



MISE AU POINT

Regard sous le capot d'une popote roulante

CHECK-UP

A look under the hood of a Meals-on-Wheels



Table des matières

Introduction	4
Pourquoi une « Mise au point »?	5
Pour qui?	7
Les objectifs	9
À propos.....	10
Nutrition	11
Les nutriments essentiels pour les aînés.....	13
L'analyse de l'apport nutritionnel	16
Recommandations nutritionnelles	19
Implémentation	21
Les stagiaires en nutrition	23
Les légumes orange et vert foncé	26
L'assiette équilibrée	28
Eatracker	30
Évaluation	34
Recommandations en hygiène et salubrité.....	37
Hygiène et salubrité en cuisine	39
La formation des bénévoles en 5 minutes	41
Contrôle de la température	46
Politique du Santropol Roulant de contrôle de la température	50
Aliments à haut risque	54
Communication avec les professionnels de la santé	55

Les références de clients.....	58
Un questionnaire pour améliorer nos communications.....	61
Brochure de notre service.....	64
Le calendrier des menus	65
Outils en ligne	66
La popote du Roulant.....	67
Programmes et services du Roulant.....	69
Autres popotes roulantes.....	72
Remerciements	73
Contactez-nous	74
Liens utiles	75
Recettes végétariennes de nos stagiaires	76

Introduction

Une mise au point ponctuelle, c'est essentiel pour que les engrenages d'une organisation soient bien huilés!

C'est l'idée derrière *Mise au point*, un projet de recherche visant l'**amélioration de la popote roulante intergénérationnelle** du Santropol Roulant, à l'aube de sa 500000e livraison de repas et de son 20e anniversaire.

Les **outils** développés à l'issue de ce projet sont **offerts gratuitement en ligne**, afin que toutes les popotes roulantes du Québec puissent en bénéficier et bonifier aussi leurs services.

Découvrez nos outils dès maintenant!

Pourquoi une « Mise au point »?

La petite histoire

Quelques mois après notre déménagement dans [nos nouveaux et plus spacieux locaux](#) situés au 111, rue Roy Est, nous avons ressenti le besoin de réévaluer notre programme de popote roulante pour voir si nos habitudes et nos processus avaient évolué avec le temps et l'espace.

Pendant 15 ans, le Santropol Roulant avait pignon sur rue au coin des rues Duluth et Saint-Urbain, juste en face du Café Santropol, où les deux fondateurs de l'organisme travaillaient à leur tout début. Malgré un petit espace de bureau et une cuisine minuscule, nous avons préparé et livré pendant des années **des milliers de repas délicieux** à nos clients vivant dans près de huit quartiers, et ce, **à pied, en vélo ou en métro**.

C'est pour **assurer notre avenir** et la **pérennité de notre organisation** que nous avons entrepris la plus grande campagne de financement de l'organisme, avant de déménager au sein de nos locaux actuels.

Bien que nous ayons pu poursuivre nos livraisons (sans interruption!) lors de notre arrivée sur Roy, nous voulions nous assurer que notre service était toujours aussi bien **adapté aux besoins** des clients, des clientes et des bénévoles de la popote roulante, et en **améliorer certains aspects** pour le partager avec d'autres organisations comme la nôtre.

En deux mots...

Buts

- Améliorer notre service de popote roulante
- Continuer d'offrir un excellent service
- Maintenir et accroître notre impact, et le mieux-être des aînés.

Processus

1. Évaluation de la valeur nutritive de nos menus de popote roulante.
2. Révision de nos habitudes et processus en hygiène et salubrité en cuisine et en livraison
3. Mise à jour de nos outils de communication avec les professionnels de la santé qui effectuent les références des clients au service de popote roulante.

Financement

Un projet réalisé avec le soutien financier du Secrétariat aux aînés.

Pour qui?

Tout pour les aînés

Nos clients et nos clientes sont à la source de l'ensemble de nos activités. Nous voulons nous assurer de leur offrir un service qui est le **mieux adapté à leurs besoins** et à **leur réalité**.

En matière de sécurité alimentaire, il est important de suivre l'évolution des besoins nutritifs de nos clients, d'ajuster nos menus et d'assurer un service des plus sécuritaires.

Les popotes roulantes: un réseau solidaire

Tout le monde le sait, dans le secteur communautaire, nous faisons en sorte que chaque minute compte, autant à la porte des clients, qu'au bureau ou dans la cuisine!

Grâce au projet Mise au point, nous avons pu libérer du temps; temps pour accueillir des stagiaires, pour se poser des questions et pour mieux faire notre travail. Nous avons **réuni des ressources** pour maximiser le temps de nos collègues, et leur offrir des raccourcis pour s'outiller.

Les professionnels de la santé: de véritables alliés

Sans eux, notre travail serait bien plus complexe, et notre portée, moins grande. Les travailleurs de la santé des centres de la santé et des services sociaux effectuent le premier lien entre nos clients et nous. Ils rencontrent les clients et évaluent leur perte d'autonomie et les aident à choisir un service répondant à

leurs besoins. Le service de la popote roulante est l'une des solutions offertes parmi un éventail de ressources communautaires.

Nous avons saisi l'occasion de sonder ces professionnels de la santé, afin de les interroger directement sur leur expérience et développer **des outils mieux adaptés**.

Les objectifs

Une mise au point utile!

Voici les objectifs que nous nous étions fixés avant d'entamer ces trois années de recherche:

- **Inform**er quant aux bonnes pratiques de popote roulante.
- **Partager** notre expérience en gestion de projet et en recherche.
- **Devenir des partenaires** auprès des organisations en lien avec nos 3 volets d'intervention.
- **Offrir gratuitement** les outils qui ont été développés pendant le projet.

Par l'intermédiaire de *Mise au point*, nous désirons ouvrir un dialogue avec notre réseau de pairs, autant les équipes de popotes roulantes que les professionnels de la santé.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions! Veuillez contacter Kateri Décary pour toute question relative au projet [par courriel](#) ou par téléphone au 514 284-9335.

À propos

Mise au point est une ressource en ligne gratuite en matière de nutrition, d'hygiène et de salubrité et de communication avec les professionnels de la santé pour toutes les popotes roulantes.

Un site conçu avec amour par le [Santropol Roulant](#), avec le soutien financier du Secrétariat aux aînés.



Nutrition

L'importance d'une bonne nutrition chez les aînés

Le manque de ressources **peut mener à la malnutrition**, qui est souvent associée à une absorption limitée des protéines, à une baisse d'énergie et à une déficience de micronutriments. La malnutrition mène généralement à une perte de la masse musculaire, à une fragilité et à une faiblesse accrues, à un plus grand nombre de problèmes de santé ainsi qu'à un plus haut taux de morbidité et de mortalité.

Au Canada, on estime qu'entre 2 et 16% des aînés de plus de 65 ans ne consomment pas suffisamment de calories et de protéines chaque jour. Si l'on tient compte des micronutriments (comme les vitamines et minéraux essentiels), c'est plus de **35% des adultes qui sont en proie à la malnutrition**.

La santé des aînés qui vivent à la maison de façon indépendante peut être **grandement améliorée par les programmes de popotes roulantes**. En offrant des repas sains à des adultes qui vivent avec l'insécurité alimentaire, les popotes roulantes ont le potentiel d'améliorer l'alimentation et la santé générale de ces clients, en plus de prévenir la perte de poids rapide et de leur permettre de rester à la maison, en toute indépendance.

Toutefois, la réception d'un repas à la maison ne signifie pas que le bénéficiaire maintient une bonne diète générale; cela dépend de la quantité totale de nourriture consommée chaque jour et de son apport nutritionnel. **Le repas livré demeure toutefois essentiel pour les clients et les clientes**, puisqu'il s'agit parfois

de la majorité de la nourriture consommée chaque jour pour ces personnes vivant dans l'insécurité alimentaire.

Les aînés qui reçoivent un repas chaque jour sont tout de même à risque de souffrir de malnutrition. Peu de pays ont des standards nutritionnels pour leurs services de popote roulante. Le Santropol Roulant a choisi de faire appel aux services de [l'école de diététique et de nutrition humaine de l'Université McGill](#), afin d'analyser nos repas principaux par rapport aux [Apports nutritionnels de référence \(ANREF\)](#) et aux recommandations du [Guide alimentaire canadien](#).

Les nutriments essentiels pour les aînés

Les personnes âgées sont plus susceptibles de tomber malades, et risquent une perte d'autonomie temporaire ou permanente. Elles peuvent avoir des difficultés à obtenir, préparer et consommer des repas sains.

