

BAROMÈTRE UXPLORER BY CONVERGENCE FOOD FUTUR

L'ALIMENTATION EN EHPAD

UN SUJET DE SANTÉ...

ET D'HUMANITÉ



CONVERGENCE
dessinons vos expériences

EN PARTENARIAT AVEC



UN PEU DE CONTEXTE



En EHPAD, la restauration va au-delà d'une question logistique. C'est un repère quotidien, un temps social, un levier de santé et parfois l'un des derniers plaisirs accessibles aux résidents.

Malgré son rôle central, la restauration reste souvent pensée sous l'angle du process, du coût ou de la norme, au détriment de l'expérience vécue.

C'est à partir de ce triste constat que **Convergence** et **AVi'Sé** ont souhaité croiser leurs regards :



Expert de la nutrition et auteur de l'étude Les Bienfaits, menée auprès de résidents et d'établissements,



CONVERGENCE
dessinons vos expériences

Spécialiste des usages, des services et de l'expérience utilisateur dans les lieux contraints.

Dans ce baromètre nous vous proposons une lecture claire des attentes réelles des résidents, et des leviers d'action concrets pour les établissements.

LA PAROLE À ALINE VICTOR

FONDATRICE D'AVI'SÉ



Après 15 ans passés à sillonner les cuisines, les salles à manger et les étages d'EHPAD, à accompagner les équipes et à proposer des solutions adaptées aux contraintes organisationnelles et nutritionnelles, j'ai fait un constat clair : la stratégie était rarement construite à partir d'une question essentielle...

Qu'est-ce que le résident peut manger ?

Et surtout, qu'est-ce qu'il veut réellement manger ?

Au moment de lancer AVi'Sé, j'ai voulu inverser cette logique. J'ai réuni un comité d'experts pluriprofessionnels et une évidence s'est imposée. Pour remettre le résident au centre, il fallait d'abord l'écouter. C'est ainsi qu'est née l'idée de mener une véritable enquête consommateur auprès des résidents d'EHPAD.

L'objectif, simple et ambitieux à la fois, était de replacer le résident au cœur des décisions et des projets d'établissement, en s'appuyant sur des données factuelles, concrètes, mesurables.

De cette démarche sont nés « **Les Bienfaisants** » !

Une approche globale qui intègre trois dimensions indissociables : l'expérience résident, le contenu de l'assiette et les indicateurs de pilotage. Car le repas ne se résume pas à des grammages ou à des textures. L'environnement compte tout autant, de l'accueil aux horaires, de l'ambiance aux relations humaines.

Aujourd'hui, la cuisine bienfaitante ne parle plus seulement de nutrition.

Elle parle d'expérience, de dignité et de qualité de vie.



LA PAROLE À

CONVERGENCE
dessinons vos expériences

Dans un EHPAD, le repas n'est jamais un simple service. C'est un repère dans la journée, un moment attendu, parfois l'un des derniers plaisirs pleinement partagés. Avec ce baromètre réalisé en partenariat avec AVi'Sé, nous avons souhaité écouter celles et ceux qui vivent ces moments au quotidien : les résidents. Leurs attentes dessinent une réalité claire. Bien manger ne dépend pas uniquement de l'assiette. L'environnement, l'organisation du service et l'expérience vécue autour du repas comptent tout autant.

Car la restauration en établissement médico-social se situe au croisement de plusieurs enjeux essentiels : nutrition, autonomie, convivialité, mais aussi conditions de travail des équipes. L'espace, l'ambiance sonore ou encore les modalités de service influencent directement l'appétit, le confort et le plaisir des résidents.

À travers leurs regards complémentaires, deux experts de Convergence apportent un éclairage sur ces dimensions souvent invisibles mais déterminantes.



Atef Zghal,
Directrice du pôle Studio

Explore le rôle clé de l'acoustique dans les espaces de restauration et de vie. Dans des environnements où le bruit est constant, penser le confort sonore devient un levier concret de sérénité pour les résidents comme pour les équipes.

Matthieu Fournier
Consultant au pôle Conseil

Analyse la restauration comme un véritable pilier du "prendre soin". Organisation, liberté de choix et accompagnement des établissements : son approche vise à faire du repas un moment de vie à part entière, fidèle aux ambitions du projet d'établissement.



