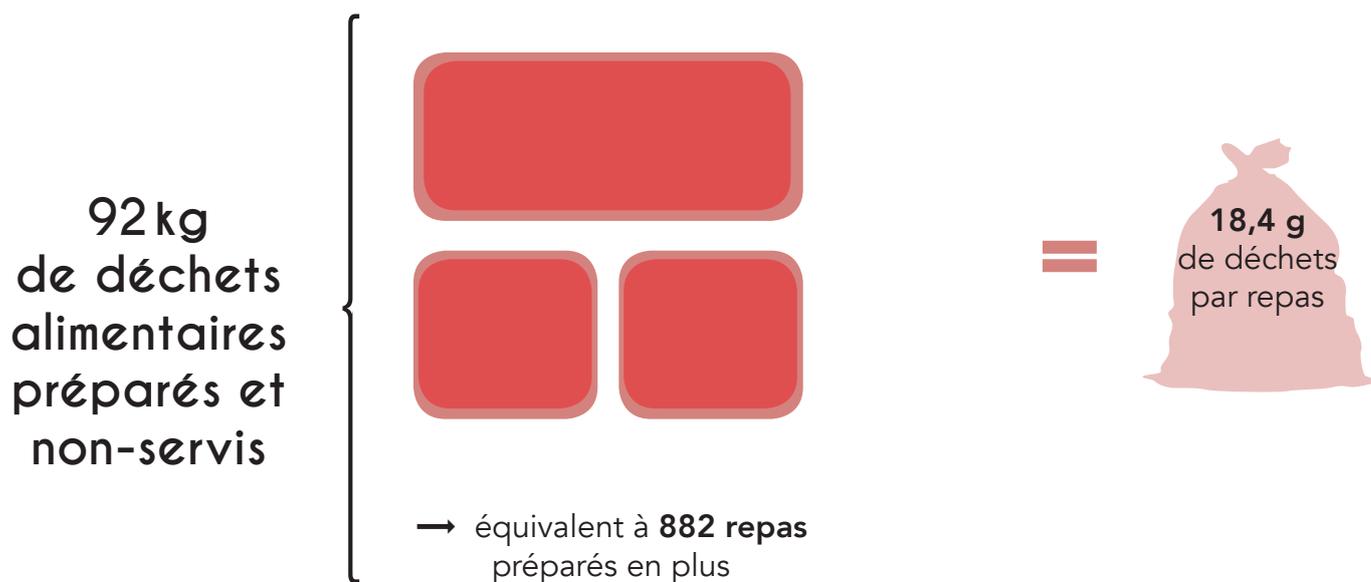
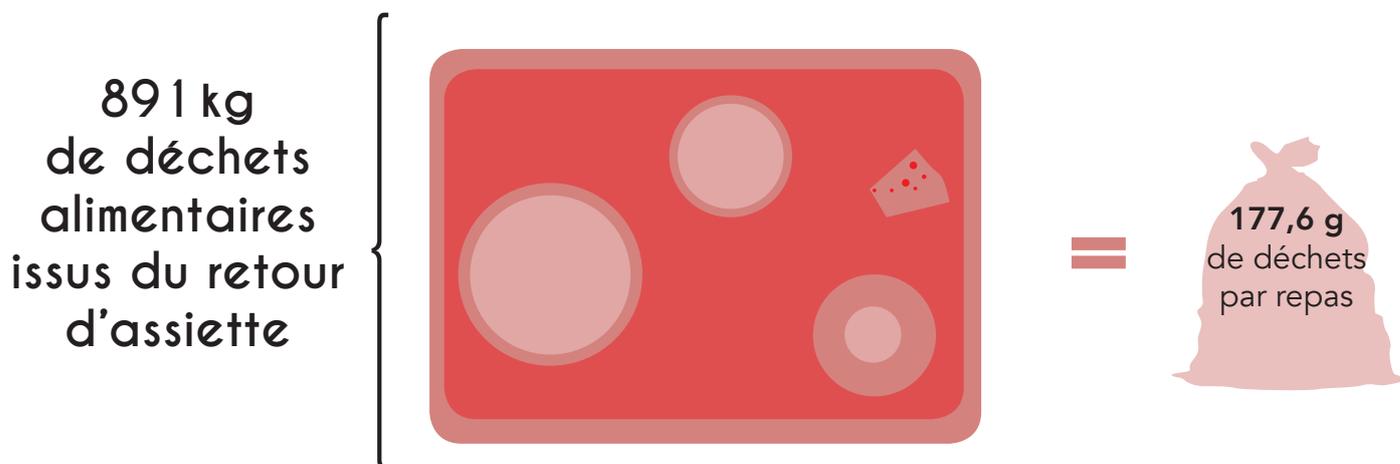
En effet, **les déchets ont été triés par composante, afin de voir ce qui y était le plus gaspillé.**