Saviez-vous que l'âge moyen des **clients** et **bénévoles** des popotes roulantes au Québec est 76 et 72 ans, respectivement?

Les personnes âgées peuvent aussi avoir un **système immunitaire moins performant**, absorber les nutriments moins efficacement, et avoir un appétit réduit ou des difficultés à avaler, ce qui peut causer des **lacunes nutritionnelles ou des problèmes de santé**. Elles ont aussi besoin d'un apport énergétique suffisant pour maintenir un poids sain et prévenir la malnutrition.

Les nutriments les plus importants dont les aînés ont besoin incluent:

Les protéines

Elles aident dans la prévention de la perte musculaire et sont importantes pour maintenir les fonctions vitales du corps, comme le système immunitaire.

Les fibres

Elles aident à la santé du système digestif, à baisser le taux de cholestérol et à diminuer le risque d'accident vasculaire.

La vitamine A

Elle joue un rôle important dans la convalescence, ainsi que pour maintenir une bonne vision et un bon système immunitaire.

La vitamine D

Elle aide l'absorption du calcium et à maintenir la santé des os.

La thiamine

Elle joue un rôle important dans de nombreux procédés physiologiques, comme les enzymes, le système nerveux et les muscles.

L'acide folique

Il joue un rôle dans de nombreux procédés physiologiques, et est important dans la production des globules rouges.

La vitamine B12

Elle est importante pour la mémoire, le système nerveux et la production de globules rouges.

Le fer

Il permet au sang de transporter de l'oxygène et joue aussi un rôle dans la régénération cellulaire.

Le client type du Santropol Roulant

Âge moyen des clients et clientes

En 2012 : 77ans

En 2013: 76.5 ans

Ratio homme/femme

Proportionnel

Dépenses énergétiques

Faible activité physique

L'analyse de l'apport nutritionnel

Entre 2012 et 2013, le Santropol Roulant a analysé la qualité nutritionnelle de ses plats principaux qu'il prépare pour les clients de la popote roulante chaque jour. Le but de cet exercice était d'identifier des façons d'améliorer la qualité nutritionnelle de ces repas, ainsi que de partager ces résultats avec d'autres popotes roulantes.

La recherche

La recherche a été conduite par des [étudiants en diététique et nutrition de l'université McGill](#). L'analyse nutritionnelle de chaque repas a été basée sur les guides [Apports nutritionnels de référence \(ANREF\)](#) et le [Guide Alimentaire canadien \(GAC\)](#). Un certain nombre de recommandations sont basées sur cette analyse qui utilise aussi le [MyPlate Model](#).

Les ANREFs

Les [ANREFs](#) sont des recommandations nutritionnelles créées par des panels scientifiques de l'Institut américain de Médecine. Ils sont utilisés par les États-Unis et le Canada et constituent la base des guides alimentaires de ces pays. Les ANREFs ont été créés pour les individus ainsi que des populations.

Ils sont utilisés dans la création de menus pour des écoles, hôpitaux, centres de retraite, acteurs du secteur de la santé et organismes communautaires comme le Santropol Roulant.

Le Guide alimentaire canadien

Le [Guide alimentaire canadien](#) a été créé par [Santé Canada](#). Il est basé sur les ANREFs et a été développé comme un guide pour une alimentation saine pour les Canadiens.

Le guide donne des informations sur les 4 groupes alimentaires, ainsi que des recommandations sur la quantité et la taille des portions de ces aliments à consommer quotidiennement, selon le style de vie, l'âge et le sexe.

Les résultats

Les plats principaux du Santropol ne contiennent pas de sel ajouté et correspondent aux recommandations pour les quantités de **sodium**.

Certains plats ont des taux en **énergie** et **protéines** trop bas.

De nombreux plats ont des taux en **fibres**, **calcium**, **potassium** et **fer** qui sont bas.

Les plats contenant de la **viande** donnent plus d'énergie que les plats **végétariens**, mais les deux types de plats manquent parfois de **vitamines** et de **minéraux**.

Les **desserts** secs sont riches en graisses totale et saturée et cholestérol. Ils sont souvent la source de la majorité de l'énergie dans les repas, particulièrement quand ils sont combinés avec une salade d'été. Ces desserts manquent de **nutriments**.

Les recommandations

Sur la base de ces résultats, [des recommandations](#) ont été faites pour améliorer la qualité nutritionnelle de certains plats et desserts en changeant, en diminuant ou en ajoutant certains aliments.

Ces recommandations ont été faites pour aider le Santropol Roulant à introduire des changements de façon progressive, **afin d'améliorer la qualité nutritionnelle, de maintenir le niveau de satisfaction des clients et de minimiser les coûts, tout en conservant nos procédures habituelles.**

Recommandations nutritionnelles

Un grand nombre de recommandations ont été effectuées par les [étudiants de l'école de diététique et de nutrition humaine de l'Université McGill](#), afin d'améliorer la qualité nutritionnelle de nos plats principaux et de nos repas complets. Ces recommandations sont fondées sur les résultats de l'analyse de plus de 30 des recettes du Roulant.

Les principales recommandations incluent:

L'utilisation d'un outil gouvernemental américain nommé **My Plate Model**, combiné aux recommandations du **Guide alimentaire canadien**, qui peuvent tous les deux être utilisés par les employés et les bénévoles du Roulant et des popotes roulantes en général, afin de mieux concevoir des recettes et des repas complets.

[Consultez notre section dédiée à ces outils!](#)

L'ajout de légumes à nos assiettes, afin qu'ils constituent au moins 50% du plat principal, dont un légume vert foncé et un légume orange.

La **réduction de protéines animales** jusqu'à 90 grammes de viande maigre dans les plats, et lorsque possible, le **remplacement d'une portion de la viande** par des protéines végétales, telles que le tofu, les fèves, les lentilles, le quinoa, le millet ou le sarrasin.

L'ajout de protéines végétales dans les salades estivales et dans les plats végétariens, dont le tofu (150 grammes), les fèves, les lentilles et le quinoa (1 tasse) pour que 25% du plat principal soit une source de protéine.

L'offre d'une **option santé pour le dessert**, comme un fruit ou une salade de fruits (1 tasse).

La **diminution des gras et des gras saturés, du cholestérol et des sucres raffinés** dans les desserts secs, et la priorisation des grains et les aliments entiers pour sucrer, ainsi que **l'ajout de gras sains** lorsque possible, comme les noix, les fruits séchés et les grains.

L'incitation des aînés à compléter leur repas de popote roulante avec **une portion quotidienne de vitamine D et de calcium** afin de maintenir une bonne santé osseuse.

[Consultez notre dépliant ici!](#)

Implémentation

L'analyse nutritionnelle de nos recettes démontre que la **valeur nutritionnelle de nos repas pourrait être bonifiée**; lors de ce constat, il nous a semblé impératif d'**apporter les changements nécessaires** à nos recettes afin de contribuer à la santé de nos clients.

Nous avons alors identifié les priorités nutritionnelles qui auraient le plus grand impact sur la qualité de nos repas. **Nous en sommes à l'intégration progressive de ces changements**, afin que nos clients puissent s'adapter lentement aux nouvelles textures et saveurs. Nous leur demanderons leur avis lors d'un sondage destiné à mieux connaître leurs préférences.

Nos priorités en matière de nutrition

Nous avons commencé à utiliser la *Plate Method*, la **Méthode de l'assiette**, et nous avons inclus les recommandations du **Guide alimentaire canadien** lorsque nous avons conçu notre menu pour l'année 2014. Le gérant de cuisine et son coordonnateur travaillent de concert pour modifier les recettes en fonction des commentaires des clients, et s'assurent de créer de nouveaux repas qui contiennent environ **50% de légumes, 25% de céréales et de féculents, et 25% de protéines**.

Nous avons commencé à ajouter des **grains et des sources de protéines à nos salades estivales** pour augmenter leur valeur énergétique, et la quantité de fibres et de protéines.

Notre équipe en cuisine et les bénévoles ont fait l'essai de **plusieurs nouvelles recettes de desserts** secs, afin d'en réduire l'apport en sucre, en gras saturés et en cholestérol, et d'augmenter la diversité de nutriments tout en diminuant l'apport énergétique issu des gras et des sucres.

L'un de nos projets très excitants à moyen terme consiste en l'ouverture de la discussion avec l'industrie et différents intervenants au gouvernement pour pouvoir offrir du **lait (ou des substituts) ou des coupons** pour se procurer du lait à nos clients.

