



## Groupe de travail « Communication »

### Comment parler aux seniors **DEPENDANTS** de leur alimentation et des aliments ?

#### Compte-rendu de réunion

21 Janvier 2016

**Ordre du jour** : Contexte et cadrage. Livrables. Calendrier.

**Participants** : Natacha Lévy (ELIOR), Loraine Taupin (ELIOR), Marine Legoux (AG2R LA MONDIALE), Clémence Dikansky (Silver Valley), Brigitte Le Révérend (ALIM 50+), Marie-Hélène Saniez-Degrave (ALIM 50+), François Guillon (ALIM 50+),

#### 1. Contexte et cadrage

Les seniors dépendants se trouvent en grande majorité en établissement (EHPAD...) ou à leur domicile. Les deux situations sont différentes mais il reste une question commune, celle de leur **donner envie de manger avec plaisir** dans le cadre de services appropriés. **L'envie de manger** est un préalable de la lutte contre la dénutrition. **La qualité et l'appétence de la proposition alimentaire** sont essentielles mais **la communication associée à cette offre** l'est tout autant : dans ce GT, nous nous attaquons à cette deuxième condition de succès, afin qu'ils mangent bien, afin qu'ils restent dans un bon état de santé et de bien-être, ou bien qu'ils retrouvent cet état perdu. Les situations extrêmes (Alzheimer) seront également considérées.

**Dans le GT, la communication est considérée « 360° »,** c'est-à-dire mobilisant tous les points de contact avec le senior dépendant. Elle englobe toutes les relations établies avec le senior, verbales et non verbales, donc sensorielles (les 5 sens). Elle inclut tous les canaux de communication et s'applique aussi bien à la communication *one way* en direction du senior qu'à l'échange, au dialogue bidirectionnel. Les exemples donnés lors de la 1<sup>ère</sup> séance de ce GT illustrent l'étendue théorique du 360° : **le pain** (important pour les seniors) et **la posture du livreur** (en portage à domicile) peuvent être des éléments essentiels de communication.

**La communication est autant considérée « B2C »** (directe avec le senior) **que « B2B2C »** *via* les intermédiaires de l'alimentation des seniors : pour les EHPAD, il peut s'agir de la direction des établissements, des médecins et du personnel de santé, du personnel de restauration et de service et de la famille des seniors ; pour le portage à domicile, il peut s'agir des mêmes, plus les collectivités publiques ou privées donneurs d'ordre, des aidants et des « livreurs » à domicile. Il a été relevé **pour le B2B2C que la latitude en matière de communication des opérateurs** (par exemple les SRC,

sociétés de restauration collective concédée) **est encadrée par le contrat de concession** passé avec le donneur d'ordre.

## 2. Livrables

**Le but du GT est de fournir à ses participants une expertise sur le thème** cadré ci-dessus, sous la forme d'un rapport de synthèse, à partir des contributions suivantes :

- expériences et réflexions délivrées par des experts académiques ou de terrain invités au GT. On a cité : Pr. Segui (Lille), l'équipe Aupalessens et *al.*, O2 Services à la personne, France Alzheimer, Korian ...
- communication d'études réalisées par des membres du GT pour leur organisation/entreprise. On a cité Elior mais on attend en retour la même chose des autres participants (**cf. note importante<sup>1</sup>**).
- rapport d'un groupe d'étudiants mobilisés sur une enquête de terrain cadrée par le GT : il a été envisagé une enquête lors de tournées de portage et/ou EHPAD, en compagnie d'opérateurs : Elior, Sodexo, Saveurs & Vie, etc.
- rapport des étudiants suite à une recherche bibliographique.

Le rapport de synthèse sera fait par le groupe d'étudiants, puis corrigé et validé par le GT.

Il sera publié en tout ou partie sous l'égide d'ALIM 50+ : tant que les livrables du GT n'ont pas été validés par le GT, ils restent confidentiels pour ses membres.

## 3. Calendrier

Sur la base du présent compte-rendu, ALIM 50+ va faire appel à candidature de participation de ses membres. Une fois la liste des participants établie, le calendrier sera défini, en particulier la date et l'ordre du jour de la 1<sup>ère</sup> réunion.

L'horizon de temps pour le rapport de synthèse est fin 2016.

---

<sup>1</sup> **Le principe des groupes de travail ALIM 50+ est un esprit collaboratif *win-win*. Le partage raisonnable d'idées, de documents et autres informations utiles est attendu de chacun pour le bénéfice de tous.**