Les chiffres sont directement issus de l'analyse faite à partir de ces données et ont été présentées le **20/08/2019**.

On y voit clairement que les **légumes et féculents sont les plus gaspillés**. Ceci concorde avec les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée cette année.

2. Répartition des déchets*

*Pour 61 résidents et résidentes



→ soit **196 g**
de déchets alimentaires par repas

Ces données concernent donc les **10 services de restauration** suivants : Bel Air (rez-de-chaussée et premier étage et les Mésanges); Les Reflets d'Argent (deux salles de restauration); l'USLD; le SMPR; le MAG; le SSP/SSG; et la Médecine Polyvalente.

Sur l'ensemble de la semaine, pour ces 10 services et le self, le Centre hospitalier a jeté :

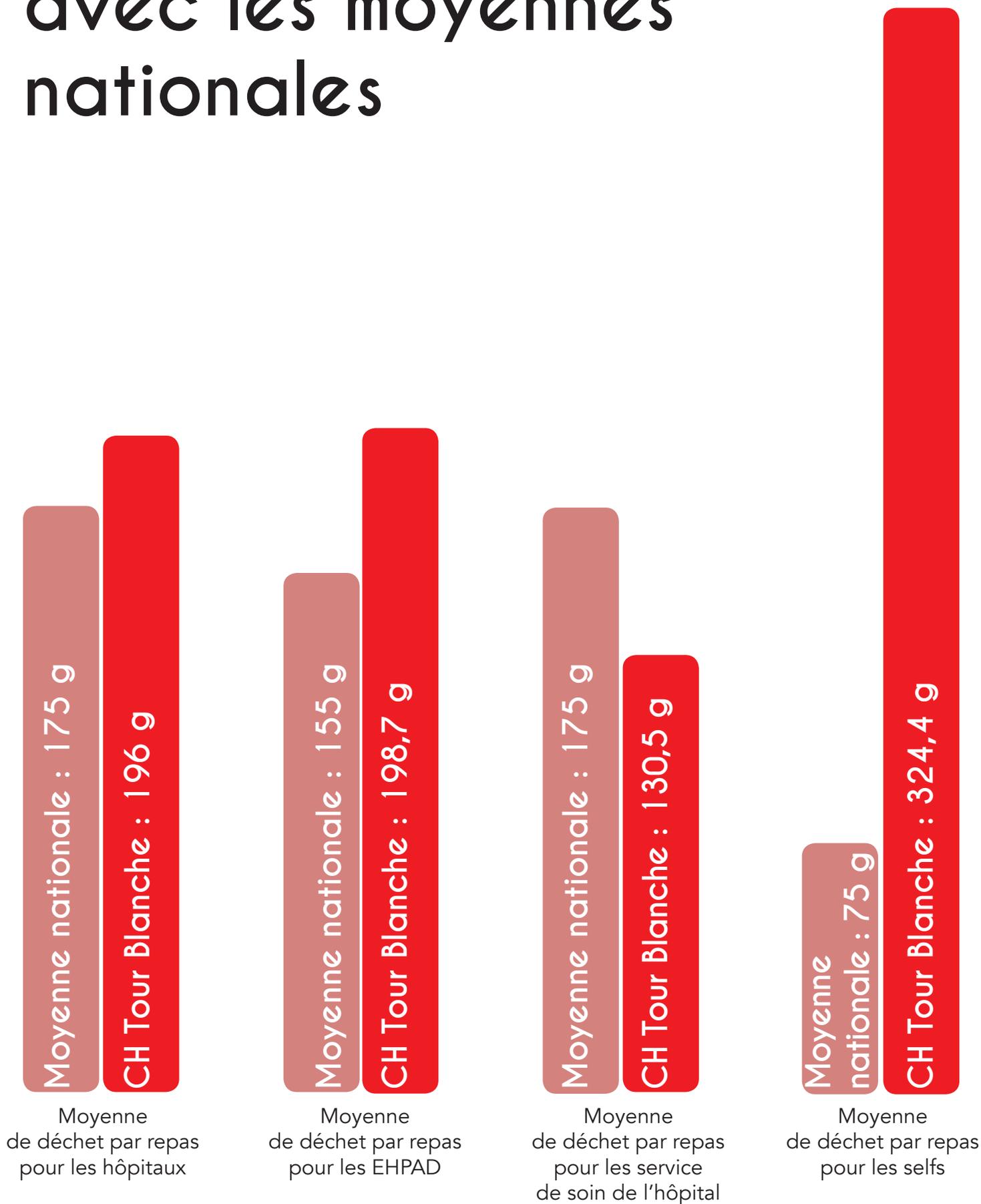
- **891 kg de déchets alimentaires issus des retours d'assiette**, soit 177,6 g par repas
- **92 kg de déchets alimentaires préparés mais non servis**, soit 18,4 g par repas

