

# Quality of **LIFE** Experiences



**TRANSFORMER  
L'EXPÉRIENCE DU PATIENT  
PAR LA TECHNOLOGIE**  
selon Matthew Holt,  
spécialiste des technologies  
appliquées à la santé

**AMÉLIORER  
LE BIEN-ÊTRE  
DES SENIORS**  
à travers la formation  
comportementale du  
personnel soignant

**UNE APPROCHE  
HOLISTIQUE DU SOIN**  
LE CONFLUENT, GROUPE  
HOSPITALIER FRANÇAIS

**Brice Müller**  
Urologue, président de la commission  
médicale d'établissement, Le Confluent

**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

## CONTRIBUTEURS



Matthew Holt

**Cofondateur de Health 2.0**, Matthew s'intéresse aux dernières avancées en matière de technologie des soins. Dans les pages *Rencontre*, ce blogueur et spécialiste des technologies de l'information partage son point de vue sur l'avenir du secteur.

Ronan Dubois

**Directeur général du groupe hospitalier Le Confluent**, Ronan Dubois explique comment Le Confluent apporte à ses patients la meilleure qualité de vie possible dans les pages *Temps réels*.



Mandy Bryon, William Velez et Niki Porter

**Respectivement psychologue conseillère clinique, coresponsable des services de psychologie pédiatrique et de jeu** de l'hôpital pour enfants de Great Ormond Street, à Londres, **directeur des opérations de Sodexo** pour le système de soins de Pinnacle en Pennsylvanie et **Operational Service Manager** des hôpitaux de Brighton et du Sussex, ils apportent leur éclairage sur l'importance des rythmes individuels et la prise en compte des préférences du patient dans les pages *Questions de Qualité de Vie*.



Victoria Nagel Hauzy et Sébastien Le Clézio

Victoria, **journaliste américaine**, et Sébastien, **photographe français**, ont réuni leurs talents pour enquêter sur Le Confluent et réaliser la rubrique *Temps réels*.



Martine Culis

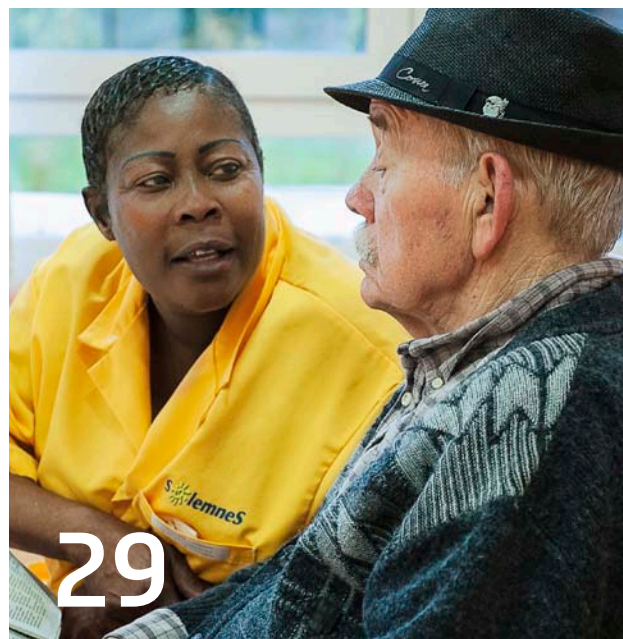
**Chef de projet nutrition et restauration Sodexo France**, Martine détaille le rôle clé que joue l'heure du repas dans le maintien en bonne santé des malades atteints d'Alzheimer dans les pages *Guide pratique*.

Miren Olcoz

**Responsable de la communication et des relations publiques chez Sodexo Espagne**, Miren nous montre dans les pages *Guide pratique* comment la technologie et une communication affinée peuvent améliorer l'expérience du patient.



**Comité éditorial:** Divisions Santé de Sodexo – Patrick Connolly (États-Unis); Willy Gautier (France); Simon Scrivens (Royaume-Uni). **Rédactrice en chef:** Sophie Delaval. **Coordinatrice éditoriale:** Kasha Kruse. **Enquête, rédaction, création et mise en pages:** BABEL. **Journalistes:** Trevor Huggins, Tony Lawrence, Victoria Nagel Hauzy, Gilmar Sequeira Martins, Lori Tomonari. **Crédits photo:** couverture: Sébastien Le Clézio; Amy Harrity/CAPA Pictures (p. 2-7); Hero Images/Photononstop (p. 10-11); Emmanuel Pierrot (p. 12-13); Burger/Phanie (p. 14); Ideaworks Marketing (p. 15-16); Tom Owen/DR (p. 17); Sébastien Le Clézio (p. 18-28); Arielle Plumart (p. 29); photothèque Sodexo (p. 30, 32, 33, 34, 38, 40, 41); Thinkstock 2014 (p. 31, 35, 36, 37, 39); Colin Anderson/Blend Images/Photononstop (p. 34); photothèque Tetra Pack (p. 38); photothèque Carlsberg (p. 39); Rein Skullerud/WFP (p. 41). Juin 2014.



« LA DIFFÉRENCE ENTRE  
S'ADRESSER À UN  
**PROFESSIONNEL  
DE SANTÉ**  
OU À UN AVATAR  
VA S'ESTOMPER DE PLUS EN PLUS. »



18

# UNE APPROCHE HOLISTIQUE DU SOIN

LE CONFLUENT,  
GROUPE HOSPITALIER  
FRANÇAIS



## 02 Rencontre

Comment la technologie change l'avenir des soins.

## 08 Tendances de Qualité de Vie

Études et chiffres clés sur la santé et la Qualité de Vie.

## 10 Questions de Qualité de Vie

Peut-on concilier rythmes individuels et rythme hospitalier?

## 14 Bien vieillir

Former les équipes grâce au programme CARES.

## 18 Temps réels

Une approche holistique des soins au groupe hospitalier Le Confluent.

## 29 Guide pratique

Le point sur la gestion des repas et le suivi en temps réel.

## 32 Sodexo autour du monde

Tour d'horizon des initiatives et projets récents de Sodexo qui améliorent la Qualité de Vie à travers le monde.

02





Matthew  
Holt

# RÉVOLUTIONNER LA SANTÉ GRÂCE À LA TECHNOLOGIE

## BIO

**Matthew Holt** est le cofondateur de Health 2.0. Créé en 2007, **Health 2.0 présente et fait la promotion des nouvelles technologies en matière de santé** par le biais d'événements, de services et de conférences internationales aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Inde, au Moyen-Orient et au Brésil.

Health 2.0 a fait émerger plus de **500 sociétés du secteur technologique** sur le devant de la scène internationale et a inspiré la création de 70 nouvelles antennes dans différentes villes du monde.

Cumulant vingt ans d'expertise dans la santé et les nouvelles technologies, Matthew Holt a aussi lancé le blog **HealthCare**, qui publie des actualités à destination des professionnels de la santé et des usagers.

Le spécialiste américain de la technologie appliquée à la santé explique **comment les nouvelles technologies améliorent l'expérience de soins globale** des individus et des communautés à travers le monde.





**Matthew Holt** est à l'affût des nouvelles technologies qui peuvent contribuer à améliorer l'expérience du patient. Alors que la technologie appliquée à la santé prospère grâce au génie de l'Internet, les patients bénéficient d'un accès croissant à l'information et aux connaissances médicales.

## « L'ACCÈS EN LIGNE À L'INFORMATION ET AUX DONNÉES AMÉLIORE LA QUALITÉ DE VIE DU PATIENT SUR LES PLANS PHYSIQUE ET ÉMOTIONNEL. »

**AU MOMENT OÙ LES SYSTÈMES DE SANTÉ MONDIAUX SUBISSENT D'IMPORTANTES CHANGEMENTS, LE DÉVELOPPEMENT DES TECHNOLOGIES APPLIQUÉES À LA SANTÉ AIDE À RÉDUIRE LES ÉCARTS EXISTANT AUX NIVEAUX CULTUREL ET ÉCONOMIQUE. QUEL EST VOTRE POINT DE VUE SUR CES DÉVELOPPEMENTS?**

**Matthew Holt:** En matière de technologie, l'accent est avant tout mis sur le développement de logiciels et de services de *cloud computing* pouvant répondre à la masse croissante de données médicales stockées dans le *cloud*. Le personnel médical tout comme les patients peuvent désormais accéder

aux données et les partager avec tout le monde sur n'importe quel appareil mobile et à n'importe quel moment.

Selon les pays, on distingue des degrés variables d'avancement technologique : les soins à distance suscitent un intérêt tout particulier au Brésil ; les hôpitaux britanniques bénéficient de fonds pour développer les technologies qui améliorent la sécurité du patient et la communication. Les appareils portables qui peuvent tout vérifier – de la pression artérielle en passant par le rythme cardiaque, l'apnée du sommeil ou l'exposition au soleil – font fureur aux États-Unis et en Europe. Phénomène communs aux patients du monde entier : un désir toujours plus fort d'avoir un plus grand contrôle sur leur santé. Pour cela, aujourd'hui, une connexion Internet suffit ! **Le problème de l'accès à l'information a pratiquement disparu. La communication est devenue synonyme de soin.** Grâce à la nature multifonctionnelle des téléphones mobiles, les médecins installés en ville peuvent

désormais partager leurs informations avec leurs confrères des milieux ruraux, démontrant encore une fois à quel point des appareils et des outils à la portée de tous apportent des changements très positifs.

### QUELS SONT CES CHANGEMENTS POSITIFS?

**M. H. :** L'accès à l'information signifie souvent plus de connaissance, plus de choix et plus de tranquillité. Grâce au Web, les gens peuvent facilement accéder à des informations médicales pertinentes en toute simplicité, ce qui les aide à mieux comprendre leur situation. Avec Internet, on a constaté une explosion du nombre de personnes publiant et comparant leurs données avec celles d'autres malades souffrant des mêmes affections. De fait, certains des "e-patients" les plus actifs en savent à peu près autant que certains médecins ! L'accès à ce type de connaissance améliore la Qualité de Vie du patient à un niveau aussi bien physique qu'émotionnel. Les technologies appliquées à la santé ont aussi permis aux patients de prendre rendez-vous en ligne avec leur médecin, réduisant ainsi le temps passé dans les transports et à patienter inutilement dans les salles d'attente.

Les professionnels de santé utilisent des dossiers médicaux électroniques pour suivre leurs patients, appuyer leurs décisions et mieux communiquer avec leurs patients et leurs confrères. Ceux qui ont la charge de personnes âgées ou d'enfants handicapés peuvent désormais bénéficier d'outils accessibles en ligne, comme les calendriers ou les plans d'action. Par exemple, *Care.com* aide les personnes à trouver des infirmiers ou à obtenir une assistance sanitaire à proximité de leur résidence. Toutes ces technologies sont conçues pour offrir aux patients comme au personnel de santé un plus grand confort, plus d'aisance et un certain sens de la communauté. Ils sont alors dans de meilleures conditions pour partager plus de moments conviviaux. >

▣ PENSEZ-VOUS QUE LA ROBOTIQUE ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ONT UN AVENIR À LONG TERME DANS LE MILIEU MÉDICAL ?

**M. H. :** De plus en plus de patients sont capables de communiquer avec des avatars. En fait, ce qui me semble particulièrement intéressant, c'est l'utilisation des avatars dans l'analyse et la surveillance des comportements du patient. *Ellie*, ordinateur inventé en Californie par un Français, parle et répond intelligemment aux patients, de même qu'il peut comprendre ce qu'ils sont en train de faire. Au travers d'une programmation fondée sur un langage naturel, *Ellie* trie les informations valables, en particulier les indicateurs d'anxiété ou de déprime, d'après le ton de la voix du patient, son vocabulaire et son langage corporel. Les experts médicaux ont estimé qu'ils sont capables d'établir un diagnostic fondé sur ce type d'interaction avec un avatar. Puisque *Ellie* peut répondre aux mêmes questions chaque fois de la même manière, il est devenu possible de constituer une base de données à partir de ce qu'on peut considérer comme un comportement "normal" ou, à l'opposé, "anxieux". L'étape suivante consiste à utiliser cette information comme un outil de dépistage pour détecter les maladies et prescrire un traitement avant que la situation ne nous échappe.