Deux expertises, une même conviction : en EHPAD, la qualité du repas se joue autant dans l'assiette que dans l'expérience qui l'entoure.

LE REPAS : UN MOMENT STRUCTURANT DU QUOTIDIEN

POUR LES RÉSIDENTS,
LE REPAS RYTHME LA
JOURNÉE.

Il marque le temps, crée de
l'attente, structure les relations
sociales.

Mais lorsque les horaires sont
trop rigides, les portions mal
adaptées ou l'environnement
peu engageant, ce moment peut
devenir une contrainte, voire une
source de frustration.

NOTRE AVIS

Penser la restauration, au-delà de l'assiette,
c'est penser :



LE MOMENT

(rythme, durée, attente)



LE LIEU

(bruit, lumière, confort)



LE PARCOURS

(arrivée en salle, service, autonomie)

L'expérience commence bien avant la première
bouchée, dès l'aménagement des lieux. Notre
studio aborde chaque projet comme un défi avec
une approche simple et accessible du métier de
design d'intérieur. Un stimulant à créer, pour et
avec vous, des lieux de vie où il fait bon vivre.

POURQUOI LE BRUIT EST-IL L'ENNEMI CACHÉ DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX ?



Dans les établissements médico-sociaux (ESSMS), le bruit est une nuisance invisible mais omniprésente. Des discussions dans les couloirs aux bips incessants des équipements, ces sons perturbent profondément le quotidien des résidents et du personnel. Le bruit ne se contente pas de gêner : il affecte la santé mentale, fragmente le sommeil et accentue le stress de chacun.

Pour transformer ces environnements en espaces de sérénité, l'aménagement doit concilier confort acoustique et contraintes réglementaires strictes.

OPTIMISER L'ACOUSTIQUE SANS COMPROMETTRE L'HYGIÈNE

L'amélioration de l'environnement sonore ne doit jamais se faire au détriment du bionettoyage ou de la sécurité incendie.

Sols techniques

Privilégier des sols résilients acoustiques (type PVC ou linoléum avec sous-couche performante) plutôt que des textiles poreux, afin de garantir une hygiène irréprochable.

Traitement des parois

Installer des plafonds acoustiques composés de dalles lessivables spécifiquement adaptées aux environnements de santé.

Zones ciblées

Intégrer des panneaux muraux acoustiques dans des zones ponctuelles, en veillant à ce qu'ils soient protégés pour durer dans le temps.

MAÎTRISER LES CIRCULATIONS ET LES ÉQUIPEMENTS

L'aménagement des espaces de passage est crucial pour limiter la propagation du bruit vers les lieux de repos.

Menuiseries intelligentes

Pour les portes, privilégier l'installation de ferme-portes à vitesse réglable avec amortissement en fin de course. L'ajout de joints isophoniques et de seuils adaptés permet de bloquer le son tout en respectant les normes d'accessibilité.

Gestion des alarmes

Sensibiliser les équipes à la réduction des bruits évitables et paramétrer le volume des bips médicaux pour qu'ils restent efficaces sans devenir intrusifs.



UNE APPROCHE BASÉE SUR LA PREUVE ET LA MESURE

Un projet acoustique réussi ne repose pas sur des suppositions mais sur des données tangibles. Pour garantir l'efficacité des solutions, il est essentiel d'intégrer :

- 1 **Une étude acoustique préalable** pour définir des cibles précises.
- 2 **La mesure du Temps de Réverbération (TR)** pour valider la capacité d'absorption des matériaux.
- 3 **Le contrôle des niveaux d'équipements** pour s'assurer du respect des exigences réglementaires en établissement de santé.

L'AVIS DE L'EXPERT



Ces stratégies, simples à mettre en œuvre, contribuent à transformer les établissements médico-sociaux en environnements plus calmes et sereins. En améliorant l'acoustique par des solutions certifiées, on renforce non seulement le bien-être des résidents, mais aussi la qualité de vie au travail des soignants. C'est un levier de performance globale pour l'établissement.

Atef ZGHAL

Directrice du pôle studio Convergence
Space DESIGNER

LE REPAS-REPÈRE : MANGER, C'EST AUSSI SE SOUVENIR



EN EHPAD, LE REPAS NE NOURRIT PAS
UNIQUEMENT LE CORPS.