Le pain n'a pas été séparé et pesé séparément du reste des déchets alimentaires, une étude spécifique pour le pain pourrait être menée en plus si le Centre hospitalier le souhaite.

Quantité totale de déchets alimentaires gaspillés pendant la semaine : $891 + 92 = \mathbf{983 \text{ kg}}$

Quantité moyenne de déchets alimentaires gaspillés par repas : $177,6 + 18,4 = \mathbf{196 \text{ g par repas de déchets alimentaires}}$

3. Comparatif avec les moyennes nationales



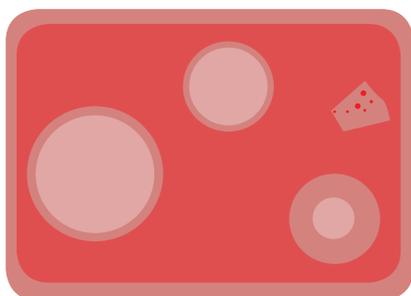
D'après les moyennes nationales issues de données compilées sur de nombreux établissements, le gaspillage alimentaire représenterait au total **175 g/repas pour les hôpitaux en France (et 155 g/repas pour les EHPAD)**. Cette moyenne comprend les **déchets issus des retours plateaux, des déchets cuisine et du pain**.

Le Centre hospitalier de la Tour Blanche est **au dessus des moyennes nationales** avec **196 g de déchets alimentaires par repas** (retour assiette, et retour cuisine).

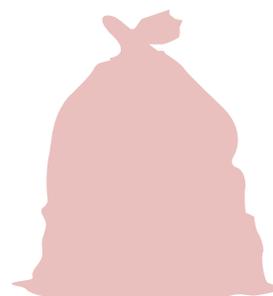
Si on détaille ces données, on voit que les retours d'assiettes des EHPAD (Bel Air ; Les Mésanges ; les Reflets d'Argent ; les Arcades et l'USLD) sont à **198,7 g/repas** de déchets alimentaires (moyenne nationale : 155 g/repas). Les services de soins de l'hôpital (SMPR ; MAG ; SSP/SSG ; MEDPO) sont en moyenne à **130,5 g/repas** (moyenne nationale : 175 g/repas). Enfin, le self est en moyenne à **324,4 g/repas** (moyenne nationale (75 g/repas).