AUJOURD'HUI, LES TECHNOLOGIES PEUVENT-ELLES AIDER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ À AGIR AVEC PLUS DE COMPASSION ?

**M. H. :** Des études et des témoignages confirment l'apparition d'un sentiment de frustration lorsque les patients se sentent exclus de leur propre traitement. Cette sensation d'isolement ralentit le processus de guérison. Utilisées avec discernement, les technologies peuvent offrir une proximité quotidienne aux patients en les accompagnant tout au long de leur traitement. Très concrètement, **les nouvelles technologies seront équipées d'interfaces "empathiques", intégrant de plus en plus les aspects émotionnels dans la conception et les principes de communication – les faisant évoluer de la stricte fonctionnalité vers plus de contact humain.** Par conséquent, je pense que l'utilisation d'automates, c'est-à-dire d'avatars générés par ordinateur se comportant comme un médecin, va se développer.



« DE PLUS EN PLUS DE PATIENTS SONT CAPABLES DE COMMUNIQUER AVEC DES AVATARS. LA DIFFÉRENCE ENTRE S'ADRESSER À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ OU À UN AVATAR VA S'ESTOMPER DE PLUS EN PLUS. »





Voir la vidéo de l'interview sur le *Quality of Life Observer*: [www.qualityoflifeobserver.com/content/revolutionizing-healthcare-through-technology](http://www.qualityoflifeobserver.com/content/revolutionizing-healthcare-through-technology)

connaissance plus transparente en la matière aide à transformer l'observateur passif de sa santé en un participant actif. **Les prestataires de soins veulent souvent apprendre comment redonner le pouvoir aux patients afin qu'ils aient une approche plus concrète de leur propre santé.** Une association appelée "Société pour une médecine participative" a été créée précisément dans ce but. À travers une collaboration, une communication et une coopération ininterrompues, elle aide les professionnels de santé à encourager et à valoriser leurs patients comme des partenaires à part entière, leur permettant ainsi de passer du statut de spectateur à celui de responsable.

#### QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS FONT FACE LES DÉVELOPPEURS, LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET LES PATIENTS VOULANT ALLER PLUS LOIN?

**M. H. :** Certains systèmes d'assurance maladie n'ont pas vraiment évolué depuis leur création, c'est-à-dire depuis le XIX<sup>e</sup> siècle dans certains pays. Les remboursements des patients après une "e-visite", par exemple, sont toujours incroyablement compliqués. Les plus grandes institutions médicales fonctionnent de la même manière depuis cinquante ans. Les professions médicales hautement spécialisées se font la guerre, tout en essayant de se défendre elles-mêmes contre le monde extérieur. Les développeurs qui tentent d'introduire des nouvelles technologies en matière de santé doivent le faire en tenant compte de ces contextes désuets. Les patients et les professionnels de santé se montrent très réceptifs, voire demandeurs, puisqu'ils ont pu constater à quel point ces technologies ont amélioré leur Qualité de Vie. Ils devront cependant patienter, car beaucoup de ces nouvelles technologies ne pourront pas se mettre en place tant que les systèmes actuels n'auront pas évolué.

Contactez Matthew Hoit à [matthew@health2con.com](mailto:matthew@health2con.com) ou visitez le site Internet [www.health2con.com](http://www.health2con.com) et le blog [thehealthcareblog.com](http://thehealthcareblog.com)

#### CES TECHNOLOGIES, Y COMPRIS CELLES DITES "EMPATHIQUES", POURRAIENT-ELLES ÊTRE PERÇUES COMME UNE FORME DE SANTÉ DÉPERSONNALISÉE?

**M. H. :** Il existe un certain nombre de situations – par exemple discuter de détails intimes – où les gens se sentent plus à l'aise en parlant à une machine plutôt qu'à un être humain. Cela dit, les voix automatisées doivent ressembler autant que possible à des voix humaines. Les patients sont de moins en moins tolérants à l'égard des systèmes automatiques qui ne comprennent pas ce qu'ils leur disent. Un beau jour, l'écart entre le fait de s'adresser à un professionnel de santé ou à un avatar va se réduire; c'est d'ailleurs ce qui s'est produit dans d'autres secteurs comme la banque, les biens de consommation ou les télécommunications.

#### COMMENT LES PATIENTS PEUVENT-ILS DEVENIR PLUS RESPONSABLES DE LEUR PROPRE SANTÉ?

**M. H. :** Des outils tels que Symcat ou des entreprises telles que DoubleCheckMd permettent aux patients d'accéder à un corpus de connaissances large et précis, leur donnant une vision plus claire de leur état de santé. De plus, une

## COMMENT LA QUALITÉ DE VIE DES PATIENTS EST MESURÉE À TRAVERS LE MONDE

Alors que le vieillissement des populations se poursuit et qu'un nombre croissant de personnes âgées ont besoin de soins, les gouvernements mettent la priorité sur la qualité des services de soins de longue durée et prennent en considération tout ce qui relève de la Qualité de Vie et de l'expérience des utilisateurs. Pourtant, la notion de Qualité de Vie reste difficile à définir, dès lors qu'elle repose sur des facteurs non quantifiables, comme l'autonomie, le confort, le bien-être ou même les relations sociales. Plusieurs pays de l'OCDE ont commencé à intégrer des indicateurs relatifs à la Qualité de Vie dans leur système statistique national, afin d'aider les décideurs politiques et les prestataires de santé à mesurer et à améliorer la qualité des services de soins de longue durée. En 2013, l'OCDE et la Commission européenne ont recueilli et analysé les méthodes et les indicateurs retenus par chaque pays.



**L'Angleterre** > évalue la qualité des services de soins de longue durée du point de vue du patient en considérant des facteurs comme la propreté et le confort, la nutrition, la sécurité, le bonheur, la maîtrise de son quotidien, les interactions sociales, l'hébergement et la dignité.

**L'Allemagne** > souligne l'importance d'une communication active entre patients et médecins, de la bienveillance et de la politesse des équipes soignantes, ainsi que de la liberté laissée au patient de choisir ses propres vêtements.



**La Corée du Sud** > se concentre sur la disponibilité de l'information, le respect des droits et de la dignité du patient, la qualité de l'assistance aux soins d'hygiène, ou encore le degré de satisfaction du "client".

**Les Pays-Bas** > prennent en considération la qualité des programmes de soins qui évaluent l'implication du patient dans ces programmes, la communication ouverte avec le patient, qui vise à respecter ses souhaits, à prévenir les accidents évitables et à garantir sa liberté de mouvement, et, enfin, le niveau de satisfaction du patient et son bien-être physique.



**Le Portugal** > fonde sa réflexion sur des indicateurs comme le respect des droits des patients, la dignité et l'autonomie physique, tout comme la personnalisation des programmes de soins.

Source: "A Good Life in Old Age? Monitoring and Improving Quality on Long-Term Care", étude de l'OCDE sur les politiques de santé, Publications de l'OCDE, 2013.

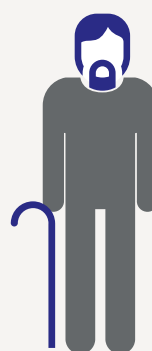


### Temps moyen que les patients américains passent dans une salle d'attente.

Une étude Press Ganey évalue à vingt-quatre minutes le temps moyen passé par chaque patient à attendre une consultation dans une clinique. **Les patients fondent leurs premières impressions sur un cabinet médical – et par extension sur le prestataire – pendant les premières minutes passées en salle d'attente.** Les délais d'attente peuvent avoir des impacts

importants. Selon l'étude, une attente longue accroît l'anxiété, réduit la satisfaction du patient et est fréquemment citée par les patients comme un motif pour quitter un cabinet. Aujourd'hui, les responsables hospitaliers travaillent à l'amélioration de l'expérience du patient et de sa perception de l'attente, mais surtout à la réduction des temps d'attente.

Source: "Medical Practice Wait Times and Patient Satisfaction Survey", Press Ganey, 2012.



## LA SOLITUDE A UN IMPACT SUR LA SANTÉ ET LA DURÉE DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES

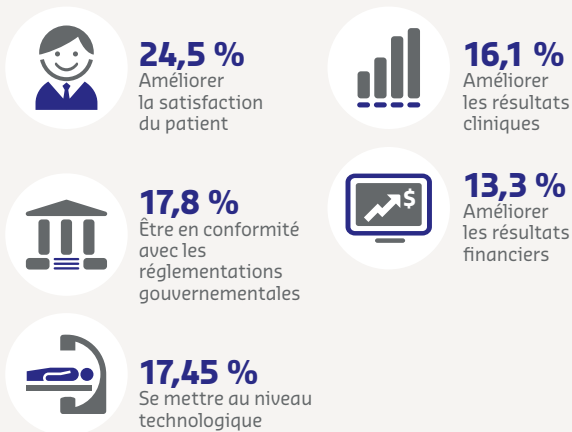
Si la solitude peut faire souffrir à tout âge, elle a un impact plus élevé sur les personnes âgées. L'université de San Francisco a analysé l'étude "Santé et isolement" menée par l'Institut national du vieillissement, qui a montré qu'aux États-Unis, **les personnes âgées déclarant de sentir seules ont tendance à 45 % à mourir plus rapidement que celles qui se sentent sensiblement entourées.** Étonnamment, le sentiment d'isolement n'est pas forcément lié au fait de vivre seul: sur les 43 % des personnes interrogées qui se sentent isolées, il n'y en a que 18 % qui vivent seules.

Source: Archives de médecine interne, Université de Californie, San Francisco, division de gériatrie, 2012.

## LA SATISFACTION DU PATIENT EST LE PREMIER FACTEUR D'INVESTISSEMENT DANS LA RÉGION ASIE-PACIFIQUE

Selon une étude menée par le cabinet de conseil et de recherche IDC Health Insights, la satisfaction du patient a joué un rôle clé dans les investissements technologiques en matière de santé dans la région Asie-Pacifique (hors Japon) entre 2012 et 2013. Dans le cadre de cette étude, 310 organisations de santé ont été interrogées dans toute la région pour identifier les objectifs stratégiques et commerciaux qui sont à l'origine de leurs investissements technologiques.

### PARMI LES CRITÈRES PRINCIPAUX :



Source: enquête IDC Health Insights, 2012.

## GÉRER LES MALADIES CHRONIQUES grâce à la technologie

Les maladies chroniques peuvent affecter la vie d'une personne sur bien des plans, à la fois professionnels et personnels. En Angleterre, les soins de longue durée comptent pour 70 % du budget de la santé et de la sécurité sociale. Afin de réduire ce montant, le Service national de santé a mené une recherche sur l'impact de la télésanté et des soins à distance sur la gestion des maladies chroniques. Cette institution s'est rendu compte que l'utilisation appropriée des technologies réduisait les décès "évitables" de 45 %, les visites aux services d'urgence de 15 % et l'admission en service d'urgence hospitalier de 20 %.

Source: Données du département de la santé, Service national de la santé et de la sécurité sociale, Angleterre, 2013.



## LA SATISFACTION DU PATIENT EXIGE PLUS QUE DES SOINS CHIRURGICAUX DE QUALITÉ

Une étude surprenante menée par l'École universitaire de médecine Johns Hopkins de Baltimore dans 31 hôpitaux urbains de 10 États américains montre qu'il n'existe pas

de lien entre le pourcentage de satisfaction des patients et la qualité des soins chirurgicaux. La satisfaction globale du patient semble s'étendre bien au-delà de la qualité de la chirurgie.