Quelques changements majeurs mis en œuvre

Nous avons commencé à cuisiner davantage avec des **protéines de sources végétales**, comme les fèves et les lentilles, et nous avons ajouté davantage de grains entiers comme le sarrasin et le millet à nos recettes, jadis dominées par la viande. Notre création la plus récente est un délicieux pâté à la viande végétarien (!), composé de millet, de lentilles, de patates douces et d'un mélange de légumes, d'herbes et d'épices.

À chaque repas, nous sommes heureux d'offrir à nos clients le **choix d'accompagnement** de leur repas, dont une salade de fruits, une salade verte ou un dessert sec – les clients peuvent également demander un second accompagnement pour un coût minime.

Afin d'**augmenter la quantité de grains et de légumes dans le repas**, nous complétons le plat principal avec une portion de chacun dans nos emballages recyclables conçus expressément pour le service.

Les stagiaires en nutrition

Des ressources essentielles

Pour mettre en œuvre notre projet de recherche, nous avons besoin de quelqu'un qui puisse développer **une vision complète de notre menu**, afin de l'évaluer et de produire des recommandations.

C'est pourquoi nous avons pensé à recevoir des stagiaires de l'**École de diététique et nutrition humaine de l'Université McGill**. Vu la nécessité de mettre en oeuvre le projet *Mise au point*, nous sommes devenus pendant plusieurs cycles un terrain de stage pour des élèves au niveau du baccalauréat ou de la maîtrise; **les candidats ont ainsi pu prendre part à une initiative formatrice en matière de nutrition au sein d'un organisme communautaire bien établi.**

Durant leur expérience au Santropol Roulant, les élèves contribuent au projet de *Mise au point* en se concentrant sur un aspect spécifique du projet.

Leur contribution au projet fut de trois ordres:

1. La cueillette et d'analyse de données.
2. L'élaboration de recommandations et leur expérimentation.
3. La production de courts articles pour la communication du projet avec les autres popotes roulantes.

Comment accueillir des stagiaires en nutrition

Ces ressources essentielles peuvent être accueillies simplement au sein de votre organisation; une fois la relation avec l'institution établie, il s'agit de **bien préparer** l'intégration et de relever les objectifs de stage avec l'étudiant(e).

Le premier de nos **neuf principes de valeurs** au Santropol Roulant est de considérer que chaque personne est un cadeau, ce qui veut dire que les gens et leur rôle sont deux choses différentes. Nos gens ont besoin de s'installer physiquement dans l'espace, mais c'est aussi important d'établir une relation dynamique qui permettra une collaboration riche et réciproque.

Avez-vous considéré les points suivants lors de l'accueil d'une personne stagiaire?

Espace

Offrir l'accès à une table de travail et un lieu pour poser ses affaires.

Outils de travail

Offrir l'accès à un ordinateur ou un à portable.

Culture organisationnelle

Énoncer clairement vos attentes en ce qui concerne la tenue vestimentaire au bureau et en cuisine, les heures de bureau et les processus internes.

Personnes ressources dans le bureau et la cuisine

Prévoir de courtes rencontres avec toutes les personnes qui vont participer à l'accueil du stagiaire.

Horaire

Planifier les quarts de travail pour les 2 premières semaines de stage, établir ensuite un horaire régulier basé sur les objectifs du stage et le réviser régulièrement avec la personne.

Les objectifs du stage

Selon l'entente avec l'institution, l'étudiant(e) a des activités précises à réaliser pour son curriculum scolaire qui peuvent être différentes de vos besoins organisationnels. C'est une relation gagnante si vous avez du temps à accorder du temps à la personne stagiaire. En ce qui concerne les objectifs, il est plus simple de cerner un besoin en particulier, réalisable dans la durée du stage.

Quelques exemples d'objectifs:

- Analyser la valeur nutritive des recettes de la popote roulante;
- Développer un processus de prise de température et de cueillette de données;
- Standardiser les recettes;
- Développer des outils de communication pour les clients et bénévoles sur les thèmes de la nutrition et l'hygiène et salubrité.

En somme, l'accueil de stagiaires peut représenter un réel défi, mais leur apport à l'ensemble de votre popote roulante est extrêmement important.

Les légumes orange et vert foncé

Le [Guide alimentaire canadien](#) recommande de manger une portion de légumes orange ou de légumes vert foncé **chaque jour**, soit 125 ml de légumes cuits ou 250 ml de légumes crus.

Les légumes orange sont riches en caroténoïdes, alors que les légumes vert foncé sont riches en substances nutritives, et tous les deux sont pleins de phytonutriments.

Voici une liste des différents légumes orange et vert foncé à privilégier lorsque vous préparez des repas, en fonction de leur disponibilité saisonnière, de votre budget et des préférences de vos clients!

Légumes orange

Courge musquée

Carottes

Citrouille

Patates douces

Légumes vert foncé

Artichauts

Asperges

Betteraves

Bok choy

Brocoli

Rapini

Choux de Bruxelles

Chou

Bettes

Coriandre

Chou vert

Crosses de fougère

Chou vert

Chou frisé

Épinards

Feuillus vert foncé

Gombo

Haricots verts

Persil

Roquette

Tous les légumes colorés contiennent différents phytonutriments, et bien souvent, **plus ils sont colorés, et plus ils contiennent de phytonutriments**, comme les antioxydants.

Ces derniers ne sont pas considérés comme des nutriments essentiels et ne se retrouvent pas sur les étiquettes de produits, bien qu'ils contribuent à une meilleure santé générale et peuvent aider le corps à lutter contre les maladies infectieuses et chroniques.

Truc!

Si un même légume vient en plusieurs couleurs, optez pour la plus vive! Par exemple, si vous cuisinez des pommes de terre, choisissez les jaunes, les rouges ou les bleues plutôt que les blanches!

[Cliquez ici](#) pour télécharger une **version PDF pratique et imprimable** de cette page!

L'assiette équilibrée

My Plate Method est l'équivalent du [Guide alimentaire canadien](#) aux États-Unis; il a remplacé la pyramide alimentaire. Il consiste en 5 groupes alimentaires qui doivent être consommés dans des proportions différentes:

- 50% de fruits et légumes
- 30% des céréales
- 20% des protéines

Le tout accompagné d'un fruit et d'un verre de lait. Ce modèle a l'avantage de ne pas préciser de poids ou de volume à consommer pour chaque groupe d'aliment.

Nous avons décidé d'utiliser ce modèle très intéressant, mais de **l'ajuster** afin d'atteindre les recommandations du [Guide alimentaire canadien](#). **Le compromis entre ces deux outils** offre un modèle **particulièrement intéressant pour les popotes roulantes**, afin d'aiguiller visuellement les employés et les bénévoles en cuisine quant aux quantités.

N'hésitez pas à [imprimer votre copie](#) et à **l'afficher dans votre cuisine**, ou à l'offrir à vos clients et clientes!

Comment utiliser la méthode de l'assiette

Toutes les quantités sont calculées en fonction de l'aliment cuit, et non cru. Un repas bien équilibré contient 50% de légumes, 25% de grains et céréales et 25% de protéines santé, comme la viande, légumineuses, lentilles et tofu; doublez la quantité de légumes crus dans une salade.

Poussons l'innovation un peu plus loin, et tenons compte des recommandations du Guide alimentaire canadien.

Préparez tous les aliments **sans sucre, sel ou gras ajoutés**.

Assurez-vous que 50% du plat principal soit constitué d'**au moins un légume**, ce qui représente 2 tasses de légumes, soient orange et vert foncé.

Optez pour des **céréales entières**, et assurez-vous que la moitié soit constituée de **légumes féculents**, comme le maïs, le navet, les pois verts, le plantain, les patates, les courges et les patates douces.

Assurez-vous que 25% du plat principal contienne des **aliments riches en protéines** (1 tasse de haricots, 1 tasse de lentilles ou 150g de tofu, par exemple) et offrez un choix de poisson (90g) deux fois par semaine.

Laissez l'option à vos clients de choisir des **accompagnements santé**, et offrez un fruit ou une salade de fruit (1 tasse) en guise de dessert.

Lorsque possible, offrez à vos clients un verre de 250ml de **lait** 1% ou 2% (ou encore, un **substitut enrichi de soya**) ou d'un bon d'achat.

Eatracker

Un outil pratique

Eatracker est un excellent outil développé et utilisé par [Les diététistes du Canada](#). Il s'agit d'un outil gratuit, rapide et facile à utiliser pour le public, qui **permet d'analyser l'apport nutritionnel quotidien et la valeur nutritive** des repas.

Nos stagiaires en recherche ont utilisé l'outil **Eatracker** pour analyser l'ensemble de nos recettes!

