

**UNIVERSITÉ DE NANTES
FACULTÉ DE MÉDECINE**

Année 2011

N° 99

THÈSE

pour le

DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE

SPÉCIALITÉ MÉDECINE GÉNÉRALE

par

Claire RIDARD, épouse BÉNARD

née le 10/08/1980 à Alençon

présentée et soutenue publiquement le 18 octobre 2011

**ALIMENTATION DES PERSONNES AGEES
VIVANT EN INSTITUTION :
RESSENTI SUR LA RESTAURATION COLLECTIVE.**

Président :

Monsieur le Professeur G. BERRUT

Directeur de thèse :

Monsieur le Docteur P. JACOB

Membres du jury :

Monsieur le Professeur R. SENAND

Madame le Professeur associée J. LACAILLE

TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION	4
1) Présentation	4
2) S'alimenter, se nourrir	4
3) Parallélisme vie à domicile / vie en institution	5
II. MATERIEL ET METHODE	6
1) Matériel	6
a) Sélection des résidents	6
b) Rencontre avec le personnel d'établissement	6
2) Recueil de données : les entretiens	7
a) Grilles d'entretien avec les résidents	7
b) Grilles d'entretien avec le personnel	8
3) Analyse du contenu	10
III. RESULTATS DES ENTRETIENS AUPRES DES RESIDENTS	11
1) Le vécu de l'institutionnalisation	11
a) Les circonstances d'entrée en maison de retraite	11
b) L'état d'esprit vis-à-vis de l'institution	12
c) Le moral des résidents	13
2) La quantité et la qualité de l'alimentation	13
a) La quantité	13
b) La qualité	14
c) L'équilibre alimentaire	15
d) Les apports alimentaires cachés	16
3) La présentation des mets	17
a) La présentation à l'assiette	17
b) Le vin à table	17
c) Le pain et le beurre	17
d) Le sel	18
4) Le rythme de l'institution	18
a) Les horaires	18
b) La salle à manger	19
c) La réglementation vis-à-vis de la maladie	19
d) Le manque de choix	20
5) Convivialité	20
a) Les voisins de table	20
b) Le handicap des autres résidents	21
c) La musique en salle à manger	21
d) Les anniversaires	22
e) La vie en collectivité	22
6) Les points non abordés dans la grille d'entretien mais soulevés par les résidents	23
a) Les activités	23
b) L'investissement personnel au sein de la maison de retraite	23
c) Les relations avec le personnel	24
d) L'alimentation - plaisir	24
IV. RESULTATS DES ENTRETIENS AUPRES DU PERSONNEL DE LA MAISON DE RETRAITE.....	26

1) Entretien avec la responsable hôtelière	26
2) Entretien avec le cuisinier	27
3) Entretien avec la directrice.....	29
V. DISCUSSION.....	31
1) Les limites de l'étude.....	31
2) La communication au sein de la maison de retraite.....	31
3) Le projet de vie individualisé.....	32
4) La réflexion gérontologique globale	33
VI. CONCLUSION	36
BIBLIOGRAPHIE.....	37
ANNEXES.....	39
ENTRETIEN M. B. Marcel, 87 ans	39
ENTRETIEN M. B. Raymond, 87 ans.....	43
ENTRETIEN M. F. Paul, 89 ans	47
ENTRETIEN M. G. Pierre, 83 ans	50
ENTRETIEN Mme B. Jacqueline, 79 ans.....	54
ENTRETIEN Mme M. Louise, 97 ans.....	57
ENTRETIEN Mme R. Marie-Anne, 84 ans	60
ENTRETIEN Mme T. Gisèle, 82 ans	63
ENTRETIEN AVEC LA RESPONSABLE HÔTELIÈRE.....	67
ENTRETIEN AVEC LE CUISINIER	71
ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE	74

I. INTRODUCTION

1) Présentation

L'alimentation est une fonction indispensable à la vie, permettant la subsistance de l'individu. Chez l'être humain, elle recouvre également la notion de plaisir, de bien-être et de convivialité.

La nutrition est devenue un des enjeux majeurs de la politique de santé publique ces dix dernières années, avec de nouvelles ambitions en matière de prévention, dépistage et ciblage des populations défavorisées, notamment de la population âgée.

En France, 12,7 % des personnes âgées vivent en institution et accèdent donc à une restauration collective. L'entrée en maison de retraite induit une rupture avec leur vie à domicile, où elles ont longtemps mangé seules ou en couple, selon un rythme parfois bien différent de celui de l'institution.

De nombreuses thèses traitent de la dénutrition chez la personne âgée, qu'elle soit à domicile ou en institution. Nous avons voulu nous placer sur un plan non médical, et nous intéresser au vécu de ces personnes, qui quittent leur domicile pour entrer en institution, occasionnant ainsi un bouleversement notable dans leurs habitudes, notamment alimentaires. Comment vivent-elles cette rupture avec leur "vie d'avant", selon les rythmes induits par l'institution ?

2) S'alimenter, se nourrir

Se nourrir répond à un besoin physiologique. Cela permet d'apporter l'énergie nécessaire pour assurer les besoins vitaux de l'organisme. De même que la fonction de reproduction, la fonction d'alimentation n'a plus, chez l'homme, pour seul but d'assurer la subsistance de l'individu. S'y associent aussi la notion de plaisir, de partage et d'identité culturelle.

Le repas est un acte spécifique, dédié à l'alimentation. La grande majorité des cultures distingue plusieurs types de repas, selon le moment de la journée et la quantité d'aliments ingérés. En France, traditionnellement, on dénombre trois repas principaux : le petit-déjeuner pris au lever, le déjeuner à midi et le dîner vers 19 heures. Ils rythment la journée et sont généralement pris à heure fixe. Ce n'est plus la sensation de faim qui dicte l'heure de se mettre à table, mais un rythme prédéfini, propre à chaque famille.

Le pain est l'aliment de base de l'alimentation française. Le pain accompagne chaque repas et constitue l'essentiel du petit-déjeuner. Le déjeuner est le repas le plus copieux, avec une entrée, un plat et un dessert, fréquemment accompagné d'un verre de vin rouge. Le dîner, quant à lui, est un repas moins structuré, plus simple, et habituellement constitué d'un potage, notamment chez les personnes âgées.

Manger est aussi un acte culturel. La gastronomie française est renommée dans le monde entier et a été reconnue comme patrimoine culturel immatériel de l'humanité par l'UNESCO.

Chaque région possède son propre terroir, avec son ou ses plats traditionnels. Ces recettes, dites "de grand-mères", sont transmises de génération en génération et sont actuellement préparées le dimanche, ou lors des réunions familiales car leur temps de préparation est peu compatible avec le rythme de vie actuel.

Les cinq sens sont mis en éveil lors de l'alimentation à proprement parlé, mais aussi bien sûr lors du temps de préparation et même d'achat et de choix des aliments. En premier, il y a la vue. Un plat bien présenté, agréable à regarder met en appétit. Ensuite il y a le goût qui permet de distinguer le sucré, du salé, de l'acide et de l'amer. Il est déterminé au niveau de la langue. Il est en lien étroit avec l'odorat qui renseigne sur l'arôme des aliments et leur donne toute leur saveur. Les deux autres sens ne sont pas à négliger : le toucher, en renseignant sur la consistance, et le bruit des aliments lorsqu'on les croque, vont mettre les papilles en éveil.

A cette notion de plaisir des sens, s'ajoute la notion de plaisir social. Partager un repas, c'est resserrer les liens, retrouver sa famille, discuter avec d'autres personnes...

Certains repas correspondent à des moments de convivialité intenses, tels les anniversaires, les réunions familiales, ou possèdent une forte charge symbolique ou religieuse, comme les fêtes de Noël, de Pâques... C'est lors de ces occasions que les familles se retrouvent et partagent bien plus qu'un repas.

3) Parallélisme vie à domicile / vie en institution

En matière de politique de vieillesse, la priorité est au maintien à domicile. Cependant, lorsque la dépendance physique vient s'ajouter à la dépendance domestique, lorsque la personne âgée n'est plus capable d'accomplir seule les actes de la vie quotidienne, l'entrée en institution est inéluctable.

De fait, malgré tous les efforts réalisés par les maisons de retraite actuellement, l'institutionnalisation a un cadre réglementaire qui limite les possibilités du résident. L'objectif est d'offrir un hébergement de qualité, qui adhère au plus près à celui de l'hôtellerie-restauration, qui respecte les goûts des résidents. Toutefois, il existe un rythme propre à l'institution.

Les repas sont servis à heure fixe, à une régularité prédéfinie qui doit aussi correspondre aux horaires du personnel. Les repas sont souvent rapprochés, avec par contre un long délai entre le dîner, servi vers 18 heures, et le petit-déjeuner apporté vers 8 heures. Ce rythme est souvent bien éloigné de celui du domicile, où la sensation de faim, l'odeur de la cuisson des aliments régissaient l'heure de se mettre à table.

L'institution rend aussi quasi obligatoire le fait de manger en groupe, en salle de restaurant. Ceci est un profond bouleversement pour les personnes qui, à domicile, avaient, pendant des années, mangé seules à la table de la cuisine, devant le poste de télévision, ou en couple, lorsque le conjoint était encore vivant. Le repas en groupe oblige à la discussion, qui n'est pas toujours aisée, avec des personnes qui entendent mal, que l'on ne connaît pas, ou issues d'un milieu socio-culturel très différent.

A cela s'ajoute la vision, en salle à manger, de personnes dépendantes, de déambulateurs, de visages âgés, qui renvoie à sa propre image. Cette vision de déclin est difficile, voire intolérable pour certains.

II. MATERIEL ET METHODE

1) Matériel

a) Sélection des résidents

Pour réaliser ce travail, nous avons rencontré huit résidents de la maison de retraite de Nort-sur-Erdre.

Le recrutement s'est fait avec l'aide de l'infirmière de la maison de retraite. Nous avons souhaité rencontrer quatre hommes et quatre femmes, pour avoir la même proportion de résidents du même sexe. Notre choix s'est porté vers des personnes cohérentes, qui puissent exprimer leurs points de vue.

Les entretiens se sont déroulés dans la chambre du résident, après avoir obtenu leur accord pour répondre à ce questionnaire.

Les entrevues ont eu lieu du 19 au 31 janvier 2011.

Il faut savoir qu'au moment des entretiens, la maison de retraite était en plein travaux, et ce depuis pratiquement un an. Les résidents mangeaient alors dans un bungalow, installé en annexe de la maison de retraite. Certains des résidents n'avaient donc connu que cette salle à manger, un peu petite et nettement moins attractive.

Le projet de la nouvelle salle à manger devrait permettre aux résidents de recevoir leur famille. La directrice de l'établissement s'est donné l'objectif d'en faire une véritable salle de restaurant.

Les entretiens avec les résidents se sont déroulés très peu de temps après une épidémie de gastro-entérite aiguë qui les a contraints à manger en chambre pendant plus d'une semaine, protocole mis en place par l'établissement pour limiter la propagation de l'infection en évitant les contacts entre résidents. De nombreux entretiens font donc référence à cette période d'isolement.

b) Rencontre avec le personnel d'établissement

Nous avons également rencontré la directrice pour lui faire part de notre projet de thèse et pour recueillir la réflexion de son établissement quant à l'alimentation.

Elle s'est sentie très concernée par nos propos puisque la maison de retraite était en pleine restructuration, avec construction de nouveaux locaux, non pas pour accueillir plus de résidents mais pour les recevoir de manière plus confortable. Elle a ainsi pu nous faire part, plans à l'appui, de leur projet concernant la restauration : lieux, accessibilité, travail en cuisine, accueil en salle à manger...

Nous avons aussi rencontré un des deux cuisiniers et la responsable hôtelière pour recueillir leur ressenti sur leur travail, leur contact avec les résidents...

Les entretiens se sont déroulés le 8 décembre 2010 et le 3 janvier 2011, sur leur temps de travail.

Ce recueil d'informations nous semblait utile pour constater s'il y a adéquation entre l'attente des résidents et les objectifs de travail que le personnel de l'établissement s'est fixés.

2) Recueil de données : les entretiens

a) Grilles d'entretien avec les résidents

Nous avons opté pour l'entretien semi-directif, qui nous a semblé être le plus adapté au recueil du ressenti et qui laisse libre cours à la parole, tout en limitant un cadre thématique.

Les grilles d'entretien des résidents ont toutes suivi le même plan, sans autre intervention de notre part, selon le schéma ci-dessous :

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Où habitiez-vous auparavant ?

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée en maison de retraite ?

Quel métier exerciez-vous ?

Étiez-vous seul, en couple ?

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Est-ce assez chaud ? Assez cuit ? Assez assaisonné ?

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Mangez-vous suffisamment ?

Mangez-vous comme à la maison ?

Quand on vous en propose une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ? Parce que vous avez encore faim ? Par gourmandise ?

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ? Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Changez-vous parfois de table ?

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Si oui, est-elle à votre goût ?

Le régime sonore gêne-t-il les conversations entre résidents ?

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ? Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Est-ce un moment que vous attendez ?

Attentes :

*Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?
Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?
Selon vous, qui élabore les menus ?
Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?
Mangez-vous parfois à l'extérieur ? Est-ce possible ? Est-ce facile ?
Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?
Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?*

En conclusion :

*Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?
Avez-vous autre chose à rajouter ?*

Une fois la grille d'entretien définie, nous avons pu débiter les entretiens.
Leur durée a été variable, entre 14 et 29 minutes, avec une moyenne de 23 minutes.

Avec l'accord du résident, les entretiens ont tous été enregistrés avec un dictaphone, afin que nous soyons plus attentif aux réponses des résidents, et que nous puissions rebondir, si nécessaire, lors de l'échange.

Les entretiens ont ensuite été retranscrits afin de faciliter leur analyse.
Ils sont visibles intégralement en annexe.

b) Grilles d'entretien avec le personnel

Les entretiens auprès du personnel de la maison de retraite ont bien entendu suivi un plan différent, basé sur l'exercice de leur activité, leurs attentes et les objectifs qu'ils se sont fixés pour atteindre une qualité de service de type hôtellerie-restauration.

Les grilles d'entretien sont les suivantes :

Questionnaire de la directrice :

Quelle est la réflexion d'établissement quant à l'alimentation ?

Parvenez-vous à faire correspondre ce projet avec la demande de chaque résident ou de sa famille ?

Quels sont les horaires de repas ? Qu'est-ce qui a motivé ce choix d'horaire ?

Comment les menus sont-ils élaborés ?

Avez-vous eu recours à la diététicienne ?

Si c'est le cas, dans quel sens faites-vous appel à elle et quelles sont vos attentes ?

De nouveaux locaux vont être mis en service. Les résidents auront-ils le choix de manger soit en salle à manger, soit en chambre ?

Si le résident demande à manger en chambre accepterez-vous ? Et si oui pour un, comment ferez-vous pour un plus grand nombre ?

Acceptez-vous tous les résidents sans distinction en salle à manger ?

Quel esprit aimeriez-vous impulser en salle à manger ?

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

Questionnaire du cuisinier :

Quelle est votre formation ?

Le travail en institution gériatrique est-il un choix ?

Si oui pourquoi ? Qu'en attendiez-vous ?

Le fait que certains résidents puissent avoir des pathologies chroniques ou aiguës est-il une gêne dans votre travail, en tenez-vous compte ?

Avez-vous des échanges réguliers avec les équipes de soins ?

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

Êtes-vous aidé par une diététicienne pour l'élaboration des menus ? Êtes-vous satisfait ? Quelles seraient vos attentes ?

Avez-vous des contraintes ? Financières ? Vétérinaires ?

Globalement, êtes-vous satisfait de la façon dont vous exercez votre métier ? Auriez-vous des souhaits à formuler ?

Questionnaire de la responsable hôtelière :

Quelle est votre formation ?

Vous faites le lien entre l'équipe soignante et l'équipe des cuisines. Comment remplissez-vous ce rôle ?

Estimez-vous avoir une mission de dépistage de mal nutrition des résidents ?

Comment est organisé le placement des résidents en salle à manger ?

Ce placement est-il souple ? Les résidents peuvent-ils changer de table ou de "voisin de table" facilement ?

Quels sont les critères ou les intervenants qui vous suggèrent une modification à apporter au placement ?

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

La durée de ces trois entretiens a été variable, entre 14 et 27 minutes, avec une moyenne de 21 minutes.

Ils ont eux aussi été enregistrés avec un dictaphone et sont retranscrits intégralement en annexe.

3) Analyse du contenu

Les entretiens ont été axés sur six thèmes :

- le vécu de l'institutionnalisation
- la quantité et la qualité de l'alimentation
- la présentation des mets
- le rythme de l'institution
- la convivialité
- les points non abordés dans la grille d'entretien mais soulevés par les résidents.

L'analyse reprendra ces six mêmes axes, afin de faire ressortir la réflexion des résidents.

Les entretiens de la directrice, du cuisinier et de la responsable hôtelière seront par contre analysés un par un, et corrélés avec les dires des résidents, pour constater s'il y a adéquation entre le projet d'établissement et les attentes des résidents.

III. RESULTATS DES ENTRETIENS AUPRES DES RESIDENTS

1) Le vécu de l'institutionnalisation

a) Les circonstances d'entrée en maison de retraite

Parmi les huit résidents rencontrés, nous avons pu distinguer deux vécus de l'entrée en institution : l'entrée par obligation et l'entrée de leur propre volonté.

Trois résidents racontent leur arrivée comme une obligation, une décision prise malgré eux, à cause d'événements soudains, survenus à domicile.

Pour l'un, l'institutionnalisation est survenue à la suite d'une dépendance soudaine des deux conjoints : *"Elle était malade (...) et puis moi, je me suis cassé l'épaule en même temps."*

Pour une autre, il s'agit d'une perte d'autonomie brutale, entraînant une dépendance importante : *"J'ai eu une paralysie (...) Je ne peux rien, rien, rien faire (...) Je me fais manger, c'est tout."*

Le troisième résident a dû se résoudre à quitter son domicile suite à une séparation d'avec sa femme, qu'il n'a pas admise et qu'il a donc subie, suivie d'une nouvelle situation d'échec puisqu'il ne parvenait plus à s'occuper de lui : *"Ma femme m'a... (...) Depuis quatre ans, je ne la vois plus. (...) Je ne pouvais pas me suffire. (...) Alors on m'a mis ici."*

Dans ces circonstances-là où l'entrée en maison de retraite a été subie, sans autre possibilité de choix, on se rend compte que tout ce qui a trait à l'institution, et en particulier à l'alimentation, est mal vécu.

Les cinq autres résidents sont rentrés de leur propre volonté, suite à des difficultés rencontrées à domicile, mais finalement mieux acceptées. Dans ce cas, l'institutionnalisation a été acceptée et même vécue comme un soulagement.

Pour l'un, l'entrée s'est décidée à la suite d'une dépendance du conjoint, puis secondairement, du résident lui-même ; le conjoint étant elle-même déjà institutionnalisée : *"Ma femme est déjà là (...), j'ai fait un AVC¹."*

Pour trois autres, le décès du conjoint a induit une solitude difficile à vivre, avec des difficultés à accomplir les tâches de la vie quotidienne, soit par perte d'envie, soit par méconnaissance de ces tâches ménagères : *"J'étais veuve (...) Rester à la maison, j'avais plus envie".*

"Ma femme était morte (...) Quand (...) elle était à la maison, elle me disait comment faire". "J'avais perdu mon mari, un fils, une petite-fille (...) Je m'en allais petit à petit."

Une autre résidente a vécu pendant plusieurs années à domicile chez ses enfants, puis elle s'est sentie une charge pour eux et a choisi de rentrer en maison de retraite : *"J'avais un accident à une jambe (...) Je suis rentrée parce que ça faisait trop pour les enfants."*

D'une manière générale, c'est une perte d'autonomie à domicile qui induit l'entrée en institution. Mais c'est plus le vécu de cette entrée en maison de retraite qui conditionne véritablement l'état d'esprit du résident.

1 Accident Vasculaire Cérébral

b) L'état d'esprit vis-à-vis de l'institution

L'état d'esprit envers l'institution joue un grand rôle dans l'acceptation de ce mode de vie.

Ceux qui sont actifs, investis dans la maison de retraite, avec parfois un rôle bien défini, ont peu à redire de la maison de retraite : *"Je porte les lettres (...), j'en vois d'autres que je connais, alors je bavarde un peu."*

"J'ai beaucoup d'autres occupations, je fais partie du club (...) Je m'occupe toujours, je tricote, je couds, je brode."

De même, un des résidents a conservé une certaine autonomie, avec des activités à l'extérieur, et il est très tolérant vis-à-vis de l'institution : *"Je retourne chez moi, en voiture (...) alors c'est intéressant. J'ai toujours des petites bricoles à ramener."*

A l'inverse, d'autres s'ennuient énormément, ont donc une grande impression de vide et attendent que le temps passe : *"Je m'ennuie é-nor-mé-ment (...), on passe des heures, des journées à rien. (...) Un cycle infernal !"*

"C'est pas marrant la maison de retraite. On n'a pas beaucoup d'activités, d'animations."

Ces résidents ont eu un échange très riche et ont exprimé encore plus ouvertement leur opinion sur l'alimentation.

En effet, ceux qui sont bien insérés dans la maison de retraite et qui ont fait le choix d'y entrer temporisent toujours leurs propos s'ils ont un point négatif à apporter, tandis que les autres, et surtout ceux qui verbalisent un grand mal être, se livrent plus volontiers, sans nuance.

On peut aussi remarquer que certains résidents sont plus tolérants, en fonction de leur expérience personnelle.

L'une des résidente est handicapée et s'est occupée de sa fille elle-même handicapée. Elle est donc très tolérante face à la perte d'autonomie, notamment en salle à manger : *"Ça ne me gêne pas parce que ma fille est elle-même handicapée. (...) Moi-même, je suis en fauteuil roulant."*

Un autre résident relativise sa situation : *"Je pars du principe que quand on vient dans la maison de retraite, faut s'habituer à voir tout le monde."*

Un résident exprime une grande tolérance face à la collectivité parce qu'il a côtoyé ce milieu professionnel : *"On s'habitue. Faut comprendre (...) les gens qui travaillent (...). Moi, je trouve rien à redire à ça. Ma femme a travaillé un temps ici."*

Un autre relativise aussi : *"Faut se mettre à la place des cuisiniers (...) c'est délicat."*

Par contre, d'autres résidents sont revendicatifs envers l'institution et s'y sentent comme piégés. Ce sont aussi ceux qui expriment un grand mal être : *"Les aide-soignantes (...) ont formé un peu comme un bureau et c'est elles qui commandent (...). Elles ont gagné, ben nous, on a perdu."*

"Le dessert (...) ils sont pas très bien... Ça doit pas être cher !"