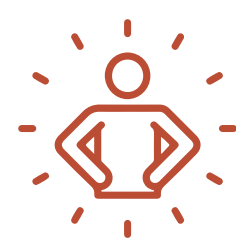
Il convoque des souvenirs, des habitudes ancrées,
une culture profondément personnelle.
Plats régionaux, recettes “comme à la maison”,
pain croustillant, fromage partagé...
ces moments, souvent considérés comme secondaires,
jouent en réalité un rôle clé dans :



LE PLAISIR DE MANGER



LA RECONNEXION À L'HISTOIRE
PERSONNELLE



LE SENTIMENT DE NORMALITÉ
ET DE DIGNITÉ

NOTRE AVIS

Un repas qui fait sens est un
repas qui rassure. Il agit comme
un repère temporel et émotionnel,
particulièrement précieux pour
des résidents fragilisés, atteints
de troubles cognitifs ou en perte
d'autonomie.

DES BESOINS NUTRITIONNELS... MAIS AUSSI ÉMOTIONNELS

Les données de l'étude réalisée par AVi'Sé montrent que les enjeux nutritionnels sont majeurs entre dénutrition, surcharge pondérale, troubles de l'appétit.

Derrière les chiffres inquiétants se cachent des réalités plus fines :

- fatigue à mâcher
- perte de goût
- lassitude face à des menus répétitifs
- sentiment de ne plus avoir le choix

NOTRE AVIS

L'approche strictement nutritionnelle ne suffit plus. L'enjeu est d'intégrer la dimension émotionnelle et sensorielle du repas :

- textures compréhensibles
- présentation soignée
- goûts identifiables
- liberté de choix, même partielle

Redonner du pouvoir au résident pour améliorer son appétit.



STANDARDISATION VS INDIVIDUALISATION : LE GRAND ÉCART



Les établissements remontent tous une réalité du terrain qui les prive de mouvement. Ils doivent composer avec des contraintes réglementaires, des budgets limités, des organisations souvent mutualisées. L'offre alimentaire devient alors parfois trop standardisée pour répondre à des profils très différents.



L'individualisation ne passe pas toujours par des menus plus complexes ! Elle peut aussi s'exprimer à travers des marqueurs culturels forts : cuisine régionale, recettes identifiables, produits emblématiques du repas "à la française".

NOTRE AVIS

L'enjeu n'est pas de tout personnaliser mais de segmenter intelligemment :

- proposer des alternatives simples
- adapter les grammages
- moduler les textures
- laisser une marge de choix dans les accompagnements

Une restauration plus souple n'est pas forcément plus coûteuse et est souvent mieux acceptée.



FAIRE DU PROJET RESTAURATION UN LEVIER CENTRAL DU «PRENDRE SOIN» EN EHPAD



Je pense que la restauration ne doit plus être perçue comme un service indépendant dans un lieu de vie comme l'EHPAD où elle constitue un véritable levier du prendre soin, du plaisir et du maintien de l'autonomie.

Si les établissements lui portent généralement une intention forte, la réussite repose sur la capacité à aligner trois dimensions indissociables : le résident, l'offre de restauration et l'environnement du repas. Autrement dit, une ambition culinaire et nutritionnelle ne peut se concrétiser que si l'organisation, les moyens et le cadre de vie permettent de l'incarner pleinement au quotidien.

Sur le terrain, les écarts observés entre le réel et l'ambition relèvent souvent d'arbitrages menés séparément. Ainsi, des horaires de repas jugés inadaptés (comme un dîner trop tôt) peuvent découler de contraintes organisationnelles ou économiques (amplitude des équipes, logistique, coûts associés). Il arrive aussi que, sous l'effet de ces contraintes et du rythme du service, les choix de plats soient anticipés par les équipes soignantes.

Sans intention de mal faire, le menu «à choix» devient alors un choix par procuration, réduisant la capacité de décision du résident. C'est pourtant un élément déterminant de son autonomie et de son appétit.

Au Pôle Conseil Convergence, notre rôle est de transformer l'intention en une démarche opérationnelle, réaliste et pérenne. Nous réalisons d'abord un diagnostic des pratiques et des irritants, pour construire des études d'impact afin d'éclairer les arbitrages, puis nous accompagnons la définition d'un référentiel cible et la conduite du changement. Nous intervenons également directement sur l'offre de restauration : choix du modèle opérationnel, consultation

et sélection du prestataire, pilotage du déploiement afin de sécuriser la qualité de service dans la durée.