Concernant les retours cuisine, **la cuisine du Centre hospitalier a produit 92 kg sur une semaine**. On constate ainsi que le **nombre de repas préparés est légèrement trop important** par rapport au nombre de repas servis (**882 repas en surplus**). Toutefois, ce qui est préparé mais non servi ne représente que **9%** des déchets alimentaires du Centre hospitalier.

4 · Coût du gaspillage alimentaire



Un repas coûte en moyenne
2,2 € de production pour
un poids moyen de **559,6g**
par personne



Le gaspillage coûte donc
0,80 € par repas.

Pour une semaine sur les 10 services et les self :



983 kg
de déchets
alimentaires

=

1757
repas
gaspillés

=

3865,4 €
en gaspillage
alimentaire

20 100,8 €
dépensés par an

Sur cette semaine d'étude, le **coût de production a été de 12 980 €**, soit en moyenne un coût de production de **2,2€ par repas**. De plus, le poids moyen d'un repas au Centre hospitalier sur cette semaine est de 559,6g.

Le coût du gaspillage pour un repas est donc de **0,80€** (soit : $(2,2 \times 196) / 559,6$)

Les 983 kg de déchets totaux (retour assiette et retour cuisine) représentent **1 757 repas gaspillés sur une semaine** (soit $983 / 0,5596$).

Ainsi, sur la semaine le **coût du gaspillage alimentaire du Centre hospitalier sur les 10 services et le self, a été de : $1 757 \times 2,2 = 3 865,4€$**

Rapporté sur un an (52 semaines), on estime que le coût du gaspillage alimentaire pour ces services représente : $3 865,4€ \times 52 = 201 000,8€$

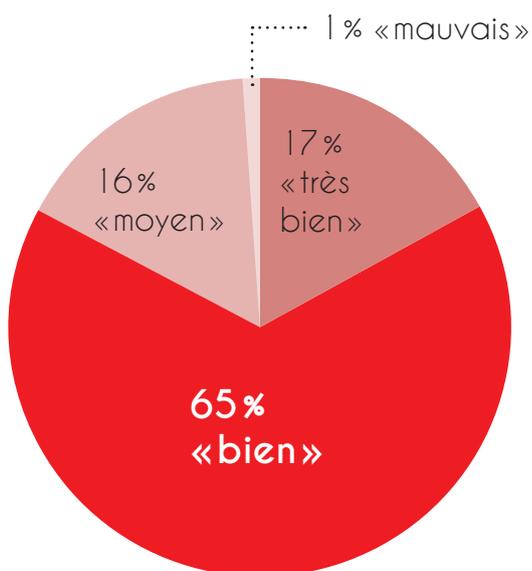
Pour avoir une estimation à échelle du Centre hospitalier, il faudrait ajouter le coût du gaspillage des 9 autres services.

À noter que ce coût est **estimé seulement sur les pertes en matières premières**. Le **coût réel est en réalité plus élevé** puisqu'il serait nécessaire d'intégrer les coûts indirects liés à la gestion et au traitement des déchets; au surplus de consommation d'énergie pour le stockage et la préparation des aliments perdus; au temps salarié déployé pour les tâches nécessaires à la gestion des denrées finalement jetées; etc. Au delà de la question du gaspillage alimentaire, le Centre hospitalier souhaite **améliorer ses pratiques en réduisant la quantité de contenants à usage unique**. Chaque année, **l'achat de barquettes alimentaires représente 30 000€ pour l'établissement**. En travaillant à la fois sur le gaspillage alimentaire et la **réduction des contenants à usage unique** (les deux actions étant inscrites dans la loi EGalim), **l'établissement pourrait économiser jusqu'à 230 000€ par an**.