"Quand je suis arrivé : « tu te mets là et puis c'est bon ! »"

"Je me laisse imposer. (...) Faut pas chercher à comprendre, c'est comme dans l'armée."

c) Le moral des résidents

Contrairement à ce que l'on pourrait penser à première vue, le moral des résidents n'est pas toujours corrélé avec le ressenti vis-à-vis de l'alimentation. En effet, il semble plutôt que ce sont les deux points abordés précédemment qui soient en lien avec un vécu plus favorable de l'alimentation, et même de la collectivité en général.

En effet, certains patients déprimés vivent bien la maison de retraite, car ils sont actifs et investis : *"Elle est morte à Nantes (...). Je vais souvent au cimetière, je traverse. (pleurs) [...] Je suis satisfait (...) les filles sont très gentilles, la patronne aussi."*

Mais il est vrai que ceux franchement déprimés, voire dépressifs, sont très revendicatifs envers l'alimentation et l'institution : *"On est tous des condamnés à mort. Et là, on est dans l'antichambre. [...] Si on écoute madame la directrice, c'est presque un festin qu'on fait tous les jours, mais elle y mange pas alors..."*

2) La quantité et la qualité de l'alimentation

a) La quantité

Les résidents sont unanimes. La quantité servie dans les assiettes est suffisante : *"Oh oui, tant qu'assez !"*

Ils jugent même la quantité trop abondante : *"On mangerait presque de trop."*
"Oh oui, regardez, j'ai grossi. Voyez le ventre que j'ai."

Pourtant, une seule résidente sur les huit signale ne pas terminer son assiette : *"J'en laisse."*

Tous les autres résidents, même s'ils jugent être trop servis, *"plus qu'à la maison"*, finissent leur assiette complètement : *"Tout ce qu'on met sur la table pour moi, je le mange. C'est facile, c'est rare que je fasse un reste."*

"Je mange ce qu'on me donne. Je fais jamais de reste."

On peut se poser la question, pourquoi ils ne font pas de restes, alors qu'ils estiment être trop servis. Est-ce à relier avec la culture paysanne, où on ne jette pas la nourriture, ce d'autant que les gens de cet âge-là ont connu la guerre et ses restrictions ? Peut-on y voir une compensation alimentaire, un besoin de combler un vide, que l'on remplit avec la nourriture ? Ou bien est-ce parce que, s'ils mangent plus, s'ils passent plus de temps à table, ce temps agréable qu'est le repas durera plus longtemps ?

b) La qualité

Une des résidentes a souligné, plusieurs fois pendant l'entretien, qu'elle appréciait que la nourriture soit préparée sur place, et cuisinée à partir de produits non transformés. Pour elle, c'est un gage de qualité : *"C'est fait sur place et c'est fait par des cuisiniers. (...) Alors c'est comme si on mangeait chez soi. Je trouve que c'est très bien."*

C'est la seule à n'avoir fait aucune remarque sur les aliments et plats servis à la maison de retraite. Elle a même tenu à ne surtout rien dire de négatif sur la restauration : *"Non, je ne crois pas qu'il y ait quelque chose à reprocher."* Pour elle, tout convient et elle note peu de différences entre l'alimentation en institution et celle à domicile : *"Je mange comme je mangeais chez ma fille."*

A l'inverse, pour les autres résidents, plus la marge est grande entre la façon de manger à domicile et les repas servis à la maison de retraite, plus les reproches sont nombreux : *"A la maison, je choisissais, tandis que là, c'est obligé..."*

"Y en a qui sont dans leurs habitudes d'avant, (...) mais pas moi, pas du tout !"

Les entrées sont parfois peu appréciées et peut-être même jugées propres à la restauration collective : *"C'est toujours la même chose. C'est tout mélangé."*

"C'est fait avec les restes."

"Des mélanges de plusieurs choses, comme des œufs de grenouille, là ! Alors là, j'aime pas ça !"

Du poisson est proposé deux fois par semaine, à des jours fixes, ce qui n'est pas du goût de tout le monde. Trois résidents sur huit évoquent spontanément que le poisson revient trop souvent : *"Ce que j'aime pas, c'est leur poisson. (...) C'est deux fois par semaine, (...) le vendredi ça irait encore, mais pourquoi le mardi, je sais pas."*

Par contre, ils se sentent privés d'œufs : *"C'est quand même pas compliqué une omelette !"*

"Depuis qu'on est là, on n'a jamais mangé un œuf sur le plat."

"[J'aimerais des] œufs au plat, mais on sait bien que c'est pas possible."

La soupe est un plat "traditionnel" et toujours accueilli avec plaisir : *"Heureusement, après, le soir, il y a la soupe. (...) Même l'été, c'est attendu."*

"J'aime ça ! Une grande assiettée !"

Cependant, certains avaient des habitudes bien précises et ne retrouvent pas la soupe dont ils avaient l'habitude à domicile, soupe qu'ils préparaient probablement eux-mêmes : *"C'est de la soupe préfabriquée, qui est réchauffée. (...) C'est leur méthode."*

Une seule résidente se plaint de la redondance du potage le soir : *"Le soir, c'est moyen. C'est toujours la même chose, de la purée."*

Tous apprécient les légumes et les fruits, mis à part parfois un légume en particulier qui ne plait pas (carotte, poireau, tomate, haricot vert). Cependant, la quantité proposée est jugée insuffisante : *"Les légumes surtout, on en est un peu privés ici. On a bien des légumes, mais en toute petite quantité."*

"Il y a quelque chose que j'aimerais manger (...) : c'est de la salade. (...) Il y en a de la salade, mais à peine deux feuilles."

On retrouve les mêmes réflexions sur les fruits : *"J'aimerais des fruits ! Mais il y en a pas souvent."*

"Je préfère les fruits."

Les avis sont partagés concernant les desserts. Certains les attendent avec plaisir : *"Le dessert est toujours bon."*

"On est quand même bien gâté. On mange souvent des gâteaux."

D'autres pensent que c'est peu varié et n'apprécient guère les crèmes de type entremets : *"C'est pas varié beaucoup... Beaucoup de crèmes."*
"L'espèce de crème, là ! L'entremets ! Ils ne sont pas très bien... Ça doit pas être cher !"

Globalement, peu de résidents font de commentaires sur la consistance ou la cuisson des aliments. Il semble que ce soit adapté.

Seul un résident évoque la difficulté à manger parfois la viande, à cause d'un problème de dentition : *"La viande, c'est dur. On n'a plus de dents, alors..."*

Deux résidentes trouvent que les légumes sont insuffisamment cuits. Elles évoquent toutes deux un changement de technique culinaire : *"Surtout les légumes, je les trouve pas assez cuits. Mais il paraît que c'est comme ça, maintenant."*
"Maintenant, c'est al dente, (...) mais c'est la mode."

Pourtant, malgré toutes ces remarques, tous disent bien que si un aliment n'est pas apprécié, cela ne pose aucun problème pour avoir autre chose. Jamais rien n'est imposé : *"Si je n'aime pas ça ou ça, ils m'apportent autre chose."*

c) L'équilibre alimentaire

Tous sont unanimes. Le terme équilibre alimentaire ou régime est inconnu pour eux. Peu de résidents font l'effort de répondre à la question : *"Alors là, j'en sais absolument rien ! Ici, je mange ce qu'on me sert."*

Il semble que ce soit une notion très récente, même si autrefois, l'alimentation était certainement tout aussi variée et équilibrée. Cependant, on peut se demander si le fait d'entrer en institution n'entraîne pas un désengagement dans certains domaines, puisqu'il a été choisi pour soulager une situation qui devenait difficile à domicile. Les menus sont déjà prêts et ils ne s'inquiètent que de manger ce qu'on leur a préparé.

Aucun d'entre eux ne suit de régime. L'un des résidents est diabétique, mais considère que c'est le personnel qui doit décider de ce qu'il a le droit de manger ou non : *"[Je dois faire attention] au sucre. Mais c'est eux qui font attention."*

Une des résidentes affirme ne suivre aucun régime, et pourtant, elle a conscience que, pour sa pathologie cardiaque, elle doit préférer un régime peu salé : *"Pour mon cœur, faut pas beaucoup de sel."*

d) Les apports alimentaires cachés

On peut distinguer deux types d'apports alimentaires méconnus de l'institution : l'entrée de denrées de l'extérieur par la famille, soit en cadeau, soit à la demande du résident, et le stockage d'aliments non consommés à table et remontés en chambre.

Quatre résidents avouent avoir un petit garde-manger dans leur chambre : *"J'aime bien les fruits, (...) je les fais venir. J'ai toujours des pommes et des oranges."*

"Quand j'ai besoin, je fais apporter. J'ai une nièce qui s'occupe de moi. Hier, elle est venue, elle m'a apporté du "ravito" !"

Certains ont même dans leur chambre un réfrigérateur.

Cela pose toutefois le souci de la conservation des aliments et de la surveillance sanitaire. Cette entrée d'alimentation "sauvage" ne peut être contrôlée, alors que les dispositions légales voudraient que chaque aliment qui entre à la maison de retraite soit notifié et un échantillon conservé en cuisine, en cas de contrôle vétérinaire.

D'autres résidents remontent dans leur chambre des restes du repas, notamment du pain et du beurre, pour les redescendre ensuite pour assaisonner les plats ou les rendre plus à leur goût : *"Le matin, des fois, il me reste un peu de beurre, alors je l'emmène avec moi, dans une petite boîte. Et puis souvent dans la soupe, je mets mon restant de beurre. Ça fait plus gras."*

Est-ce par souci d'économie ? Est-ce parce qu'ils ont payé pour, et qu'il faut "rentabiliser" au mieux le forfait journalier de la résidence ? Ou est-ce à nouveau à relier avec la notion de privation vécue pendant la guerre ?

Outre la qualité et la fraîcheur des produits, ce type de comportement soulève aussi la question de la quantité réellement ingérée. Elle ne peut être surveillée et régulée par le personnel.

Un résident raconte même qu'il s'arrange avec sa voisine de table : *"Si je bois pas tout [le vin], j'ai une voisine à côté qui boit bien un petit coup. Je lui passe le restant."*

C'est peut-être aussi pour cette raison que l'on observe parfois une prise de poids conséquente à l'entrée en institution, par grignotage de produits sucrés notamment, en dehors des heures de repas.

3) La présentation des mets

a) La présentation à l'assiette

Les huit résidents ne font aucun reproche à la présentation. Ils sont même unanimes : *"Ils font des efforts pour ça."*

"C'est bien fait, c'est bien arrangé."

"On a des petites décorations, c'est bien... que je ne m'amuserais pas à faire, moi !"

En effet, une assiette bien présentée met en appétit. Le cuisinier est d'ailleurs très sensibilisé à cela, et c'est réussi.

b) Le vin à table

Ils sont cinq sur huit à consommer le vin proposé à table.

Parmi les trois qui n'en boivent jamais, on note deux hommes et une femme. Deux n'en buvaient jamais à domicile et ont donc poursuivi cette habitude et un invoque une raison médicale : *"Avec les médicaments que j'ai, je n'en prends pas."*

Ce qui est intéressant de noter, c'est la réflexion de deux résidentes qui n'avaient pas pour habitude auparavant de boire du vin. C'est le fait de manger en collectivité qui les a incitées à en prendre :

"J'en bois parce que (...) ils m'en ont mis."

"Ici, plus facilement. (...) C'est peut-être l'entraînement avec les autres."

c) Le pain et le beurre

Sur chaque table est proposé du pain, ainsi qu'une petite portion de beurre demi-sel par personne.

Tous consomment ce qui est déposé auprès de leur assiette : *"Tout ce qu'on met sur la table pour moi, je le mange."*

Et tous apprécient l'association pain-beurre, ce d'autant qu'il s'agit de beurre salé !

Cinq résidents considèrent que la quantité est suffisante, même si tous terminent la portion proposée. Mais trois résidents estiment que la ration de beurre est trop faible : *"On nous donne un petit beurre par repas, mais on en mangeait plus autrefois."*

"Le beurre, y en a, mais une petite ration."

"Quelquefois, je me figure que c'est le beurre qui manquerait."

d) Le sel

Le sel est à disposition sur la table et chacun assaisonne son plat avec la quantité souhaitée. Le sel n'est pas rationné.

Quatre résidents sur huit trouvent la nourriture insuffisamment salée.

Il semble que, manifestement, les aliments soient peu salés en cuisine. C'est finalement un bon compromis, puisque certains résidents remettent du sel par habitude, sans même goûter le plat, et que chacun peut ainsi saler à son goût.

Actuellement, et notamment chez la personne âgée, on a abandonné cette notion de régime sans sel strict, qui n'est valable que dans des cas exceptionnels, pour préférer une alimentation modérée en sel. Le cuisiner semble sensibilisé à cette notion, en préparant peu salé, permettant ensuite au résident de resaler "sans risque".

4) Le rythme de l'institution

a) Les horaires

Dans cette maison de retraite, il a été décidé que les repas seraient servis en salle à manger à midi et à 18h15.

Aucun résident ne fait allusion à l'horaire du midi, qui est finalement une heure marquante, symbolique, traditionnellement accordée à l'heure du déjeuner.

Par contre, la majorité des résidents, cinq sur huit, trouve que le repas du soir est servi trop tôt et ce pour différentes raisons.

La cause la plus souvent évoquée est la longueur, voire la langueur des soirées qui en découle : "*Le soir, c'est de bonne heure ! (...) Les soirées sont longues après.*"

"Sept heures, sept heures un quart, ce serait mieux."

Un résident est déçu de manger si tôt parce qu'il ne peut regarder une émission télévision qu'il appréciait auparavant à domicile : "*Il y avait Question Pour Un Champion que j'aimais bien écouter avant. (...) Là, je ne peux plus parce que c'est juste à l'heure du repas.*"

Un seul résident trouve agréable de dîner à 18 heures et profite de sa soirée : "*Quand on sort, il est sept heures, c'est une belle heure. On discute avec les copains et les copines pendant une heure, puis on vient se coucher.*"

Deux résidents considèrent que le petit déjeuner est servi trop tard le week-end. Tous deux évoquent un manque de personnel, bien accepté et compréhensible pour l'une, mais intolérable pour l'autre résident : "*Ça tarde un peu le samedi, le dimanche, parce qu'ils sont moitié moins de personnel. Ils font comme ils peuvent.*"

"C'est [les aide-soignantes] qui commandent les horaires. (...) Elles ont gagné (...) pour retarder le

repas du matin, du samedi et du dimanche."

b) La salle à manger

A l'unanimité, tous désirent continuer à manger dans la grande salle commune. Quelque soit leur état d'esprit, même s'ils rouspètent contre des voisins fatigants et peu intéressants, ils refusent tous de manger en chambre. Et pourtant, le fait de manger en salle à manger a été imposé dès l'arrivée en institution : *"La salle de restaurant, c'est une distraction. On est obligé d'y aller pour l'heure, mais on est bien content d'y aller."*

"Moi, j'aime bien être avec d'autres."

"J'aime bien le réfectoire, c'est plus gai."

Aucun d'entre eux n'a choisi sa place à table, puisque les plans de table sont décidés en amont, en équipe, entre le personnel des cuisines, le personnel soignant et l'animateur. Cependant, aucun résident ne fait de reproches et, en majorité, ils se trouvent bien placés.

On peut donc penser que le personnel de la maison de retraite connaît bien ses résidents, ce qui permet une bonne entente au sein des tables de la salle à manger.

c) La réglementation vis-à-vis de la maladie

Une épidémie de gastro-entérite aiguë au sein de la maison de retraite a imposé au médecin coordonnateur d'instituer une "quarantaine" aux résidents, pour limiter la propagation de la maladie, lors des repas pris en groupe notamment. Les résidents ont donc été obligés de manger séparément, chacun dans leur chambre.

Cette réglementation stricte qui a duré deux semaines a été globalement mal accueillie : *" Il y a eu une période où on l'a fait, (...) mais ça m'a pas plu."*

"Tant qu'il y a eu la maladie, on mangeait dans la chambre, mais j'en avais marre."

Parfois aussi, à titre personnel, certaines personnes doivent manger seules en chambre parce qu'elles sont contaminées ou fatiguées. Cela aussi est mal accepté : *"J'ai été quatre-cinq jours en chambre parce que je faisais un peu de bronchite, mais ce n'est pas mon choix."*

"Quand j'étais mal fichue la semaine dernière, (...) c'était monotone. Même quand on ne dit rien, ça fait de la vie autour."

Cependant, cette notion de repas en chambre en cas d'épidémie ou de maladie personnelle est acquise par tous les résidents, même si elle n'est pas appréciée. Et surtout, ils la comprennent et l'acceptent parfaitement.

d) Le manque de choix

Le manque de choix est une difficulté induite par toute vie en collectivité, que ce soit en milieu scolaire ou en milieu gériatrique.

Pour certains, cette diminution de possibilité de choix est acceptée car admise du fait de l'institutionnalisation, ou bien vécue de façon fataliste : *"Oh bah on s'habitue. Faut comprendre (...) pour les gens qui travaillent."*

"J'ai jamais rien demandé. Je me laisse imposer."

Pour d'autres, les choix imposés sont difficiles à vivre et ressentis comme une privation de liberté : *"Être à notre écoute, ils n'ont pas le temps."*

"On nous a demandé si on préférerait une chose ou l'autre. Après, on n'en a plus entendu parlé."

5) Convivialité

a) Les voisins de table

En salle à manger, par souci de simplicité, les places à table ont été attribuées au préalable par la responsable hôtelière. Cependant, en cas de difficultés relationnelles, il est toujours possible d'échanger de place avec un autre résident, ce qui arrive finalement très rarement. Les résidents interrogés sont globalement satisfaits de leurs voisins de table.

Un seul résident se plaint du manque de conversation : *"A table, personne ne parle, alors j'aime mieux vous dire... (...) Y a rien à parler ! De quoi ?"*

Et pourtant, il ne dit pas s'y ennuyer, trouve que le repas est un moment agréable et n'a pas du tout apprécié la période où il mangeait seul en chambre.

Les sept autres résidents discutent à table, même si pour deux d'entre eux, c'est difficile en raison du handicap de leurs voisins : *"On n'a que trois voisins, dont ma femme (...) [et] deux sourds."*

"[Ma femme] fait de la déprime, c'est pas toujours intéressant, m'enfin... c'est comme ça."

Deux résidentes se plaignent de la gêne occasionnée par d'autres résidents, installés à des tables voisines. Elles estiment qu'ils se font trop remarquer et qu'ils nuisent à leur bien-être : *"Il y en a aux autres tables qui nous embêtent, parce qu'ils parlent fort et ils parlent de n'importe quoi."*

"[Il y a] des tables, comme on peut dire, qui sont trop bavardes."

b) Le handicap des autres résidents

Ils sont tous très tolérants face au handicap des autres résidents. On remarque bien que quand on leur pose directement la question de la gêne vis-à-vis du handicap, la réponse est spontanément négative et ce pour tous les résidents interrogés : *"Je pars du principe que, quand on vient en maison de retraite, (...) faut supporter tout le monde."*

Cependant, trois résidents modèrent ensuite leur réponse, en donnant un exemple de ce qui les rend mal à l'aise.

Deux évoquent un comportement mal adapté qui dérange : *"Ça dépend du handicap. Il y a des fois que ça beurnouze un peu."*

"Elle ne fait que de se gratter le nez et elle mange ça, moi ça me fait mal au cœur."

Une autre résidente avoue être gênée en cas de difficultés de communication : *"Il y en a qui sont handicapés "moral", pas mal. Ça, c'est des fois gênant. On ne peut pas discuter."*

Par contre, un résident tire profit du handicap d'un de ses voisins de table pour se rendre utile, et surtout se sentir utile. Il s'agit d'ailleurs d'un résident qui s'ennuie beaucoup à la maison de retraite et qui a peu d'activités : *"Il y en a un à côté qui est paralysé, alors de ma place en face (...) je peux l'aider un peu."*

c) La musique en salle à manger

Il y a discordance dans les réponses relatives à la musique en salle à manger.

Ils sont trois à dire catégoriquement qu'il n'y a pas de musique et les cinq autres disent qu'il y en a parfois, mais douce et à peine audible.

Ce n'est tant de savoir qui a raison ou tort qui importe, mais c'est le ressenti de chacun qu'il est intéressant de noter.

Deux n'en voient pas l'utilité : *"Tout me fatigue !"*

"Inutile. On n'a pas envie de la musique."

Pour deux autres, c'est finalement sans grande importance : *"Ça m'est égal. Qu'il y en ait, ou qu'il y en ait pas..."*

"[J'aimerais] un petit peu, à condition que ce ne soit pas trop fort. Qu'on puisse quand même parler."

Il n'y a qu'une seule résidente sur les huit qui apprécie d'entendre de la musique en mangeant : *"Il y a un peu de musique (...) le soir surtout. C'est plaisant."*

Ces réflexions nous poussent à nous demander la cause du peu d'intérêt porté à la musique. Ne l'entendent-ils pas, tout simplement ? Cela ne fait-il pas partie de leur culture ou de leurs habitudes ? Ou accordent-ils, à ce moment précis, plus d'importance aux conversations avec leurs voisins de table ?

d) Les anniversaires

Dans cette maison de retraite, une fête est organisée mensuellement pour les résidents dont c'est l'anniversaire au cours de ce même mois. Elle se déroule en présence de la directrice sous forme d'un goûter avec gâteaux et vin mousseux.

Ils sont nombreux à apprécier cette attention particulière. Et tous soulignent l'importance de la présence de la directrice ce jour-là : *"Je trouve que c'est gentil. On a droit de manger le gâteau avec la directrice."*

"On avait le mousseux, une grosse part de gâteau. C'était bien comme anniversaire !"

"On fête l'anniversaire, on est plusieurs dans le mois, avec la patronne. C'est bien."

Deux résidents préfèrent quant à eux le fêter en famille. Il est intéressant de noter que ces deux hommes ne sont pas du tout intégrés dans la maison de retraite et qu'ils s'y ennuient beaucoup. Ils trouvent tous deux qu'il manque de distractions à la maison de retraite : *"Mon anniversaire, c'est au restaurant que je le fête."*

"[Pour mon anniversaire] je fais rien du tout. Chez mes enfants, oui, on achète un gâteau."

e) La vie en collectivité

Il faut toutefois souligner une notion importante : que ce soit pour la promiscuité, pour les menus qui doivent plaire à tout le monde, pour la musique qui ne doit pas gêner les autres, ils ont tous un bon vécu de la collectivité, même s'ils ne l'ont pas choisie au départ.

6) Les points non abordés dans la grille d'entretien mais soulevés par les résidents

a) Les activités

Deux résidents ont souligné, plusieurs fois au cours de l'entretien, qu'ils avaient finalement moins de reproches à faire à l'alimentation qu'à l'animation à la maison de retraite.