Comment ça marche?

1. Lors de l'analyse, de la création ou de la modification d'une recette, la base de données de l'application permet de choisir parmi une variété importante d'aliments entiers et transformés.
2. **Eatracker** fournit une analyse des vitamines et minéraux présents par portion au sein d'une recette, ainsi que le nombre de portions pour chacun des groupes alimentaires du [Guide alimentaire canadien](#).
3. Les données peuvent ensuite être comparées aux apports nutritionnels de référence, pour déterminer le pourcentage de valeur nutritionnelle quotidienne fourni par le repas.

En somme...

Eatracker est un outil réellement efficace lorsque vient le temps de créer ou de modifier des recettes. Si vous souhaitez changer un ou plusieurs ingrédients, vous

pouvez déterminer comment ces changements ont affecté la valeur nutritive de votre repas en un seul clic.

L'ensemble des recettes peut être sauvegardé en ligne, et tous les employés ou les bénévoles de votre service de popote roulante peuvent y avoir accès! Vous n'avez qu'à créer un **compte gratuit** pour améliorer la valeur nutritionnelle de vos repas, et du même coup, la santé et le bien-être de vos clients.

Hygiène et salubrité

La sécurité alimentaire et les personnes âgées

Comme ce fut le cas avec [l'analyse nutritionnelle](#), nous avons eu l'occasion d'analyser nos pratiques en matière de sécurité alimentaire, avec l'aide de [l'école de diététique de l'Université McGill](#).

Nous avons observé nos pratiques, de l'approvisionnement à la livraison, afin de déterminer la façon dont nous pouvons **rendre nos repas plus sûrs** pour nos clients, avant de **partager nos résultats** avec d'autres organisations comme la nôtre.

Et pourquoi revoir l'ensemble de ces procédures? Surtout afin de **minimiser la possibilité de contact** avec des contaminants pouvant causer des problèmes de santé à nos clients et clientes, issus des sources suivantes:

Biologique – Bactéries, virus, parasites et moisissures, qui sont, de loin, les causes les plus courantes de maladie d'origine alimentaire au Canada.

Physique – Verre, métal, copeaux de bois ou bijoux, ou toute matière étrangère qui pourrait provoquer un étouffement ou des blessures internes.

Chimique – Nettoyants, désinfectants, pesticides et produits chimiques utilisés dans la lutte antiparasitaire, ou tout produit chimique qui peut contaminer les aliments.

Allergène – Poissons et crustacés, noix et arachides, œufs, produits laitiers, sulfites, produits à base de soja, graines de sésame, le blé et produits du blé.

L'âge moyen des clients au Santropol est de **plus de 70 ans**. Ce groupe d'âge est à **haut risque** de maladie d'origine alimentaire.

Ils ont un **système immunitaire affaibli** et sont moins en mesure de combattre les infections. Les personnes âgées qui souffrent de malnutrition sont encore plus à risque de maladie d'origine alimentaire, qui à son tour, peut entraîner un apport alimentaire réduit et provoquer une diminution de l'appétit, de poids et du système immunitaire, et l'apparition de nouvelles maladies.

Ceci est la raison pour laquelle les bonnes pratiques en matière de sécurité alimentaire sont essentielles pour les popotes roulantes.

Non seulement nous avons la responsabilité d'améliorer la valeur nutritionnelle de nos repas, mais nous devons fournir des repas qui sont correctement **préparés, cuits, emballés, livrés et stockés**, et même **réchauffés** par les clients.

Évaluation

L'analyse de nos pratiques en matière d'hygiène et de salubrité a été basée sur les normes d'[Industrie Canada](#). Un certain nombre de recommandations ont été faites pour nous aider à **améliorer nos pratiques**, particulièrement pour prévenir les intoxications alimentaires.

Au Roulant, la sécurité alimentaire est une responsabilité partagée entre les **employés**, les **bénévoles** et les **clients**.

Cela signifie que nous avons la possibilité d'améliorer:

- nos pratiques de cuisine;
- la formation de notre personnel et des bénévoles;
- la communication avec nos clients quant aux pratiques sécuritaires de conservation, de stockage ou de réchauffage des repas.

Ainsi, nous avons divisé les conclusions et les recommandations d'hygiène et de salubrité alimentaires en **3 catégories**:

- les bénévoles;
- l'équipe en cuisine;
- les clients.

Nous avons 2 équipes de cuisine pendant la journée et un changement d'équipe pour la livraison en après-midi; nous avons donc un **roulement important de bénévoles** de divers milieux et de diverses origines. Par conséquent, il est très

important que nous puissions nous assurer que tout le monde a une **compréhension commune de nos pratiques d'hygiène et de salubrité**.

C'est pourquoi nous demandons aux bénévoles de participer à une **session d'orientation de 2 heures** avant de les inscrire pour les quarts de cuisine.

C'est à ce moment que les **pratiques d'hygiène et de salubrité essentielles** sont expliquées, comme:

- l'hygiène personnelle;
- les techniques de lavage des mains;
- l'importance de tabliers et des filets de la tête ou des chapeaux;
- les pratiques de contrôle de la température;
- la désinfection et le nettoyage des équipements de cuisine;
- l'élimination des déchets, le recyclage et le compostage.

Plusieurs recommandations nous ont été faites en la matière, pour nous aider à améliorer ces pratiques, dont:

La production d'une **démonstration pratique de 5 minutes** sur l'hygiène personnelle, le lavage des mains, la vaisselle et le nettoyage, pour présenter aux bénévoles au moment de leur séance d'orientation.

Le **port strict**, pour les employés et les bénévoles, de vêtements propres, de tabliers de cuisine et de filets pour la tête ou de chapeaux, et la **réduction du transit** par la cuisine au sein des locaux.

La désignation d'un **espace sûr et propre** pour que les bénévoles puissent y laisser leurs effets personnels.

L'interdiction du **vernis à ongles ou des bijoux** en cuisine, à l'exception des anneaux de mariage.

L'emploi de **bonnes pratiques de lavage des mains**, et surtout, l'obligation de s'absenter en cas de maladie infectieuse.

Recommandations en hygiène et salubrité

La liste de recommandations d'hygiène et de salubrité peut sembler interminable, mais nous avons fait la liste des **éléments que nous jugeons prioritaires** pour **réduire les risques** de contamination et d'intoxications alimentaires en cuisine.

Le lavage des mains: la clé du succès!

C'est simple: un **lavage des mains** régulier et approprié constitue l'une des pratiques **les plus importantes** en matière de sécurité alimentaire.

- Les stations de lavage des mains doivent être **désignées**, avec un **guide** de lavage des mains d'affiché en permanence au-dessus des lavabos.
- Les stations doivent être **équipées** de savon et d'outils pour se laver les mains (savon, eau courante, séchage des mains), et ne devraient **pas être utilisées** pour d'autres fonctions.
- Les employés et les bénévoles doivent **relaver** leurs mains après avoir touché à leur corps, à un objet électronique, ou après avoir quitté la cuisine, même pour un bref instant, ainsi qu'au moment de changer de station de préparation (par exemple, de la viande aux légumes); les aliments à risque sont généralement ceux qui sont le plus riches en protéines.

Pour une liste des **aliments à haut risque**, [cliquez ici!](#)

Le contrôle du temps et de la température

Il est simple de contrôler le risque de prolifération bactérienne avec un contrôle strict du temps et de la température. La plupart des bactéries pathogènes sont capables de se multiplier à des températures entre **4°C et 60°C**, ce qui est désigné comme étant la « **zone dangereuse** ».

Tout doit être fait pour que les aliments ne passent pas plus de **2 heures entre ces températures**:

Planifiez à l'avance et décongelez les aliments dans le **réfrigérateur**, dont la température doit être inférieure à 4°C.

Assurez-vous que vous **entreposez** les aliments non cuits, comme les sandwiches, les salades ou les salades de fruits, **dans le réfrigérateur après leur préparation**.

Pour les aliments cuits, utilisez un **thermomètre** pour vous assurer que les **températures de cuisson sécuritaires** ont été atteintes.

Les aliments cuits doivent être idéalement conservés au chaud, **au-dessus de 60°C**.

Les aliments préparés et les repas devraient être **emballés** et **livrés** aux clients **sans passer plus de 2 heures** dans la « zone de danger ».

Les repas livrés non consommés doivent être stockés **sous les 4°C**, et réchauffés en toute sécurité.

Téléchargez [notre brochure](#) bilingue sur **l'entreposage et réchauffage** des repas pour les clients!