### CE QUI COMPTE VRAIMENT POUR LES PATIENTS

Selon le "Pulse Report" 2011 de Press Ganey, la probabilité qu'un patient recommande un établissement de santé à ses amis ou à sa famille dépend avant tout de la réactivité du personnel médical. Les retours des 2,8 millions de personnes interrogées dans plus de 200 hôpitaux américains montrent que les patients valorisent essentiellement les expériences subjectives. Ils ont établi le classement suivant parmi les critères proposés :

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <b>1 &gt;</b> Réponse aux préoccupations ou aux plaintes intervenues pendant leur séjour                            |  | <b>4 &gt;</b> Rapidité à répondre au bouton d'appel                  |
|  | <b>2 &gt;</b> Qualité de la réponse du personnel hospitalier aux difficultés d'ordre émotionnel des patients        |  | <b>5 &gt;</b> Capacité des infirmières à tenir les patients informés |
|  | <b>3 &gt;</b> Efforts de l'équipe médicale pour les inclure dans les prises de décision à propos de leur traitement |   |  |

Sources: "Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care", Johns Hopkins University School of Medicine, *JAMA Surgery*, 2013; "Pulse Report, Perspectives on American Health Care", Press Ganey, 2011.



# PEUT-ON CONCILIER RYTHMES INDIVIDUELS ET RYTHME HOSPITALIER ?



**Alors que les hôpitaux sont équipés pour parer à une multitude d'urgences et de problèmes de santé majeurs,** il reste encore une marge de progrès considérable lorsqu'il s'agit de prendre en compte le rythme individuel d'un patient pendant son séjour à l'hôpital. De petits changements peuvent pourtant améliorer significativement son expérience globale et augmenter son sentiment d'autonomie sans compromettre la qualité des soins médicaux.



**U**N SÉJOUR À L'HÔPITAL bouleverse inévitablement et immédiatement les habitudes d'un individu, qu'il soit naturellement "lève-tôt" ou "coucher-tard", qu'il aime faire sa promenade en milieu de journée ou prendre son café l'après-midi. D'abord, en ce qui concerne les routines les plus élémentaires, régies par son horloge biologique qui déclenche l'appétit ou la fatigue à certains moments du jour ou de la nuit. Ensuite, pour tout ce qui a trait à ses habitudes personnelles et à la manière dont il organise son temps (ne serait-ce que l'ordre dans lequel il prend son

petit déjeuner et sa douche le matin!). Bien au contraire, le séjour hospitalier d'un patient se structure autour d'une multitude de contraintes : nombreux rendez-vous médicaux, horaires serrés, effectifs des soignants souvent réduits par rapport au nombre de patients. Les heures de repas, de sommeil ou de toilette sont souvent imposées par l'hôpital et les préférences ou les habitudes du patient rarement prises en compte au cours des parcours de soins. Ces perturbations d'emploi du temps génèrent souvent des niveaux de stress et d'anxiété plus élevés et rallongent les temps de guérison. De plus, les nombreux "temps morts", inévitables lors de tout séjour à l'hôpital, peuvent créer un sentiment de détresse face à ces minutes qui semblent être des heures. Autant de raisons pour lesquelles donner en amont à chaque patient une vision claire du déroulement de son séjour, des différents lieux, moments et activités prévues peut changer la donne. Les hôpitaux peuvent, dans cette perspective, proposer aux patients dès leur arrivée une visite guidée des locaux pour les aider à trouver plus facilement leurs repères. Ou encore offrir dans les salles d'attente une information sur les délais, afin d'améliorer leur sentiment de contrôle.

#### ENTRETENIR UN CADRE FAMILIER

Fournir aux patients leur journal favori ou leur proposer des services tels que des boutiques ouvertes 24 h/24 dans l'hôpital stimule leur faculté à organiser leur propre emploi du temps et

## Améliorer la visibilité des plannings de soins pour les patients et le personnel

**NIKI PORTER**, OPERATIONAL SERVICE MANAGER, ADMINISTRATION CLINIQUE, HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE BRIGHTON ET DU SUSSEX

« Il y a tout juste un an, nous avons installé un système électronique de gestion des lits utilisant des écrans télé interactifs reliés à nos systèmes d'administration des patients. Ces écrans offrent aux équipes une visibilité bien plus grande sur les informations concernant les patients et permettent ainsi des prises de décision plus rapides. Nous savons précisément où se trouvent nos patients, ce dont ils ont besoin (grâce à un code couleur rouge-orange-vert) et quels lits sont libres. C'est une amélioration majeure. Auparavant, toutes ces données étaient stockées sur des PC, voire rédigées sur papier. Si vous n'étiez pas connecté au système, ces informations demeuraient invisibles. Désormais, le personnel médical et infirmier consulte les écrans situés le long des salles de l'hôpital et peut mettre à jour instantanément le statut d'un patient par un simple système tactile. Les informations disponibles incluent des détails standards, comme la date de sortie et le nom du médecin, mais aussi certains besoins ou préférences propres à chaque patient (par exemple de la physiothérapie ou une aide sociale spécifique). Bien que le système soit conçu pour le personnel médical, il aide aussi à cadrer la journée du patient en clarifiant son planning, en accélérant les procédures et en réduisant les temps d'attente. Les patients ont une idée plus précise de la façon dont leur journée va se dérouler et cette visibilité accrue est particulièrement apaisante pour eux. »



---

## Maintenir les habitudes des enfants grâce au jeu

**DR MANDY BRYON,**  
PSYCHOLOGUE CONSEILLÈRE CLINIQUE,  
DIRECTRICE ADJOINTE DES SERVICES  
DE PSYCHOLOGIE PÉDIATRIQUE  
ET DU JEU À L'HÔPITAL POUR ENFANTS  
DE GREAT ORMOND STREET, LONDRES

---

« Notre "département jeu" est dirigé par des spécialistes chargés de structurer l'emploi du temps des enfants à l'hôpital.

"Rythme" est notre mot clé: ici nous tâchons de reproduire le rythme propre à chaque enfant et de normaliser son séjour. Dès leur admission, nous rencontrons enfants et parents pour mieux comprendre comment ils souhaitent occuper leur temps libre. Bien entendu, les soins médicaux passent avant tout, mais nous fournissons un emploi du temps incluant la présence au centre d'activité et à l'école de l'hôpital, les visites de la famille et, si possible, des sorties à l'extérieur. Nos spécialistes en jeu organisent également des rendez-vous hebdomadaires au cours desquels sont évalués aussi bien les besoins médicaux que le bien-être des enfants. Chaque cas est différent, tributaire de conditions médicales individuelles; nous essayons toutefois de maintenir autant que possible le rythme de l'enfant en trouvant, à travers les sens ou le son par exemple, de nouvelles manières de divertir, d'éduquer et de réduire l'anxiété. »

---





▣ à fonctionner, autant que possible, comme ils le feraient dans la vie de tous les jours (voir encadré ci-dessous pour un exemple de services 24 h/24 et 7 j/7). Pour aller plus loin, les hôpitaux les plus en pointe développent des systèmes logiciels qui compilent dans un même programme les plannings de soins avec des données individuelles sur chaque patient. La visibilité accrue sur les statuts des patients permet aux médecins et aux équipes des services support de concevoir des parcours de soins plus efficaces et contribue à optimiser les temps d'attente des patients (voir encadré page 11 pour un exemple de solution sur les plannings de soins).

#### FAVORISER UN MEILLEUR SOMMEIL

Prendre en compte les habitudes de sommeil d'un patient et créer un environnement propice au sommeil peut également jouer un rôle clé dans le processus de guérison. Les conclusions d'une étude de la Harvard Medical School, publiée en 2012 dans *Annals of Internal Medicine*, indiquent en effet que des interruptions du sommeil peuvent provoquer une augmentation du rythme cardiaque, une tension élevée, l'affaiblissement du système immunitaire, des problèmes de mémoire, voire un état dépressif.

Même si de nombreux bruits dans l'hôpital ne peuvent être évités, comme les alertes d'urgence ou les conversations indispensables entre les membres du personnel médical, certains équipements peuvent contribuer à réduire les perturbations ou les bruits excessifs : matériaux absorbants de son, systèmes d'appel aux infirmiers pour remplacer les "beepers", ou encore variateurs de lumière.

#### ÉVITER LE STRESS DE L'ATTENTE

Que les patients passent simplement du temps dans leur chambre ou qu'ils attendent des rendez-vous, réduire l'ennui et l'anxiété constitue aussi un sujet clé. Les hôpitaux peuvent ainsi proposer des distractions ou des activités spécifiques pour occuper le temps libre de leurs patients (voir page 12 pour un exemple de programme pour les enfants). Les patients attendent aujourd'hui des hôpitaux une personnalisation des services de plus en plus poussée – exigeant même un niveau de services quasiment équivalent à celui des hôtels, des restaurants ou des magasins. Répondre à ces attentes accroît certes la pression qui pèse sur les équipes médicales, mais une réelle individualisation des soins offre des bénéfices incontestables à long terme pour toutes les parties prenantes, en réduisant la durée des séjours à l'hôpital et en améliorant de façon très positive à la fois l'expérience des patients et les conditions de travail des soignants.

---

---

## Services à la demande pour les patients

WILLIAM VELEZ, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS DE SODEXO POUR LE CENTRE DE SOINS PINNACLE, PENNSYLVANIE

« Il y a trois ans, lorsque le programme Engage Environmental Services de Sodexo a été lancé dans les trois hôpitaux du groupe Pinnacle, il a été accueilli très favorablement parce qu'il correspondait parfaitement au positionnement du Groupe sur le sujet. Le concept tient dans le fait que lorsqu'un patient a besoin de quoi que ce soit en matière de ménage, de nutrition et d'intendance, il peut appeler immédiatement sans avoir à attendre le passage des commandes du lendemain. Donner aux patients un accès aux services 24 h/24 et 7 j/7 permet de réduire les perturbations des rythmes individuels et de favoriser leur guérison. Au moment de son admission, on explique à chaque patient comment il peut, à n'importe quel moment, commander son repas en ligne ou se servir du téléphone pour demander un oreiller supplémentaire ou un changement des draps plus tôt que prévu. Le personnel auxiliaire a toujours été très fier de pouvoir apporter de l'aide aux patients, mais le service fourni est aujourd'hui encore plus organisé et plus fiable. »

---

---



#### LES SIX BESOINS FONDAMENTAUX DES SENIORS

- Sentiment d'être entouré et aimé
- Confort et sécurité
- Contrôle et routine
- Dignité et sentiment d'être utile
- Stimulation et développement
- Plaisir et insouciance

# UNE FORMATION COMPORTEMENTALE

POUR OPTIMISER LA QUALITÉ DES SOINS

**CARES.** Courtoisie. Assumer ses responsabilités. Respect. Enthousiasme. Service. Cinq notions de savoir-être qui forment l'acronyme CARES, un programme de formation signé Sodexo, dispensé au personnel travaillant dans les établissements de soins et les résidences pour personnes âgées.





Une session de formation du programme Sodexo CARES menée par le responsable de site.

## « EN 2012, J'AI FAIT PARTIE D'UNE ÉQUIPE QUI A MIS EN PLACE LE PROGRAMME CARES DANS UN ENVIRONNEMENT DÉDIÉ EXCLUSIVEMENT AUX SENIORS.

Un an plus tôt, une étude, réalisée auprès de personnes âgées vivant soit chez elles soit dans des résidences spécialisées, avait mis en lumière leurs besoins et leurs attentes vis-à-vis du personnel de santé (voir encadré page 14).

Les résultats ont été extrêmement riches et nous ont permis de prendre certaines orientations et de mettre en œuvre des actions et services qui répondaient directement aux attentes des patients âgés. Toutes les actions identifiées à la suite de l'étude étaient liées de près ou de loin aux comportements CARES et se sont parfaitement et très naturellement intégrées à une nouvelle version du programme.