Il leur a paru beaucoup plus important de rapporter le manque d'activités, qui leur coûte, et l'un comme l'autre ne mâche pas leurs mots ! *"L'alimentation, ça va... Mais je m'ennuie é-nor-mé-ment ! (...) C'est ça qui est difficile. (...) On devrait avoir une activité minimum, mais y a rien ! (...) Y a un animateur, mais il est complètement inanimé."*

"On n'a pas beaucoup d'activité, d'animations. (...) Un animateur, faudrait en débaucher un du Club Med !"

L'un d'eux appuie même sa réflexion en accusant le manque d'activité d'être responsable d'une prise de poids conséquente depuis son entrée en institution : *"Faut pas prendre de poids, même nous ! (...) Mais on n'a pas d'activité."*

Mais c'est plus la vie en collectivité qui est difficile à accepter pour lui parce qu'il est ambivalent dans ses propos. Il souhaiterait qu'il y ait plus d'animations, mais quand elles sont proposées, il refuse car il préfère que ce soit en petit comité : *"Depuis deux mois, je voudrais faire une partie de boules. (...) Y a un gars qui veut bien venir avec moi. Mais si c'est l'animateur qui s'en occupe, il amène le chariot et tout le monde joue aux boules, avec les handicapés."*

Heureusement, certains s'y sont adaptés et tirent bénéfice de la collectivité : *"L'après-midi, il y a une équipe de copains, (...) on joue aux cartes, ça passe le temps, on est tranquille, on est heureux."*

Une autre résidente profite de cette proximité pour apporter de l'aide à une voisine de chambre : *"Il y a une dame qui est sur mon chemin, ben je descends un peu plus vite, je vais et je lui ferme sa porte parce qu'elle est en fauteuil roulant."*

b) L'investissement personnel au sein de la maison de retraite

Deux résidents sont bien intégrés au sein de la maison de retraite et ont su trouver un rôle bien défini, qui leur donne une activité quotidienne et un certain statut dans l'institution : *"Je porte les lettres et puis le matin, je vais chercher les journaux à ceux qui sont abonnés."*

"Le matin, (...) je suis dans les premières ! (...) Je vais changer le jour au calendrier, je fais plein de petits trucs comme ça."

A l'inverse, deux autres résidents sont peu investis et n'ont jamais fait le deuil de leur vie d'avant et de leur domicile : *"Je ne suis pas chez moi, si vous voulez. Voilà ! Je parle peut-être pas bien, mais..."*

"On est tous des condamnés à mort. Et là, on est dans l'antichambre... C'est pas gentil de dire ça."

En entretien individuel, le plus souvent après un délai plus ou moins long permettant la mise en confiance, les résidents ont pu exprimer leur ressenti face à la restauration, que ce soit en positif ou en négatif. Pourtant, lorsqu'ensuite on leur propose de participer aux menus ou de faire des suggestions sur les plats, la grande majorité (sept sur huit) refuse.

La plupart explique qu'ils sont venus à la maison de retraite pour ne plus avoir ce genre de tracas et trouvent cette situation plus simple et acceptable : *"Je ne veux m'occuper de rien."*

"J'aime mieux rester tranquille (...). A l'âge qu'on a, on n'a plus l'âge de s'occuper de ça. Faut laisser la place aux jeunes."

D'autres évoquent des difficultés liées au nombre de résidents et à la réalisation d'une enquête : *"Être à notre écoute, ils n'ont pas le temps !"*

"C'est délicat aussi. On ne peut pas demander l'avis de tout le monde."

Une dernière expression a même été un peu surprenante : *"De toute façon, je ne crois pas que j'en aurais le droit."* Pourtant, leur chambre est leur domicile personnel et il ne devrait pas y avoir de hiérarchie, entre les résidents et le personnel qui y travaille, quelque soit son statut. Or, cette réflexion pourrait le laisser penser...

c) Les relations avec le personnel

Nous l'avons déjà dit plus haut. Tous apprécient la directrice et notamment ce moment privilégié des fêtes d'anniversaire, où la directrice est présente.

Un résident évoque même des liens assez proches avec le personnel soignant, ce qui lui plaît et lui permet de se sentir chez lui : *"Les filles sont très gentilles. (...) Il y en a toujours une qui taquine, comme si c'était une parente."*

Un autre résident appuie aussi ses propos : *"On a une femme à la cuisine, elle met de l'entrain, elle est gaie, elle est bien."*

Il lui a semblé important de le souligner car, pour lui, cela participe aussi à rendre le repas agréable. Et c'est le but recherché !...

d) L'alimentation - plaisir

Le cuisiner et la directrice sont en accord sur cette notion : chez la personne âgée, on est dans l'alimentation-plaisir. Il n'y a plus de place au régime à cet âge-là et ce qui importe est de conserver le plaisir lors des repas : celui des sens, celui de la convivialité, celui de l'échange.

Une des résidentes l'évoque notamment lorsqu'elle dit préférer une tartine beurrée, avec du beurre salé précise-t-elle, à un dessert classique. Et pourtant, elle a conscience qu'elle doit manger peu salé "pour son cœur" : *"A la place d'un dessert, je mange une tartine facilement, avec du beurre. C'est*

du beurre demi-sel."

On constate bien que c'est la notion de plaisir qui prime sur les "recommandations médicales".

On peut aussi mettre en parallèle le désinvestissement total de tous pour l'élaboration des menus. Même si les plats proposés ne leur plaisent pas toujours, ils préfèrent ne pas y participer, et privilégient là encore le confort et le "laisser-vivre".

IV. RESULTATS DES ENTRETIENS AUPRES DU PERSONNEL DE LA MAISON DE RETRAITE

1) Entretien avec la responsable hôtelière

La responsable hôtelière interrogée n'avait pas pour vocation de travailler auprès de personnes âgées. Elle a suivi un cursus de secrétariat, puis de restauration et les aléas de la vie l'ont amenée à trouver un emploi en maison de retraite. Cependant, elle adore son travail et se donne pleinement aux résidents : *"Leur faire plaisir, c'est ce qui est motivant dans mon travail"*.

Son rôle, *stricto sensu*, est de servir les plats et d'apporter de l'aide aux résidents en salle à manger. Dans cette maison de retraite, en accord avec les cuisiniers, les plats sont les mêmes pour tous, et la responsable hôtelière s'occupe d'adapter la texture à chaque résident, si besoin : *"En salle à manger, on privilégie l'entier, et c'est moi, hôtelière, qui leur coupe la viande. (...) On s'occupe nous-mêmes de faire devant eux leur préparation"*.

Elle s'occupe également du placement des résidents en salle à manger. Elle explique que ce placement est souple et que tant qu'elle peut, elle réorganise afin que chacun s'y trouve bien. Elle insiste également sur l'importance de la disposition des résidents les uns par rapport aux autres, en fonction de leurs difficultés ou incapacités : *"Je fais hyper attention à ça au niveau de la salle, à ce qu'elles soient bien installées. (...) C'est un peu comme de l'ergothérapie, il faut placer la personne en fonction de son handicap"*.

Elle a donc bien conscience que le confort qu'elle peut apporter à table retentira sur le bien-être psychologique des résidents et facilitera les rapports humains.

Elle considère également avoir un rôle de surveillance et de suivi des résidents : *"Il faut sans arrêt être en train de les regarder, voir s'il y a des changements"*. Elle se préoccupe de la quantité ingérée, d'éventuelles difficultés à porter les aliments à la bouche ou à les mâcher, ainsi que de l'état buccodentaire : *"Je rends des comptes par rapport à leur façon de manger, (...) à couper sa viande. (...) Parfois, ça peut être un problème de dents, de bouche, d'aphtes."*

Cela lui permet de faire remonter les informations auprès de l'équipe soignante : *"Une personne qui mange moins, on le signale automatiquement à l'équipe soignante ou à l'infirmière. (...) Parfois, (...) on écoute une conversation, ça tape à l'oreille et on en parle à la psychologue. (...) Même en hôtellerie-restauration, on arrive à faire un peu de soin de temps en temps"*.

Elle est aussi bien sûr en relation avec l'équipe des cuisines, lors du service des plats, mais aussi pour l'élaboration du projet de la nouvelle salle à manger : *"On a fait tout un projet en commun, on s'est réunis plusieurs fois, que la cuisine et la salle"*.

Parfois, elle dépasse aussi ce rôle de responsable hôtelière ; elle est à la fois psychologue, animatrice et parfois même surveillante.

Elle rencontre les familles des résidents pour discuter de leurs parents : *"J'ai beaucoup de liaison avec les familles. Je les vois une heure le midi, je leur réserve vingt minutes pour discuter le soir"*.

Elle profite de temps en temps pour proposer des animations : *"La salle à manger, c'est vraiment leur faire oublier leurs tracas. (...) Ce midi, par exemple, je leur ai fait faire des exercices de diction, en débarrassant"*.

Mais parfois, elle peut se rendre sévère : *"Ils savent que je peux rigoler, mais que parfois je peux dire stop, les recadrer"*. Elle serait même un peu stricte sur les sujets de conversation entre résidents, considérant le domaine médical comme tabou : *"Ils ne me parlent jamais de maladie, jamais rien. Je bannis ce genre de discours en salle"*.

Ce comportement un peu rigide dénote une certaine difficulté avec la notion de maladie ou peut-être une volonté de se placer en dehors du cadre soignant.

Mais ceci dit, elle aime énormément son travail. Elle a envie de bien faire et de communiquer sa joie ou sa bonne humeur aux résidents. Et même si elle n'envisageait pas au départ de travailler auprès de personnes âgées, elle apprécie son métier.

D'ailleurs, on le retrouve bien dans les différents entretiens auprès des résidents. Jamais il n'y a eu de reproches et au contraire, elle est décrite comme une personne gaie et enjouée.

Son activité s'intègre donc parfaitement dans un projet gérontologique individuel. Elle effectue un réel travail en équipe, avec des échanges avec les cuisiniers, l'animateur, la psychologue, les aide-soignantes, les infirmières, le médecin et les familles.

Elle tire également bénéfice des échanges inter-générationnels et parle même d'amour à donner et à recevoir : *"La personne âgée a plein de choses à nous apprendre. (...) Une personne qui n'aime pas la personne âgée, il faut qu'elle change de boulot."*

Ce terme d' "amour" est inhabituel dans la relation médicale. Ceci montre bien qu'elle se place dans une relation strictement humaine, les soignants parlant plus facilement d'empathie et gardant le plus souvent une certaine distance avec le patient.

Cela prouve donc son total investissement auprès des personnes âgées, afin de leur apporter confort et bien-être.

2) Entretien avec le cuisinier

Le cuisinier aime lui aussi beaucoup son travail, même si ce n'était pas sa vocation au départ. Cependant, il est pleinement satisfait et même passionné par son exercice auprès des personnes âgées : *"Je suis complètement satisfait. (...) On ne travaille donc pas le même produit, peut-être des produits moins nobles, (...) mais on peut s'éclater autant"*.

Il prend à cœur que sa cuisine soit appréciée, et a le souci de la présentation, parce qu'il a conscience qu'un plat bien présenté est plus appétissant : *"Ici, en salle à manger, on n'envoie pas de mixé, parce que vis-à-vis des autres, c'est moins appétissant, et un peu dégradant. (...) En salle à manger, c'est à l'assiette. (...) C'est plus sympa pour nous, on peut se permettre beaucoup de choses, plusieurs présentations. (...) Dans les étages, par contre, on a du mixé. Ils mangent la même chose, sauf que c'est mixé, (...) et reconstitué pour être joli"*.

Il tient ainsi compte de chaque individu, dans sa particularité, en s'attachant au goût de chacun et à la texture la mieux adaptée, en fonction du handicap.

Il ne travaille quasiment que des produits frais, comme l'ont bien remarqué les résidents. Cependant, il a quelques contraintes vétérinaires, qui l'empêchent de proposer certains produits, d'ailleurs soulignés par les résidents lors des entretiens : *"On a des règles d'hygiène à suivre, qui sont très très strictes. (...) Je ne travaille pas d'œufs frais"*.

Ce qui rend son travail agréable aussi, c'est qu'il n'a pas de restrictions budgétaires et qu'il peut donc préparer les menus qu'il souhaite : *"Ma direction ne m'embête pas trop là-dessus. Si je veux faire du foie gras, du homard, comme on n'en fait qu'une fois dans l'année, on n'est pas très limité"*.

Pour l'élaboration des menus, il s'organise seul, en fonction des produits qu'on lui propose. Ce qui importe pour lui, c'est d'offrir du plaisir aux résidents, avec l'alimentation. Il considère qu'à cet âge, le plus important est que le repas soit un moment agréable : *"On n'est pas tellement tenu par les régimes. (...) On n'impose pas beaucoup. (...) Avant tout, c'est la notion de plaisir"*.

Il n'est actuellement pas aidé d'une diététicienne, puisque le poste n'existe pas. Il travaille seul et n'a que très peu de relations avec l'équipe soignante et la direction. Toutefois, il ne refuse pas l'idée d'exercer en partenariat avec une diététicienne et attend même sa venue de façon positive. Il critique d'ailleurs lui-même l'élaboration des menus, se rendant compte qu'il travaille plutôt avec "bon sens", mais sans avoir forcément les compétences nécessaires : *"Équilibrer les menus, c'est peut-être là où on est moins bon."*

Il évoque le souhait de faire de la cuisine de type "restaurant", avec même une carte et la possibilité de choix du menu : *"Ce que je veux, c'est travailler un petit peu plus avec la carte pour les gens. Ne pas imposer, avoir un peu plus le choix (...) Là, c'est le menu unique."*

Cependant, on peut se poser la question de l'accueil de cette proposition par les résidents, sachant que lorsqu'on leur propose de participer à l'élaboration des menus, tous refusent en bloc. Il serait donc intéressant, au préalable, de connaître la demande réelle des résidents...

Le cuisinier esquisse, en fin d'entretien, la situation du soir, qui est très simple, voire trop simple : *"Le soir, c'est au plat, du fait qu'on n'est pas là en cuisine. (...) On finit en règle générale vers quatre heures. (...) Tout est prêt. En général, c'est potage, légumes, fromage et dessert."*

Or, cela cadre avec la plainte de plusieurs résidents, qui trouvent le menu du soir redondant et rébarbatif.

Quelle solution envisager à cette situation ? Le cuisinier ne s'opposerait pas à un changement d'horaire. Peut-être aussi que l'arrivée de la diététicienne permettrait de proposer des menus un peu plus variés et plus adaptés le soir, tout en pouvant être préparés à l'avance...

Il est toutefois important de souligner que, de même que la responsable hôtelière, il est très investi dans son travail, qu'il a à cœur de bien faire et qu'il est ouvert à toute proposition pour améliorer encore son exercice. D'ailleurs, c'est réussi puisque les résidents sont globalement satisfaits et ont pu remarquer le soin qu'il apporte à l'élaboration des plats.

3) Entretien avec la directrice

La directrice de cette maison de retraite a une formation de juriste. Elle ne se destinait donc pas non plus à exercer auprès de personnes âgées, mais elle a beaucoup de projets pour son institution et souhaite que chaque résident s'y plaise et s'y sente chez lui.

Elle a bien conscience que le repas est un temps fort de l'institution, autour duquel s'articulent les autres moments de la journée. Il s'agit donc pour elle d'un sujet de réflexion important, notamment pour le projet de la nouvelle maison de retraite : *"Puisque c'est les moments forts de la journée, tant qu'à faire, il faut potentialiser ça"*.

En effet, le repas est un moment de convivialité intense, de partage, d'échange entre les résidents. C'est pourquoi il a été décidé que chaque résident devait manger en salle de restaurant, les seules indications à prendre son repas en chambre étant des raisons médicales : *"La règle, c'est de descendre en salle à manger et d'y prendre les deux repas, à cause de ce moment de socialisation qu'est le repas (...) C'est à nous de tout faire pour qu'ils acceptent le moment social qui est celui de la rencontre en salle à manger"*.

De la même façon, elle demande au personnel soignant de toujours s'asseoir pour donner à manger aux résidents en difficulté pour s'alimenter seul : *"Donner à manger assis, (...) c'est comme si je mangeais à côté de vous."*

Elle est complètement dans l'optique d'une alimentation-plaisir, en accord d'ailleurs avec le cuisinier. Elle sait que la prise d'un bon repas, appétissant, procure du plaisir et une sensation de bien-être, et que ces facultés de goût et d'odorat sont conservées longtemps chez la personne âgée. C'est pourquoi elle a à cœur que les menus soient appréciés des résidents. Elle évoque toutefois l'intérêt d'une supervision par une diététicienne, peut-être aussi pour être en accord avec les objectifs du Programme National Nutrition Santé : *"On va reprendre avec l'aide d'une diététicienne des choses un peu plus ordonnées, concertées"*. Ceci devrait voir le jour avec le nouveau projet de la maison de retraite.

Elle a par ailleurs élaboré toute une réflexion autour de la salle à manger.

Il y a tout d'abord le terme employé pour désigner cette pièce commune : *"On hésite beaucoup entre salle à manger et restaurant. Salle à manger, c'est plus convivial. (...) Restaurant, cela oblige peut-être les gens à s'habiller, à avoir une apparence extérieure"*.

Même si l'appellation a peu d'importance, c'est le débat qui en naît qui est intéressant. Il peut permettre d'apporter des améliorations à cette pièce commune pour que chacun s'y trouve bien.

Le terme de salle à manger évoque un endroit chaleureux, convivial, proche du domicile privé.

Le terme de restaurant, quant à lui, peut référer à un lieu moins personnel mais obligeant à une certaine tenue, par respect pour les autres résidents. C'est ce terme qui est préféré par la directrice ; elle a dans l'idée que cela oblige les résidents à faire des efforts pour eux et pour les autres. Elle a par exemple envisagé qu'il n'y ait pas de bavoirs en plastique, mais de grandes serviettes propres, que chaque résident s'habille correctement pour manger, sans chaussons, et même que l'on transfère les personnes handicapées moteur du fauteuil roulant sur un fauteuil classique et confortable.

A ce jour, ceci est en cours de réflexion puisque cela suggère tout de même de profondes modifications dans l'activité du personnel soignant.

C'est dans cette optique que la directrice a décidé de créer des salles à manger d'étage, pour les résidents handicapés ou difficilement acceptables par les autres. C'est d'une part pour leur permettre de manger en groupe, à leur vitesse et avec leurs incapacités, et d'autre part pour éviter aux résidents valides cette vision du handicap qui peut être dérangement, ceci bien sûr dans un but de respect de chaque individu et pour offrir aux résidents moins valides, que ce soit sur le plan physique, psychique ou cognitif, de la convivialité et des échanges humains dans un lieu agréable.

Elle souhaite ainsi se distinguer de l'hôpital et notamment du long séjour : *"On n'est pas dans un hôpital. (...) Là, il faut faire attention, il y a des seuils qui ne sont plus admissibles par les autres. (...) Ils n'ont pas forcément à être solidaires de tout. Je pense que la vieillesse est déjà un fardeau"*. En parlant ainsi, elle se met fatalement en opposition avec le corps médical et paramédical qui s'occupe principalement des résidents en difficulté et a moins de contact régulier avec les résidents valides. C'est là que la directrice intervient pour protéger ces résidents qui ne pouvaient rester à domicile pour des problèmes de logistique ou des problèmes médicaux transitoires, mais qui n'ont pas ou plus de handicap réel, une fois dans la structure.

Cependant, la directrice a quelques problèmes de communication avec le personnel, parce qu'elle impose ses idées, sans mettre les formes : *"J'ai déjà annoncé que (...), je m'élève contre (...), j'essaie d'imposer (...), je dis niet (...)"*. Cela renforce nécessairement l'opposition qu'elle rencontre avec le personnel. Elle emploie même des termes forts et n'hésite pas à parler de conflits : *"Je me bagarre sans arrêt contre le milieu médical ou paramédical (...) On fait un peu la guerre aux médecins (...) Il peut y avoir des conflits avec les familles, les résidents, ou le médecin"*.

Toutefois, malgré ces difficultés de communication manifestes, on peut comprendre sa position. Elle n'est pas issue du milieu médical et s'intéresse aux résidents dans leur globalité, que ce soit ceux qui nécessitent des soins, et qui sont d'ailleurs les plus nombreux, ou que ce soit ceux qui ne requièrent qu'un environnement plus sécurisé et mieux organisé qu'au domicile. C'est principalement à ces gens-là qu'elle pense, pour les préserver le plus longtemps possible de cette vision de vieillissement.

C'est une tâche effectivement complexe, puisqu'il faut faire coïncider les désirs et les objectifs de chacun.

Peut-être qu'une enquête auprès de chaque intervenant pourrait permettre une cohésion entre les différents souhaits. Jusque là, la directrice se réfère plutôt aux éléments apportés par les résidents de façon isolée : *"La réflexion nous est guidée en réaction à ce que nous demandent les résidents"*. Elle se réfère aussi à son ressenti personnel, ou au vécu exprimé par des personnes proches de son entourage : *"On se base toujours sur des réflexions des gens ou sur des remarques (...) C'est une amie qui avait sa belle-mère qui était dans un établissement et qui lui avait dit que... (...) Quelqu'un que je connais bien, qui est une grande cousine (...) et elle me dit..."*.

Cette réflexion globale est déjà envisagée, notamment avec la mise en place de la nouvelle structure. Espérons qu'elle permette à chacun de trouver sa place, comme le souhaite la directrice : *"Ce sera réussi si chacun a sa place, les biens portants comme les malades"*.

V. DISCUSSION

1) Les limites de l'étude

Nous avons bien conscience du caractère incomplet de notre étude, du fait de la petite taille de l'échantillon. De plus, nous avons dû choisir des résidents qui pouvaient s'exprimer facilement, afin de faciliter l'échange. Cela n'est donc pas représentatif de la population générale de la maison de retraite.

Notre travail se veut donc uniquement descriptif et qualitatif.

Cependant, nous tenons à insister sur la richesse de ces entretiens et sur le véritable échange qui s'est créé. Quelques résidents ont été réticents à répondre à ce questionnaire, puis après un laps de temps plus ou moins long permettant la mise en confiance, ont pu s'exprimer sur leur vécu et leur ressenti.

A la fin des entretiens, tous ont dit avoir apprécié cette écoute et cet échange.

C'est là aussi tout l'intérêt de l'entretien semi-directif qui permet, par des questions ouvertes, de laisser libre cours à l'expression, tout en guidant les réponses sur un thème donné.

Certaines questions ont même pu permettre à certains résidents d'aborder des sujets qui leur tenaient à cœur, parfois sans lien direct avec l'alimentation *stricto sensu*, mais représentant bien leur vécu de l'institution en général.

2) La communication au sein de la maison de retraite

La communication est manifestement difficile au sein de la maison de retraite, entre les différents intervenants.