Hygiène et salubrité en cuisine

Un programme de nettoyage régulier et efficace doit être intégré dans les pratiques de tous les services de restauration, incluant le nettoyage du matériel de cuisine, des ustensiles de cuisine, des réfrigérateurs, des congélateurs et toutes les surfaces qui peuvent mener à une contamination croisée, comme les plans de travail et les planches à découper.

Il est important de se rappeler que « **propre** » n'est pas synonyme « **d'aseptisé** », ou si vous préférez, de « **désinfecté** ».

Il est essentiel de **retirer tous les débris et les résidus visibles**, avant de complètement désinfecter manuellement ou mécaniquement, afin de détruire tous les microorganismes susceptibles de causer des maladies.

Le lavage manuel en cuisine

Le **lavage à la main** des ustensiles et équipements de cuisine est la principale méthode utilisée par les popotes roulantes.

Ce processus devrait comprendre les **4 étapes suivantes**:

1. Le **prérinçage** consiste à trier, gratter les débris et à prérincer l'équipement et les ustensiles sous l'eau.
2. Le **lavage** devrait être fait dans un évier dédié, avec du détergent et de l'eau plus chaude que 45°C.
3. Le **rinçage** de l'équipement et des ustensiles devrait être complété dans un autre lavabo, dans une eau plus chaude que 45°C.

4. La **désinfection** devrait être faite dans un 3e lavabo, en immergeant le matériel dans une eau plus chaude que 77°C pendant 2 minutes, ou par un processus chimique approuvé par une autorité sanitaire fédérale ou provinciale.

Trucs!

- Différentes planches à découper en **plastique coloré** devraient être employées pour **chaque groupe d'aliments**.
- Les planches à découper **en bois sont à éviter**: le bois étant poreux, il est difficile à désinfecter.
- Les torchons de cuisine constituent des éléments à haut potentiel de contamination en cuisine. Ils doivent avoir une **tâche dédiée** pour éviter le risque de contamination.
- **Évitez d'essuyer** les dégâts (jus, lait, etc.) avec les torchons de cuisine.
- Tous les torchons doivent être **nettoyés régulièrement** et séparément, puis **séchés**, le tout selon une méthode approuvée.

La formation des bénévoles en 5 minutes

À la popote roulante du Santropol Roulant, les repas sont produits, assemblés et livrés par des bénévoles. Ces bénévoles proviennent tous et toutes d'une foule de milieux différents, avec des conceptions et des expériences différentes en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire.

Les bénévoles reçoivent une formation de base en cuisine avant le début de leur premier quart de bénévolat. Toutefois, les bénévoles ne reçoivent pas de formation formelle en matière de salubrité, mais la personne responsable de la coordination de la cuisine possède toutes les certifications requises par le MAPAQ et supervise le travail de ces bénévoles.

Voici donc une formation rapide de 5 minutes pour former les bénévoles avant leur premier quart de bénévolat en cuisine!

1) Partagez les objectifs

Commencez par laisser savoir aux bénévoles les objectifs de cette courte formation:

- L'assurance que les repas sont sécuritaires pour les clients; la plupart d'entre eux sont des aînés, et pourraient avoir un système immunitaire plus faible.

- L'amélioration des méthodes en matière d'hygiène et de salubrité pour réduire le risque de contamination, et éventuellement, le développement de maladies d'origines alimentaires.

2) Formez les bénévoles

a) Lavage des mains

La façon la plus simple de transmettre des bactéries à la nourriture est par contact direct entre la nourriture et les mains. Il est donc essentiel d'avoir les mains propres.

- Les bijoux doivent être retirés en cuisine, avant de se laver les mains (sauf les bracelets médicaux);
- Le lavage doit durer au moins 20 secondes;
- Les mains doivent être relavées après avoir éternué, toussé, touché son visage ou ses cheveux;
- Les mains doivent être relavées après avoir touché aux ordures ou aux outils de nettoyage.

Le port de gants

- Les gants doivent être portés en cas de:
 - Port de vernis à ongles;
 - Coupures ou blessures sur les mains.

Toutefois, les gants ne remplacent jamais un bon lavage des mains. Alors même dans le cas où les gants sont portés, les mêmes règles de lavage des mains s'appliquent.

- Si les gants sont portés, ils doivent tout de même être changés à chaque changement de tâche pour éviter la contamination croisée. Par exemple, s'il y a une transition entre la préparation de viande crue et la préparation de fruits, les gants doivent être changés.

b) Pratiques sécuritaires de manipulation

Fruits et légumes

- Les fruits et légumes doivent être lavés, sans exception, sous l'eau courante (dans le lavabo prévu) avant leur préparation;
- Les melons et les cantaloups sont particulièrement susceptibles parce que leur peau est rugueuse et poreuse.

Éviter la contamination croisée

- La nourriture crue et cuite doivent être maintenues séparées.
- Les planches à découper devraient être de différentes couleurs en fonction de leur fonction;
- La nourriture cuite ne devrait plus être manipulée avec les mains; privilégiez les outils, les pinces ou tout autre instrument.

c) Contrôle du temps du processus

La zone de danger de la température

- La zone de danger doit être définie et ne jamais dépasser entre 2 et 4 heures;
- Expliquez pourquoi il est important de l'éviter;
 - Moins la nourriture passe de temps dans la zone de danger, moins le risque de croissance de microorganismes est important.

d) Température de la nourriture

Prévention de la perte de chaleur

- La plus grande perte de chaleur se produit entre l'assemblage des repas et leur livraison.
- Expliquez ces 2 façons d'éviter la perte de chaleur grâce à ces actions:
 - Laisser les casseroles aussi longtemps que possible dans le four;
 - Maintenir les casseroles couvertes le plus longtemps possible.
- Décrivez l'action à prendre si une personne bénévole juge que la nourriture se refroidit:
 - Aviser l'employé en cuisine si la nourriture est sortie du four depuis plus de 2h;
 - Aviser l'employé en cuisine si la nourriture semble se refroidir.

Voilà! Les bénévoles en savent maintenant assez pour **contribuer efficacement** à votre service de popote roulante.

Pour plus d'information en matière d'hygiène et de salubrité alimentaires, consultez le site Web du [MAPAQ](#).

Contrôle de la température

Il y a plusieurs choses **importantes** à retenir en matière de contrôle de la température des aliments.

Les **points essentiels** ont été compilés plus bas; n'hésitez pas à vous en servir à titre de référence, tant pour vos pratiques en cuisine que pour les clients à la maison!

Décongélation: bonnes pratiques

La façon la **plus sécuritaire** de décongeler de la nourriture est **dans le réfrigérateur**.

Ça presse?

- Les viandes et volailles peuvent être décongelées dans l'eau froide si elles sont préparées **immédiatement** après leur décongélation.

Changez l'eau aux 30 minutes, afin que l'eau demeure bien **froide**.

- Décongelez la nourriture au **micro-ondes seulement** si vous comptez la préparer **immédiatement** après sa décongélation.

Décongélation: mauvaises pratiques

Ne faites **jamais décongeler** de la nourriture à **température pièce**.

- La nourriture laissée à température pièce plus de **deux heures** entre dans la **zone de danger**: entre **4°C/40°F** et **60°C/140°F**.

Les **bactéries se multiplient** de façon exponentielle chaque 20 minutes!

Règles de temps et de température

- **La règle des deux heures**: réfrigérez ou congelez la nourriture périssable, préparée ou les restants dans les deux heures qui suivent leur préparation.

Jetez la nourriture laissée à température pièce **plus de deux heures**.

- Programmez votre réfrigérateur à **4°C** au minimum, et votre congélateur, à **-18°C**.
- Vérifiez la température occasionnellement avec un thermomètre à électroménager.

Temps de cuisson recommandés

Volailles	85°C (185°F) / 15 secs
Produits contenant de la volaille	74°C (165°) / Cuire séparément

Mélanges de nourriture	Température interne de 74°C (165°F) / 15 secs
Réchauffage	74°C (165°)
Porc, agneau, veau et boeuf	Température interne de 70°C (158°F)
Viande hachée	70°C (158°F)
Poissons	70°C (158°F)
Rôti de boeuf saignant	Température interne de 63°C (145°F) / 3 min.
Oeufs	63°C (145°F) / 15 secs

Entreposage au froid

Voici les temps de réfrigération recommandés pour les restants préparés:

Restants	Réfrigérateur	Congélateur
Viandes cuites, ragoûts, oeufs ou légumes	3-4 jours	2-3 mois
Sauces et bouillons à la viande	1-2 jours	2-3 mois
Volailles et poissons cuits	3-4 jours	4-6 mois
Soupes	2-3 jours	4 mois

Réchauffage

Les nourritures solides doivent être réchauffées jusqu'à ce qu'elles atteignent une température interne d'au minimum **74°C** (165°F).