Les patients âgés attendent en effet du personnel de santé qu'il leur apporte sécurité, dignité et stimulation intellectuelle, pour contribuer à une meilleure Qualité de Vie. Qu'il s'agisse de recevoir les visites de leurs petits-enfants ou de leur animal de compagnie – pour qu'ils se sentent mieux entourés –, d'accéder librement à une salle de relaxation – afin de développer les sentiments de sécurité et de confort –, de faire des exercices de stimulation cérébrale, de suivre des cours, de participer à des projets collectifs ou, simplement, d'aller voir un film... toutes ces activités contribuent à accroître considérablement le sentiment de bien-être des personnes âgées. Et la vie semble à nouveau valoir la peine d'être vécue. »

**Gary Hutchinson,  
Sodexo Health Care USA**

**G**RÂCE À UNE CONNAISSANCE affinée de ses patients âgés, Sodexo a pu proposer des services spécifiques, plus pertinents et à plus forte valeur ajoutée. Cette compétence a permis, entre autres, de donner naissance au programme de formation CARES, conçu et lancé aux États-Unis en 2005. Judy Zola, de l'équipe de formation Sodexo USA, précise : « Nous avons alors dû porter sur nous-mêmes un autre regard et ajuster notre focale pour placer les patients et les résidents âgés au cœur de toutes nos actions. Le programme CARES a été conçu pour nous aider à atteindre cet objectif. »

La formation CARES, animée par les responsables formation Sodexo, regroupe

six modules d'apprentissage, d'une durée de trente à soixante minutes chacun, autour de cinq sujets fondamentaux – la courtoisie, le fait d'assumer ses responsabilités, le respect, l'enthousiasme et le service – ainsi qu'un module d'introduction axé sur l'expérience du patient-résident. Chaque module détaille les objectifs éducatifs clés du sujet et propose des activités simples de comportement et d'apprentissage répondant à chacun des objectifs. Ces activités sont pour la plupart centrées sur des jeux de rôles "patient-soignant" et sur un travail approprié des langages vocal et corporel. Les stagiaires apprennent ainsi à mieux personnaliser leur approche du sujet et à en faire la meilleure démonstration auprès des patients et des résidents âgés. >





**La formation CARES en action:** au-delà du service, l'attention portée à chaque résident améliore la Qualité de Vie dans l'établissement.

### ► PERSONNALISER L'EXPÉRIENCE DU PATIENT

Chaque module a ses propres caractéristiques. Le module "respect", par exemple, contient sept objectifs d'apprentissage, depuis l'engagement personnel pour aménager un espace accueillant et familial jusqu'à la protection de la vie privée et de la dignité des résidents, grâce au maintien d'un environnement sécurisant. Préserver sa dignité, se sentir utile, rassuré, et bénéficier d'un certain confort sont des notions particulièrement importantes pour les patients âgés. Elles ont été identifiées par une étude menée en 2011 et regroupées au sein de deux catégories de besoins parmi les six mises en lumière par l'étude (voir encadré page 14). À l'issue de la formation, les stagiaires ont non seulement acquis une vision claire du sens et de l'objectif de chaque sujet, mais ils ont aussi appris à maîtriser les gestes et les comportements à adopter avec leurs patients pour les satisfaire pleinement. « CARES aide notre personnel de santé à mieux comprendre qui sont nos résidents, et c'est le premier pas vers un service mieux adapté et plus personnalisé », déclare Judy Zola.

### CONSIDÉRER QUE CHAQUE PATIENT EST UNIQUE

CARES permet aussi au personnel d'aller au-delà des aspects techniques de son travail et de percevoir chaque patient comme un individu unique, demandant une attention et une confiance spécifiques. Par exemple, la majorité des patients âgés attache une grande importance au fait de se sentir aimé et entouré. C'est pourquoi certains employés décident, sur leur temps libre, d'aller acheter quelque chose spécialement pour l'un des résidents âgés, car ils savent à quel point cela comptera pour lui. Si tout le personnel de santé Sodexo aux États-Unis participe maintenant à la formation CARES, dans plus de 1 600 établissements, certains de leurs collègues à l'étranger en bénéficient également. Des versions de CARES adaptées aux contextes locaux sont actuellement mises en place en Chine, en France, en Inde, au Royaume-Uni et à Singapour. Aujourd'hui, les qualités de courtoisie, de responsabilisation, de respect, d'enthousiasme et de service sont intégrées dans les procédures de recrutement de l'entreprise. Grâce à CARES, Sodexo

embauche désormais des collaborateurs qui montrent une forte adhésion à ces valeurs de service et qui sont à même de créer des expériences positives pour le patient. « C'est précisément l'objectif de CARES, conclut Judy Zola. Il s'agit de mettre au défi l'équipe et la direction, afin de donner au patient-résident la meilleure Qualité de Vie possible en lui offrant une expérience sans cesse améliorée. »

# 1 600

établissements aux États-Unis dispensent la formation Sodexo CARES à leur personnel.

# 5 pays

mettent actuellement en place des versions locales de CARES.

## POINT DE VUE



**Tom Owen est cofondateur et codirecteur de My Home Life, programme britannique sociétal** qui promeut la Qualité de Vie auprès de ceux qui résident et travaillent dans les établissements pour personnes âgées ainsi qu'auprès de leurs proches.

### QUELS SONT LES FONDAMENTAUX D'UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE ET D'UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DES PERSONNES ÂGÉES DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET LES HÔPITAUX ?

**Tom Owen :** L'expérience classique des nouveaux arrivants en établissement de santé est celle d'un grand vide et d'un bouleversement émotionnel qui peut ébranler leur confiance en eux. Pour bien comprendre ce qui compte pour eux, on doit être capable de les aider à expliquer ce qu'ils ressentent. Avoir des conversations qui leur permettent d'exprimer leur anxiété se révèle très constructif et les aide à reprendre confiance. Surtout, ce qui est le plus important pour les personnes âgées, c'est la qualité des relations avec leur famille, leurs amis, le personnel de santé et l'équipe. Plus les professionnels passent du temps avec elles, plus elles se sentent valorisées, entendues et écoutées. Ces conversations peuvent à elles seules avoir un impact très positif sur leur bien-être.

### EN QUOI LES BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES DIFFÈRENT-ILS DE CEUX DES AUTRES PATIENTS ?

**T. O. :** Les personnes âgées sont généralement plus fragiles et il est probable qu'elles soient atteintes d'affections multiples. Certaines souffrent à la fois de démence, de perte de l'ouïe ou de la vue, d'arthrite ou de maladies cardiaques. En raison de la complexité de leur état de santé, il devient plus difficile pour le personnel de santé de répondre à leurs besoins. Une chose est sûre : les personnes âgées ont besoin de temps de soins plus longs et d'une communication plus empathique.

### QUEL EST L'IMPACT DES RELATIONS SOCIALES SUR LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES DANS LES RÉSIDENCES OU LES HÔPITAUX ?

**T. O. :** Si l'on est en mesure d'assurer le bien-être d'une personne âgée et si elle se sent entourée et impliquée dans les décisions qui la concernent, cela renforcera sa confiance en elle. Mon travail consiste à aider les responsables d'établissement à créer une

**« IL FAUT UN PROFOND CHANGEMENT SOCIÉTAL POUR QUE LA VALEUR INTRINSÈQUE DES ANNÉES D'EXPÉRIENCE D'UNE PERSONNE ÂGÉE SOIT RECONNUE PAR CHACUN DE NOUS. »**

culture dans laquelle les relations avec les résidents se développent et s'intensifient jusqu'à devenir un élément central de l'activité et de la vie de l'établissement. Lorsque c'est le cas, les personnes âgées se rapprochent vraiment des autres résidents comme du personnel. Elles s'impliquent alors plus aisément dans diverses activités et peuvent même se passer de médicaments contre l'anxiété.

### QUELS SONT LES AXES DE PROGRÈS ?

**T. O. :** Il est très important que les professionnels de santé extérieurs arrivant dans une résidence développent une relation solide avec les infirmiers et le personnel, fondée sur le fait qu'ils ont un objectif commun : le bien-être des résidents. En outre, plus on incite les riverains et la communauté locale à se rendre dans les résidences, plus on crée une énergie positive pour les patients, les soignants et l'ensemble du personnel. Chacun se sent alors mieux entouré et valorisé, partageant le sentiment de participer à quelque chose de plus vaste.

### QUELS SONT LES POINTS CLÉS À RÉSOUDRE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES ?

**T. O. :** Les établissements de soins sont aussi notre propre avenir, et nous pouvons leur donner un rôle majeur à jouer ; mais il faut un changement sociétal pour que la valeur intrinsèque des années d'expérience et du savoir d'une personne âgée soit reconnue par tous. Si nous voulons nous-mêmes, en vieillissant, bénéficier de confort, de sécurité, de stimulation, d'un sentiment d'appartenance et d'utilité, nous devons semer les graines dès aujourd'hui et travailler rapidement. En parallèle, si nous apprenons à reconnaître le travail formidable réalisé par les soignants et l'ensemble du personnel de santé, eux-mêmes seront alors capables de donner plus à leurs patients. Pour moi, la qualité des soins repose moins sur la question des ressources à trouver que sur la reconnaissance de la valeur des individus, maintenant et à l'avenir.





---

# UNE APPROCHE HOLISTIQUE DES SOINS AU GROUPE HOSPITALIER LE CONFLUENT

---

Les pathologies prises en charge par les services du Confluent, à Nantes, sont très diversifiées, avec près de 40 spécialités médicales.

**Mais les équipes soignantes sont unies par une même philosophie, que l'on perçoit dès l'arrivée dans l'établissement: travailler ensemble**

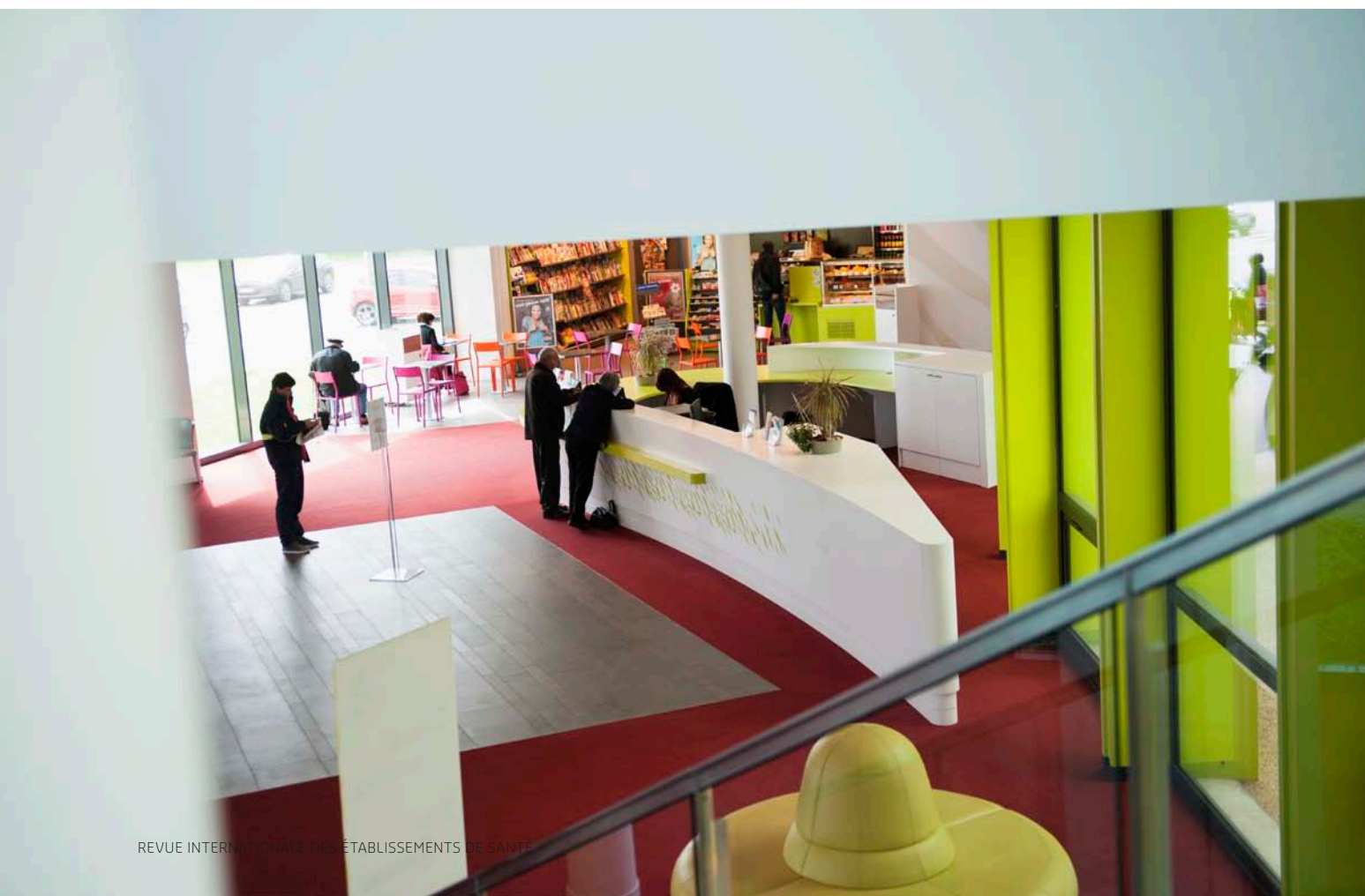
pour répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux des patients, à travers une offre globale de soins.