On a noté auparavant que la directrice avait parfois du mal à transmettre ses idées et avait parfois trop tendance à imposer ses décisions. Cependant, ce n'est pas la seule raison à ces difficultés d'échange.

Il faut savoir que les maisons de retraite accueillent de plus en plus de résidents dépendants, représentant plus de la moitié de la population institutionnalisée. Cela est d'ailleurs en lien avec le développement des aides à domicile, qu'elles soient financières, logistiques ou paramédicales, qui permettent à la personne âgée de rester plus longtemps chez elle, malgré une majoration de la dépendance. Les personnes entrent donc actuellement en institution plus âgées (avec une moyenne d'âge de 84 ans) et plus dépendantes (avec 51% de personnes dépendantes classées GIR² 1 et 2).

2 Groupe Iso Ressource

Cette augmentation de la dépendance au sein des maisons de retraite entraîne donc un poids médical et paramédical important.

Or, les objectifs de chacun sont différents.

Le personnel médical et paramédical, représenté par les médecins, les infirmières, les aides-soignantes, la psychologue, la diététicienne, ont des objectifs médico-sociaux, principalement ciblés sur les résidents en difficulté, nécessitant des soins au quotidien.

Et en parallèle, le personnel non médical, comme la directrice, la responsable hôtelière, le cuisinier, ont des objectifs d'hôtellerie-restauration, qui visent la totalité des résidents, avec toutefois la difficulté induite par les problèmes d'alimentation et de mobilisation.

Toute la difficulté réside donc dans la complexité à faire coïncider ces deux objectifs, entre projet médico-social et projet d'accompagnement de vie.

Alors, quelle solution apporter à ces problèmes de communication ? Il semble qu'une nouvelle enquête de satisfaction, réalisée au sein de la maison de retraite entre les différents intervenants, pourrait permettre de mieux cibler les attentes de chacun.

Une enquête avait déjà été réalisée en 2007, mais un renouvellement de cette investigation, qui plus est dans les nouveaux locaux, apporterait peut-être des idées nouvelles et inviterait à l'échange.

3) Le projet de vie individualisé

L'augmentation récente de la proportion de personnes âgées très dépendantes en institution a rendu nécessaire pour les établissements de faire évoluer leurs projets vers un accompagnement plus personnalisé de leurs résidents.

Selon l'ANESM³, "*chaque personne accompagnée a des attentes et des besoins singuliers, que le professionnel s'emploie à intégrer dans le projet.*"

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a établi un cadre législatif où le directeur de maison de retraite doit tenir compte de l'évolution de la demande et des attentes individuelles du public. Cependant, si la personnalisation de l'accompagnement est une obligation légale, le législateur n'a pas défini la démarche type du projet et chaque institution reste donc libre de choisir sa méthode pour mener à bien ce projet.

Dans cette maison de retraite, sur le plan alimentaire, puisque c'est celui qui nous intéresse plus particulièrement, on attache une grande importance au bien-être des résidents, dans leur individualité.

On peut remarquer le soin apporté par le cuisinier sur la présentation des plats, puis sur la texture

3 Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux.

qui est adaptée à chaque résident, soit par la responsable hôtelière qui coupe les aliments en salle à manger, soit par le cuisinier qui se préoccupe de reconstituer en petites tonnelles ces mêmes plats servis mixés. L'accent est donc mis sur le caractère appétissant des mets proposés.

De la même façon sont mis à disposition sur la table du vin, du pain, du beurre, du sel, du poivre, du vinaigre, qui permettent à chaque résident d'assaisonner les plats à son goût. On a bien sûr évoqué le risque de prise de poids par suralimentation, ou la consommation excessive de sel, mais on peut aussi y voir une certaine souplesse de l'institution pour que le résident puisse accepter ce mode de vie, en collectivité.

L'horaire du dîner semble être un des points que l'établissement peut encore améliorer, puisque la majorité des résidents se plaint de cette heure trop précoce qui leur occasionne une soirée trop longue ou les prive d'une émission de télévision appréciée à domicile. Le report de l'heure du dîner est actuellement en cours de réflexion, devant les difficultés d'organisation du planning du personnel.

Lors des anniversaires, une attention particulière est portée aux résidents, par l'offre d'un cadeau et l'organisation d'un déjeuner ou d'un goûter. Alors certes, ils regroupent les résidents nés le même mois et ce n'est donc pas complètement individualisé, mais les résidents interrogés l'acceptent bien, dans le sens où il s'agit d'une institution. Ils sont particulièrement sensibles à la présence de la directrice lors de cette fête. C'est une marque d'attention particulière qui est toujours très appréciée.

Les résidents ont également la possibilité, dans le projet d'accompagnement de vie, d'inviter leur famille à déjeuner avec eux en salle de restaurant. Certains apprécient le fait de pouvoir montrer leur lieu de vie et la qualité de la restauration. Cela est important pour leur permettre de s'intégrer dans la maison de retraite et intégrer ainsi le fait qu'il s'agit de leur domicile.

On pourrait par ailleurs tenter de les investir encore dans ce projet de vie individualisé en leur proposant de participer aux menus, de répondre régulièrement à des enquêtes de satisfaction, ou comme le suggère la directrice, en aidant les cuisiniers lors de l'épluchage des légumes.

Cependant, à la suite des entretiens, on remarque que les résidents n'accordent pas une grande importance à l'élaboration des menus. Ils ont des critiques à faire, si on les interroge, en positif ou en négatif d'ailleurs, mais préfèrent tout de même la facilité de se laisser guider sans avoir de décision à prendre.

Ils ont fait le choix de rentrer en institution, peut-être aussi pour se décharger d'une part de ces responsabilités du quotidien.

4) La réflexion gérontologique globale

Nous avons constaté, au sein de l'établissement, une véritable réflexion gérontologique dans sa globalité. Que ce soit au niveau de la direction ou au niveau des cuisines, les actions menées vont dans le sens de la personne âgée et du projet de vie individualisé.

Le cuisinier est complètement dans l'optique d'une alimentation-plaisir, pour conserver le plus

longtemps possible ce sentiment de bien-être procuré par la prise d'un bon repas.

Il a bien acquis la notion d'une alimentation peu salée, sans être bien sûr sans sel strict, qui est importante chez la personne âgée en raison de la fréquence des pathologies cardio-vasculaires. De plus, cela permet aux résidents de resaler à leur convenance, en fonction de leurs habitudes alimentaires précédentes.

D'autre part, il insiste sur le fait qu'il n'y a aucun régime ni restriction.

Ceci est totalement vrai chez la personne âgée où il faut privilégier une alimentation variée, permettant l'apport de tous les nutriments, sans carences, et ainsi limiter la dénutrition. Cependant, il faut veiller à éviter les excès de sucres rapides ou lents qui peuvent être néfastes et sans intérêt nutritionnel. Ils peuvent par contre occasionner une prise de poids ou un déséquilibre important du diabète qui pourront avoir des conséquences à court ou moyen terme.

Cette réflexion du cuisinier interpelle donc. Elle sous-entend qu'un menu équilibré est à mettre en opposition avec un menu-plaisir. Or, ce n'est pas parce qu'une alimentation est variée qu'elle est forcément insipide, triste ou monotone.

Le menu du soir est certainement aussi à revoir, parce qu'il semble trop simple et manque notamment d'apports en protéines.

En effet, la personne âgée a des besoins énergétiques identiques à ceux d'un adulte jeune. Mais les besoins en protéines augmentent avec l'âge, d'environ 20 %, voire plus en cas de pathologie aiguë.

Il semble donc qu'à ce stade, l'intervention d'une diététicienne pourrait apporter de nouvelles connaissances en matière d'équilibre alimentaire.

Ainsi qu'il l'a souligné lors de l'entretien, le cuisinier est plein de bonnes volontés, mais manque de savoir en terme d'alimentation équilibrée et adaptée à la personne âgée, savoir qu'il pourra enrichir au contact de la diététicienne.

En salle à manger, la responsable hôtelière est bien sensibilisée au confort de la personne âgée.

Elle tient compte du handicap de chacun et envisage le placement des résidents les uns en fonction des autres, que ce soit pour les handicaps moteurs ou sensoriels. L'installation à la table est pour elle très importante et elle veille à les placer correctement, pour éviter de les mener à l'échec. Elle parle d'ailleurs d'ergothérapie, ce qui est tout à fait le cas.

Elle a poursuivi cette réflexion au niveau de la nouvelle salle à manger, par exemple en choisissant des tables à quatre pieds et non un pied central, pour permettre le passage plus aisé des fauteuils roulants.

La directrice a elle aussi bien conscience de l'importance de la prise en charge des résidents dans leur globalité. Elle a d'ailleurs de nombreuses idées dans ce sens.

Elle souhaite préserver leur confort en aménageant des salles à manger d'étage notamment. Elles sont d'ailleurs très agréables et permettent de recréer une ambiance proche du domicile.

C'est une situation que l'on peut certes critiquer et une décision qui n'a pas dû être facile à prendre. En effet, dans un certain sens, elle isole les résidents "difficilement acceptables" par les autres en raison de leur handicap. Cependant, cette décision a été guidée par le souci de protéger les "bien-

portants" de cette vision difficile.

Cela peut nous choquer en tant que personnel soignant, parce que nous avons tendance à vouloir accepter tous les individus, dans leurs différences, et à les intégrer au groupe malgré les soins qu'ils nécessitent. Mais le point de vue de la directrice, dans un objectif plutôt hôtelier, se comprend aussi. Elle cherche à protéger "ceux qui n'ont que leur vieillesse à porter", comme elle dit, et finalement ces salles à manger d'étage sont un bon compromis.

Elle privilégie le plaisir, notamment lors des repas, parfois au détriment des conséquences médicales. Cependant, comme on a pu l'évoquer plus haut, l'intervention de la diététicienne devrait rétablir l'équilibre.

Il y aura bien sûr encore beaucoup d'efforts à fournir au sein de l'institution, ce qui fera aussi naître de nouveaux projets, mais on peut dire que globalement, les résidents sont pris en charge dans leur globalité, ainsi que dans leur particularité.

Tous les acteurs de la maison de retraite y sont sensibilisés et orientent leurs projets en ce sens, même si la communication est parfois difficile.

Les grands oubliés de cette réflexion sont tous les résidents fortement handicapés, notamment sur le plan cognitif. Les interroger était bien sûr impossible.

Des ébauches de réflexion et de mise en place commencent à poindre avec les ateliers de rééducation de certaines fonctions, sur la notion de plaisir par le goût, l'odorat et la texture. Le plan Alzheimer donnera peut-être quelques moyens pour réfléchir et travailler dans cet axe.

Enfin pour ces patients qu'il faut "faire manger" avec parfois bien du mal parce qu'ils ont perdu la capacité de déglutir correctement ou parce qu'ils ne savent plus quoi faire de cette bouchée, la constatation que nous avons pu faire lors de nos passages dans l'institution est le manque cruel de personnel.

Les pouvoirs publics, les familles, les médias sont souvent à l'affût de maltraitances potentielles envers les personnes âgées, mais comment traiter avec égard et humanité dix résidents lorsque l'on est seul à les "faire manger" en une heure de temps ? Ces soignants et personnels non soignants que nous avons côtoyés dans notre exercice professionnel avant de faire cette thèse font un travail admirable souvent au mépris de leur fatigue, parfois de leur épuisement.

Cette réflexion sur l'alimentation en institution gériatrique nous a permis de faire émerger finalement différentes facettes de la prise en charge de la personne âgée, de rencontrer des accompagnants motivés, voire passionnés par leur métier et de partager des instants d'échanges avec des "anciens" qui ont tant à nous apporter, si tant est que l'on prenne un peu de temps pour les écouter.

VI. CONCLUSION

Notre travail a été très enrichissant, tant sur le plan personnel que professionnel. Il nous a permis de mieux appréhender le ressenti des résidents face à l'alimentation et face à l'institution en général.

Au terme de ce travail, nous avons repéré des notions importantes, qui pourront nous aider dans notre quotidien de médecin généraliste :

- L'institutionnalisation, même si elle n'est pas choisie au départ, est globalement bien vécue, car elle apporte un soulagement et un transfert des responsabilités.
- Les revendications sur l'alimentation sont souvent l'expression d'un mal être qu'il sera important alors de dépister.
- Les repas, tels qu'ils sont conçus au sein de cette maison de retraite, sont bien appréciés et il ne manque plus que l'apport des connaissances de la diététicienne pour les rendre encore plus appropriés à la personne âgée.
- La salle à manger commune est un lieu de convivialité intense qui permet de créer des liens et de favoriser les échanges entre les résidents et avec le personnel. Il s'agit donc d'un lieu à privilégier et à rendre le plus agréable possible.

Tout le monde a son rôle à jouer au sein de la maison de retraite, du résident au médecin généraliste, en passant par la direction, les cuisines, le personnel soignant. Chacun doit apporter sa participation à l'élaboration du projet de vie individualisé, comme le préconise la législation.

Et c'est ensemble que l'on peut rendre l'institution agréable pour qu'elle devienne un lieu de vie le plus adapté possible à chaque résident.

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE NATIONALE DE L'EVALUATION ET DE LA QUALITE DES ETABLISSEMENTS ET DES SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX, *Les attentes de la personne et le projet personnalisé*, Recommandations de bonne pratique professionnelle, décembre 2008.

CHANTERAUD A., *L'adaptation des personnes âgées à l'environnement gériatrique*, Maison de Retraite de La Chaumière, Intervention dans les Actes du FIG 2000 (Festival International de la Géographie de Saint-Dié-des-Vosges), Géographie et Santé, 2000.

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES, *L'offre en établissement d'hébergement pour personnes âgées en 2007*, Études et Résultats, n° 689, mai 2009.

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES, *Les résidents des établissements pour personnes âgées en 2007*, Études et Résultats, n° 699, août 2009.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ, *Recommandations de bonnes pratiques de soins en EHPAD*, 2004.

FERRY M., MISCHIS C., SIDOBRE B., LAMBERTIN A., BARBERGER-GATEAU P., *Bilan sur la situation alimentaire et nutritionnelle des personnes âgées vivant seules à domicile. L'étude SOLINUT*, juin 2001.

GEUILLET F., COUTURIER P., *Troubles de la déglutition chez le sujet âgé*, La Revue de Gériatrie, Tome 30 n°1, janvier 2005.

HAMON-VILCOT B., BOUILLANNE O., *Dépister la dénutrition chez le sujet âgé*, Revue du Praticien Médecine Générale, tome 21 n° 772/773, mai 2007

HAUTE AUTORITE DE SANTE PUBLIQUE, *Stratégie de prise en charge en cas de dénutrition protéino-énergétique chez la personne âgée*, Recommandations professionnelles, avril 2007.

HERVY M.P. et SALOM M., *Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)*, 2000, extrait du site internet <http://geronsante.fr/IMG/pdf/ehpad.pdf>.

INSTITUT DE VEILLE SANITAIRE, Nutrition et santé, *Alimentation, état nutritionnel et santé mentale des personnes âgées en institutions : Étude Anais*, mars 2009.

JEAN A. et BLOCH F., *Dénutrition du sujet âgé, la rechercher, la diagnostiquer, la prendre en charge*, Guide Pratique, décembre 2005.

LOI N°2002-2 DU 2 JANVIER 2002 RENOVAANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE, REFORMANT LA LOI N°75-535 DU 30 JUIN 1975 RELATIVE AUX INSTITUTIONS SOCIALES ET MÉDICO-SOCIALES.

MINISTERE DELEGUE A LA SANTÉ, *Programme National Nutrition Santé 2001-2005*, extrait du site internet <http://www.sante.gouv.fr>.

MINISTERE DELEGUE A LA SANTE, *Deuxième Programme National Nutrition Santé 2006-2010*, extrait du site internet <http://www.sante.gouv.fr>.

PERRIN C., *Promouvoir la démarche du projet personnalisé d'accompagnement en EHPAD : une stratégie managériale au service de la qualité de vie des résidents*, Mémoire de l'école des Hautes Études en Santé Publique, décembre 2010.

PLONQUET A., HERBAUD S., PAILLAUD E., *Facteurs de risque d'infection chez les sujets âgés*, *Revue du Praticien Médecine Générale*, tome 21 n° 774/775, juin 2007.

PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE, *La nutrition, présentation générale du programme*, juin 2001, extrait du site internet <http://www.sante.gouv.fr>.

PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE, *Le CLAN (Comité Liaison Alimentation Nutrition) en 10 questions*, document validé par le CNANES, janvier 2004.

PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE, *La santé en mangeant et en bougeant, Le Guide nutrition à partir de 55 ans*, septembre 2006.

PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE, *La santé en mangeant et en bougeant, Le Guide nutrition pour les Aidants des personnes âgées*, septembre 2006.

HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*), *Maîtriser les risques pour assurer la qualité sanitaire des produits servis*, Site internet <http://www.saintongealim.com/haccp.html>.

Les règles en alimentation collective, Site internet <http://www.bretagne.sante.gouv.fr>

SOIGNER LA QUALITE : UN ACTE DE SOIN À PART ENTIERE, Site internet de l'UDIHR (Union Des Ingénieurs Hospitaliers en Restauration) <http://www.udihhr.fr>.

ANNEXES

ENTRETIEN M. B. Marcel, 87 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?
Depuis trois ans passés.

Où habitiez-vous auparavant ?

Ici à Nort, dans une maison. Mais la maison, personne s'en sert. Ma femme ne peut pas se suffire à nous deux, dans la maison.

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée en maison de retraite ?

C'est-à-dire qu'elle était malade, c'était un accident vasculaire cérébral. Et puis moi, je me suis cassé l'épaule en même temps, alors on n'avait plus rien, à la maison, il aurait fallu prendre une employée à temps complet. Mais on n'a pas de quoi, on a préféré venir ici. Ici, il n'y a pas de problème, quoi !

Quel métier exerciez-vous ?

Conducteur de travaux, dans le bâtiment.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

Moi, j'étais souvent au restaurant puisque je voyageais beaucoup.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Trois, un petit déjeuner, puis deux repas.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Bah, un repas pas trop riche en viande, mais quand même avec de la viande. Les légumes, surtout, on en est un peu privés ici. On a bien des légumes, mais en toute petite quantité. J'en mangeais beaucoup, oui mais je travaillais aussi. J'avais un jardin, mais c'est pas le jardin qui nous nourrissait ; j'étais souvent en déplacement. Comme les frais de déplacement étaient payés...

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non... Un peu parce que depuis un mois, je suis diabétique, alors je... hof... je mange comme les autres, mais ils m'en mettent moins.

A quoi devez-vous faire attention ?

Au sucre. Mais c'est eux qui font attention. Ils me mettent un ou deux sachets, mais de sucrettes. Les desserts... ceux qu'on nous donne là, on risque rien ! Parce que y a pas grand chose. C'est pas varié beaucoup... beaucoup de crèmes. Moi j'aime bien les fruits, je préfère les fruits. Je les fais venir. J'ai toujours des pommes et des oranges. Ah... j'ai la bouche sèche... Alors je mange un fruit, ça me désaltère mieux que de l'eau.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

On mange à la maison de retraite, oui. Bien, ça !... Si on écoute madame la directrice, c'est presque un festin qu'on fait tous les jours, mais elle y mange pas alors... Les menus sont... Vous y mangez quelquefois ?... Oh là là, moi j'aime bien les salades, mais ils en mettent à tous les repas, et puis c'est toujours la même chose. C'est tout mélangé. Non.

Est-ce assez chaud ?

Oui.

Assez cuit ?

Oui, peut-être. Oui oui, ça va. Les cuisiniers sont quand même là.

Assez assaisonné ?

Non, non, m'enfin, je fais. Moi, je mets toujours du vinaigre sur ma table. Et puis du poivre, du sel. Surtout les salades, sinon le reste, ça va.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Oui. Ils font des efforts pour ça. En plus, quand on va être dans la nouvelle salle à manger, ce sera bien. J'espère. Ce sera mieux.

Mangez-vous suffisamment ?

Oui. Oui parce que quand même, on arrive à un âge où on commence à avoir besoin de moins. Si j'avais quarante ans, j'en aurais pas assez. Je marche avec un déambulateur. J'ai mal aux jambes, alors je peux pas marcher, quoi. La tête me tourne facilement. Je tomberais si je n'avais pas le déambulateur.

Mangez-vous comme à la maison ?

Non ! Nous, à la maison, ma femme faisait cuire des haricots par exemple. Puis du chou. Non, depuis qu'on est là, on n'a jamais mangé un œuf sur le plat. Donc c'est différent. Y en a qui sont dans leurs habitudes d'avant, qui mangeaient pas grand chose, mais pas moi, pas du tout !

Quand on vous en propose une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

Non. Rarement. Non, parce que les repas sont tous près. On a le petit déjeuner à 9h, à midi, on mange, et puis à 6h. Les nuits sont longues ! Moi, je dors bien, ça va.

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Y a un quart de vin, ça fait un verre. Un verre par repas. J'en buvais avant, mais j'étais pas un gourmand. Si il y avait que de l'eau, je buvais de l'eau. L'été dernier, je manquais de boissons fraîches. Alors j'ai amené mon frigidaire qui est ici. Comme ça, j'ai toujours de la boisson. Ils ont beau nous mettre de l'eau fraîche, mais c'est pas vrai. C'est un travail supplémentaire pour eux.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

On nous donne un petit beurre par repas, mais on en mangeait plus autrefois. Bah oui, avec les radis par exemple, on n'en a jamais assez. Et encore, souvent, c'est parce qu'on le demande. Le beurre, quand on en a un peu de trop, on le ramasse.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ? Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Oui. Quoique bon, c'est les aide-soignantes qui ont formé un peu comme un bureau et c'est elles qui commandent les horaires. Alors l'autre jour, elles se sont réunies et elles étaient tout heureuses en sortant : "on a gagné, on a gagné" ! Elles ont gagné, ben nous, on a perdu. Pour retarder le repas du matin, du samedi et du dimanche. C'est à 9h, c'est trop tard. Je me lève quand je suis réveillé. Ce matin, c'est elles qui m'ont réveillé parce que je dormais bien. Quand je dors, je trouve que c'est que j'en ai besoin... Le soir, on mange à la cantine et aussitôt après, je me couche. Surtout là, on n'a pas où sortir, mais autrefois, il y avait des petits coins où on pouvait se mettre à l'abri. Mais là, y a rien maintenant.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ?

On n'a pas le choix. Quand on est bien portant, c'est un pallier, la salle de restaurant, c'est une sorte de distraction. On est obligé d'y aller pour l'heure, mais on est bien content d'y aller. Y a pas beaucoup de retardataires.

Cela vous convient-il ? N'auriez-vous pas préféré manger en chambre ?

Oh non, surtout pas !

Selon vous, qui élabore les menus ?

Ils sont faits un mois à l'avance ? Je sais pas, la directrice, sans doute...