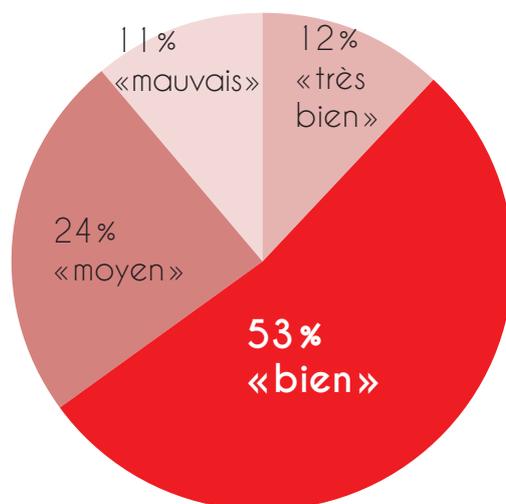
5. Enquête de satisfaction*

* Distribuée dans tous les services concernés par cette étude : 88 réponses.

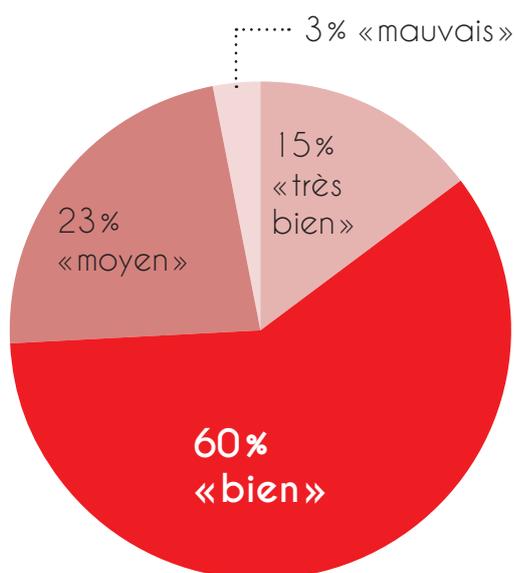
→ Environnement du repas



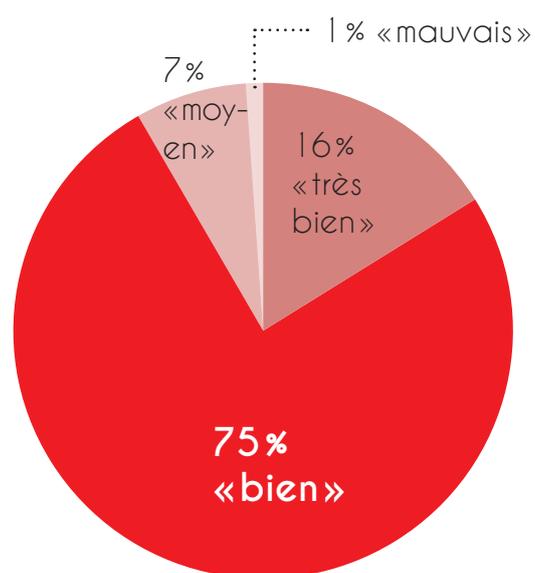
La cadre des repas



La présentation des repas



La chaleur des repas



Durée des repas

- **L'environnement du repas**

Quelque soit le service, les convives **apprécient le cadre dans lequel ils mangent** (65 % sont « *satisfaits* » et 17 % « *très* » satisfaits). Notons toutefois que dans les EHPAD, le fait de manger toujours à la même table à cause des mesures sanitaires en vigueur ne plait pas forcément. Concernant le **temps disponible** pour déjeuner, là encore les convives sont **satisfaits dans l'ensemble**. Plusieurs convives ont fait remonter dans la rubrique des suggestions le fait que dans le service SSP/SSG ainsi que dans le service de Médecine Polyvalente, **le temps du repas du soir pourrait être un peu plus long**.

- **Présentation et chaleur des plats**

La **mise en valeur** des plats est dans l'ensemble **appréciée** des convives (65 % d'entre eux se disent « *satisfaits* », voire « *très* » satisfaits). La qualité de la présentation des plats (pour les repas à texture normale) a d'ailleurs été soulignée à plusieurs reprises dans la rubrique des remarques libres. Concernant la **chaleur des plats**, là encore, les convives sont en **grande majorité** « *satisfaits* », voire « *très* » **satisfaits** (75%).