## 20

ateliers éducatifs et interactifs sont proposés au Confluent. Les ateliers comprennent aussi bien des cours de maquillage et de cuisine que des tête-à-tête avec des chirurgiens et des psychologues.

**Les visiteurs peuvent faire une pause** dans l'un des espaces détente modernes du Confluent.

**L** **LAURA A. R., 42 ANS, EST ACTRICE ET DANSEUSE.** Katia P., 50 ans, est professeure de musique. Toutes deux vivent à Nantes, ville française de près d'un million d'habitants. Elles ne se seraient probablement jamais rencontrées si le diagnostic d'un cancer n'était pas venu bouleverser le cours de leur vie il y a près de vingt mois. Elles sont depuis traitées au Centre Catherine de Sienne, l'un des plus grands centres privés de cancérologie de France, situé dans le centre-sud de Nantes. Toutes deux ont découvert l'Espace Rencontre et Information (ERI), un service d'aide sur site dédié aux patients cancéreux et à leur famille. **CEPENDANT, POUR LAURA, L'ERI EST BIEN PLUS QUE ÇA.** C'est « un endroit chaleureux qui permet de se ressourcer ». Pour Katia, l'ERI est un « refuge où l'on apprend beaucoup de choses en se concentrant sur l'essentiel ». Ce ne sont pas seulement les douzaines de brochures d'information qui attirent les patients à l'ERI. Ils viennent aussi pour la conversation, pour la tasse de thé chaud et l'invitation chaleureuse à s'asseoir et à rester un moment. « Ce qui se passe ici n'arriverait jamais dans un service de cancérologie », explique l'animatrice de l'ERI, Françoise Gabut-Deloraine. *L'ERI est un espace entre le monde extérieur et le*





**Laura A. R., atteinte d'un cancer,** trouve un vrai réconfort dans ses conversations avec Françoise Gabut-Deloraine (à gauche), qui a créé un espace dans l'hôpital pour encourager le partage et l'apprentissage.

Centre Catherine de Sienne où les gens peuvent être vraiment eux-mêmes. Mon rôle consiste à les accueillir et à accompagner tous ceux qui franchissent la porte. Je ne leur demande rien. Je suis simplement ouverte et disponible. Les gens se sentent soutenus, écoutés, en sécurité et en confiance. »

**L'ERI TRAVAILLE AVEC D'AUTRES SERVICES SUPPORT DU CONFLUENT,** le groupe hospitalier privé auquel le Centre Catherine de Sienne appartient. L'ERI aide à organiser des activités régulières, incluant la socio-esthétique ou des ateliers culinaires et artistiques. Dominique Pelletier décrit son métier de socio-esthéticienne : « Nous apprenons l'importance des couleurs et comment appliquer un maquillage ou une prothèse capillaire. Au travers de cet échange intime, les patientes se retrouvent elles-mêmes et redécouvrent

leur féminité. Cela nourrit leur confiance et renforce leur sens de la communauté et de l'autonomie. » On arrive souvent à l'ERI fatigué et découragé et on en repart avec le sourire et l'écho d'un « si je veux, je peux » en tête. Ce que résume bien Laura : « Le sujet de l'ERI, c'est la vie. On vous encourage à vivre avec votre cancer d'une manière positive. »

**À TRAVERS SON APPROCHE TRANSVERSALE ET GLOBALE DES SOINS,** Le Confluent se donne pour objectif de traiter et de guérir la personne dans son ensemble. En plus des professionnels médicaux, l'équipe regroupe des psychologues, des sophrologues, des médecins de la douleur, des travailleurs sociaux et des diététiciens. « Nous sommes attentifs au bien-être physique, émotionnel et social du patient dès son arrivée, précise le docteur Jean-François Laurent, qui coordonne

la structure de soutien du Centre Catherine de Sienne. Nous portons une grande attention à ce qu'il dit et à la manière dont il le communique. Tout le personnel adhère à cette philosophie. Il s'agit vraiment d'une approche du soin qui améliore concrètement la Qualité de Vie du patient autant pendant son séjour chez nous que plus tard, après son retour chez lui. »

**1 350**

patients cancéreux sont accueillis chaque année dans un environnement sûr et chaleureux dédié à l'apprentissage et à la communication.



**« UN VÉRITABLE ÉCHANGE S'INSTALLE. LE DOCTEUR RIOULT ESSAIE DE SE METTRE À MA PLACE; LES AUTRES MÉDECINS, LES INFIRMIERS ET LUI M'ÉCOUTENT ET SE PRÉOCCUPENT DE MON BIEN-ÊTRE SOUS TOUTES SES FORMES. »**

▣ **MARC PICARD-DESTELAN, PSYCHOLOGUE DE L'ÉQUIPE**, travaille en étroite collaboration avec Bruno Rioult, spécialiste en gestion de la douleur. *« Je traite les besoins psychologiques des patients; parfois, j'utilise l'hypnose pour les aider à développer un comportement plus sain face à leur maladie, ce qui peut considérablement améliorer la qualité de leur expérience, confie-t-il. Plus nous considérons les nombreuses dimensions de l'histoire d'un patient, plus ces patients sont capables d'aller de l'avant en suivant leur traitement dans une démarche constructive. La douleur peut avoir des causes diverses et des conséquences variées sur la situation professionnelle, sociale ou familiale d'un patient. Je les aide à analyser leur douleur. Certaines thérapies sont assez agressives. Si nous prenons bien soin des patients dans leur ensemble et que nous leur instillons un sentiment de confiance, ils seront bien plus réceptifs pour accepter un traitement plus contraignant et le recevront ainsi plus sereinement. »*

**LE CONFLUENT A ÉTÉ ORGANISÉ EN 2010** par regroupement du Centre Catherine de Sienne avec les Nouvelles Cliniques Nantaises, ces dernières résultant de la réunion de trois établissements en 1998. Hôpital communautaire et plateforme de technologie médicale innovante, le Groupe cherche à répondre à tous les besoins d'un patient sur un seul site. Avec une équipe complète de 1 000 personnes comprenant 200 professionnels médicaux, il fournit des soins en chirurgie, oncologie, cardiologie, médecine interne ainsi que dix autres spécialités médicales et dix expertises paramédicales. Fait rare en France, les 130 médecins du site sont aussi ses actionnaires, ce qui les implique personnellement dans le fonctionnement quotidien et les choix futurs de l'hôpital.

**AVEC UNE ENTITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE POUVANT RECEVOIR 150 PATIENTS PAR JOUR**, un service d'urgences 24 h/24, 7 j/7, 29 salles d'opération dans lesquelles sont pratiquées 240 à 280 opérations par jour et plus de 500 lits, Le Confluent a mis en place un système logistique et une organisation humaine optimisés pour garantir des soins sécurisés et fluides. Sylvie Rousselot, directrice des soins aux patients, en éclaire le fonctionnement: *« Nos services ambulatoires tournent rapidement, c'est pourquoi il est impératif que les prestataires et les membres du personnel soient sur la même longueur d'ondes lorsqu'il s'agit de comprendre les risques, de connaître la raison de la présence d'un patient et de gérer le flux des patients. Nous dispensons des formations et je travaille étroitement avec mes managers et leurs équipes transversales pour garantir l'harmonie. L'accès à une information pertinente en temps réel est capital. »*



**Gérer et soulager la douleur du patient est une part essentielle du traitement d'un cancer.**



**CAROLINE THOMSON, COORDINATRICE DES SERVICES D'URGENCE**, est convaincue que l'adaptabilité doit être une règle d'or. « *Nous traitons plus de 80 patients par jour et nous plaçons au même niveau d'importance leur sécurité, leur bien-être, la pertinence de l'information, l'exactitude du diagnostic et l'orientation immédiate vers le service approprié. Nous nous efforçons d'améliorer continuellement nos services.* »



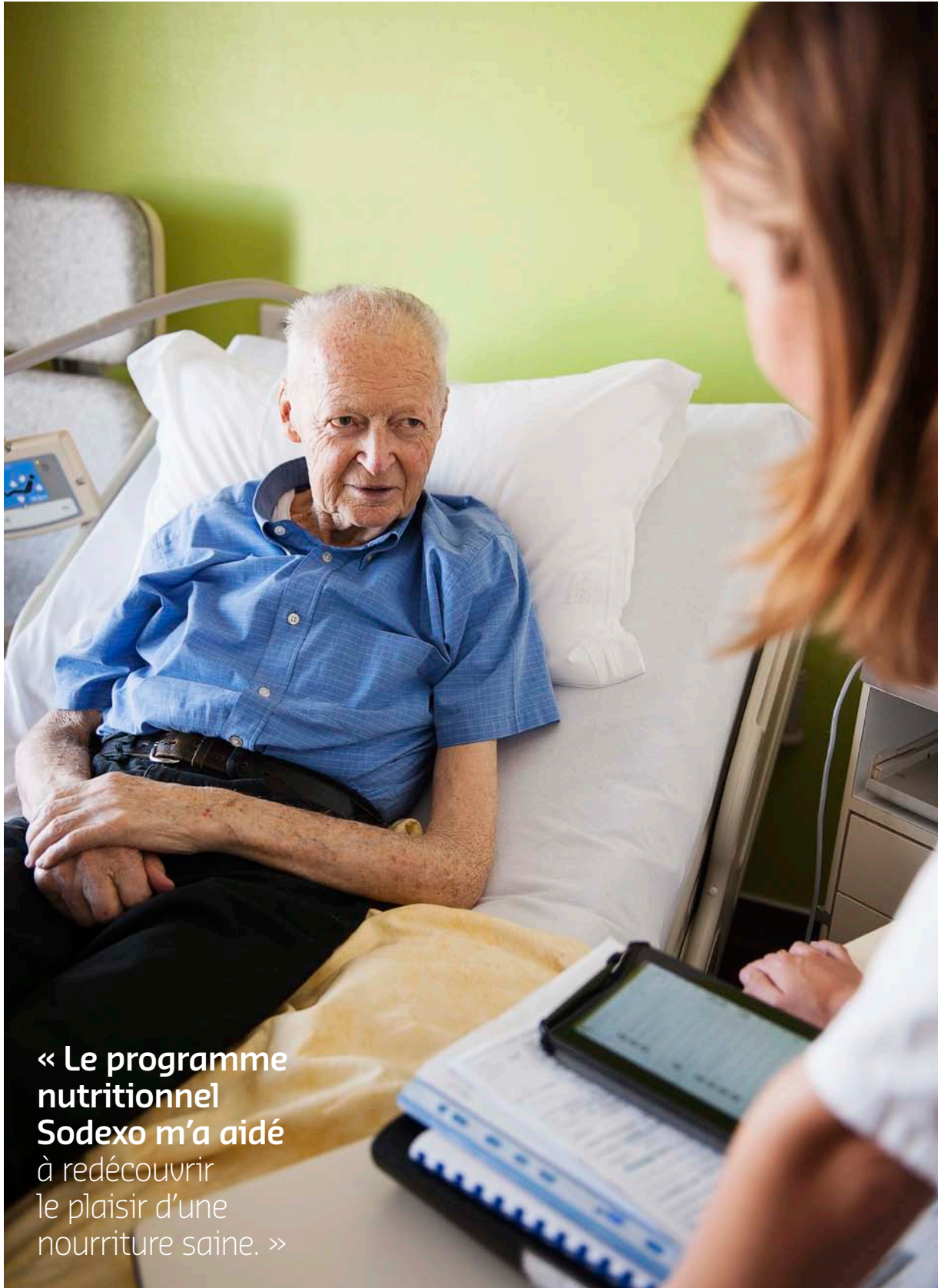
**La pertinence de l'information** contribue au bien-être du patient.