Les clients doivent faire chauffer leur repas jusqu'à ce qu'il soit **très, très chaud**. S'ils utilisent le micro-onde, assurez-vous de leur préciser de **brasser** leur repas uniformément.

- **Disposez** des portions inutilisées de nourriture ou de restants.
- Ne faites jamais réchauffer un plat **plus d'une fois**.
- **Ne tentez jamais** de juger la salubrité d'un plat avec vos yeux, votre nez ou votre bouche.
- Vous ne pouvez **jamais détecter** une maladie d'origine alimentaire par le **goût, l'odeur ou la vue**.

Dans le doute, n'hésitez pas à jeter ou à composter la nourriture!

Politique du Santropol Roulant de contrôle de la température

Le programme de popote roulante du Santropol Roulant a conçu sa politique de contrôle de la température afin que les repas soient **préparés sécuritairement**, et que les aliments présentant un milieu favorable aux bactéries ne soient pas maintenus dans la **zone de danger**, située entre 4°C et 60°C – propice à la reproduction bactérienne – pour plus de 4h au total.

Ainsi, **moins** la nourriture passe de temps dans la zone de danger, **moins** les microorganismes ont la chance **de se reproduire**.

Les repas de notre popote roulante sont ainsi plus à **risque** au moment de la **préparation** et de la **livraison**.

Voici un **exemple** d'une politique similaire que vous pourriez appliquer dans votre cuisine:

Politique

Prise de la température

La température d'un repas sera **mesurée** à la fin de la production de la nourriture, au moment de l'assemblage du repas, à la fin de l'assemblage du repas, ainsi qu'à la livraison du premier et du dernier repas. La personne à la coordination de la

cuisine sera responsable de mesurer la température des repas alors que la nourriture est toujours en cuisine, jusqu'au moment où les repas quittent la cuisine pour être livrés.

Par la suite, la personne à la coordination des bénévoles pourra **sélectionner un bénévole d'expérience pour mesurer la température alors que les repas sont en route pour être livrés**. La [feuille de prise](#) de la température sera retournée à la fin de la livraison au membre du personnel qui sera de garde à ce moment-là.

Outils de sensibilisation

Le service de popote roulante devrait fournir aux clients [un dépliant](#) qui indique les **méthodes sécuritaires d'entreposage** de la nourriture, afin de sensibiliser les clients aux meilleures pratiques et que les repas demeurent **propres à la consommation** après la livraison.

Procédure

La température de repas devra être surveillée attentivement par la personne à la coordination de la cuisine, ainsi que par une personne bénévole au moment de la livraison. Un repas supplémentaire sera préparé le jour même à titre de « repas modèle », et c'est la température de ce repas qui sera surveillée pendant le processus de livraison.

Dans la cuisine:

1. La personne à la coordination de la cuisine s'assurera que le [formulaire de contrôle de température](#) est **disponible** lors de la préparation des repas.

2. La personne à la coordination de la cuisine remplira le formulaire de contrôle de température et y **inscrira** les éléments au menu avant le début du quart de travail de production alimentaire.

3. Après la cuisson des aliments, la personne à la coordination de la cuisine **mesurera** la température de la nourriture à l'aide d'un thermomètre à thermocouple numérique, la sonde devra être insérée dans la partie la plus épaisse de chaque repas, à au moins 0,5 cm (1/4 de pouces), et devra être maintenue ainsi au moins 5 secondes. La température devra être **notée** sur le formulaire à cet effet.

4. La personne à la coordination de la cuisine devra **répéter** la procédure avant de commencer l'assemblage des repas, et après avoir terminé l'assemblage des repas.

5. La personne à la coordination des bénévoles **choisira un bénévole pour surveiller** la température du repas alors qu'il est en route pour la livraison.

6. La personne à la coordination des bénévoles devra **expliquer** la procédure de suivi de la température des aliments à la personne bénévole choisie.

Lors de la livraison:

7. La personne bénévole pourra mesurer la température d'un « **repas modèle** » en utilisant le thermomètre numérique de poche AccuTemp®. La sonde devra être insérée dans la partie la plus épaisse du repas, à au moins 1 cm (1/2 pouce) de profondeur, et maintenue pendant au moins 10 secondes. La température devra être notée sur le formulaire de suivi.

8. La personne bénévole devra **retourner le formulaire** au membre du personnel de garde ce soir-là.

9. Le membre du personnel doit s'assurer que le formulaire est correctement rempli, avant de **l'archiver** dans les dossiers de la popote roulante.

[Cliquez ici](#) pour télécharger une version imprimable du tableau de **suivi de prise de la température** du Roulant (en anglais)!

Aliments à haut risque

Voici une liste des aliments – souvent **riches en protéines** – qui sont plus à risque de développer des maladies reliées à la nourriture:

- **Poisson cru et crustacés:** huîtres, palourdes, moules et les coquilles Saint-Jacques
- **Lait** de vache ou de chèvre cru ou non pasteurisé
- **Fromages à pâte molle:** feta, brie, camembert et *queso blanco fresco*
- **Œufs ou ovoproduits** crus ou légèrement cuits: vinaigrettes, biscuits ou la pâte à gâteau, sauces, et les boissons telles que le lait de poule maison
- La **viande crue** ou volaille mal cuite
- **Pousses germées crues** telles que la luzerne, le trèfle, le radis et les haricots mungs
- Jus de fruits **non pasteurisés**

Communication avec les professionnels de la santé

Le Santropol Roulant travaille de près avec les professionnels de la santé qui effectuent les références de clients à la popote roulante. Nous recevons plusieurs appels par semaine venant de différents CLSC, hôpitaux et centres de réadaptation oeuvrant dans nos quartiers de livraison.

Les professionnels de la santé: nos alliés

Ce sont les professionnels de la santé qui évaluent les besoins reliés à la perte d'autonomie des clients et les dirigent vers les services appropriés, dont celui de la popote roulante. Notre popote roulante fait partie du groupe des services alimentaires bénévoles de Montréal reliés au [Centre d'action bénévole de Montréal](#). Il y a environ 60 popotes dans notre regroupement et près de quatre grands regroupements sur l'île de Montréal. Nous sommes donc un maillon de cette grande chaîne de sécurité alimentaire pour les Montréalais et les Montréalaises en perte d'autonomie.

Le Santropol Roulant met l'accent sur la communication entre les intervenants, tant en ligne, sur notre site Web et nos réseaux sociaux, que de vive voix, au téléphone; nous voulions vérifier avec *Mise au point* si nous optimisons réellement l'efficacité de nos communications avec les professionnels de la santé qui réfèrent des clients à la popote.

Nos partenaires directs

La popote du Roulant est située dans le centre de l’île et couvre un territoire de près de 10 km de long, et jusqu’à 6 km de large. Il s’agit d’un très grand territoire qui est divisé en 8 parties; les 2 plus éloignées couvrent des rues du quartier Côte-des-Neiges et de Notre-Dame-de-Grâce, alors que les autres sont situés autour du mont Royal.

Nous faisons donc affaire avec 3 CSSS, 8 CLSC et 8 hôpitaux.

CSSS de la Montagne	CLSC Côte-des-Neiges
	CLSC Metro
	CLSC Parc-Extension
CSSS Cavendish	CLSC René-Cassin
	CLSC Notre-Dame-de-Grâce
CSSS Jeanne-Mance	CLSC du Plateau
	CLSC des Faubourgs
	CLSC St-Louis du Parc
Hôpitaux	Notre-Dame
	Hôtel-Dieu
	St-Luc
	Hôpital général de Montréal
	Hôpital juif de Montréal
	Ste-Mary’s

Royal-Victoria

Catherine Booth

Centres de réadaptation

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau

Centre de réadaptation Lindsay

Les références de clients

Acceptation des références

Notre **principal critère de référence** est la perte d'autonomie, particulièrement les problématiques qui posent un défi de sécurité alimentaire des clients, c'est-à-dire qui **entravent l'accès à de la nourriture fraîche et bonne pour la santé**. De plus, comme notre mission vise l'inclusion sociale, nous priorisons les références de personnes vivant en situation d'isolement social.

Places disponibles

Nous avons de 12 à 15 places dans 6 de nos quartiers, et de 25 à 30 places dans 2 quartiers que nous desservons en voiture. Nous livrons des repas chauds à vélo, à pied ou en voiture 5 jours sur 7 pour les repas du soir. Selon la disponibilité des jours de livraison sur les différentes routes, **nous acceptons les références de clients par téléphone 5 jours par semaine**.

