



Entretien avec
Laurent Braun
secrétaire Général et
Membre du Comité
de Direction
et **Patrick Reding**
chef de la Division
de l'Economie Domestique

*Pouvez-vous nous présenter
SERVIOR en quelques mots ?*

Laurent Braun : SERVIOR est un établissement public créé en 1999 qui regroupe les anciens Centres Intégrés pour Personnes âgées de l'Etat ainsi que les anciennes maisons de soins de l'Etat. Nous gérons actuellement 16 structures soit 12 centres intégrés pour personnes âgées (CIPA), 3 maisons de soins et une résidence séniors. Nous avons quelques 1550 clients dans nos structures d'hébergement et nous employons 1500 salariés, ce qui fait de nous l'un des 20 plus grands employeurs du pays. De plus, nous distribuons environ 400 repas sur roues en moyenne par jour.

*Quelle est votre philosophie
d'entreprise ?*

Laurent Braun : Notre philosophie est d'offrir un hébergement de qualité à toutes les personnes âgées, sans distinction de revenu, de situation fa-

« Notre philosophie est d'offrir un hébergement de qualité pour personnes âgées. »

miliale ou de religion. En principe, nos centres sont accessibles à toutes les personnes âgées, valides ou dépendantes, voulant échapper à l'isolation sociale qu'elles connaissent très souvent de leur domicile.

Avec la même qualité pour tous ?

Laurent Braun : Nous offrons bien entendu dans chacun de nos centres la même qualité. Cette qualité est d'abord portée par notre personnel. En 2012, nous investirons ainsi environ 1,5 millions d'euros dans la formation de notre personnel. Ces formations couvrent tous les domaines :

les soins, la sécurité, l'administration, etc. Nous sommes persuadés qu'un personnel bien formé est une valeur ajoutée pour nos clients.

A titre d'exemple, au niveau de l'encadrement et des soins, le nombre d'agents qualifiés engagé auprès de SERVIOR est nettement supérieur au minimum requis par l'assurance dépendance.

Ensuite, nous axons nos efforts sur la partie hôtellerie de nos prestations. Nous offrons aujourd'hui la qualité d'un hôtel 4 étoiles.



Nous tenons à donner à nos clients chaque jour le plaisir d'un bon repas grâce à des menus de type restaurant. Nous proposons ainsi chaque midi le choix entre 2 menus ainsi qu'une petite carte avec un choix d'environ 6 plats complémentaires.

Je dois dire que nous avons tous ensemble beaucoup travaillé pour en arriver à ce niveau de qualité.

Comment avez-vous vu évoluer votre activité au fur et à mesure des années ?

Laurent Braun : L'âge d'entrée en structure pour personnes âgées a reculé avec le développement des services de maintien à domicile. Aujourd'hui, nous accueillons des personnes du quatrième âge qui ne peuvent plus vivre seules même avec l'aide à domicile. La durée moyenne de séjour de nos clients est de 3 ans et demi. Nous accompagnons donc leurs derniers moments et faisons tout pour rendre ces moments les plus heureux possibles.

Patrick Reding, Chef de la Division de l'Economie Domestique

« Le « Menu Mobil », c'est la qualité restaurant chez soi ! »

Depuis combien de temps servez-vous des repas sur roues ?

Patrick Reding : Nous servions déjà des repas sur roues il y a 25 ans, bien avant la naissance de l'entité SERVIOR. Nous venons d'ailleurs de livrer notre millionième repas pour la Ville de Dudelange.

Nous avons commencé avec des barquettes en alu, puis en acier, et depuis 7 ans nous utilisons le système « Menu Mobil ».

Qu'est-ce que le « Menu Mobil » ?

Patrick Reding : Il s'agit d'un concept absolument formidable qui fonctionne avec une plaque à induction spécialement adaptée. Les repas sont servis dans de la véritable porcelaine comme au restaurant. Les clients peuvent prendre leur repas quand ils en ont envie. Ils reçoivent leur repas le matin en froid et n'ont qu'à poser leur kit sur la plaque à induction puis à appuyer sur un bouton. 40 minutes plus tard, ils ont un menu complet. On utilise un procédé de chauffage très lent afin de préserver toutes les valeurs nutritives des aliments. On peut dire que c'est la qualité restaurant chez soi !