## « NOTRE LOGICIEL NOUS ASSURE UNE BONNE VISIBILITÉ DES L'ARRIVÉE D'UN PATIENT À L'HÔPITAL. »

Nous travaillons de façon concertée avec les médecins, les secrétaires, les responsables de département et les services de chirurgie et d'urgence. Nous disposons tous du même logiciel et chacun peut consulter toutes les données saisies. Ce système réduit le temps d'attente du patient et améliore le flux général. »

**Nadège Frin, chargée de la planification des lits au Confluent**





« Le programme  
nutritionnel  
Sodexo m'a aidé  
à redécouvrir  
le plaisir d'une  
nourriture saine. »





LE SERVICE DES  
URGENCES A ASSURÉ  
LA SÉCURITÉ DE  
**28 000**  
PATIENTS EN 2013




« **LE CONFLUENT** est fondé sur le principe selon lequel la prise en charge d'un patient ne peut être réduite à un acte médical isolé; nous pensons, au contraire, que chaque patient arrive chez nous avec une histoire unique – un besoin d'être soigné, bien sûr, mais

peut-être aussi des besoins physiologiques, émotionnels ou encore sociaux. La qualité des soins réside dans notre faculté à traiter ces patients dans leur globalité et à leur offrir une gamme complète de soins répondant à leurs divers besoins.

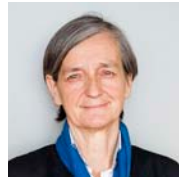
**C'est ce que nous appelons la continuité des soins, qui est transversale et homogène. L'histoire de chaque patient étant différente, nous avons une approche très personnalisée.**

En plus d'accorder une place primordiale à la sûreté, à la sécurité et au confort, nous insistons sur l'importance de l'écoute, du partage de l'information et de l'assistance pour apaiser l'anxiété du patient. Au final, il s'agit d'instaurer la confiance grâce à la communication et au respect de chaque individu. »

**Dr. Brice Müller, urologue, président de la commission médicale d'établissement, Le Confluent**



« **L'histoire de chaque patient étant différente,** nous avons une approche très personnalisée. »



« **LANCÉE EN 2009**, l'Éducation thérapeutique du patient (ETP) est un service de soutien transversal qui aide le malade chronique à passer du statut de patient à celui d'acteur de sa propre existence. Au cours d'ateliers interactifs, l'ETP apporte des informations sur une maladie, ses symptômes et l'actualité des traitements. Au travers de discussions avec des spécialistes, les patients verbalisent leurs interrogations et leurs angoisses, puis tentent d'y trouver ensemble des réponses. L'ETP est importante, parce que les patients s'approprient peu à peu leur maladie et saisissent qu'il ne s'agit pas d'un accident, mais d'une part d'eux-mêmes qu'ils doivent gérer. Ils réalisent que, s'ils le choisissent, ils ont la capacité d'initier un changement positif et durable. »

**Dr. Marie-Pierre Humeau, pneumologue, chef de projet ETP**

**L'équipe de nettoyage Sodexo** procède à une stérilisation complète avant de fermer une salle d'opération pour la nuit.



« **En assurant un environnement 100 % stérile**, nous garantissons au patient sa sécurité et son bien-être et nous offrons une tranquillité d'esprit au personnel médical, ce qui lui permet de travailler plus efficacement. »

**Cyril L. R., responsable de l'équipe Sodexo de nettoyage chirurgical**





**Une nutritionniste Sodexo** travaille directement avec les patients pour mettre au point des menus individuels. Cela fait partie d'un programme de soutien nutritionnel personnalisé.

► **LES SALLES D'OPÉRATION SONT LE CŒUR SYMBOLIQUE DU CONFLUENT.** « L'hygiène est absolument fondamentale pour la sûreté, la sécurité et la qualité de notre travail, insiste Caroline Durand, chef du département des salles d'opération. Notre partenariat avec Sodexo fonctionne bien, parce que nous avons précisément défini et réparti ensemble chaque rôle et chaque tâche. L'hygiène constitue le cœur de métier de Sodexo, et les infirmiers apprécient vraiment le travail réalisé ici pour leur propre tranquillité d'esprit et celle des patients. »

**CYRIL L. R. DIRIGE L'ÉQUIPE SODEXO** responsable du nettoyage des salles d'opération et de la prédésinfection des instruments chirurgicaux. « En assurant un environnement 100 % stérile, nous garantissons la sécurité et le bien-être du patient tout comme le confort de

travail de l'équipe médicale, qui bénéficie ainsi de conditions optimales d'intervention, avec tout le matériel nécessaire (uniformes propres, instruments stérilisés, savon, désinfectant) disponible en temps voulu. »

**SODEXO A RÉCEMMENT INTRODUIT** un autre service support fondamental. Le programme de nutrition personnalisé SNAPS s'adresse aux patients sous-alimentés avant, pendant et après leur hospitalisation. Il s'assure que les patients reçoivent des repas à haute valeur nutritive et leur réapprend à trouver du plaisir à manger. Marie L. C., diététicienne Sodexo travaillant sur site, explique: « Notre tâche consiste à comprendre pourquoi un patient est sous-alimenté, ce qui nécessite de nous familiariser avec ses habitudes de vie et certaines difficultés auxquelles il

doit faire face. Une fois que nous avons identifié le problème, nous pouvons aider les patients à mieux appréhender leur pathologie. Nous établissons des menus individualisés et les aidons à mettre en place un système qu'ils peuvent facilement reproduire chez eux. Les patients gagnent en autonomie et se sentent soutenus, écoutés et valorisés. »

**150 000**

patients bénéficiant des services ambulatoires du Confluent, qui leur garantissent la meilleure qualité de traitement dans un environnement confortable, sûr et sécurisé.





**Les six bâtiments médicaux du Confluent** se trouvent sur un site comprenant aussi une école infirmière et un centre de formation régional pour la Croix-Rouge française.

► **L'ENGAGEMENT DU CONFLUENT** s'étend aussi à la protection de l'environnement et au sens de la communauté. Des panneaux solaires installés sur les bâtiments permettent de chauffer l'eau et d'économiser l'énergie. Le tout dernier bâtiment est orienté est-ouest, ce qui permet aux patients et aux équipes de bénéficier plus longtemps de la lumière du jour. Cela agit d'une manière positive sur le mental et aide à réduire la consommation d'électricité. Des efforts de recyclage (élément critique du système de gestion des déchets de l'hôpital) sont engagés. Et, grâce à l'utilisation de revêtements textiles durables pour les sols, les niveaux de bruit ont sensiblement diminué. « Nos efforts pour réduire notre empreinte carbone et gérer nos déchets sont

*profitables à l'environnement et favorisent le bien-être des patients comme celui des équipes »,* affirme Ronan Dubois, directeur général du groupe Le Confluent.

Un binôme assure la gestion de 1,6 tonne de déchets quotidiens. Tout ce qui peut l'être est recyclé. Les déchets organiques sont transformés en compost et les déchets ménagers sont incinérés localement. Les déchets chirurgicaux sont stockés dans un grand container métallique en chambres froides pendant soixante-douze heures au maximum, puis pris en charge par un prestataire externe et transportés vers un incinérateur spécialisé pour y être détruits. Les poubelles sont lavées et désinfectées chaque jour. « Grâce à ce système, nous assurons hygiène, sécurité

*et propreté optimales,* déclare Sébastien Perraud, responsable Sodexo de la logistique des déchets. *Et en s'impliquant dans les efforts de recyclage, chaque membre de l'équipe fait un geste pour la communauté, l'environnement et la planète. Travailler dans un lieu socialement responsable, sûr et propre crée un sentiment de fierté partagé. »*

**93 m<sup>2</sup>**

de panneaux solaires ont été installés pour assurer les besoins en eau chaude de l'hôpital.



## « NOS EFFORTS POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE ET GÉRER NOS DÉCHETS

dans une démarche intelligente sont profitables à l'environnement et favorisent le confort et le bien-être de nos patients comme de nos équipes. »

**Ronan Dubois, directeur général du groupe hospitalier Le Confluent**

# AMÉLIORER LA VIE DES PATIENTS ATTEINTS D'ALZHEIMER



SELON L'ORGANISATION ALZHEIMER'S DISEASE INTERNATIONAL (ADI), 44,4 MILLIONS DE PERSONNES DANS LE MONDE SOUFFRAIENT DE DÉMENCE EN 2013. **AVEC 7,7 MILLIONS DE NOUVEAUX CAS DÉPISTÉS CHAQUE ANNÉE, CE CHIFFRE DEVRAIT ATTEINDRE 135,5 MILLIONS EN 2050.**

LA NATURE ÉVOLUTIVE DE CETTE MALADIE AINSI QUE LES DÉSORDRES NUTRITIONNELS QUE LES PATIENTS PEUVENT DÉVELOPPER SONT DEUX POINTS ESSENTIELS SUR LESQUELS MÉDECINS ET PROFESSIONNELS DE SANTÉ TRAVAILLENT, EN VUE D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES MALADES.

Les établissements Solemnes en France accueillent des patients souffrant de la maladie d'Alzheimer.

## Nutrition et arts de la table

# UNE STIMULATION SENSORIELLE ET COGNITIVE PENDANT LE REPAS

Chez les patients qui souffrent de la maladie d'Alzheimer, la détérioration progressive des fonctions cognitives et mémorielles affecte le comportement alimentaire – oublier de manger ou même être anxieux pendant le repas est une chose courante. Un soutien personnalisé aide ces patients à retrouver leur indépendance et à prendre du plaisir lorsqu'ils mangent.

Le risque qu'un patient atteint d'Alzheimer oublie tout simplement de manger étant réel, beaucoup de malades sont sous-alimentés. De fait, près de 40 % d'entre eux développent une forme d'anorexie, et ce taux augmente avec l'âge. « *Prévenir la malnutrition est essentiel, non seulement dans le traitement spécifique de cette maladie, mais aussi dans la réduction d'autres risques comme les maladies cardiaques* », souligne le docteur Szekely, chef du pôle Âge à l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris.

### CRÉER L'ENVIRONNEMENT PROPICE À L'HEURE DU REPAS

Martine Culis, chef de projet nutrition et restauration Sodexo France et son équipe concentrent leurs recherches sur la réduction des impacts nutritionnels de la maladie. Leur étude a démarré par l'analyse des données de patients résidant dans des établissements de soins, en collaboration étroite avec les médecins, le personnel soignant, les infirmiers et les diététiciens; ils ont ensuite testé des solutions avec les résidents. « *Cette méthode nous a aidés à concevoir une nouvelle manière de nourrir les patients,*

*adaptée à leur maladie* », précise Martine. Ce travail a abouti à la création par Sodexo du programme Un Air de famille, implanté dans six établissements spécialisés dans la maladie d'Alzheimer en France. « *Nous utilisons la mémoire des patients pour créer un environnement favorisant la stimulation sensorielle et cognitive* », ajoute Martine.