L'appel ne dure que quelques minutes et nous permet d'avoir les coordonnées du client, les raisons de la référence, les restrictions alimentaires, le nom de personne référence et des contacts en cas d'urgence et la méthode de paiement.

[Notre site Web](#) contient les informations de base pour devenir un client et pour effectuer une référence. Et une fois par année, nous faisons parvenir notre calendrier des menus par la poste, en personne ou récemment par courriel aux institutions qui travaillent avec nous.

Nous recevons aussi des dossiers de clients qui ont été référés à notre regroupement, le [Centre d'action bénévole de Montréal](#): le bureau de liaison des services alimentaires bénévoles reçoit aussi des références de plusieurs CSSS, leur territoire couvre une grande partie de l'île de Montréal et alentours. Lorsqu'un client est sur notre territoire et veut recevoir un repas pour le souper ou est végétarien, le CABM nous fait parvenir la demande par courriel.

Références reçues

En 2013, nous avons reçu 241 références venant de 16 institutions différentes. Sur ce nombre, 209 clients ont été inscrits dans notre base de données et s'ajoutent à nos clients permanents; 359 personnes en perte d'autonomie ont reçu au moins 1 repas cette année.

241 références pour 260 jours de bureau cette année, **c'est presque une référence par jour**, ou 4,5 références par semaine.

La mise au point de notre mode de référence

Lors des premiers mois de la recherche, nous avons créé un petit comité de travail avec l'agente de liaison de notre regroupement. Nous voulions en premier lieu poser des questions à quelques popotes sur le même territoire pour connaître leur méthode de référence, ainsi que mieux connaître la nature de leur communication avec les CLSC partenaires.

C'est ainsi que nous avons élaboré le questionnaire électronique destiné aux professionnels de la santé qui réfèrent des clients au regroupement des Services alimentaires bénévoles et au Santropol Roulant.

Territoire desservi

Voici la carte du territoire sur lequel nous sommes en mesure de livrer des repas à pied, en vélo, en métro, en bus ou en auto.

Un questionnaire pour améliorer nos communications

Afin d'améliorer nos communications avec les pros de la santé pour le mieux-être de nos clients et des autres popotes roulantes, nous avons élaboré conjointement avec notre regroupement un court questionnaire de 6 questions. Il est à noter que la méthode utilisée pour les références au Roulant est de vive voix, par téléphone.

Le questionnaire

Sur une période de 2 mois, 25 professionnels de la santé ont répondu à nos questions. Notre formulaire a été élaboré avec [Google Form](#) et envoyé électroniquement à une centaine de contacts, dans 8 CLSC différents.

Parmi les répondants, 56% sont des travailleurs sociaux, suivi des infirmières, d'ergothérapeutes, de physiothérapeutes et de nutritionnistes.

- Les réponses sont issues principalement de professionnels du CSSS de la Montagne et de Cavendish. Lorsque nous avons posé la question à savoir quel outil serait le plus facile à utiliser pour faire les références, les professionnels de la santé ont répondu en majorité qu'ils privilégiaient **le formulaire électronique**.
- La prochaine question ciblait la fréquence des références, nous avons été surpris d'observer que moins d'un tiers des répondants effectuent des références **une fois par mois** et que le deux tiers effectuent des références à chaque six mois.

- Le questionnaire se terminait par une question à développement: « Selon vous, comment pouvons-nous faciliter ou améliorer le processus de référence des clients aux services de popotes roulantes? » Dans les idées proposées, **40% ont répondu qu'ils souhaitaient avoir un formulaire électronique**, et 15% souhaitaient conserver le processus actuel de référence par téléphone. Parmi les autres idées proposées, **la création d'un dépliant d'information** sur la popote roulante destiné aux professionnels de la santé a retenu l'attention, ainsi la création d'un document de référence pour d'autres ressources en sécurité alimentaire, dans le cas où nous n'aurions pas de disponibilité pour le service.

Les conclusions

Nos observations par rapport aux réponses du questionnaire sont les suivantes:

1. Le niveau de connaissances du service de popote roulante n'est pas uniforme entre les intervenants;
2. Les références vers d'autres sites de ressources pourraient être améliorées ou davantage mises en évidence;
3. Les professionnels de la santé préfèrent effectuer les références des clients par formulaire électronique;

Pour prendre action quant à ces constats, voici les mesures que vous avons choisi de mettre en oeuvre:

1. Le développement d'une **brochure de présentation** de la popote roulante destinée aux pros de la santé

2. La révision de notre site Web et la mise en évidence des autres ressources disponibles en sécurité alimentaire, telles que nos deux regroupements provincial et régional.
3. **L'amélioration de notre formulaire de référence** au téléphone dans un premier temps et la planification du projet de référence électronique pour le futur.

Enfin, l'un des avantages collatéraux de ce questionnaire a été la **création d'une liste d'envoi électronique**. Nous avons mis à jour les coordonnées des professionnels de la santé qui travaillent avec nous, et nous pourrons utiliser parcimonieusement cet outil afin de maintenir une communication vivante et dynamique avec eux!

Brochure de notre service

Grâce aux réponses recueillies dans la phase de recherche de *Mise au point*, nous nous sommes rendu compte de l'importance de développer des outils de communication, comme un dépliant de présentation pour notre service de popote roulante.

Destiné à informer les professionnels de la santé en premier lieu, il peut aisément être remis aux clients qui veulent plus d'information sur le service lors des évaluations à domicile.

Vous y trouverez les informations essentielles quant à notre service, les étapes à suivre pour référer des clients et nos coordonnées. Toutes les informations y sont présentées en anglais et en français.

Consultez notre [dépliant ici](#) ou contactez Kateri Décary, directrice de la popote roulante, [par courriel](#) pour en recevoir plusieurs copies.

Truc!

Lorsque vous créez une brochure de présentation destinée **aux aînés**, voici quelques **trucs de base** pour en faciliter la lecture.

- Soyez précis et concis;
- Ayez un message facile à comprendre;
- Utilisez le langage de tous les jours;
- **Mettez l'accent sur les actions!**

Le calendrier des menus

Un outil en or

Le calendrier est un outil de communication précieux; il nous permet à la fois de **planifier** nos menus sur 12 mois, ainsi que **d'aider nos clients** à faire leur choix de menu.

Nous le produisons en fin d'année, et nous préparons le nouveau menu en tenant compte de plusieurs facteurs:

- L'apport **nutritif** de chaque menu;
- La **diversité** des menus avec viande ou végétariens;
- L'aspect **saisonnier** des légumes et des menus;
- **L'appréciation** des clients;
- Les **coûts** de production;
- La **présentation** et le **goût**!

Chaque nouveau client reçoit le calendrier en cours avec son premier repas lors du début de service.

Découvrez la **trousse d'accueil** des clients!

- [La lettre de bienvenue](#)
- [Le calendrier des menus](#)

Outils en ligne

Tous les outils développés dans le cadre de *Mise au point* sont **offerts gratuitement** à l'ensemble des popotes roulantes du Québec. Pour recevoir le tout en **format papier**, contactez Kateri Décary au 514 284-9335, [ou par courriel!](#)

Outils *Mise au point*

- [Présentation](#) du **projet de recherche *Mise au point***
- [Dépliant de présentation](#) du **service de popote roulante** du Santropol Roulant
- La [méthode de l'assiette](#) (*The Plate Method*) à afficher dans vos cuisines
- [Dépliant informatif bilingue](#) sur la **salubrité** et la **préservation des repas**
- [Dépliant informatif](#) sur l'importance du **calcium** et la **vitamine D** chez les aînés
- Une [liste pratique](#) des **légumes orange et vert foncé**

Autres outils

- La [lettre de bienvenue](#) que nous offrons à nos **nouveaux clients** membres
- Le [calendrier des menus 2014](#) de la **popote roulante** du Santropol Roulant's
- Un [outil mignon et efficace](#) du MAPAQ pour un bon **lavage des mains**
- Le [thermoguide du MAPAQ](#) pour la **durée de conservation** des aliments
- Le [formulaire](#) de **référence client** utilisé au Santropol Roulant à l'interne (en anglais seulement)
- L'[outil de contrôle](#) de la **température des repas** du Santropol Roulant (en anglais seulement)

La popote du Roulant

Fiche technique

- | | |
|-------------|--|
| Quoi | <ul style="list-style-type: none">• Service de livraison de repas chauds pour le souper• Repas maison et recettes équilibrés, sans sel ni gras ajouté• Calendrier annuel de repas, rotation d'une trentaine de recettes et salades repas en été• Repas végétariens et repas tenant compte des restrictions alimentaires |
|-------------|--|