En partenariat avec AVi'Sé, notre approche s'enrichit d'une expertise nutritionnelle du mangeur fragile, avec un focus particulier sur la dénutrition et ses leviers de prévention concrets.



NOTRE OBJECTIF ?

Faire du repas un rendez vous attendu, pleinement aligné avec le projet d'établissement, vécu comme un véritable moment de vie partagé, pour les résidents comme pour les équipes.

Matthieu FOURNIER
Consultant Pôle Conseil
Lifestyle et Facility Designer



LE RÔLE CLÉ : DES ÉQUIPES ET DES SERVICES AUTOUR DU REPAS

LE REPAS EST AUSSI UN MOMENT DE TRAVAIL INTENSE POUR LES ÉQUIPES qui doivent se coordonner, porter des charges, délivrer le service, gérer les retours et les refus. Quand l'organisation est mal pensée, la pression se reporte sur les soignants et agents hôteliers.

NOTRE AVIS

Améliorer l'expérience restauration, c'est aussi **simplifier les parcours de service, clarifier les rôles de chacun, soutenir les équipes** avec des outils et services adaptés.

Le bien-être des résidents passe aussi par celui des équipes.

LA PREUVE

PAR



AVi'Sé

L'EXPERTISE EN NUTRITION SANTÉ

UNE PART SIGNIFICATIVE
DES RÉSIDENTS PRÉSENTE
DES RISQUES DE
DÉNUTRITION, OU AU
CONTRAIRE DE SURCHARGE
PONDÉRALE



ÉTUDE
MENÉE DANS

48
EHPAD

CE QUE DISENT LES CHIFFRES



LES HORAIRES
DE REPAS SONT JUGÉS
PEU ADAPTÉS PAR UNE
PARTIE DES RÉSIDENTS



745

RÉSIDENTS
INTERROGÉS



LES ÉCARTS ENTRE
LES GRAMMAGES SERVIS
ET LES BESOINS RÉELS SONT
FRÉQUENTS



LA PREUVE

PAR



AVi'Sé

L'EXPERTISE EN NUTRITION SANTÉ



PRÉFÉRENCES CULTURELLES



Les résidents expriment une forte attente autour de plats traditionnels et régionaux



Le pain et le fromage restent des incontournables du repas, associés au plaisir et à l'habitude



Ces marqueurs sont identifiés comme des facteurs d'adhésion au repas, au-delà de la seule valeur nutritionnelle

PRÉFÉRENCES & ATTENTES EXPRIMÉES



Les résidents expriment une forte attente sur la qualité gustative, la lisibilité des plats, la variété



Le repas reste l'un des moments préférés de la journée



Les résidents souhaitent plus de choix, plus d'écoute, plus de considération



ET SI ON REPENSAIT LA RESTAURATION COMME UN SERVICE À PART ENTIÈRE ?

L'étude **Les Bienfaits menés par AVi'Sé** démontre que les établissements disposent de données, d'indicateurs et de constats précis. Mais pour transformer ces constats en expérience positive et durable, il faut aller plus loin. C'est là que la complémentarité entre AVI'Sé et Convergence prend tout son sens.

AVi'Sé analyse, mesure et structure la performance nutritionnelle.
Convergence conçoit, organise et optimise l'expérience de service.
L'un éclaire la réalité de l'assiette.
L'autre transforme le moment du repas en véritable service à valeur ajoutée.

Ensemble, nous pouvons proposer une approche globale :

- de la stratégie alimentaire à l'expérience vécue
- des indicateurs aux usages
- du pilotage à l'émotion

La restauration en EHPAD mérite une vision systémique comme celle que peuvent apporter conjointement :



QU'AVEZ-VOUS PENSÉ DE NOTRE BAROMÈTRE FOOD FUTUR ?

BY CONVERGENCE LAB & AVI'SÉ

CYRIL.DUGUE@CONVERGENCE-ING.COM



DÉCOUVREZ AVI'SÉ

[HTTPS://QRCO.DE/BGD4JQ](https://qrc0.de/BGD4JQ)