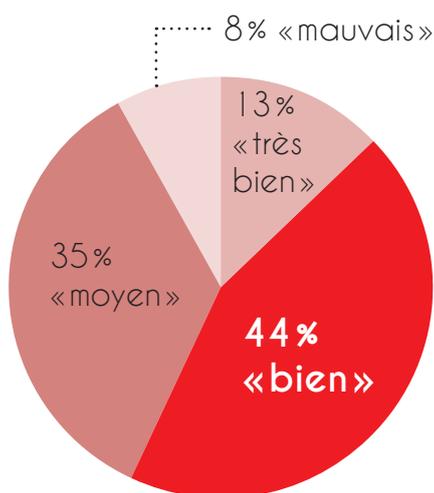
- **Quantités servies**

Les **quantités sont dans l'ensemble satisfaisantes** pour les convives, toutefois c'est aussi la **première raison de leur gaspillage alimentaire**. En effet, à la question « *quelle est la première raison de votre gaspillage ?* » c'est la case « *quantité trop importante* » qui a été le plus de fois cochée. Par ailleurs, les convives ont été nombreux (19/88) à signaler que la **quantité du repas du soir est trop importante**.

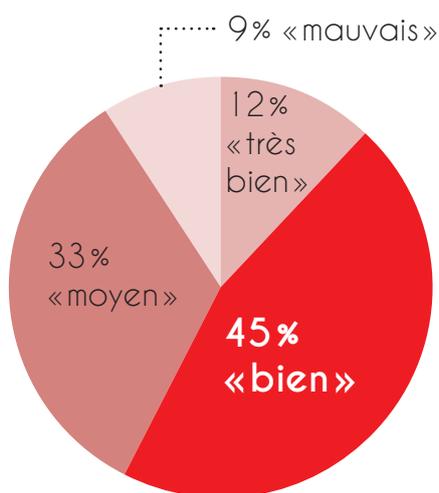
5. Enquête de satisfaction*

* Distribuée dans tous les services concernés par cette étude : 88 réponses.