Les clients ont-ils le choix des menus ?

Patrick Reding : Ils ont le choix entre 2 menus et la possibilité d'interchanger un féculent et un légume. Nous avons développé un système informatique unique qui nous permet une grande flexibilité.

Où sont produits vos repas ?

Patrick Reding : Si nous livrions il y a quelques années nos sites à partir d'une cuisine centrale, depuis 2010, chaque centre SERVIOR cuisine dans ses propres locaux. Cela permet à chaque chef de cuisine de mieux adapter les plats aux goûts et demandes des clients. Les repas sur roues, quant à eux, sont produits dans la cuisine du CIPA d'Esch-sur-Alzette, qui a été agrandie et modernisée il y a peu.

La production de repas sur roues implique-t-elle des règles spécifiques au niveau des normes HACCP ?

Patrick Reding : Aujourd'hui nous allons plus loin que ce qui est demandé par les différentes normes en matière

de respect de la chaîne du froid. Ainsi, nous avons une chambre froide spécialement adaptée à la mise en boîte de nos repas. Nos boîtes sont toutes isothermes et nous disposons de 10 véhicules spécialement aménagés pour la livraison des repas sur roues.

Quel âge ont les personnes que vous livrez et à quel point êtes-vous flexibles ?

Patrick Reding : Nous livrons à quelques exceptions près des personnes du troisième âge, entre 65 et 85 ans. Ils peuvent prendre un repas sur roues quand ils en ont envie, chaque jour ou une à plusieurs fois par semaine. Les clients ont le choix entre 2 menus et peuvent interchanger un légume et un féculent. Le premier menu est traditionnel, à savoir la cuisine luxembourgeoise ou régionale. Le second menu est un plat équilibré de type restaurant. Nous avons aussi des menus sans sel et d'autres adaptés aux personnes diabétiques. A noter que nous comptons 2 diététiciennes qui s'assurent du bon équilibre de nos menus.

Comment faites-vous pour que les desserts ou les salades restent froids si tout est posé sur la plaque à induction ?

Patrick Reding : Nous avons des assiettes spéciales sans résistance afin que les composants se mangent froids restent froids !

Comment se fait-il que vous soyez quasiment les seuls à proposer ce système ?





SERVIOR - Direction générale

61, rue Vauban
L-2663 LUXEMBOURG
Boîte postale 1413
L-1014 LUXEMBOURG
Tél.: (+352) 46 70 13 - 1
Fax: (+352) 46 70 13 - 2200
Email : servior@servior.lu
www.servior.lu

Patrick Reding : Ce système coûte 2 euros de plus par repas qu'une livraison chaude. Si nous sommes une entreprise qui se veut viable économiquement, nous n'avons pas vocation à maximiser nos bénéfices. C'est pourquoi nous essayons de donner un meilleur service pour un même prix à nos clients. Goûtez nos repas sur roues et vous serez surpris !

Comment choisissez-vous les produits que vous cuisinez ?

Patrick Reding : Nous essayons autant que possible de privilégier les produits locaux. Ainsi, 95% du bœuf que nous cuisinons est d'origine luxembourgeoise, tout comme 60% du porc. Pour les produits laitiers, nous travaillons presque exclusivement avec la laiterie Luxlait.

Qu'en est-il de vos tarifs ?

Patrick Reding : Nous avons un prix fixe et unique pour les communes, qui refacturent librement nos repas aux clients. Les tarifs pratiqués peuvent varier d'une commune à l'autre car certaines mettent les plaques à induc-

tion gratuitement à disposition des clients tandis que d'autres les font payer en ajoutant quelques cents au prix du repas ou demandent une caution. Ensuite, certaines communes pourront décider de subventionner en partie le repas sur roues. Tout ceci explique que les tarifs puissent varier d'une commune à l'autre. Cela dit, nous étudions aussi d'autres possibilités de financement.

Quelques mots pour conclure ?

Patrick Reding : L'ensemble de nos efforts vise à proposer les meilleurs repas possibles tant en terme de qualité gustative que de qualités nutritionnelles à nos clients, le tout avec la meilleure flexibilité et au meilleur prix possible. ■