Le programme repose sur les éléments visuels du repas, comme la vaisselle et la nappe, afin de stimuler la mémoire et créer des liens avec l'univers du patient. Comme le montre l'étude, prendre en compte les besoins des patients pour élaborer leur régime est fondamental pour leur Qualité de Vie, puisque cela peut réduire l'anxiété tout en facilitant l'autonomie. Considérant également les patients qui ne sont plus capables d'utiliser la vaisselle traditionnelle, le programme prévoit des couverts ergonomiques et encourage même les patients à manger avec les doigts. Ces options augmentent l'autonomie du patient et l'encouragent à continuer à s'alimenter.



### NOUS PENSONS AU-DELÀ DU REPAS ET ENVISAGEONS LA QUESTION DE LA NUTRITION COMME UN TOUT,

en prenant en compte d'autres facteurs. La vaisselle, les saveurs, les couleurs et les textures, tous ces éléments peuvent stimuler les sens des résidents et aider à améliorer leur nutrition et leur bien-être. Nous souhaitons qu'ils prennent du plaisir au moment du repas et non qu'ils ressentent de l'anxiété. »

**MARTINE CULIS,**  
CHEF DE PROJET NUTRITION ET RESTAURATION SODEXO FRANCE

**1 patient sur 2** souffrant de la maladie d'Alzheimer est atteint de troubles alimentaires\*.

**30 à 40 %** des patients perdent du poids avant même de présenter d'autres symptômes de la maladie.

**60 %** des patients atteints d'Alzheimer souffrent de problèmes de désorientation et de déambulation, éprouvant des difficultés à savoir quand ils ont faim.

\*Science.NaturalNews.coms.

### PROGRAMME SODEXO POUR LES PERSONNES SÉNILES

#### Arts de la table

- Verre de cantine jouant sur la nostalgie (1)
- Sets de table rétro antidérapants (2)
- Vaisselle transparente permettant de voir ce que l'on mange (3)
- Petit-déjeuner français traditionnel (4)
- L'odeur du pain grillé, qui déclenche le souvenir olfactif (5)

#### "Finger food"

Laisser la possibilité aux patients de manger avec les doigts.

#### Formation spécifique

Les aidants apprennent à accompagner les patients pendant le repas.

#### Activités thérapeutiques

Des ateliers cuisine destinés à stimuler la mémoire et des jeux encourageant les résidents à comprendre la nutrition.





NET GALENUS, une nouvelle plateforme digitale collaborative

# LE SUIVI EN TEMPS RÉEL AMÉLIORE LES SOINS ET L'EXPÉRIENCE DU PATIENT

Un nouveau centre pour les patients atteints d'Alzheimer a ouvert ses portes à Paracuellos de Jarama, près de Madrid, en Espagne. Le centre médical, créé par la fondation AFAL, propose différentes innovations, notamment un système polyvalent qui indique au personnel médical et aux membres de la famille les progrès et évolutions de chaque patient.

Pouvant accueillir jusqu'à 140 patients, ce centre se compose d'une équipe médicale dédiée ainsi que d'un comité de spécialistes comprenant un gériatre, un psychiatre, un neurologue et un chercheur. Une solution technologique spécifique, conçue avec l'aide du directeur du centre, de l'équipe médicale, de Sodexo et des familles des patients, a été mise au point pour appuyer le nouveau centre. « *Tout le monde voulait un système qui pourrait aider à améliorer les relations avec les patients et faire en sorte qu'ils se sentent plus en sécurité* », déclare Roberto Ramos, responsable du projet.

## RATIONALISER LE PARCOURS DE SOINS

Le nouveau système, NET GALENUS, relie les écrans tactiles disposés dans les chambres des patients à un site Web, utilisé à la fois pour collecter et partager les informations. En utilisant les écrans tactiles, l'ensemble de l'équipe médicale peut consulter les dossiers des patients et les mettre à jour avec de nouvelles informations, par exemple une modification du traitement ou du planning de soins. « *Le personnel peut ainsi gagner du*

*temps sur la collecte de données et se concentrer davantage sur les patients* », constate Miren Olcoz, responsable de la communication et des relations publiques Sodexo Espagne.

## INFORMER ET IMPLIQUER LES FAMILLES

Une fois les données enregistrées, les membres des familles qui en ont l'autorisation peuvent accéder en temps réel aux informations, simplement en se connectant au site Web avec leur nom d'utilisateur et leur mot de passe. Ils peuvent aussi contacter facilement le directeur de la résidence pour lui faire part de leurs questions ou de leurs préoccupations. « *En cas d'incidents graves, les membres de la famille seront contactés directement sur leur téléphone mobile s'ils ont demandé à l'être et ce, à n'importe quelle heure* », précise Roberto Ramos.

## MAINTENIR LE CONTACT AVEC LES PROCHES

NET GALENUS peut aussi être utilisé pour rester en relation. Le système permet aux familles d'organiser des vidéoconférences grâce aux moniteurs



à écran tactile installés dans les chambres des patients. Le site Web offre de nombreuses options. Les membres de la famille peuvent envoyer des photos, de la musique et des vidéos au patient qui y accède via l'écran tactile. « *Bien entendu, toutes ces options dépendent de l'état de santé du patient* », ajoute Roberto Ramos.

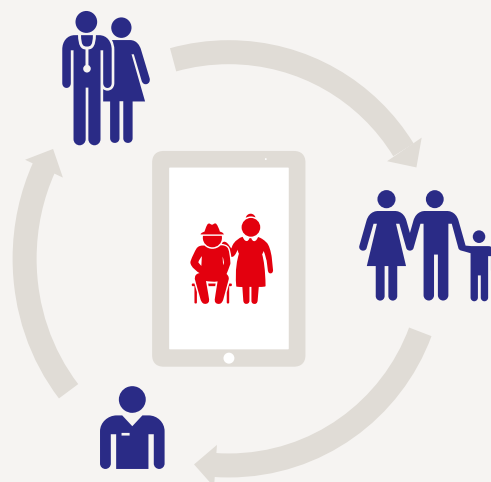
## LE FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME DIGITALE

### L'équipe médicale :

- met à jour les données médicales
- consulte les derniers résultats des tests
- ajuste les plannings de soins des patients.

### Le diététicien :

- consulte les derniers résultats des tests
- fait des recommandations diététiques prenant en compte les préférences du patient
- met à jour les restrictions diététiques dans la base de données
- évalue l'impact nutritionnel de la maladie.



### Les membres de la famille :

- reçoivent les mises à jour du statut du patient en temps réel
- communiquent avec l'équipe médicale
- participent à des vidéoconférences avec le patient depuis leur domicile
- partagent des photos ou de la musique avec le patient.

# SODEXO

AUTOUR DU MONDE

---

**Tour d'horizon des initiatives et projets récents de Sodexo** pour améliorer la Qualité de Vie à travers le monde.



# LUTTER CONTRE L'OBÉSITÉ INFANTILE EN AMÉRIQUE

SODEXO S'ASSOCIE À UNE CAMPAGNE AMÉRICAINE VISANT À PROPOSER AUX ENFANTS DES REPAS PLUS SAINS

**L'OBÉSITÉ INFANTILE A PRIS DES ALLURES D'ÉPIDÉMIE AUX ÉTATS-UNIS**, générant à long terme un problème sanitaire, social et économique. Sodexo prend part à ce combat en rejoignant le Partenariat pour une Amérique en meilleure santé (*Partnership for a Healthier America* – PHA) et en s'engageant à réaliser six actions clés (*voir ci-dessous*). Sodexo est au contact de 15 millions de consommateurs chaque jour en Amérique du Nord, notamment en servant plus de deux millions de repas scolaires. Une occasion pour le Groupe de renforcer le bien-être des enfants en leur proposant des repas plus sains au travers d'une grande variété de formules de restauration.

## LES ENGAGEMENTS DE SODEXO

- Mettre en place le programme Sodexo *Mindful Healthy Dining Program* dans 95 % des contrats alimentaires sur les marchés clés d'ici 2017.
- Fournir au moins 30 % de choix plus sains dans 45 % des distributeurs automatiques d'ici 2018.
- Fournir les outils nécessaires à l'amélioration des comportements alimentaires dans 90 % des cantines d'ici 2016.
- Servir 17 millions de petits-déjeuners gratuits supplémentaires dans les écoles d'ici 2018.
- Proposer des repas plus sains aux enfants dans 40 % des contrats ayant pour objet des manifestations culturelles.
- Mettre en place l'*Hospital Healthy Food Initiative* du PHA dans 20 % des contrats d'ici 2018.

« L'ENGAGEMENT DE SODEXO EST UN EXEMPLE DE LA FAÇON DONT UNE ENTREPRISE PEUT AGIR À GRANDE ÉCHELLE SUR LES HABITUDES ALIMENTAIRES, DES REPAS SCOLAIRES EN PASSANT PAR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES, LES ENTREPRISES, LES HÔPITAUX ET LES HÔTELS. »

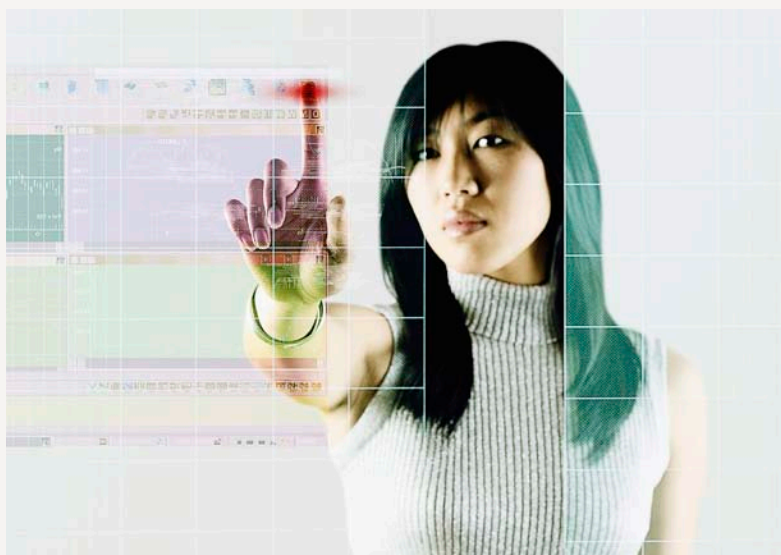
Lawrence A. Soler  
Président-directeur général de  
*Partnership for a Healthier America*



Pour en savoir plus sur le Partenariat pour une Amérique en meilleure santé, consultez le site [www.aHealthierAmerica.org](http://www.aHealthierAmerica.org)



# CRÉER LE LIEU DE TRAVAIL DU FUTUR



**SODEXO A PUBLIÉ DEUX ÉTUDES SUR LES LIEUX DE TRAVAIL:** "2014 Workplace Trends Report" pour les États-Unis et, pour la première fois, une étude similaire pour le Royaume-Uni, "How Britain Works". Ce type de recherche aide Sodexo et ses clients à comprendre l'évolution des lieux de travail, en particulier la façon dont un environnement sain et favorable améliore la fidélité du personnel

et sa productivité. Les études utilisent des méthodes d'analyse quantitative et qualitative s'appuyant sur des interviews, des données d'associations professionnelles et des sources en ligne. Ensemble, elles donnent un aperçu des aspirations des employés et des solutions potentielles à mettre en place au service de leur Qualité de Vie.

**« LES ENTREPRISES DOIVENT COMPRENDRE DE QUELLE MANIÈRE LEURS LOCAUX PEUVENT RÉPONDRE AUX EXIGENCES DE LEURS EMPLOYÉS EN MATIÈRE DE SANTÉ. »**

Source: "How Britain Works", rapport britannique de Sodexo, 2013.

## COMPRENDRE LES DÉFIS AUXQUELS FONT FACE LES ÉTUDIANTS BRITANNIQUES

La dernière étude de Sodexo sur le mode de vie universitaire au Royaume-Uni, la première depuis la forte hausse des frais de scolarité de 2012, montre que le comportement des étudiants est en train de changer du fait de la pression financière que représente l'université – certains allant jusqu'à remettre en cause la valeur des études supérieures. Le défi rencontré par les universités consiste à fournir le meilleur environnement possible à des étudiants qui sont en train de préparer leur avenir.