Y avez-vous participé ? Aimeriez-vous ?

On l'a fait une fois il y a un an, la première année qu'on était là. On nous a demandé si on préférerait une chose ou l'autre. Après, on n'en a pas entendu parler.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Non. On est toujours les mêmes. C'est la dame qui s'occupe du restaurant qui nous place.

Changez-vous parfois de table ?

On ne nous demande pas. Si j'avais besoin, je demanderais pour changer. Pas la peine, on est tous pareil, on est tous des condamnés à mort. Et là, on est dans l'antichambre... C'est pas gentil de dire ça.

C'est comme ça que vous le ressentez...

Oui, c'est la vérité aussi. Quand on nous amène ici, c'est que c'est fini. C'est à perpétuité... Enfin... C'est pas marrant la maison de retraite. On n'a pas beaucoup d'activité, d'animations. L'animateur, il a du mal à s'animer lui-même. Il est un peu inanimé. Faut pas le dire, faut pas le marquer. Bah non, parce que, un animateur, faudrait en débaucher un du Club Med ! Mais on pourrait pas l'avoir ici, parce que ça se paye. Je comprends bien. Non, mais ça va dans l'ensemble.

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Peut-être, mais inutile, on n'a pas envie de la musique. Moi personnellement. Quand il y a de la musique, c'est fort, on ne peut pas écouter. La musique, ou la chorale, ça j'y vais pas, ça me lasse.

Discutez-vous avec vos voisins de table ?

Oui, oh pas beaucoup. On n'a que trois voisins de table, dont ma femme, donc il en reste plus que deux. Et sur les deux, il y a deux sourds. On est tous un peu durs de la feuille ! Si, moi je me force, il y en a un à côté qui est paralysé, alors de ma place en face, j'arrive à mettre sa nourriture dans son assiette. Je peux l'aider un petit peu. C'est tout ce qu'on peut faire.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Non, sont comme ils sont, c'est pas bien gai, hein !

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Les anciens d'ici sont en général d'anciens cultivateurs. Pas en général, mais enfin beaucoup. Alors ils ont pas un niveau de vie bien... ils ont un QI... enfin... C'est difficile. S'il y avait que des ouvriers, je m'entendrais bien.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Oui. Oui, parce que ça varie un peu. Ça nous fait sortir de notre cloître là. Le décor est nouveau ; je suis pas d'accord avec leur architecture, mais ça, c'est autre chose.

Est-ce un moment que vous attendez ?

Le repas, ah oui oui oui.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Beaucoup de choses ! On nous sert deux fois par semaine du poisson, mais c'est bien, je critique pas. Y a pas beaucoup de poisson dans les assiettes, m'enfin... C'est bien comme ça. Je vois rien à dire. Y a les œufs au plat, mais on sait bien que c'est pas possible.

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Les pâtes ! Ce que j'aime pas, c'est les pâtes. Heureusement, après, le soir, il y a la soupe. La soupe, ça ! Même l'été, c'est attendu. On mange juste la soupe le soir, et un fruit, s'il y en a.

Vous mangeriez plus le soir ?

Oh non ! Faut pas prendre de poids, même nous ! Si on était jeune, ce serait encore plus... Mais on n'a pas d'activité. Je marche un peu, mais je peux aller nulle part. Depuis deux mois, je voudrais faire une partie de boules. J'ai amené mes boules, mais... je peux pas. Y a un gars qui veut bien venir avec moi. Mais si c'est l'animateur qui s'en occupe, il amène le chariot et tout le monde joue aux boules, avec les handicapés...

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Avant, oui, quelquefois, pas beaucoup.

Mangez-vous parfois à l'extérieur ?

Oui, ça arrive. Quand c'est mon anniversaire, on va manger au restaurant.

Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Oh oui, on demande, c'est tout. Ils continuent de nous faire payer le repas, même qu'on mange à l'extérieur. Mais enfin, ça va. Pas de problème de ce côté-là.

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Oui, mais c'est mal organisé, on peut pas. Il y a longtemps qu'il n'y en a pas eu. Quelquefois, ils ont fait des pique-nique, dans le bois par exemple. Ça, c'est très bien, mais une fois ils y ont été, ils nous ont pas prévenus.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Non. Mon anniversaire, c'est au restaurant que je le fête. Mon frère vient avec nous, j'en ai un autre qui vient aussi. On ira dimanche. Autrement on pourrait faire ici, on pourrait même organiser un repas à la maison. C'est une maison neuve, c'est moi qui l'ai faite ! J'y retourne parfois, quand on m'emmène... C'était pas prévu comme ça. J'avais construit une maison confortable, avec deux étages et une chambre en bas... Ma fille la vendra. Elle veut pas venir là.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Oh bah, c'est pas pire...

ENTRETIEN M. B. Raymond, 87 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Depuis 3 ans.

Où habitiez-vous auparavant ?

A Nort sur Erdre, dans une maison.

Étiez-vous seul, en couple ?

Ben non. Ma femme était morte, puis j'ai été un an comme ça. Alors il y avait des filles de soin qui venaient le matin et puis après le lever, il fallait que je vais chercher ma viande, mon pain. La boulangerie, il y avait pas loin, c'était presque auprès, mais quand même... Mais ça n'allait pas, alors les filles ont dit : "allez donc passer quelque temps à la maison de retraite". Ils m'ont dit oui, et au bout de ces jours-là, j'ai dit : "oh, je reste". Voilà. J'avais mis ma maison à vendre, elle est vendue.

Quel métier exerciez-vous ?

Maçon.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

C'est ma femme qui s'occupait des repas, tant qu'elle a pu, parce que elle est morte du cœur aussi elle. Moi aussi, c'est pareil, j'ai une pile. Elle est morte à Nantes, elle a été à peu près un mois et demi, puis ça s'est aggravé, et puis elle est partie un matin. C'est tout...

Quand elle était bien malade, qu'elle était à la maison, elle me disait comment faire. J'ai écouté, puis après, puis quand elle a plus pu, bah j'ai pu, donc j'ai fait. Je savais ce qu'elle aimait et je savais ce qu'elle n'aimait pas. Eh oui...

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée à la maison de retraite ?

C'est que j'étais mal fichu, alors, le docteur dit comme ça : "vous iriez là-bas demander, le temps que vous êtes mal fichu". Ils m'ont dit oui, alors comme je vous dis, à la fin, j'ai dit "je reste". Je me trouvais mieux, j'avais... (soupir) j'étais libre, j'avais pas à courir chercher ça et ça. Oui... et puis ça m'a rapproché, au beau temps, je vais souvent au cimetière, je traverse. (pleurs)

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Oh oui, faut pas dire. Mais quelque fois, la viande, c'est dur. On n'a plus de dents, alors... Autrement, non, c'est bien fait, c'est bien arrangé.

Est-ce assez chaud ? Oui, oui, faut pas dire, je me plains pas, moi. C'est ceux qui meurent de faim qui se plaindraient bien. C'est vrai !

Assez cuit ? Ah oui, bien préparé, faut pas dire. Mais y a des fois que la viande est trop dure. Et d'autres fois elle est bien tendre, alors je comprends pas. C'est pas les mêmes morceaux, c'est pour ça.

Assez assaisonné ? Oui ! Ah ben si il manque de sel ou de poivre, on peut en remettre un peu. Mais si c'était trop assaisonné, ça n'arrangerait pas tout le monde. Tandis que quand on est moins assaisonné, on met ce qu'il faut pour finir. Moi, je fais comme ça. Chacun raconte son affaire.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Oui, et on a confiance dans celui qui nous l'apporte. Elles sont aimables comme tout. C'est eux qui nous apportent le matin le café.

C'est bien préparé, faut pas dire. Et le dessert est toujours bon. Si ça plait pas, on dit "non merci" et ils nous mettent autre chose. Je me plains pas du tout, du tout.

Mangez-vous suffisamment ?

Oui. Je mange grandement ce qu'il me faut. Si je n'aime pas ça ou ça, ils m'apportent autre chose.

Mangez-vous comme à la maison ?

Ben non, ça peut pas ! Voyez, ce qu'on aime, on le mange plus souvent. Et puis, pour, soit du beurre ou n'importe, faut pas avoir peur de mettre quelque chose de bon quand on fait une cuisine. Mais autrement, non, que voulez-vous.

Quand le plat repasse une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

Non, jamais. Ça me suffit.

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ?

Oui, il y a un petit pichet, le midi et le soir. Si je bois pas tout, j'ai une voisine à côté qui boit bien un petit coup. Je lui passe le restant.

En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Ah ben oui, et sur les chantiers aussi, mais modérément ! Si on peut pas boire, on le donne ou on le remmène. Vous voyez, le petit carafon, je remplis mon verre aux trois-quarts et je mets de l'eau. C'est plus doucereux. Ou de la limonade.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Oui. Et puis le matin, des fois, il me reste un peu de beurre, alors je l'emmène avec moi, dans une petite boîte. Et puis, souvent dans la soupe, je mets mon restant de beurre. Ça fait plus gras.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Bah oui. Il est midi, il est midi. Le soir, à six heures, c'est le repas. Quand on sort, il est sept heures, c'est une belle heure. On discute avec les copains et les copines pendant une heure, puis on vient se coucher ou faire ce qu'on veut, quoi.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Oh oui, mais c'est que pas le matin, parce que le matin, je travaillais à Nantes. Alors, je prenais le car à six heures. Mais à neuf heures, on avait le droit de manger une croûte.

Et le soir, je prenais le dernier car, j'arrivais vers sept heures, bah ça change pas grand chose. Je me suis vite habitué.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Non. J'ai mangé en chambre un jour, et le lendemain, ils ont dit "vous allez aller avec les autres". Je suis parti manger. Voyez bien, tant qu'il y a eu la maladie, on mangeait dans la chambre, mais j'en avais marre. Tout seul, on t'apporte, mange si tu veux. Et puis avec ça, on parlait à personne. Tandis que là-bas, on est quatre par table, on discute un peu.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Oh dame non ! Puis ça m'est égal. Ceux qui viennent, ils mangent pas ma part ! (rires)

Changez-vous parfois de table ?

Oh non, depuis qu'on mange en bas, j'ai toujours mangé dans le même endroit. C'est plutôt d'autres qui viennent, soit qu'ils sont malades, soit qu'ils sont partis, soit qu'ils restent à manger dans leur petit coin pour les aider à manger.

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Oui, mais douce, on l'entend à peine.

Le régime sonore gêne-t-il les conversations entre résidents ?

Non, pas du tout, parce que c'est un petit bruit et puis c'est tout... Pour moi ! Il y a d'autres qui aimeraient mieux plus haut, d'autres plus bas.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Ça dépend du handicap. Il y a des fois que ça beurnouze un peu. Ceux qui sont avec moi, ils mangent correctement.

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Non, moi je ne parle pas, ni de politique, ni de président, ni rien, ni tout. Je m'occupe de rien. On m'avait demandé là si ça me plaisait, j'ai dit "ça me regarde pas". Je serai prêt à partir, ce sera pareil... Parce qu'on n'est pas immortel.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

A peu près, oui. Faut pas se plaindre, mais je me plains pas, toujours !

Est-ce un moment que vous attendez ?

Non, jamais ! Il y en a qui disent : "j'ai un petit creux". Non. A chaque repas, on mange ce qui plaît, du moins de ce qu'ils m'apportent. Et puis, si on a faim, on mange un peu plus, si on n'a pas faim, on mange un peu moins. Un point c'est tout.

Avant, j'avais l'habitude, parce que je travaillais sur Nantes. Et le plus près d'où on travaillait, il y avait un petit resto, c'était pas formidable. Le prix était pareil. Souvent, on n'y retournait pas.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Ça change souvent, hein ! On ne va pas demander des affaires qu'ils ne peuvent pas nous apporter. Moi, j'aime bien le laitage, ben il y en a pas souvent. La soupe, c'est de la soupe préfabriquée qui est réchauffée. J'aime mieux la soupe qu'on fait, au pain, avec du vermicelle dedans. J'aime ça ! Une grande assiettée ! Alors faut pas grand chose après... Non, c'est des potages qui sont faits d'avance. Ils les font chauffer, puis ça y est. C'est leur méthode.

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Ce que j'aime pas, c'est leur poisson. Alors je mange jamais de poisson, ils m'apportent un peu d'autre chose. Et puis, c'est deux fois par semaine, le mardi et le vendredi. Bah le vendredi, ça irait encore, mais pourquoi le mardi, je sais pas. Et encore, le poisson est plus cher que la viande. C'est pas vrai ? A la place, j'ai soit ce qu'il y avait la veille, ou du jambon blanc, ou n'importe. Je mange pareil. C'est comme les haricots verts, j'en ai tellement mangé, que je n'en veux plus. Ils le savent, ils ne m'amènent jamais de haricots verts. C'est autre chose... C'est comme le poisson... Faudrait que ce soit un poisson de rivière que j'aurais pêché, là je mangerai ça ! Le saumon, qui est arrangé d'avance, ça je mange ça, c'est pas mauvais.

Selon vous, qui élabore les menus ?

Moi, j'en sais rien. C'est-y la direction, c'est-y le chef cuisinier ? Je ne sais pas.

Aimeriez-vous y participer ?

Oh dame, non ! Je ne veux m'occuper de rien !... Ah si ! Je porte les lettres et le matin, je porte les journaux. Ça me distrait, et d'avance, j'en connais quelques-uns, comme j'étais de Nort, alors on dit une petite parole, par ci par là. Voilà.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Ah ben oui, quand j'avais le droit, quand il y avait l'autre restaurant. Ils venaient quelques fois, pas tous d'un coup, ils sont de trop ! Mais un couple, ou deux couples, ils mangeaient avec moi. C'était bien, ça. Ils m'ont dit qu'ils continueraient quand tout ça sera fini.

Mangez-vous parfois à l'extérieur ? Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Quand la famille m'invite, premièrement, et deuxièmement, quand l'été on va à l'ombre et on mange à l'extérieur, et puis quand on va se promener, qu'on pique-nique. Ah ça, j'aime ça, pique-niquer. Et puis ce que j'aime, c'est les quatre cinq jours de vacances qu'on a tous les ans. Ça change et puis on

voit d'autres gens. C'est à peu près toujours les mêmes ! Les autres vont avec les autres, et puis c'est tout.

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Non. Pour Noël, c'était bien, faut pas dire. Pourtant, ça fait du boulot de plus pour eux. Quand on est assez aimable, ils sont aimables avec nous. Voilà.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Mon anniversaire, je le fête avec les enfants. On va à un endroit où ils veulent aller et c'est moi qui paye. On se réunit cinq six, ceux qui veulent pas venir, y viennent pas, c'est tout.

Ici, il y a quelque chose, on fête l'anniversaire, on est plusieurs dans le mois, avec la patronne. C'est bien. Et puis, les autres, les mois d'après, puis les mois d'après, eh bien, on a un bout du gâteau qui est fait pour les anniversaires. Alors ça fait comme si vous faisiez partie.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Je suis satisfait, faut bien être dans un endroit. Les filles sont très gentilles, la patronne aussi, et tous les employés, moi je les trouve pareil. La preuve : il y a toujours une qui taquine, comme si c'était une parente.

Je m'ennuie pas. Je lis mon journal la matinée, je porte les lettres et puis le matin, je vais chercher les journaux à ceux qui sont abonnés. Ça passe son temps. Puis en même temps, j'en vois d'autres que je connais, alors on bavarde un peu...

ENTRETIEN M. F. Paul, 89 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Deux ans, à peu près.

Où habitiez-vous auparavant ?

Avant, j'étais chez moi, à Sucé.

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée en maison de retraite ?

J'étais tout seul, ma femme m'a... J'étais 56 ans avec elle, et puis depuis 4 ans, je ne la vois pas. Voilà... Je ne pouvais pas me suffire. Et puis y avait du monde à m'aider, mais on m'a dit vaut mieux aller à la maison de retraite, c'est mieux. Alors voilà, on m'a mis ici.

J'avais du mal en général pour tout, pour la nourriture, pour l'entretien, je sais pas comment vous dire.

Vous plaisez-vous à la maison de retraite ?

Bien obligé ! C'est pas la joie.

Quel métier exerciez-vous ?

J'étais agriculteur, puis après fallait plus que je fasse de tracteur à cause de mon dos, alors j'ai été à l'usine.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

J'avais un fils pas loin, alors ma belle-fille me donnait. C'est elle qui préparait, je ne suis pas cuisinier.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Matin, midi et soir.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Non. (rires) Je suis pas assez équilibré pour ça !

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non. J'ai eu un ulcère à l'estomac, mais il me laisse tranquille en ce moment. Je mange de tout, je n'ai pas de régime spécial.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

C'est variable.

Est-ce assez chaud ?

Pff... Ah oui, le matin. Il n'y a que le repas du matin qui est chaud. Autrement, les autres repas, ben non. Ça convient pas toujours, mais on fait avec... Par exemple, j'aime pas les tomates, mais ils proposent autre chose en général.

Assez cuit ?

J'en sais rien... Oui.

Assez assaisonné ?

Pas trop, ça manque de sel.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Oui, ça va. Mais ça dépend, parfois on propose des choses qui sont pas trop appétissantes. Par exemple, des mélanges de plusieurs choses, comme des œufs de grenouilles, là ! Alors là, j'aime pas ça !

Mangez-vous suffisamment ?

Oh oui, regardez, j'ai grossi. Voyez le ventre que j'ai. Maintenant, je ne grossis plus, mais au départ, j'ai grossi.

Mangez-vous comme à la maison ?

Non. A la maison, je choisissais, tandis que là, c'est obligé...

Quand on vous en propose une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

En général non. Je ne mange pas tellement. (rires) Malgré que je suis gros !

Mais vous n'avez peut-être pas beaucoup d'activité...

Ah ben voilà ! On fait rien ! On n'a aucune activité ; c'est malheureux, même ! C'est même... c'est pas bien. Ça devrait pas. On devrait avoir une activité minimum, mais y a rien !

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

J'en sais rien, j'en bois jamais alors...

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Oui, le pain et le beurre. Y a pas de confiture... C'est-à-dire que le matin, j'ai un petit machin comme ça de confiture. Le beurre, y en a, mais une petite ration. Combien ? Dix grammes ? Je vais vous dire, le matin, je mange quatre biscottes, une tartine et deux beurres. Voyez que je mange bien.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

On nous demande pas notre avis. Le soir, c'est six heures, je regarde la télé après.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

J'étais plus libre...

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Non. Manger en chambre tout seul... Non ! Il y a eu une période où on l'a fait, parce qu'il y avait des malades, mais ça m'a pas plu. C'est pas agréable d'être tout seul.

Selon vous, qui élabore les menus ?

Les menus, je ne m'en occupe pas...

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Ah surtout pas ! Quand je suis arrivé : "tu te mets là, puis c'est bon !"

Auriez-vous aimé avoir le choix ?

Oui ! M'enfin bon, c'est comme ça, c'est comme ça !

Changez-vous parfois de table ?

C'est arrivé. Mais j'ai jamais rien demandé. Je me laisse imposer. Ça change, je sais pas pourquoi. Faut pas chercher à comprendre, c'est comme dans l'armée.

Vous entendez-vous bien avec vos voisins de table ?

Ah ben, je m'engueule avec personne. A table, personne ne parle, alors j'aime mieux vous dire... Oh non, vous pouvez demander. On parle un peu, mais y a très peu de conversation. C'est comme ça, c'est comme ça. Y a rien à parler ! De quoi ? On va pas parler politique, non ?

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Non.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Non, je les plains plutôt ! Les pauvres malheureux, c'est eux les plus gênés.

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Non. Pas particulièrement. Et puis ils sont pas d'un milieu très relevé. Je crois pas en général. On est quatre à table : y a le couple et puis une autre dame.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Bah bien sûr. C'est une distraction. Les distractions se font rares... Y a un animateur, mais il est complètement inanimé ! (rires)

Est-ce un moment que vous attendez ?

Oui, si on veut. Enfin, c'est rien... d'impérieux.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Il y a bien des choses ! Je sais pas vous dire, je suis pas cuisinier...

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Le dessert, là... comment ça s'appelle... l'espèce de crème, là ! L'entremets ! Ils sont pas très bien... Ça doit pas être cher ! J'aimerais des fruits ! Mais y en a pas souvent.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Non. J'aime autant aller manger chez eux. L'inverse ! Non, là, ça ne me dirait rien... Parce que je suis pas chez moi, si vous voulez. Voilà ! Je parle peut-être pas bien, mais...

Mangez-vous parfois à l'extérieur ?

Le dimanche, chez un fils. A la maison. Si je mange trop, j'ai une indigestion ! C'est meilleur que là, c'est pour ça.

Est-ce facile ?

Je ne demande pas ! Si un fils m'invite le dimanche, c'est tout. Voilà. Un point c'est tout !

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Sur quoi ?...

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Je fais rien du tout. Chez mes enfants, oui, on achète un gâteau, puis c'est tout. Voyez, pour le premier de l'an, j'ai eu la corbeille là, c'est un des fils.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

L'alimentation, ça va... Mais je m'ennuie é-nor-mé-ment ! Ah là là là... Vous pouvez demander à tous ! Ils vous diront tous la même chose. C'est incroyable, on passe des heures, des journées à rien... Je ne sais pas... C'est ça qui est difficile.

Et tout seul chez vous, que faisiez-vous ?

Je ne sais pas... Je ne faisais rien.

Mais vous n'aviez pas l'impression de vous ennuyer ?

Non ! Parce que je jardinais, je faisais, j'avais une occupation. Faudrait en trouver une, mais là y a rien ! Rien, rien, rien ! C'est pas bien, même... Même une petite activité physique, ce serait bien.

Mais y a rien ! Et puis, il est pas question !

Avez-vous lié connaissance ici ?

Je suis bien avec tout le monde. Mais personne de précis...

Avoir quelque chose à faire, quelque chose en vue, mais rien, rien, rien !... Alors d'ici midi, il est 10h30, j'attends midi. Alors on mange, puis j'attends l'autre repas du soir. Pff... Un cycle infernal !

ENTRETIEN M. G. Pierre, 83 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Je suis rentré le premier octobre ; ça va faire 4 mois que j'y suis.

Où habitiez-vous auparavant ?

A Nort.

Étiez-vous seul, en couple ?

Ma femme est déjà là, ça fait 2 ans passés du 28 août.

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée à la maison de retraite ?