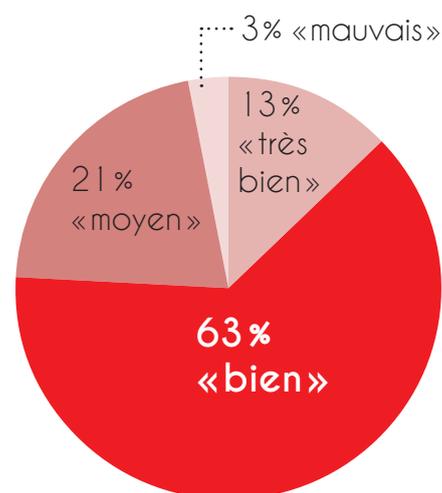
→ Composition des repas



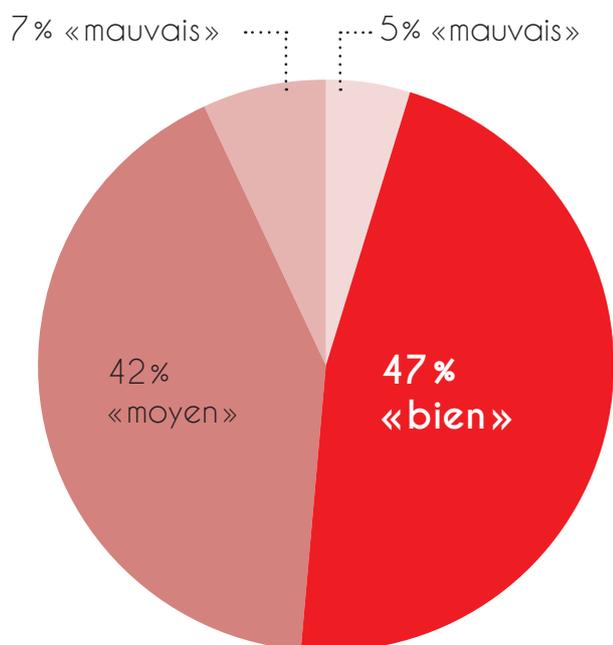
Qualité



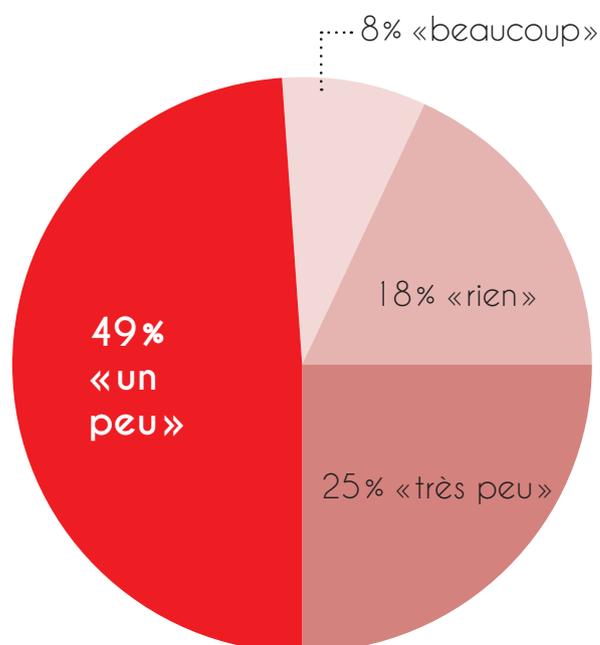
Variété



Quantité



Opinion générale



« Quelle quantité estimez-vous laisser dans votre plateau habituellement ? »

• **Variété et menus proposés**

Concernant la variété des menus, les **avis sont plus mitigés** : 57% des convives se disent « *satisfaits* » voire « *très* » satisfaits, alors que 42% se disent « *peu* » voire « *pas* » satisfaits. À de très nombreuses reprises, des convives (surtout dans les EHPAD) ont signalé une **trop forte présence de féculents** dans les menus (céréales et légumineuses). En effet, les composantes type riz, semoule et pois chiches semblent revenir trop souvent dans les menus à leur goût. Un patient a signalé que « *les menus ne sont pas de notre génération* ». De plus, à plusieurs reprises des patients et patientes ont proposé dans la rubrique des suggestions de **préparer un menu végétarien le soir** (tous services confondus). Ce menu végétarien est proposé en suggestion par les patients et patientes qui considèrent que les repas du soir sont trop consistants. La question du menu de substitution a été soulevée plusieurs fois par les convives : plusieurs d'entre eux ont soulevé son **manque de renouvellement** (steak ou jambon-purée). L'idée de **varier les assaisonnements** des entrées et des plats a été proposée plusieurs fois. De plus, deux convives ont proposé de **ne pas servir des plats saucés** (notamment pour les viandes), mais de laisser la possibilité à chacun de le faire (en mettant un contenant de sauce sur chaque plateau). **Le potage du soir est très apprécié.**

• **Qualité des produits**

La qualité des produits est aussi un sujet qui **ne fait pas consensus** : 57% des convives se disent « *satisfaits* » voire « *très* » satisfaits contre 42% qui se disent « *peu* » et « *pas* » satisfait. Certains convives en unité de long séjour soulignent toutefois qu'il y a une **amélioration dans la qualité des produits** (confirmée par ailleurs par les équipes de service). Notons que deux produits ont été cités régulièrement, quelque soit l'âge et le service du convive. Les **fruits ont été très souvent critiqués** (10 fois sur 88 questionnaires) : trop durs et trop froids, ils ne sont pas adaptés à la consommation des patients et patientes. **La viande est le deuxième produit qui a été souvent cité** par les convives (13 fois sur 88 questionnaires). Au delà de la qualité de la viande, c'est plutôt sa cuisson qui est remise en question (trop cuite, pas assez tendre). Ce point a déjà été **pris en compte par la cuisine du Centre hospitalier**, qui a investi dans du matériel basse température pour améliorer la qualité de cuisson.