# 28%

des étudiants britanniques ne voient pas l'université comme un investissement intéressant du fait du haut niveau d'endettement qu'elle présuppose.

# PRÊT, À REJOINDRE LE DÉBAT SUR LA QUALITÉ DE VIE ?



**SODEXO A LANCÉ UN SITE WEB DÉDIÉ AUX SUJETS DE LA QUALITÉ DE VIE** dans des environnements aussi divers que les entreprises, les écoles, les hôpitaux, les bases vie et les prisons. Unique en son genre, le *Quality of Life Observer* rassemble recherches, informations, enquêtes et forums, formant une véritable plateforme pour les décideurs. Le site publie des interviews et des études de cas aux côtés d'articles classés par thématique, depuis l'équilibre entre vie personnelle

et professionnelle jusqu'au handicap dans le monde du travail. Le portail contient aussi des contributions vidéo d'experts à propos des différents facteurs influant sur la Qualité de Vie. Les internautes sont encouragés à devenir à leur tour des contributeurs de la Qualité de Vie en suggérant des thèmes et en partageant leurs points de vue ou leurs expériences. Enfin, le site édite une newsletter et ses articles sont relayés sur le compte Twitter @QoL\_Observer.



Visitez le **QoL Observer**  
sur [www.qualityoflifeobserver.com](http://www.qualityoflifeobserver.com)



# FAVORISER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT AU CANADA

Un projet majeur est en cours au Canada, incluant la construction des lignes à haute tension de Manitoba Hydro et celle d'un poste convertisseur à Keewatinoow, dans le nord du Manitoba. Sur ce dernier site, le contrat de services de Qualité de Vie Sodexo comprend le *facility management*, la restauration, la maintenance, la sécurité, la gestion de navettes de

transport et le traitement de l'eau, ainsi que des interventions plus spécifiques pour les bureaux du site, l'antenne postale, le centre de loisirs et la supérette. La capacité de Sodexo à concevoir une offre répondant à la fois au besoin des salariés de travailler dans un environnement agréable et à la nécessité d'assurer la continuité de l'activité a permis de gagner le contrat.



LA CAPACITÉ DE SODEXO À OFFRIR AUX EMPLOYÉS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL AGRÉABLE A ÉTÉ CRUCIALE DANS LA SIGNATURE DU CONTRAT.





---

---

## DIVERSITÉ CULINAIRE ET DÉLICE AU UNIVERSITY COLLEGE DE LONDRES (UCL)

**Sodexo a remporté un contrat** pour servir des repas variés et une sélection de mets fins aux 25 000 étudiants et aux 9 000 employés de l'UCL. Ce contrat illustre les valeurs partagées par Sodexo et l'UCL. Les deux structures se sont accordées

pour réduire les émissions de carbone provenant des services de restauration du site et pour atteindre d'ambitieux objectifs en matière d'alimentation durable. Un fonds a aussi été créé pour soutenir les stages professionnels des étudiants de l'UCL.

# AMÉLIORER L'ACCÈS À LA CULTURE AU BRÉSIL

**EN SOUTIEN À UN PROGRAMME NATIONAL D'INCITATION AUX ACTIVITÉS CULTURELLES AU BRÉSIL**, les employés de Saraiva ont reçu la carte culture de Sodexo. Les titulaires de cette carte peuvent désormais participer aux événements culturels locaux proposés par les partenaires de Sodexo : librairies, théâtres, cinémas et musées. De plus, le partenariat de Sodexo avec Catraca Livre, le plus grand site Web brésilien à proposer uniquement du contenu culturel haut de gamme, permet aux employés de Saraiva de bénéficier des mises à jour hebdomadaires du site.

## Choyer les clients d'un hôtel à Singapour

Sodexo a remporté un contrat de services sur site afin de prendre soin des clients du nouveau Holiday Inn Express à Singapour, sur Clarke Quay. Le contrat comprend la maintenance technique et en ingénierie, l'entretien ménager, le nettoyage et la sécurité ainsi que les services de repas et de boissons. Ce même client prévoit d'ouvrir quatre établissements supplémentaires en Thaïlande et en Indonésie d'ici fin 2014.

---

---

## RAVITAILLER LES VOITURES DE SOCIÉTÉ EN TURQUIE

**Des gestionnaires de flottes automobiles d'entreprises en Turquie** font le choix du Fuel Pass Sodexo pour éviter aux conducteurs d'avoir à payer l'essence, donc

à faire des notes de frais. Lancé en novembre, ce système de paiement s'adresse à plus de 70 gestionnaires de flottes automobiles.

# SODEXO SE RENFORCE DANS LE SECTEUR DES CRÈCHES



**DÉTERMINÉ À DEVENIR NUMÉRO UN SUR LE MARCHÉ EN FORTE CROISSANCE DE LA PETITE ENFANCE D'ICI 2024**, Sodexo a augmenté de 75 à 100 % sa participation dans Crèche Attitude, chaîne majeure de crèches en France. Le secteur de la petite enfance représente un prolongement naturel des services de Qualité de Vie que Sodexo fournit déjà à ses clients, aussi bien en France qu'à l'international. Crèche Attitude offre aux employés de ses clients une solution de garde d'enfant adaptée à leurs besoins, contribuant ainsi à un meilleur équilibre entre travail et vie personnelle.

## Soutenir les étudiants des universités thaïlandaises

Sodexo a remporté un contrat de gestion d'équipements techniques, de services de sécurité et de nettoyage pour le Panyapiwat Institute of Management, une université spécialisée dans la formation par l'apprentissage basée à Pak Kret, près de Bangkok, en Thaïlande.

# 4000

étudiants sont inscrits au Panyapiwat Institute of Management.

## ACCOMPAGNER LES EMPLOYÉS DE TETRA PAK® EN INDE

Quelque 450 employés du site de production Tetra Pak® de Pune, en Inde, vont bénéficier du nouveau contrat Sodexo de *facility management*. Les équipes Sodexo vont assurer les services de nettoyage, d'alimentation, de maintenance technique et de plomberie. Sodexo est implanté en Inde depuis 1999.







# SODEXO EN SOUTIEN AUX EMPLOYÉS DE CARLSBERG

DANS LE CADRE D'UN PARTENARIAT, LES ÉQUIPES DE SODEXO VONT APPUYER CELLES DU BRASSEUR DANOIS DANS TOUTE L'EUROPE.

Sodexo aidera à assurer la continuité et la fluidité des opérations sur 35 sites de Carlsberg répartis dans 10 pays européens. Le contrat, signé après plus de deux ans de discussions, comprend la restauration, le nettoyage, les services de réception, la gestion de la logistique et les services techniques. L'objectif est de soulager la pression quotidienne qui pèse sur les employés du brasseur

danois Carlsberg, dont un certain nombre opère sur des sites fonctionnant 24 h/24 et 7 j/7. Les deux entreprises sont engagées dans l'amélioration de la Qualité de Vie des employés. Dans chaque pays, les échanges avec les équipes locales de Sodexo assurent à la fois la prise en compte de la culture globale du brasseur et le respect des cultures régionales.



« UN PARTENARIAT  
ÉTENDU COUVRANT  
**35 SITES DIFFÉRENTS**  
**RÉPARTIS DANS**  
**10 PAYS EUROPÉENS.** »

Ioan Mills, vice-président du Groupe, plateforme d'expertise technique mondiale de Sodexo



# PROMOUVOIR LA REPRÉSENTATION DES FEMMES CHEZ SODEXO



LA JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME, en mars, a été l'occasion d'évaluer les réalisations de Sodexo en matière de promotion des femmes. Grâce à une politique d'encouragement de l'égalité entre les sexes, les femmes représentent actuellement 43 % du comité exécutif du Groupe et 38 % du conseil d'administration, tandis que le pourcentage de femmes occupant des postes opérationnels est passé de 10 à 17 % entre 2009 et 2013. L'égalité entre les sexes est soutenue par la formation et des initiatives de sensibilisation, d'accompagnement et de développement de réseaux.

## LES FEMMES CHEZ SODEXO

**43 %**

du management intermédiaire

**54 %**

de l'effectif global

**23 %**

du Top 300 des cadres dirigeants

**43 %**

du comité exécutif du Groupe

## Garantir la sécurité et le confort dans une ferme éolienne au Chili

Sodexo va fournir des services d'alimentation, de nettoyage, de maintenance et de santé pour un projet de ferme éolienne dans le nord du Chili. Plus de 400 employés d'Enel Green Power érigent actuellement les 141 pylônes d'une ligne à haute tension pour relier 33 éoliennes au réseau national.

## RÉAFFIRMER NOS ENGAGEMENTS AUX SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP

Une campagne intitulée "Ils font la différence" a été lancée en décembre 2013 pour souligner les engagements de Sodexo à l'égard de ses employés en situation de handicap. Son lancement, qui a été l'occasion de présenter quelques-unes de nos nombreuses *success stories*, a eu lieu

lors de la Journée internationale des personnes handicapées des Nations unies. En 2013, Sodexo s'est classé au premier rang du DiversityInc Top 50 Companies for Diversity aux États-Unis et a remporté le Trophée de la diversité français.



# DONNER LE TEMPO DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNE FOIS ENCORE, SODEXO A ÉTÉ RECONNU MEILLEURE ENTREPRISE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SON SECTEUR PAR DES SOURCES INDÉPENDANTES.

Pour la septième année consécutive, Sodexo a été classé comme l'entreprise la plus performante de son secteur en matière de performances sociale, environnementale et économique par le RobecoSAM Sustainability Yearbook 2014. Considéré comme le meilleur guide sur le sujet des performances de durabilité des entreprises, le rapport a décerné à

Sodexo la seule médaille d'or de son secteur après l'avoir crédité d'un score de 80 % (la moyenne s'établissant à 48 %). L'entreprise a aussi reçu un 100 % pour l'impact local positif de ses activités et le rang le plus élevé pour sa performance sociale – donnée la plus spectaculaire quand on sait que le nombre de ses employés approche les 428 000.



« NOUS SOMMES À LA FOIS RAVIS ET TOUCHÉS QUE SODEXO SOIT À L'AVANT-GARDE DE CE QUI FAIT UNE **ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE ET SOUCIEUSE DE LA DIVERSITÉ.** »

Élisabeth Carpentier, directrice des ressources humaines du Groupe



## LE CONFLUENT

À la découverte du Confluent, un établissement français qui place la Qualité de Vie de ses patients au cœur de ses préoccupations.

Découvrez les photos et les témoignages dans la rubrique *Temps réels*.

## PRENDRE EN CHARGE LA MALADIE D'ALZHEIMER

Avec 7,7 millions de nouveaux cas d'Alzheimer par an, les professionnels de santé travaillent à la conception d'une aide personnalisée aux patients et encouragent l'implication de leur famille et de leurs proches.

En savoir plus sur les solutions de Sodexo, rubrique *Guide pratique*.

## L'INVITÉ: MATTHEW HOLT

Cet expert analyse le rôle des nouvelles technologies dans l'amélioration de l'expérience des patients autour du monde et l'aide qu'elles leur apportent pour prendre le contrôle de leur propre santé.

Lire l'interview dans la rubrique *Rencontre*.

## GARDER UN ŒIL SUR L'HORLOGE

Aujourd'hui, les établissements innovants s'intéressent de près à la gestion des rythmes individuels des patients. Résultat: une expérience de soin améliorée qui profite à tous.

Tout savoir sur le sujet dans la rubrique *Questions de Qualité de Vie*.



LE MAGAZINE *QUALITY OF LIFE EXPERIENCES*  
EST DISPONIBLE EN LIGNE

EN FRANÇAIS, EN ANGLAIS ET EN ESPAGNOL SUR [SODEXO.COM/HEALTHCARE](https://www.sodexo.com/healthcare)