Je ne pouvais plus me satisfaire tout seul. J'ai fait un AVC, alors je marche difficilement, avec mon chariot. Et ma femme elle est là, elle fait de la déprime. Je m'en suis occupé pendant 18 mois, mais je pouvais plus. Je suis resté un an et demi tout seul, deux ans, puis je pouvais plus, alors fallait bien que je prenne ma décision.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

Je m'arrangeais de faire tout seul. A la fin, c'est pour ça, je pouvais plus faire ma cuisine comme il faut, alors j'ai dit allez... J'ai tout le temps fait tout seul. Dame, je faisais comme je pouvais. C'est pas évident ! Je venais au bourg avec ma voiture parce que je conduis encore, je venais faire mes courses, j'amenais ce qu'il fallait pour une partie de ma semaine. J'avais mon congélateur, on conserve tout ce qu'on veut.

Quel métier exerciez-vous ?

C'est qu'il y a déjà longtemps que je suis en retraite. J'ai trois métiers : la ferme, maçon et j'ai fini chez Leduc aux Touches, là où ils font les verrins.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Trois, tout le temps. C'était pas difficile, c'était le repas au plus simple. Le plat de consistance et puis hop, ça y est. Le matin, je prenais mon chocolat au petit déjeuner, puis le soir une soupe quand je pouvais. Le midi, la viande. Voilà.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

On mange plusieurs affaires. Je mangeais souvent les mêmes affaires.

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Je ne suis pas de régime si on veut. Sans être un régime parce que je fais de la congestion cérébrale. Un en 1999 et j'en ai fait un autre depuis que je suis là. Bah, j'ai des comprimés à prendre, sinon j'ai pas de régime.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Ah oui, pour moi, on mange bien. Celui qui se plaint de la nourriture, il est plus difficile que moi. Moi, je trouve qu'on mange bien.

Est-ce assez chaud ? Ah oui, dans l'ensemble.

Assez cuit ? Oui, pour moi toujours !

Assez assaisonné ? Il y a des fois que moi je n'aime pas trop salé, mais dans l'ensemble, faut pas critiquer. C'est difficile de faire juste. Faut se mettre à la place des cuisiniers, faut arriver à faire juste, c'est tout le temps pareil. C'est délicat. Moi, je me trouve très bien. Je ne sais quoi faire pour trouver mieux. Le personnel est très gentil, moi je me trouve très bien là.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Ah oui, c'est bien présenté. Surtout, l'autre jour, on avait de la langue de bœuf à la sauce mère, c'était bon. J'aime mieux vous dire... un petit régal ! Oui !

Mangez-vous suffisamment ?

Oh oui, celui qui sort de table qui a faim, c'est qu'il le veut bien ! D'ailleurs, celui qui se plaint, c'est souvent celui qui mange le plus.

Mangez-vous comme à la maison ?

C'est pareil, si on veut. C'est mieux ici que quand j'étais tout seul chez moi. C'est mieux équilibré, c'est pas pareil.

Quand le plat repasse une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

Oh non, moi une fois, ça me suffit. On mange bien.

Présentation :

Ya-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Pour celui qui en veut, oui. Avec les médicaments que j'ai, je n'en prends pas. Étant jeune, je ne crachais pas dessus. Mais maintenant, non, je n'en bois pas du tout ! Pas du tout, si, une fois tous les quinze jours ou trois semaines, quand ça se présente. Autrement, non, j'en bois pas.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Tout ce qu'on met sur la table pour moi, je le mange. C'est facile, c'est rare que je fasse un reste. Ah sauf le poireau. J'aime pas le poireau ! Mais autrement, non. Je le laisse de côté.

Le soir, on a des tartinettes de beurre et un morceau de pain, avec le bouillon le soir ou des légumes, des haricots, ce qui se présente. Moi ça me suffit bien.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Oh bah on s'habitue. Faut comprendre que pour les gens qui travaillent, il faut bien qu'il y ait un service. Alors le matin, pour arriver à 7h30, faut déjà qu'ils se lèvent à 5h. Et le soir, si on mange à 18h-18h15, on sort à 19h, le temps qu'elles finissent leur travail, il est tout de suite 20h30-21h quand elles partent. Moi, je trouve rien à redire à ça. Ma femme, elle a travaillé un temps ici, alors c'était les horaires.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Le matin, c'était un peu plus vite. Le midi, à 12h. Le soir, je mangeais souvent à l'heure des informations. Il y avait "Questions pour un champion" que j'aimais bien écouter avant. Ça m'intéressait, là je ne peux plus parce que c'est juste à l'heure du repas. Oh dame, tant pis pour ça ! Ça ne me gêne pas.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Manger en chambre, moi, ça ne me tente pas. On mange le matin, le petit déjeuner, Autrement, j'aime bien le réfectoire, c'est plus gai. Si vous êtes tout seul dans votre chambre, c'est pas drôle.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Ah non non non. On m'a mis à une table, il y avait des gens qui étaient à une table avant moi, il y en a un autre qui est arrivé depuis. J'étais à la table avec ma femme où qu'elle était avant. Elle n'a pas changé de table. En face, il y a un monsieur qui était là avant moi aussi. Autrement, il y a quelqu'un qui est arrivé depuis. On est quatre à la table. J'ai ma femme d'un côté, faut quand même pas être contre ! (rires) Malgré qu'elle fait de la déprime, c'est pas toujours intéressant, m'enfin... c'est comme ça.

Discutez-vous avec vos voisins de table ?

Ah ben oui ! Des fois, oui. On a le monsieur qui est arrivé, là, il perd l'équilibre lui aussi, il a pas trop sa tête, c'est pas facile, hein. Des fois, il veut parler, puis on comprend pas ce qu'il dit. Alors quoi faire... C'est difficile, ça.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Qu'est-ce que vous voulez... Je pars du principe que quand on vient dans une maison de retraite, faut s'habituer à voir tout le monde. Plus ou moins, il y a en a qui ont du mal à se déplacer, d'autres qui ont du mal à manger, faut supporter tout le monde. Enfin, pour moi, toujours ! C'est mon principe.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes d'un milieu différent du vôtre ?

Oh non pas pour moi. L'après-midi, il y a une équipe de copains, des fois on est deux, des fois quatre, on joue aux cartes, ça passe le temps, on est tranquille, on est heureux. On joue aux cartes toute l'après-midi.

Vous ne vous ennuyez pas ?

A jouer aux cartes, ah ben non ! On y passerait la nuit quand on est partis à jouer aux cartes.

Il y en a un que j'ai trouvé, qui était là avant moi, et on se connaît, on a travaillé ensemble dans le bâtiment, ça fait 55 ans ! On a travaillé plusieurs années ensemble dans le bâtiment et on jouait déjà aux cartes dans ce temps-là. Ça va !

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Pour l'instant, non, avec tous les travaux qu'il y a. Après oui, il y aura de la musique, il y aura de tout. Pour l'instant, c'est bridé, c'est bridé.

Changez-vous parfois de table ?

Pour l'instant, non, j'ai pas changé de table.

Aimeriez-vous ?

Oh ben non, pourquoi ? Puisqu'on est bien à la table où on est. S'il fallait changer de table, on le ferait, mais moi j'aime mieux pas. Je me trouve bien où je suis.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Ah oui dans l'ensemble. On a une femme à la cuisine, elle met de l'entrain, elle est gaie, elle est bien. On trouve pas le temps long à table.

Est-ce un moment que vous attendez ?

Ah non ! Je ne l'attends pas. On peut pas dire que j'attends le repas, non, parce que le midi, c'est toujours à l'heure où qu'on est habitué. Et puis le matin, c'est vers 8h30. Il y a des fois où il y a cinq minutes de retard, mais c'est comme ça. Moi, je ne voudrais pas changer, en plus avec des gens que je ne connais pas, parce que ce ne serait pas mieux qu'ici, ça je ne crois pas. Le personnel est très gentil, la directrice, tout ça.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Il y a pas grand chose. Il y a à peu près de tout, je ne vois pas ce que je voudrais. Si ! Il y a quelque chose que j'aimerais manger, mais ça ne peut pas se faire : c'est de la salade. Je suis un enragé de salade ! Mais ils peuvent pas faire de la salade pour tout le monde. Salade de pissenlit, endives, tout ! Tout ce qu'on veut... Il y en a de la salade, mais à peine deux feuilles.

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Dame, ça, je ne sais pas ! Ben non, je vous dis, à part le poireau, mais ça on n'en a pas souvent. Autrement, le restant... Je ne suis pas difficile à nourrir !

Selon vous, qui élabore les menus ?

C'est-y les cuisiniers ? Ça, je ne peux pas vous dire qui s'occupe de ça.

Aimeriez-vous y participer ?

Oh, dame non ! J'aime mieux rester tranquille, comme je suis comme ça. A l'âge qu'on a, on n'a plus l'âge de s'occuper de ça, faut laisser la place aux jeunes.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Pour l'instant, on ne peut pas. Peut-être après... mais pour l'instant, on ne peut rien.

Mangez-vous parfois à l'extérieur ? Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Oh non ! Depuis que je suis là, j'ai toujours mangé ici. Même le jour de Noël et le jour du Premier de l'An. On a de la famille, mais les enfants, ils ont des petits-enfants, c'est toujours pareil ! Chacun sa famille !... C'est une roue qui tourne, ça.

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Pas tellement, non. A Noël, c'était bien ! Très très bien, à Noël ! Aussi bien qu'au Premier de l'An. On avait l'apéritif en entrée, tout ce qu'on veut ! On ne peut pas demander mieux. On aurait été chez nous, ça n'aurait pas été mieux !

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

On a eu droit à un gâteau, on m'a donné un porte-monnaie en cadeau. Autrement, on avait le mousseux, une grosse part de gâteau. C'était bien comme anniversaire ! Je trouve que c'est bien, mais je ne sais pas comment ils s'arrangent parce que ça doit revenir cher ! Cette fois, on était deux mois, le mois de décembre et le mois de janvier. Ça fait tout de suite une dizaine de personnes. On était même plus d'inscrits, mais il y en a qui ne sont pas venus, qui ne pouvaient pas. Je trouve que c'est intéressant. On est avec la directrice, on parle comment ça se passe avec les travaux.

Auriez-vous aimé une fête un peu plus personnelle ?

Oh non. Parce que pour moi, en personnel, ça ne sert à rien. A ce moment-là, faudrait que j'amène mes enfants et tout ça. Là, je pourrais faire ça, si je veux, quand tout sera remis en route. On pourra inviter des gens à venir avec nous. Peut-être... On verra ça à l'époque. Mais pour l'instant... Faut attendre de voir comment ça va aller, mais pour l'instant, c'est très bien.

En conclusion :

Vous plaisez-vous à la maison de retraite ?

Ah oui. C'est à trois kilomètres de chez moi. Je retourne chez moi, en voiture, je peux toujours conduire, alors c'est intéressant. J'ai toujours des petites bricoles à ramener. Pas grand chose, mais je me dis, tiens, faut que j'emporte ça. Ma tête, bien qu'elle a eu deux secousses de congestion cérébrale, elle va, mais mes jambes ne vont pas. J'ai les rotules qui se bloquent. C'est comme ça ! On sait qu'à vieillir, on n'y gagnera pas ! Il y en a pas qui reviennent à 18 ans ! (rires)

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Ah oui, je trouve ça très bien. Il n'y a rien à redire.

Moi, je suis venu de bon cœur. La solitude, c'est dur ! Je pouvais plus rien faire, même pas mes repas, c'est dur, hein ! Il y a toujours la cuisine à faire... Quand j'ai demandé au départ, j'ai demandé pour la Toussaint, et puis, un jour, la directrice a appelé : "est-ce que ça vous intéresserait de rentrer, on a une place de libre, pour le premier octobre ?". Alors j'ai dit oui tout de suite. Pour moi, je suis très très bien là, je ne voudrais pas changer de maison. Il y a plusieurs personnes que je connais avant de venir là. Il y en a un avec qui on allait à la chasse ensemble.

ENTRETIEN Mme B. Jacqueline, 79 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Depuis quatre ans.

Où habitiez-vous auparavant ?

Ici, à Nort. Mais j'étais fatiguée, j'avais perdu mon mari, un fils, une petite-fille, j'ai eu deux opérations du cœur, à cœur ouvert. Alors il y a eu un tas de choses qui ont fait que j'ai un peu déboussolé. J'arrivais plus à me débrouiller toute seule dans ma maison. Je ne faisais plus de courses ; ma fille avait beau m'apporter à manger, je ne mangeais pas. Disons que je m'en allais petit à petit. Alors le docteur a vu avec ma fille et ils ont dit que ce serait bien que je rentre quelque part. Et puis voilà comment ça s'est fait.

Est-ce vous qui avez pris cette décision ?

Disons que j'ai bien voulu, parce que je ne me sentais pas capable. Je sortais en robe de chambre, j'ai été pendant un moment vraiment pas bien.

Quel métier exerciez-vous ?

Institutrice. J'ai fini à Nort, mais j'ai presque tout le temps été à Nantes. Mais quand mon mari est tombé en retraite, il a voulu venir à Nort. Il ne voulait pas rester en appartement, alors on est venu à Nort et j'ai fini mes dernières années à Nort.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires ? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

C'était toujours toute seule, alors je faisais ce qui me faisait plaisir, quand j'ai été toute seule ! Sinon, c'est mon mari qui faisait la cuisine parce qu'il aimait bien ça. Comme il a été en retraite avant moi, bon ben voilà. C'était simple, chez nous. M'enfin, on mangeait bien ! Après, c'est ma fille qui m'apportait, mais je ne mangeais pas, parce que je n'avais pas la tête à ça ; j'étais absente, disons.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Matin, midi et soir.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Alors là, moi j'en sais absolument rien ! Étant donné que je ne faisais pas la cuisine, non je n'en sais rien. Ici, je mange ce qu'on me sert et quand ça me plaît pas, je ne mange pas !

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non !

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Il y a des jours. Moi, j'en ai toujours tant qu'assez, j'en ai même toujours de trop dans mon assiette. Mais il y a des jours où ça me plaît plus ou moins. Aussi, c'est peut-être parce que je suis difficile. Je ne vais quand même pas mettre tout sur le dos des cuisiniers !

Est-ce assez chaud ?

Pas toujours. C'est-à-dire qu'en ce moment, non, mais ils font comme ils peuvent.

Assez cuit ?

Maintenant, c'est al dente, alors... Les légumes sont pas cuits ! Vous savez bien que c'est comme ça maintenant. On fait cuire à peine les légumes, mais c'est la mode !

Assez assaisonné ?

Ah bah oui, moi ça va. Pour mon cœur, faut pas beaucoup de sel, alors...

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Ah oui, c'est toujours bien présenté. C'est vrai. On a des petites décorations, c'est bien... que je ne m'amuserais pas à faire, moi !

Mangez-vous suffisamment ?

Oh oui, tant qu'assez !

Mangez-vous comme à la maison ?

Bah c'est pas pareil ! Parce qu'à la maison, je mangeais ce que je voulais. Mais là, je mange ce qu'il y a. Mais enfin bon, faut pas se plaindre pour ça.

Quand on vous en propose une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

Non, jamais !

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ?

Oui, quand on en demande. Moi, j'en bois un petit pot avec de l'eau, le midi et le soir. Y a ce qu'il faut.

En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Oui, un petit peu, mais pas beaucoup. Ici, plus facilement, oui. Je sais pas, c'est peut-être l'entraînement avec les autres.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Il y a toujours du pain et du beurre. Moi, j'en utilise parce que j'aime bien le beurre. Alors à la place d'un dessert, je mange une tartine facilement, avec du beurre. C'est du beurre demi-sel.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Oh oui, ma foi ! Sauf le soir, c'est de bonne heure ! On descend à 18h, et on mange à 18h20. C'est de bonne heure ! Il y en a qui crient parce que jusqu'au lendemain matin, ils ont faim. Moi, ça ne me gêne pas, mais ce qui m'embête, c'est que je trouve que les soirées sont trop longues après. On a fini, on monte à 19h, c'est long !

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Ah ben non, pas du tout ! Non. Le matin, je suis levée avant ça, parce qu'on se lève qu'à 7h30. Et encore, je suis dans les premières ! Autrement, le petit déjeuner est servi à partir de 8h, mais il n'y en a pas beaucoup qui sont là dès 8h. J'y suis même avant parce que je vais changer le jour au calendrier, je fais plein de petits trucs comme ça, pour passer mon temps.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Je ne pense pas. Là, on a été en chambre parce qu'il y a eu la gastro. Autrement, à part ça, je pense qu'on mange tous, à part ceux qui ne peuvent pas se déplacer, on mange tous en salle à manger. Moi, j'aime bien être avec d'autres.

Selon vous, qui élabore les menus ?

Je crois que c'est les cuisiniers.

Aimeriez-vous y participer ?

Pff... La cuisine et moi, ça fait deux ! Non, ça ne me prive pas qu'on ne me demande pas.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Ah non. Ça s'est trouvé comme ça, mais ma foi, je m'en trouve très bien.

Changez-vous parfois de table ?

Non, pas pour l'instant. Depuis qu'on est dans le mobile home, j'ai toujours eu la même table.

Y a t il de la musique en salle à manger ?

Non. Pas toujours. Ça arrive, mais c'est pas souvent.

Aimeriez-vous ?

Un petit peu, mais à condition que ce ne soit pas trop fort. Qu'on puisse quand même parler.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Moi, j'en ai pas à ma table, ça va. Si, il y a une dame qui ne voit pas et qui n'entend pas, mais qui se débrouille très bien. Elle ne me gêne pas du tout. Il faut que je lui parle à l'oreille, mais elle est très sympa, il n'y a pas de problème. Par contre, il y en a aux autres tables qui nous embêtent, parce qu'ils parlent fort et ils parlent de n'importe quoi. C'est des histoires de patelin, je crois aussi. Enfin bon, on est pour vivre en société.

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Ben, on s'y habitue. Faut bien. Il y a trois dames qui sont avec moi, elles sont très bien. Je vous dis, même celle qui n'entend pas, mais c'était une bijoutière de Nort, elle a quand même une certaine culture. Alors si, ça va.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Oh oui, en principe. Pour être avec les autres, moi ça me plait.

Est-ce un moment que vous attendez ?

Oh non, pas spécialement. Parce que j'ai beaucoup d'autres occupations, je fais partie du club, je fais partie d'un tas de trucs, alors le temps passe comme ça. Puis autrement, je m'occupe toujours, je tricote, je couds, je brode.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Ça ne me vient pas à l'idée, je ne sais pas.

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Je ne mange pas ce que je n'aime pas ! (rires) Les carottes, si, il y en a souvent mais j'aime pas trop ça. Pourtant, on dit que ça rend aimable.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Non, quand on va manger, c'est en dehors. Mais j'aimerais bien. Il paraît qu'il y aura une grande salle, on pourra inviter. Ça me ferait plaisir. Mais là, il n'y avait que la petite salle qui était à côté de l'autre salle à manger. J'ai ma fille qui vient tous les jours, alors le jour où ça nous prend de sortir, on sort.

Est-ce possible ? Est-ce facile ?

On le dit. L'autre fois, mon fils m'a téléphoné, il m'a dit "on vient te chercher, mamie". Alors j'y suis allée le matin et j'ai prévenu pour le midi. Autrement, la veille, c'est mieux.

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Non, pas que je sache.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

En principe, ils réunissent ceux du mois. Alors ils font un petit gâteau, un jus de fruits, un peu de vin, ça dépend. Ça dépend des personnes qui sont là aussi. C'est bien.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Oui. Oh oui, moi j'en ai toujours assez, alors bon.

Avez-vous autre chose à rajouter ?

Non. J'aimerais mieux être chez moi, mais c'est comme ça.

ENTRETIEN Mme M. Louise, 97 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Trois ans, je suis depuis 2007.

Où habitiez-vous auparavant ?

Oui, j'étais chez mes enfants.

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée en maison de retraite ?

J'avais eu un accident à une jambe et à ce moment-là, je suis rentrée, parce que ça faisait trop pour les enfants. Et puis je suis restée. Je suis entrée définitivement, en 2007.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

C'était ma fille et moi. Mais remarquez que, en comparant la maison de retraite et ma fille, ça revient un peu au même.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Comme ici, trois repas : le petit déjeuner, le repas du midi et le repas du soir. Ici, il y a un petit goûter, mais moi, ça ne m'intéresse pas.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Je pense que c'est quand on mange de tout, donc aussi bien des légumes, de la viande... je sais pas de tout... mais aussi des gâteaux.

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non, pas de régime. Je mange ce qu'on me donne. Je ne suis pas difficile. Je ne fais jamais de reste... à condition qu'elle soit pas trop chargée.

Quel métier exerciez-vous ?

J'étais surtout vendeuse, dans des magasins.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Ah oui. Pour une bonne raison, c'est que c'est fait sur place. Alors c'est déjà une bonne chose quand c'est préparé par deux messieurs. Dans l'ensemble, on mange très bien.

Est-ce assez chaud ?

Des fois, c'est peut-être plus ou moins chaud. Dans l'ensemble, on est bien nourri.

Assez cuit ?

Il y a des fois, c'est plus ou moins cuit. Remarquez qu'il y a des personnes qui aiment que ce soit bien cuit, d'autres moins cuit. Non, je ne crois pas qu'il y ait quelque chose à reprocher.

Assez assaisonné ?

Pour moi, oui. J'ai des dames à côté de moi qui remettent du sel.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Oui, il y a toujours une bonne présentation.

Mangez-vous suffisamment ?

Oh ! On mangerait presque de trop ! Oh oui alors.

Mangez-vous comme à la maison ?

Oui, je mange comme je mangeais chez ma fille. Ça correspond. Quelque fois, ma fille me demande "tiens, qu'est-ce que tu as mangé ? Ah ben on a mangé à peu près la même chose !".

Combien de temps avez-vous vécu avec votre fille ?

Je suis restée dix ans.

Quand on vous en propose une deuxième fois, en reprenez-vous fréquemment ?

C'est rare. C'est très rare quand j'en reprends. Ça me suffit ce qu'on met dans mon assiette. Et puis, ils nous servent, donc je leur dis d'arrêter.

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Oui. Je bois un verre de rouge le midi, un verre pas trop plein. Et le soir, je ne bois que de l'eau. Chez mes enfants, c'était à peu près pareil.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

On nous donne des petits carrés de beurre. Chacun a son petit carré. Il y a des personnes qui en veulent davantage, alors ils redemandent et on leur redonne. Moi, un petit carré me suffit.

Surtout que tout est fait sur place, je trouve ça très très bien. C'est comme si on mangeait chez soi.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Oui, c'est midi, le soir, c'est six heures. Là, c'est peut-être un petit peu court. Sept heures, sept heures un quart, ce serait mieux.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Non, on mange plus tôt le soir. Sinon, le midi, c'est midi.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Non, on avait une très belle salle à manger, mais il y a eu les travaux, tout ça. Ça va être très joli.

J'aime bien, on est quatre à table et on s'entend très bien.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Ah non, on nous a placé et je m'en trouve très bien.

Changez-vous parfois de table ?