- | | |
|------------|--|
| Qui | <ul style="list-style-type: none">• Pour qui?<ul style="list-style-type: none">◦ Les aînés et les personnes en perte d'autonomie• Par qui?<ul style="list-style-type: none">◦ Préparation: 1 chef rémunéré et 6 bénévoles◦ Emballage: 1 coordonnateur de cuisine et 5 bénévoles◦ Livraison: 12 à 14 bénévoles |
|------------|--|

- | | |
|--------------|---|
| Quand | <ul style="list-style-type: none">• Service 5 jours sur 7<ul style="list-style-type: none">◦ Lundi◦ Mardi◦ Mercredi◦ Vendredi◦ Samedi |
|--------------|---|

- | | |
|-----------|--|
| Où | <ul style="list-style-type: none">• Huit quartiers de livraison à Montréal |
|-----------|--|

Comment

- Références par les professionnels de la santé
- Modes de transport
 - Voiture
 - Vélo
 - À pied
 - Transport en commun
- Sacs de livraison:
 - Faits sur mesure
 - Isothermes
 - Sacs de livraison auto des services alimentaires bénévoles de Montréal

Combien

- Repas à 4,50\$
 - Facturation mensuelle par chèque ou carte de crédit
 - Inclut:
 - 1 menu principal
 - 2 légumes et féculents d'accompagnements
 - 1 choix de dessert ou de salade de fruits ou de salade de légumes

Particularités

- Programme intergénérationnel
- Formation et implication des jeunes
- Cuisine industrielle
- Type de contenants utilisés: SOLPAK

Programmes et services du Roulant

[L'équipe](#) de la popote roulante du Santropol Roulant et des dizaines de stagiaires ont mis la main à la pâte pour réaliser ce projet ces trois dernières années, et ainsi contribuer à son succès. Il s'agit de l'un des plus grands et longs projets entrepris par le programme de la popote roulante du Santropol Roulant depuis son déménagement!

Le Santropol Roulant: une popote roulante innovante

Les services sociaux que nous procurons au quotidien sont indissociables de notre vision pour le changement social. Nos programmes de [popote roulante](#) et d'[agriculture urbaine](#) sont beaucoup plus que des services de sécurité alimentaire. La production, la transformation et la livraison de nourriture visent à **générer un changement** plus important au sein du monde qui nous entoure. En mobilisant les individus quant aux enjeux sociaux et environnementaux qui nous touchent de près, en invitant la jeunesse à mettre la main à la pâte et en promouvant le leadership, nous contribuons tous au façonnement de la société de demain.

En somme, l'essence de notre travail consiste à **nourrir les individus de notre communauté** et à offrir le soutien nécessaire aux personnes qui souhaitent se servir de la nourriture comme levier vers un esprit de communauté plus inclusif, surtout auprès des personnes en perte d'autonomie et qui souhaitent prendre en charge leur santé afin de mener une vie plus active et épanouissante au sein de leur propre demeure.

La sécurité alimentaire des aînés

Les initiatives locales et communautaires en matière de sécurité alimentaire s'avèrent plus que jamais nécessaires auprès des personnes âgées, une population démographique en pleine croissance.

Nous offrons des repas subventionnés à nos clients et clientes aînés qui font face à l'isolement social, à la perte d'autonomie ou à une situation socioéconomique plus difficile. En 2013, ce sont plus de 25 000 repas qui leur ont été livrés à leur porte, avec amour.

L'agriculture

Nous produisons également nos propres fruits et légumes du printemps à l'automne par l'intermédiaire de notre programme d'[agriculture urbaine](#) et [périurbaine](#), sur notre toit vert et à notre ferme de Senneville.

En 2013, l'équipe d'agriculture a produit 28750 kg de fruits et légumes, nous permettant d'utiliser nos propres ressources biologiques et locales au sein de nos repas livrés entre les mois de juin et novembre. En 2014, 100% de nos viandes seront biologiques et issues de productions locales.

Notre vision

Nous souhaitons devenir une référence en matière de **sécurité alimentaire, de production de denrées et d'engagement communautaire**. Il est toutefois essentiel que nous puissions améliorer nos processus et offrir des repas plus sains et sécuritaires à nos clients. C'est avec beaucoup de fierté que nous souhaitons

partager nos connaissances avec nos collègues des popotes roulantes du Québec, du Canada et du reste du monde, afin de contribuer à la construction de communautés plus durables et autonomes.

Bref, c'est dans cette perspective que nous avons analysé et déconstruit les processus menant à une saine préparation, alimentation et livraison des aliments, afin d'offrir des repas plein d'énergie, de protéines, de micronutriments et conçu au sein d'un environnement répondant aux meilleurs standards de sécurité.

Autres popotes roulantes

Le Santropol Roulant est une popote parmi une centaine d'autres sur l'île de Montréal et à travers le Québec.

Consultez l'**outil de recherche en ligne** [*Une popote près de chez vous*](#), développé par le [*Regroupement provincial des popotes roulantes*](#), dans le cadre du Soutien aux initiatives visant le respect des aînés.

Cet outil **simple et facile d'utilisation** peut être utilisé tant par les clients et leurs proches que par des professionnels de la santé qui effectuent des références.

Voici les principaux regroupements de popotes roulantes et de services alimentaires bénévoles à Montréal:

[Centre d'action bénévole de Montréal](#)

514 842-3351

[Association des popotes roulantes métropolitaines](#)

514 937-4798

[*Cummings Jewish Center for seniors*](#)

514 342-1234

[Centre d'action bénévole Ouest-de-l'île](#)

514 457-7445

Pour avoir accès à d'autres services oeuvrant dans notre quartier du Plateau-Mont-Royal, vous pouvez consulter [le répertoire des organismes communautaires](#) de l'[Action Solidarité Grand Plateau](#).

Remerciements

Ce projet d'amélioration de notre service de popote roulante – et de celui des popotes de l'ensemble du Québec! – a été rendu possible grâce à une subvention du [Secrétariat aux aînés](#), dans le cadre du Soutien aux initiatives visant le respect des aînés.

Nous souhaitons également remercier:

- Les stagiaires de [l'école de diététique et de nutrition humaine de l'Université McGill](#)
- [Le Bureau central des Services alimentaires bénévoles](#) du Centre d'action bénévole de Montréal
- [Le Regroupement des popotes roulantes](#)
- Les professionnels de la santé des Centres de santé et de services sociaux de notre territoire.

Et enfin, Kateri Décary tient à remercier plus particulièrement les personnes qui ont permis au projet de *Mise au point* de prendre forme:

- Daniel Morris, nutritionniste
- Laurence, coordination du site Web et gestion du contenu
- [Todd Stewart](#), graphisme et identité visuelle
- Jasmine, adaptation anglaise

Contactez-nous

Pour toute **question, commentaire ou suggestion**, ou pour **recevoir de la documentation** de *Mise au point* par la poste, contactez Kateri Décary, directrice de la popote roulante, par téléphone au 514 284-9335 ou [par courriel!](#)

Vous pouvez également venir nous visiter! Rien de tel que de venir en personne pour mieux comprendre notre démarche, envisager nos installations et comprendre notre service. Contactez Kateri pour une visite personnalisée, elle se fera un plaisir de vous faire visiter nos locaux et de vous raconter la genèse du projet *Mise au point*.

Du lundi au samedi, nos portes sont grandes ouvertes au 111, rue Roy Est, entre 9h et 18h.

Liens utiles

Voici une foule de liens pertinents pour les popotes roulantes plus curieuses!

- [Guide alimentaire canadien](#)
- [Chose My Plate](#)
- [Diététistes du Canada](#)
- [MAPAQ](#)
- [Santé et services sociaux Québec – Nutrition et alimentation](#)
- [Logiciel gratuit du Regroupement des popotes roulantes](#)
- [Eatracker](#)
- [Restaurants Canada – La voix des services alimentaires](#)

Recettes végétariennes de nos stagiaires

Cliquez plus bas pour consulter les délicieuses recettes végétariennes de nos stagiaires!

- [Pain de viande au millet](#)
- [Lasagne végétarienne](#)
- [Sauté aux crevettes à l'asiatique](#)
- [Pilaf aux fruits de mer](#)
- [Frittata aux épinards et pommes de terre](#)
- [Cannellonis végétariens](#)
- [Gâteau citrouille et chocolat](#)
- [Gâteau betteraves et chocolat](#)