6. Priorisation des enjeux

Approvisionnement, commandes et stockage :

- Il n'y a pas de logiciel interne pour faciliter la prise en compte des effectifs quotidiens. Un travail dans chaque service pourrait permettre de mieux connaître et communiquer les effectifs aux cuisines ? (12 votes)
- Continuer le travail avec les producteurs locaux afin de respecter les objectifs de la loi EGalim (50% de produits dits de « qualité ») (9 vote)

Menus :

- La commission Menu a été arrêtée pendant un temps. Le Centre hospitalier a le projet de la remettre en place (cadre et objectifs à redéfinir) (9 votes)
- Plusieurs convives demandent à avoir plus de menus sans viande. (6 votes)
- Tous les hôpitaux font face à la même problématique : les convives ont des profils très différents (goûts et besoins). (1 vote)

Production :

- La cuisine et le matériel sont anciens. (16 votes)
- Les quantités produites sont parfois trop importantes. (5 votes)

Service :

- Les équipes qui servent les repas ne sont pas formées à l'hôtellerie. (7 votes)
- Les portions servies semblent parfois trop importantes (tous services). Approfondir le travail sur les demi-portions/double portions? (6 votes)

Consommation :

- Le travail sur la présentation des plats peut être approfondi (projet en cours pour les menus hachés et mixés). (14 votes)
- Le self du personnel est peu fréquenté (nette diminution de la fréquentation) et le gaspillage y est le plus important. Des paniers repas vont être proposés (en projet). (4 votes)
- Zoom sur des aliments : Les fruits servis sont souvent trop durs/froids. Les sauces/assaisonnements pourraient être proposés à part. (3 votes)

Pause méridienne et établissement :

- Les résultats du questionnaire de satisfaction (2 questions sur la restauration) ne sont pas communiqués aux équipes. (10 votes)
- Les patients et patientes connaissent peu le fonctionnement et les enjeux de la cuisine du Centre hospitalier. Ils ne sont pas sensibilisés aux enjeux du gaspillage alimentaire. (6 votes)
- Au delà du gaspillage alimentaire, l'établissement n'effectue pas de tri de ses déchets (alimentaires et non alimentaires). Un travail autour du tri pourrait permettre de valoriser ensuite les déchets alimentaires (compostage, chenil, etc.) (4 votes)
- Continuer de favoriser l'interconnaissance entre les services. (4 votes)

• Plan d'actions

Suite au diagnostic de l'établissement, le groupe de suivi du projet « *Mon établissement anti gaspi, c'est permis!* » s'est réuni afin de déterminer quels étaient les enjeux de l'établissement.

Quatre axes de travail prioritaires ont été ciblés lors de cette réunion :

— **Adapter les quantités servies le soir** : un groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises afin de réfléchir à la mise en place d'un repas à 4 composantes le soir (mêmes apports nutritionnels mais des plateaux moins remplis). Une rencontre a été organisée avec un autre Centre hospitalier qui a mis en place ce fonctionnement.

— **Mieux faire connaître le service de restauration du Centre Hospitalier** (auprès des patients et patientes et du personnel) : réalisation d'un document d'information pour les nouveaux arrivants (patients et personnel) afin d'expliquer le fonctionnement du service de restauration. Par ailleurs, des visites de la cuisine ont été proposées aux différents services (elles n'ont pas toutes été réalisées).

— **Mieux intégrer l'avis des patients et patientes concernant les repas et les menus** : fluidifier le passage de l'information entre le service qualité et le reste des services (à partir des questionnaires de sortie des patients et des patientes)

— **Monter en compétence et en qualité sur le service des repas** : proposer des formations d'hôtellerie pour le personnel de service (en cours d'étude avec le service des ressources humaines)