C'est arrivé une fois, parce qu'une dame s'est absentée et l'autre dame restait toute seule. Alors on nous donne la compagnie de la dame. On s'entend très bien, les dames sont très gentilles. On est quatre dames. D'autres, il y a des messieurs.

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Il y a un petit peu de musique. La chef du restaurant nous met un petit peu de musique, le soir surtout. C'est plaisant.

Le régime sonore gêne-t-il les conversations ?

Ça peut gêner certains, je ne sais pas. Moi, ça ne me gêne pas, mais j'ai pas été parler aux autres. Encore qu'on ne fait pas que bavarder pendant qu'on mange !

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Moi, ça ne me gêne pas, parce que ma fille est elle-même handicapée. Et ce n'est pas des grands handicapés. Moi même, je suis en fauteuil roulant pour aller au restaurant.

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Non, les personnes qui sont avec moi, c'est bien. Pas de souci, on s'entend très bien.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Oui.

Est-ce un moment que vous attendez ?

Non, parce que j'ai pas souvent faim. C'est midi et six heures un quart le soir.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Oh alors là... Faudrait y réfléchir, parce que je ne vois pas. Je suis pas difficile, je mange aussi bien la viande, le poisson... Non, je ne vois pas...

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Je ne vois pas. Non. Parce que je ne suis pas difficile, alors... J'ai été habituée à manger de tout.

Selon vous, qui élabore les menus ?

Ah ça, je ne sais pas.

Aimeriez-vous y participer ?

Oh non ! Et de toute façon, je ne crois pas que j'en aurai le droit. Il y a déjà deux messieurs dans le restaurant, alors vous savez, on est quand même bien gâté. On mange souvent des gâteaux. On est quarante à manger en salle à manger.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Quand on me le propose, mais ça arrive une fois dans l'année. Mais les enfants n'y tiennent pas...

Mangez-vous parfois à l'extérieur ? Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Non, parce que je ne peux pas me déplacer. Je mange chez eux une fois en passant. Ils viennent me chercher, mais je peux pas faire de voiture, j'ai la colonne vertébrale qui est atteinte. Je ne peux pas beaucoup évoluer.

Y a-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Par exemple, mardi, on ne mange que du poisson, et une entrée bien sûr, et après du poisson, le mardi et le vendredi. Les autres jours, c'est pareil, on a le commencement, puis on a la viande.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Par un gâteau. Je trouve que c'est gentil. On a droit de manger le gâteau avec la directrice. C'est avec toutes les personnes du mois. D'ailleurs, ça va être cet après-midi et les personnes des mois de décembre et janvier. Alors là, il y aura le goûter avec la directrice... qui est très gentille.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Pour moi, oui, parce que c'est fait sur place et que c'est fait par des cuisiniers. Alors que dans bien des maisons de retraite, c'est porté. La nourriture est portée, puis elle vient d'ailleurs. Tandis qu'ici, c'est fait sur place, alors c'est comme si on mangeait chez soi. Je trouve que c'est très bien.

ENTRETIEN Mme R. Marie-Anne, 84 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

Depuis avril ou mai, ça fait un peu plus de 6 mois.

Où habitiez-vous auparavant ? Étiez-vous seul, en couple ?

A Soudan, dans une maison toute seule. J'ai perdu mon mari, j'avais 50 ans. Ça fera 35 ans cette année.

Pour quelle raison êtes-vous venue à la maison de retraite ?

J'ai eu une paralysie. Et ma fille est à Nort sur Erdre. C'est pour ça que je suis venue ici. Je n'ai que ma main gauche qui va, je n'ai que ça de valide.

Était-ce votre choix de venir à la maison de retraite ?

Je ne pouvais pas faire autrement. Je ne peux rien, rien, rien faire. Ni me coucher, ni m'habiller, je me fais manger, c'est tout.

Quel métier exerciez-vous ?

Fermière.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

Le matin, je prenais un café au lait, des tartines avec du beurre, des confitures. Le midi, je mangeais de la viande, des légumes, de la salade, une entrée. C'est moi qui cuisinais, j'étais bien capable ! Le soir, je mangeais des légumes, du potage, du vermicelle, du jambon, des œufs, une omelette.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Trois repas, mais je prenais facilement dans la matinée, vers 10h30, une biscotte et l'après-midi pareil vers 17 heures, un petit goûter. J'aimais mieux prendre un petit goûter que de manger trop le soir.

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

De l'entrée, de la viande, des légumes, de la salade, un laitage, un dessert.

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Oui, enfin... le soir, c'est moyen. C'est toujours la même chose, de la purée. Je ne sais pas si je suis la seule à le dire, mais enfin... Qu'est-ce qu'on mange ? De la purée ! Bon !... On mange des légumes un petit peu, quelque fois à côté, mais c'est moyen.

Est-ce assez chaud ? Ah oui, oui oui. C'est chaud.

Assez cuit ? Oh oui, c'est bon.

Assez assaisonné ? Oh oui aussi. Je n'aime pas trop salé ni poivré, mais c'est dans la moyenne.

Est-ce bien présenté, appétissant ?

Oui, c'est bien présenté. On a l'entrée sur une petite assiette, et puis après on mange dans une autre, une grande. Le dessert pareil. Oui, c'est appétissant. A part les légumes le soir, c'est toujours pareil.

Mangez-vous suffisamment ?

Oh oui, j'ai pas tellement d'appétit. J'en laisse plutôt.

Mangez-vous comme à la maison ?

Pas tout à fait, non. Le soir, surtout, c'est différent.

Quand on vous propose d'en prendre une deuxième fois, en reprenez-vous ?
Oh non, j'ai pas l'appétit que j'avais avant. C'est pour ça, j'en ai toujours trop.

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Oui, il y en a, mais je n'en prends jamais. A la maison, je ne buvais jamais de boissons alcoolisées. Il y a longtemps que je ne bois que de l'eau ou du jus de fruits.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ? En quelle quantité ?

Non, je ne mange pas le pain comme ça, quelquefois un petit peu de beurre. Mais c'est parce que je ne le veux pas.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Oui, le soir c'est un petit peu tôt. Surtout l'été, c'est un peu vite. Les soirées sont longues. Le matin, ça va. Des fois, ça tarde un peu, le samedi, le dimanche, parce qu'ils sont moitié moins de personnel. Ils font comme ils peuvent, hein, c'est ça. Mais ça ne me gêne pas trop le matin.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Oh non, pas le soir. Je mangeais vers 19h-19h30, surtout l'été.

Avez-vous eu le choix de manger soit en chambre, soit en salle à manger ? Cela vous convient-il ?

Non, mais moi j'aime mieux manger en salle à manger. J'ai été 4-5 jours en chambre parce que je faisais un peu de bronchite, mais non ce n'est pas mon choix.

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

Non. J'ai changé plusieurs fois. Maintenant, je suis avec une personne seule. Bon, bah, ça va... mieux quand même. M'enfin... c'est difficile.

Pourquoi avez-vous changé de table ?

Je ne sais même pas !

Est-ce vous qui avez demandé à changer ?

Non, non ! Ce n'est pas facile non plus. On n'est que deux. On discute... Oh oui, quand même. J'aime autant ça que des tables, comme on peut dire, qui sont trop bavardes. Il y en a, ça n'arrête pas ! Ils disent n'importe quoi, c'est pas mieux, quoi ! Chacun fait comme il peut, je sais bien. Mais c'est fatigant aussi, quelqu'un qui raconte tout le temps les mêmes histoires.

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Oh non, jamais.

Aimeriez-vous ?

Oh non pas moi, non. Tout me fatigue. Tout me fatigue ! Ça m'énerve. J'aimais bien lire, écrire, tout ça, mais je suis toujours épuisée, fatiguée.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Moi, ça ne me gêne pas trop. Mais il y en a peut-être que ça gêne.

Pensez-vous que ça gêne que vous alliez en fauteuil roulant en salle à manger ?

Oh peut-être pas quand même ! Quand on est à peu près lucide, je ne pense pas. Il y en a beaucoup qui sont en fauteuil roulant. Il y en a qui sont handicapés "moral", pas mal. Ça, c'est des fois gênant. On ne peut pas discuter ! Je vois, il y a une table à côté, ils sont quatre, il n'y a pas de discussion possible.

Est-ce difficile pour vous de manger avec quelqu'un d'un milieu social différent du vôtre ?

Ben... Pff... Faut être assez coulant ! C'est ce qui se passe à ma table. La dame avec qui je suis n'a pas la même mentalité. Il y a des fois, ça m'agace, moi aussi. Elle est... comment dire... intelligente,

mais... je vous donne mon avis, hein !... sectaire dans sa façon de juger les choses et les personnes. Ah oui, beaucoup ! Moi, je ne suis pas comme ça. Elle est gentille, mais... c'est comme ça.

Si vous pouviez, demanderiez-vous à changer de table ?

Oh, ben je sais pas, parce que... est-ce que ce serait mieux, hein ?... C'est pas sûr ! C'est difficile de trouver juste. C'est sûr, en tout !

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Oh bah oui quand même ! Quand j'étais mal fichue la semaine dernière, et que j'ai mangé là, c'était monotone. Même quand on ne dit rien, ça fait de la vie autour. Oui, puis on est bien servi, celles qui nous servent sont agréables. Elles ne sont pas toujours sur mesure, mais enfin, elles sont gentilles quand même, en général.

Le repas est-il un moment que vous attendez dans la journée ?

Oh bah oui, oui ! Oui, sûrement. Ça permet de se distraire un peu, de voir d'autre monde.

Ça rythme la journée...

Ah oui ! Oui !

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

C'est difficile à dire. Le soir, je vous dis... de la purée, des légumes, tout le temps !

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Je ne suis pas difficile, j'aime bien tout. Le mardi et le vendredi, on mange toujours du poisson. Ça ne me dérange pas trop.

Selon vous, qui élabore les menus ?

Ça, je ne sais pas.

Aimeriez-vous participer ?

Oh, je ne sais pas, c'est délicat aussi. On ne peut demander l'avis à tout le monde.

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Non, là on ne peut pas. Mais j'aimerais bien, oui, peut-être.

Mangez-vous parfois à l'extérieur ? Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Chez ma fille, oui, le samedi soir ou le dimanche soir. Je ne demande pas, c'est elle qui propose. A la maison ici, ça les dérange pas, au contraire, ça leur est bien égal.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Une fois par mois, pour ceux qui sont du mois, il y a un dessert qui est prévu l'après-midi. Tout le monde a le même dessert dans sa chambre, mais ceux qui sont de ce mois-là se réunissent ensemble. C'est sympa.

En conclusion :

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'alimentation à la maison de retraite ?

Oui. Il y a des petits trucs...

Aimeriez-vous que régulièrement, on vous demande votre avis ?

Ils ne peuvent pas demander l'avis à tout le monde ! Tout le monde n'est pas du même goût. C'est difficile.

Vous êtes-vous bien habituée à la maison de retraite ?

M'oui... Mais je suis trop tributaire des autres. Mais je suis bien entourée... Je ne peux rien faire, je ne peux pas me déplacer pour demander ceci ou cela. Être dépendant c'est dur ! J'hésite parfois à les déranger, le weekend surtout, il y a moitié moins de personnel, elles sont débordées. Même si je suis bien entourée...

ENTRETIEN Mme T. Gisèle, 82 ans

Pour faire connaissance :

Depuis quand êtes-vous à la maison de retraite ?

J'ai dû rentrer le premier septembre 2009 ; ça fait un peu plus d'un an.

Où habitiez-vous auparavant ?

A Nort sur Erdre.

Étiez-vous seule ?

Oui parce que j'étais veuve. Il y a cinq ans. Puis je pouvais plus être toute seule.

Qu'est-ce qui a motivé votre entrée en maison de retraite ?

Le médecin. Il trouvait que j'étais mieux à la maison de retraite, parce qu'il voyait bien que ça n'allait plus. Ah ben, c'est mon médecin traitant depuis qu'il est installé à Nort sur Erdre.

Rester à la maison, j'avais plus envie.

Quel métier exerciez-vous ?

Bonne question ! Je vous le dis ou je vous le dis pas ?... Je vendais des articles funéraires ! Et mon mari faisait les cercueils. C'est-à-dire qu'il était menuisier.

Quelles étaient vos habitudes alimentaires ? (cuisine soi-même, plats cuisinés, portage des repas)

Oh alors là ! C'était pas grave avec moi ! Quand j'avais marre, je mangeais un fruit, puis c'est tout ! La cuisine, hein !... Enfin, quand j'étais avec mon mari, forcément, y avait mon mari et mon beau-frère qui vivait avec nous, plus les enfants de la DDASS. Alors fallait bien cuisiner ! Tout le monde était parti, mon beau-frère était mort, mon époux ensuite avec son cancer. En plus les enfants de la DDASS, je ne les avais plus... J'avais des aide-ménagères qui me préparaient ou qui allaient m'acheter quelque chose.

Combien de repas faisiez-vous par jour ?

Trois : matin, midi et soir. Un goûter, ça m'arrivait, mais pas souvent. Ici, ils servent un café, avec des petits gâteaux secs. Moi, ça m'est bien égal. Quand j'ai besoin, je fais apporter. J'ai une nièce qui s'occupe de moi. Hier elle est venue, elle a rapporté du "ravito" ! (rires) J'ai mon frigo, là ! Elle m'a apporté des yaourts... Ah, j'ai pas d'alcool, hein ! (rires)

Selon vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ?

Je ne sais pas, moi. Comme je ne mange pas beaucoup, je ne suis pas... Pourtant je ne suis pas maigre ! Et bien, non, je ne sais pas.

Suivez-vous un régime ? Lequel ?

Non.

Quantité, qualité :

Diriez-vous que l'on mange bien à la maison de retraite ?

Oh oui ! Oh pour ça oui ! Pour moi ! On mange bien !... Mais bon, moi qui est difficile, les repas ne me conviennent pas, à moi, mais autrement à la maison de retraite, c'est copieux ! Mais je suis difficile... de nature.

Est-ce assez chaud ?

Oui.

Assez cuit ?

Pas toujours ! Surtout les légumes, je les trouve pas assez cuits. Mais il paraît que c'est comme ça maintenant, on doit manger que des légumes pas cuits. Je sais pas.

Assez assaisonné ?

Non. Mais on a tout ce qu'il faut pour le faire, on a le sel, le poivre, l'huile, le vinaigre. On a tout ce qu'il faut sur la table. Ça manque de sel, surtout le potage le soir. M'enfin, c'est pareil, c'est pas un handicap, ça quand même.

Est-ce bien présenté ?

Oui.

Appétissant ?

Je vous dirai encore une fois pas pour moi. Je mange bien assez !

Mangez-vous suffisamment ?

Oh oui...

Mangez-vous comme à la maison ?

Plus qu'à la maison !... Il n'y a rien à dire sur la maison de retraite de Nort sur Erdre. Pour moi, il y a rien à dire.

Présentation :

Y a-t-il du vin à table ? En buviez-vous régulièrement à la maison ?

Si on veut. J'en bois parce que depuis que j'ai eu la gastro, ils m'en ont mis, et je prends un demi-verre. Avant, j'en buvais jamais. Que de l'eau ! Mais ici, ils nous le mettent dans nos verres.

Consommez-vous le pain et le beurre présents sur la table ?

On a un petit carré de beurre et puis le pain, il y en a un morceau qui reste encore ici. J'ai mangé l'autre bout ce midi. Je remonte le reste, parce que j'ai des oiseaux, là. Ils sont prêts à en manger les pauvres petits. Alors j'attends et leur égraine ça.

En quelle quantité ?

Quelquefois, je me figure que c'est le beurre qui manquerait. C'est des petits carrés, mais ça m'est égal, moi ça me suffit.

Rythme de l'institution :

Les horaires des repas vous conviennent-ils ?

Pourquoi pas, qu'est-ce qu'on a à faire ? (rires) Midi et 18h, je pense.

Correspondent-ils avec ceux que vous aviez à la maison ?

Ah non, parce qu'à la maison, je mangeais pas toujours à l'heure ! Eh oui !...

Selon vous, qui élabore les menus ?

Je ne sais pas. Gros problème, je ne sais pas.

Aimeriez-vous donner votre avis ?

Ça oui. Mais avec les travaux, comment voulez-vous ? Être à notre écoute, ils n'ont pas le temps !

Mais, je les plains, le personnel. Ils en ont marre...

Convivialité :

Choisissez-vous vos voisins de table ?

On les a peut-être choisis au départ, mais depuis c'est toujours les mêmes ! On est quatre par table. On a des bosses de rire !

Changez-vous parfois de table ?

Pas souvent, hein... Comme c'est des gens que je connaissais d'avance, des gens du pays.

Y a-t-il de la musique en salle à manger ?

Ça arrive des fois, pas toujours. Ça dépend.

Est-elle à votre goût ?

Ça m'est égal. Qu'il y en ait, ou qu'il y en ait pas...

Le régime sonore gêne-t-il les conversations entre résidents ?

Non.

Est-ce difficile pour vous de manger avec des personnes handicapées ?

Heu... J'aimerais pas. Il y en a une qui était à côté de moi tout à l'heure, elle ne fait que de se gratter dans le nez et elle mange ça, moi ça me fait mal au cœur. Mais elle ne le faisait plus tout à l'heure, quand je lui ai dit. Bon, ce n'est pas sa faute... mais ça me fait mal au cœur.

Ou d'un milieu différent du vôtre ?

Oh dame non. Non, ça ne me gêne pas.

Le repas est-il pour vous un moment agréable ?

Oui, parce que ça détend. Quelquefois, on s'ennuie. Quand on est à table, on parle. Là, il y a une dame qui est sur mon chemin, ben je descends un peu plus vite, je vais et je lui ferme sa porte parce qu'elle est en fauteuil roulant. C'est ça l'amitié.

Est-ce un moment que vous attendez ?

Non, non, non.

Attentes :

Qu'aimeriez-vous manger qui n'est jamais servi à la maison de retraite ?

Des langoustines ! (rires) Je sais bien que ça coûte bien trop cher, ils vont pas faire des langoustines ! J'aime bien les moules, j'aime bien tout ça, mais on n'en mange pas. Et puis j'ai dit des omelettes ! C'est quand même pas compliqué une omelette ! J'en ai jamais mangé depuis que je suis là ! J'ai mangé des œufs, mais pas des omelettes !

Que mangez-vous souvent et que vous n'aimez pas ?

Les entrées, parce que quelquefois, c'est fait avec les restes... Je ne sais pas comment ils font... Je les aime pas... à peu près toutes ! Par contre, l'autre fois, c'était du museau, alors là, j'ai bien mangé parce que j'aime bien le museau. Mais souvent, c'est des restes, c'est normal. Enfin, il y a autre chose. Comme le poisson, j'aime pas beaucoup, alors ils donnent autre chose. Ils savent ! "Tiens, ça y est, elle va encore pas en vouloir !"

Avez-vous déjà invité votre famille à venir manger avec vous ?

Ben non, ça se peut pas. Si, je l'inviterai ma famille... j'ai seulement une nièce et son mari. C'est normal, ils ont 50 km pour venir me voir. Comme là, ils étaient là hier tantôt. Je les ai vu des fois, ils amenaient leurs sandwiches. Ah oui, sûrement que je les inviterai, mais faut que tout soit en place. Pour eux, c'est compliqué, pour la direction.

Mangez-vous parfois à l'extérieur ?

Hum ! Ça m'est arrivé une fois... non deux fois ! C'était des amis de toujours, qui sont venus me chercher pour manger. C'est vrai, ils ont leur famille, moi je ne suis qu'une amie. Ils m'ont emmenée chez eux.

Est-ce possible ? Est-ce facile ?

Ils ne disent rien, du moment qu'ils sont prévenus. Comme chez ma nièce, je suis partie trois jours, j'ai averti le personnel, ils ont prévu mes médicaments pour trois jours et puis ça allait. Puis je vais peut-être retourner cette année, mais bon ben... elle aussi elle a sa famille, elle a ses amis, ils sont en retraite et ils ont des occupations.

Ya-t-il parfois des repas à thèmes ? Qu'en pensez-vous ?

Qu'est-ce ça veut dire. Il y a des voyages parfois, ils sortent en car. Moi, j'irai pas. Je n'irai jamais, parce que j'ai toujours des problèmes d'intestin quand je m'en vais, alors je préfère être sur place.

A Noël, c'est très bien, c'est même trop bien ! Moi, de la maison de retraite, je n'ai rien à dire. Rien ! Il y en a qui se plaignent toujours, moi je n'ai pas à me plaindre, je suis bien.

Fête-t-on votre anniversaire par une petite fête, un gâteau ? Qu'en pensez-vous ?

Oui. Un gâteau, une fois par mois, pour tous les natifs du mois, il va y avoir un goûter le dernier vendredi du mois. Alors tous les natifs du mois sont invités à la table, mais nous, les résidents, on a toujours quelque chose également. Mais madame la directrice, sans doute, est avec eux. Moi, je suis d'octobre, elle était pas là, la directrice, mais bon, il y avait quelqu'un. C'était bien, oh là là !... Des bulles qu'ils appellent. C'est un genre de mousseux.

Avant, paraît-il qu'il y avait un repas, mais tout est changé sans doute, avec les travaux. Là, c'est un goûter, les dames ont un petit quelque chose, les messieurs aussi sans doute, je ne sais pas.

Oh non, ceux qui se plaignent de la maison de retraite de Nort sur Erdre, je ne sais pas où ils vont chercher ça ! Bon, moi, je ne m'en plains pas, je me suis très bien habituée. Parce que premièrement, quand ça a été décidé que je suis là, j'ai dit : "J'y vais de bon cœur, je ne me retournerai pas pour voir ma maison." J'ai repassé par la rue bien sûr, mais j'ai jamais regardé du côté de ma maison.

ENTRETIEN AVEC LA RESPONSABLE HÔTELIÈRE

Quelle est votre formation ?

J'ai eu un CAP employée de bureau, un BEP secrétaire comptable et il y a 2 ans, j'ai passé un CAP en restaurant, candidate libre.

Vous faites le lien entre l'équipe soignante et l'équipe des cuisines. Comment remplissez-vous ce rôle ?

En passant les informations tout simplement, avec les infirmières, qui nous disent que telle personne doit manger haché, mixé, entier. L'aide soignante parfois me dit : surveille l'alimentation, comment elle mange. Je rends des comptes par rapport à leur façon de manger, je remplis des grilles AGGIR, par rapport à la partie restauration. Comme je suis la personne, je me rends compte qu'elle a des difficultés de plus en plus importantes à couper sa viande, je lui fais. Si elle a des difficultés à mâcher, j'en rends compte aux infirmières ou autres. Parfois ça peut être un problème de dents, de bouche, d'aphtes. Il faut sans arrêt être en train de les regarder, de voir le contenu de leurs assiettes, leur façon de manger, voir s'il y a des changements.

Et avec l'équipe des cuisines ?

Si j'ai besoin de donner haché à une personne, je leur demande de me faire plutôt haché. En salle à manger, on privilégie l'entier, et c'est moi, hôtelière, qui leur coupe la viande, soit en petit, soit en plus gros, soit en très menu. On n'a pas du tout de mixé en salle à manger, c'est nous qui hachons. On en a parlé entre la cuisine et la restauration : le cuisinier dit "c'est pas marrant de voir quelqu'un à côté qui a sa petite feuille de salade, sa petite sauce, ses petits légumes, et de voir la personne qui a sa cuillère de bouillie et sa cuillère de purée". La personne elle-même est gênée de ne pas manger comme tout le monde, en général, ils n'apprécient pas trop. On s'occupe nous-mêmes de faire devant eux leur préparation, autant pour les gens qui sont hémiparétiques, qui ont du mal à se servir de leurs mains, de leurs bras que pour les gens qui ont des difficultés avec la texture.

Le service est-il à l'assiette ?

Oui, sauf parfois, les entrées sont au plat. Par exemple, ce midi, c'était de la tarte aux poireaux, j'ai coupé la tarte aux poireaux. Actuellement, dans le mobile home, j'ai 39 personnes, j'ai coupé la tarte aux poireaux à 14-15 personnes. Là, c'était par assiettes, mais des fois, on fait aussi des salades au plat. Ça dépend comment on organise le service, on ne fait pas toujours la même chose.

Estimez-vous avoir une mission de dépistage de mal nutrition des résidents ?

Oui. Une personne qui mange moins, on le signale automatiquement à l'équipe soignante ou à l'infirmière. Madame Untel mange moins en ce moment, avant elle mangeait très bien, il y a peut-être un petit souci. On essaie de trouver la cause. Moi, je parle avec les gens à table, je leur dis à elles-mêmes. Souvent les personnes concernées sont les plus aptes à répondre. Je leur demande ce qui se passe, pourquoi elles mangent moins en ce moment. Des fois, elle va me répondre : "on est en train de vendre ma maison, ça me travaille, je me sens fatiguée, ou je suis constipée...". J'interviens auprès des infirmières, je sais pourquoi elle mange moins en ce moment, parce qu'elle a des problèmes, on en discute.

Comment est organisé le placement des résidents en salle à manger ?

Par affinité, en règle générale. C'est moi qui les place. Quand on est passé au mobile home, j'ai fait un plan de table que j'ai montré succinctement aux infirmières, à l'animateur. On a changé une dizaine de personnes, car ils connaissent les personnes en étage. A nous tous, en l'espace d'une à deux journées, on avait placé tous les gens. J'avais aussi les gens qui me disaient : "tu ne nous sépares pas, tu nous laisses ensemble, attention, tu ne me mets pas à côté d'untel, je peux pas le voir !". Je les écoute au maximum, leur faire plaisir, c'est ce qui est motivant dans mon travail. Sinon, je ne le ferai pas. Que ce soit en restaurant traditionnel ou en maison de retraite, le boulot est le même. Si la personne est mécontente de ce qu'elle mange, ça ne va pas. C'est ce que j'aime avant tout dans le métier que je fais, qu'ils ressortent avec le sourire en disant : "j'ai bien mangé !"

Ce placement est-il souple ? Les résidents peuvent-ils changer de table ou de "voisin de table" facilement ?

Oui, si une personne me dit "j'en ai marre de ma voisine", je vais remonter l'information aux infirmières, aux aide-soignantes. Là, je n'ai aucune place de libre, donc aucun changement n'est possible, sauf si une autre personne m'aurait dit la même chose la semaine d'avant. Dans ce cas-là, ni une ni deux, j'aurai fait le changement. Mais c'est pas toujours évident. Quand on peut, au maximum, on écoute les gens.

Quels sont les critères ou les intervenants qui vous suggèrent une modification à apporter au placement ?

Par exemple, quelqu'un qui a un problème de handicap. Si une personne a le bras droit de handicapé, si elle ne mange qu'avec sa main gauche, il faut qu'elle soit à gauche de la table. Si elle arrive et qu'elle se trouve à droite, elle va sans arrêt se retrouver à taper dans celui qui est droitier. C'est un peu comme de l'ergothérapie, il faut placer la personne en fonction de son handicap. Un pichet de vin, on ne va pas le mettre à droite si la personne n'a pas son bras droit. Elle est amenée à l'échec et ne peut pas se servir elle-même. Par exemple, deux fauteuils roulants, si un a les jambes allongées, on fait attention de mettre une personne assez souple en face pour qu'elle puisse mettre ses pieds sous la chaise ou écarter les jambes ou se mettre sur le côté. On essaie en général de mettre des fauteuils adaptés, par exemple pas deux grands fauteuils l'un à côté de l'autre. Là actuellement, on a dû mettre deux grands fauteuils l'un à côté de l'autre, c'était la dernière place qui restait, on n'a pas eu le choix, mais on essaie de placer les gens correctement. Il y a le pied de la table, donc il faut absolument qu'un cale-pied soit relevé pour que le fauteuil passe bien sur le côté. Je fais hyper attention à ça au niveau de la salle, quand les personnes sont installées, à ce qu'elles soient bien installées.

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

Je vous dirai ça quand les travaux seront finis ! On l'avait atteint ; je pense qu'on avait un super bon service de restauration, quand on avait l'autre salle. Avant, on travaillait avec du vieux matériel, des vieilles tables, des vieilles chaises. Un service de restauration, c'est aussi ne pas passer de la vaisselle sale devant les gens. C'est un tout la restauration. Dans la future salle, normalement, c'est prévu qu'on ait quelque chose de moderne. Même si on faisait un bon service de restauration, servir à droite de la personne, comme il fallait. C'est là aussi où je voulais aller en tant que responsable hôtelière, de façon traditionnelle. Là, actuellement, dans nos mobile home, on ne peut pas passer entre deux tables, déjà ! Donc on est obligé de passer les assiettes en bout de table, c'est déjà moins agréable. Ça fait déjà un an que ça dure, donc pour l'instant, on est là dedans.

Le projet, c'est d'avoir un maximum de tables rondes, pour que ce soit plus convivial, servir les gens comme en restauration traditionnelle, avoir de temps en temps des buffets, pour que les gens voient

ce qu'on leur propose. Et si on a des personnes qui sont aptes à se servir, pourquoi pas. Avoir vu, avoir les odeurs des cuisines, quand ils viendront amener des plats chauds en salle, avoir les émanations de cuisine. On a envie d'avoir des tables chauffantes. Si on a tout ce qu'on a demandé, je crois qu'on fera un super boulot de restauration. Ce sera du pur bonheur !

Tout le projet, on l'a fait en équipe, le plan d'élaboration, la salle, un bar, une cave à vin, une fontaine à eau, les cafetières, du rangement, des plans de travail, des tables rondes avec quatre pieds... Les tables rondes avec un gros pied au milieu, ça plait, c'est moderne, mais c'est pas pour nous, c'est pas pratique avec les fauteuils.

La cuisine aussi a été consultée, le chef de cuisine était là. Il a dit qu'il voulait sa table chaude, son four mixte. Comme les soignants ont été consultés pour les salles de bains, la grandeur des portes. On a fait tout un projet en commun, on s'est réunis plusieurs fois, que la cuisine et la salle, pour bien certifier ce qu'on voulait. Ça va être bien ! On est pressés !

J'ai beaucoup de liaison avec les familles. Ils viennent me voir, ils viennent prendre un café, ils viennent parler de leur papa, de leur maman, qui a ci ou ça, si on peut leur faire ci ou ça. Je les vois une heure le midi, je leur réserve vingt minutes pour discuter le soir.

Il y a aussi des animations le midi, avec l'animateur, c'est appréciable.

Ça fait neuf ans que je suis là, que je connais toutes les familles, c'est bon enfant. Moi, ils ne me parlent jamais de maladie, jamais rien. Je bannis ce genre de discours en salle. Les personnes, bien sûr, qui ont envie de me dire qu'elles sont constipées, elles me disent, ou qu'elles ont mal partout. Mais je ne rentre pas dans cette partie là. Je leur dis : "si vous voulez, j'en informe l'infirmière", mais ça s'arrête là au niveau de la discussion, après on part à rigoler sur autre chose. La salle à manger, c'est vraiment leur faire oublier leurs tracas. Je ne veux pas qu'on parle de maladie. Je préfère qu'on parle de la pluie, du beau temps, qu'on raconte des histoires drôles. Ce midi, par exemple, je leur ai fait faire des exercices de diction, en débarrassant. Je leur ai demandé de répéter "trois tortues trottaient sur trois toits très étroits" ! Il y en a plusieurs qui ont essayé, ça les a amusés. Il y en a qui m'ont dit qu'ils n'étaient pas capables, que j'avais de drôles d'idées. Moi, ça m'éclate et eux apprécient. Le temps qu'ils essaient, ils ne pensent pas à leurs problèmes. En fait, le repas est passé et puis voilà !

J'estime que la personne âgée, à partir du moment où on lui donne de l'amour, elle nous la rend au centuple. Ils ont besoin de se sentir aimés, appréciés. Et nous, quand ils nous le rendent, on est content, même si des fois on sévit. Parfois, je leur dis : "Monsieur ou Madame Untel, vous arrêtez de vous moquer d'elle ou de lui", "arrêtez de répéter toujours la même chose". Ils savent que je peux rigoler, mais que parfois je peux dire stop, les recadrer. Ça ne fait pas forcément partie de mon travail, puisque mon travail, c'est juste leur servir à manger, mais j'aime bien un peu dépasser les limites de mon travail, de faire un peu de psychologie, sans être psychologue. C'est vrai que ça m'est arrivé parfois de voir mes collègues pour dire que telle personne n'était pas bien.

Comme ils parlent fort, parfois, sans forcément faire attention, on écoute une conversation, ça tape à l'oreille et on en parle à la psychologue. Des fois, ça peut faire du bien. Et puis, en tant qu'être humain, on a nos ressentis. Par exemple, depuis un moment, on avait une personne toujours mécontente, agressive, et on s'est rendu compte que cette personne était déprimée depuis la mort de quelqu'un de sa famille. Ça a mis deux-trois mois pour qu'il voit un médecin, la psychologue, l'infirmière. Puis il a eu un traitement pour la déprime et tout est rentré dans l'ordre. Pendant trois semaines, suite à ce décès, il était dans le chagrin, on ne pouvait pas lui parler, il ne pouvait pas parler, puis il est remonté, mais en agressivité. Comme quoi, même en hôtellerie-restauration, on arrive à faire un peu de soin de temps en temps. Tant qu'on est écouté, c'est merveilleux, c'est du travail d'équipe. C'est vrai que si on remonte des informations et qu'on n'est pas écouté, par contre, on s'en va. Là, ça se passe bien, on a des infirmières qui sont à l'écoute de ce que l'on pense sur les gens.

Une personne qui n'aime pas la personne âgée, il faut qu'elle change de boulot. Si je devais travailler, moi, à l'école, je ne pourrais pas, je ne supporterais pas d'être avec des enfants toute la journée, par contre. Ça bouge trop ! C'est complètement différent. La personne âgée a plein de choses à nous apprendre, ce qu'ils ont vécu. Ils nous apprennent plein de choses, qu'on ne connaît pas, que nos enfants ne sauront pas.

ENTRETIEN AVEC LE CUISINIER

Quelle est votre formation ?

CAP cuisinier.

Le travail en institution gériatrique est-il un choix ?

Au départ, non, plutôt par la force des choses, pour avoir une vie familiale plus... tranquille. Au départ, j'ai travaillé en restauration, pour des privés, puis en collectivité.

Qu'en attendiez vous ?

La même passion qu'en cuisine, qu'en restauration classique, ce qui s'est révélé comme tel. On arrive à faire à peu près le même travail, différent, mais avec autant de passion. La différence est sur le produit. On a 2,50 € par jour, on ne travaille donc pas le même produit, peut-être des produits moins nobles. On travaille certaines choses un peu plus, comme le poulet, mais on peut s'éclater autant. S'amuser, travailler avec autant de passion, quelque soit le produit. Les légumes, on ne travaille quasiment que du frais. Poisson, viande, c'est frais. On fait nous-mêmes nos pâtisseries, on ne travaille pas de produits finis. On a quand même un travail de cuisinier. J'aime bien la pâtisserie, ce serait plus ma passion, mais je travaille tout.

*Le fait que certains résidents puissent avoir des pathologies chroniques ou aiguës est-il une gêne dans votre travail ?
En tenez-vous compte ?*

Dans l'ensemble, ça va, on n'est pas gêné, pas beaucoup. On n'est pas tellement tenu par les régimes. La moyenne d'âge est de 85 ans, donc on leur laisse le choix, mais on n'impose pas beaucoup. S'ils veulent manger un dessert, on tolère, ce n'est pas strict. Finalement, on ne tient pas compte du régime, c'est plutôt le goût du résident, à moins que les infirmières nous disent attention. Mais avant tout, c'est la notion de plaisir. Il faut leur garder ça. C'est vrai que quand ils voient quelqu'un avec un gros gâteau et que pour eux, ce n'est qu'un petit dessert sans sucre, ou autre... Donc on leur laisse le choix.

Avez-vous des échanges réguliers avec les équipes de soins ?

Non, très peu. Plus avec les infirmières, tous les jours, mais bref, quelques minutes pour connaître les personnes qui mangent en chambre, mais pour parler cuisine, non. On n'a pas beaucoup de relation.

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

Actuellement, non, pas encore. On va avoir un nouveau projet, une nouvelle cuisine. Je pense qu'on n'est pas loin. On peut encore améliorer un peu plus les choses. Ce que je veux, c'est travailler un petit peu plus avec la carte pour les gens. Ne pas imposer, avoir un peu plus le choix, dans les entrées, qu'on n'impose pas les tomates ou la salade composée. Ce sont mes idées et le choix dans la viande aussi, un petit peu plus comme en restauration.

Là, c'est le menu unique. Mais on connaît nos résidents, par exemple, je sais qu'untel n'aime pas l'agneau, donc on prévoit toujours. On sait qui n'aime pas l'agneau, qui n'aime pas le lapin, qui

n'aime pas les petits pois, donc il y a toujours autre chose. Pour les desserts, c'est pareil, il y a le dessert du jour, mais il y a des yaourts, des compotes, des fruits. Il y a un choix déjà, mais j'aimerais un peu plus précis, un peu plus "restauration". Dans l'idée, c'est ça. Je pense qu'on va y arriver.

Êtes-vous aidé par une diététicienne pour l'élaboration des menus ? Êtes-vous satisfait ? Quelles seraient vos attentes ?

Actuellement, non. Mais là, c'est en projet pour cette année.

Qu'elle nous conseille un petit peu plus, pour équilibrer les menus, c'est peut-être là où on est moins bon. L'équilibrage des menus, les connaissances. Mais équilibrer les menus, si on laisse le choix aux résidents, ce ne sera peut-être plus équilibré. Qu'elle fasse partie de la cuisine, travailler en équipe.

Actuellement, c'est moi qui les fais. Je les prépare une semaine à l'avance, en fonction des produits de saison, les endives, les choux en ce moment, les poireaux. C'est vrai qu'on est limité, quand on veut vraiment travailler le produit de saison. On va me reprocher, il y a beaucoup de choux, mais en ce moment entre les choux-fleurs, les choux de Bruxelles, les poireaux, on est très très limité.

J'ai mon marchand de légumes, mon poissonnier, mon boucher, mon volailler, et mon fournisseur de produits laitiers. Les produits surgelés, c'est principalement, les légumes.

Avez-vous des contraintes ?

Oui. Au niveau vétérinaire, on a des règles d'hygiène à suivre, qui sont très très strictes. Beaucoup de notes à prendre, rendre des comptes. A la réception de la marchandise, on doit prendre la température, ensuite au niveau de nos frigos. C'est vrai qu'on nous met des contraintes, au niveau règles d'hygiène à suivre qui sont assez strictes.

Qui vous contraindraient à ne pas faire certains plats ?

Oui, je ne vais pas m'amuser à faire de la crème anglaise. Je ne travaille pas d'œufs frais. C'est interdit, je ne sais pas, mais par exemple, des œufs coque, on n'a pas le droit. On doit travailler les œufs en brique, les blancs, les jaunes. Il y a certaines règles, mais bon, ça nous fait gagner du temps aussi.

Avez-vous des contraintes financières ?

De temps en temps, oui. Ce n'est pas illimité, mais ma direction ne m'embête pas trop là-dessus. Si je veux faire du foie gras, du homard, comme on n'en fait qu'une fois dans l'année, on n'est pas très limité.

Globalement, êtes-vous satisfait de la façon dont vous exercez votre métier ?

Ah oui, oui, complètement ! En plus, il y a la nouvelle cuisine qui va arriver, avec beaucoup d'idées, de nouveaux objectifs. En plus, on s'entend bien, on est content. Je pense qu'on a encore beaucoup à faire pour les résidents, beaucoup de choses à leur apporter. Et eux aussi nous apportent beaucoup de choses. Alors là par contre, il y a un échange avec eux. Ils nous donnent des idées de temps en temps : "on aimerait bien manger ça"...

Auriez-vous des souhaits à formuler ?

Que ça continue... Ça fait 21 ans que je suis là. Sur 21 ans, ça a déjà bien progressé, donc que ça continue comme ça. Qu'on progresse, et que ça évolue également. Que ça continue comme ça, comme depuis que je suis arrivé, sans restriction budgétaire. J'aimerais bien qu'il y ait un peu plus de personnel en cuisine, qu'on soit un peu plus nombreux, mais ça ce sera impossible. C'est comme dans toutes les équipes, on aimerait bien avoir un petit peu plus de personnel. En gros, c'est ça.

Y aura-t-il plus de résidents avec la nouvelle structure ?

Normalement, non. Mais il y en aura un peu plus, je pense, plus de studios, plus de chambres. Je pense qu'il y aura un peu plus de résidents, entre 5 et 10. Là, on doit être à 85 résidents.

Je suis complètement satisfait. Ce n'est pas parce qu'on est en maison de retraite, mais globalement le travail est agréable. Ce n'est pas que de la purée, on arrive à faire quand même des choses biens. Ici, en salle à manger, on n'envoie pas de mixé, parce que vis-à-vis des autres, c'est moins appétissant, et un peu dégradant, puisqu'ils ne mangent pas comme les autres. Le morceau de viande, par exemple, va être entier, il ne va pas être haché au robot. Elle coupe, elle coupe ! Dans les étages, par contre, on a du mixé. Ils mangent la même chose, sauf que c'est mixé. Le poisson va être mixé, et reconstitué pour être joli. On essaie de ne pas faire trop de différence, on travaille le même produit. Certains l'achètent tout prêt, tout fait, mais nous, non. Le légume va être mixé et on le remet en petite tonnelle, sur une assiette. Donc en général, c'est bon.

En salle à manger, c'est à l'assiette ; ça fait pratiquement 20 ans qu'on travaille à l'assiette. Le projet dans la nouvelle structure reste le même. Certaines maisons de retraite reviennent au plat. Moi, ça ne me plairait pas trop. C'est plus sympa pour nous, on peut se permettre beaucoup de choses, plusieurs présentations, plusieurs légumes, des petites découpes. C'est plus agréable pour nous et puis pour le résident. Type restaurant. Le soir, c'est au plat, du fait qu'on n'est pas là en cuisine et les filles ne sont que deux. Peut-être qu'on changera aussi pour le soir, on verra. Nous, on finit en règle générale vers quatre heures, donc tout est prêt, en maintien en température, et les filles le dispatchent après. Tout est prêt. En général, c'est potage, légumes, fromage et dessert. C'est simple, le soir.

ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE

Quelle est la réflexion d'établissement quant à l'alimentation ?

La réflexion nous est guidée en réaction à ce que nous demandent les résidents. A savoir, ce qui leur importe dans la journée, c'est les repas. A tel point que l'autre jour, je suis allée à l'inauguration d'une maison de retraite, j'y ai rencontré quelqu'un que je connais bien, qui est une grande cousine, qui est résidente, je lui demande, qu'est-ce qui est le plus important pour toi dans la journée, et elle me dit "les repas".

Et pourtant, dans toutes les maisons, maintenant, on déploie des trésors d'imagination pour l'animation, pour l'ouverture sur l'extérieur, mais elle me dit l'alimentation, les repas plutôt. Donc en fait, je crois que oui, les repas c'est très important. Et là par exemple, je me base un peu sur elle, et en fait quand on y réfléchit, on se base toujours sur des réflexions des gens ou sur des remarques.

Si vous voulez, ils ont des places à table, et donc ça leur permet d'aller vers des gens de façon un peu organisée, parce que aller vers des gens de façon spontanée, c'est beaucoup plus compliqué. Ça veut dire qu'il faut un engagement personnel, des relations individuelles, alors que là les places sont décidées à table. Alors c'est vrai que quelquefois, ça fait l'objet de négociations, ces places-là, mais une fois que c'est institutionnalisé, les gens y vont et ils ont un droit légitime à occuper telle place et donc un droit à rencontrer telle ou telle personne.

Donc par exemple, cette dame elle me disait ce qui est intéressant, c'est les repas, pour cette raison là. Je lui dis oui mais vous pouvez quand même les rencontrer à un autre moment, au cours des animations. "Ah non c'est pas pareil ! Au repas, c'est beaucoup mieux".

Quels sont les horaires de repas ? Qu'est-ce qui a motivé ce choix d'horaire ?

Donc il y a l'alimentation, mais il y a le moment du repas. Donc la réflexion autour de l'alimentation, c'est se dire que c'est des moments sociaux importants et qu'on doit y répondre à des heures symboliques importantes : midi, 19h. Donc pour l'instant, le repas n'a pas lieu à 19h, mais avec la nouvelle structure, je compte bien pousser le repas vers 19h. Cela fait 20 ans que je suis là. Quand je suis arrivée, le repas de midi, c'était 11h30 et il y a 15 ans que c'est midi. Par contre, pour le soir, j'ai jamais réussi à aller au-delà de 18h30. Moi, je voulais faire 19h et une enquête avait été faite et les résidents en fait ne voulaient pas de 19h ; ils voulaient être rentrés pour 19h dans leur chambre pour pouvoir voir la télévision, FR3 et les actualités régionales. Donc c'était à cause de la télé qu'on avait mis 18h30 et puis c'est qu'il y avait certains résidents qui disaient : "il ne faut pas que les filles rentrent trop tard chez elles". Mais maintenant avec toutes les obligations que l'on a vis-à-vis de nos "tutelles" qui nous demandent de raccourcir le jeûne de nuit, on a tendance à repousser l'heure du repas. Dans la nouvelle structure, j'ai déjà annoncé que je voudrais que ce soit 19h. Cela suppose de faire de nouveaux horaires, de retravailler sur le déroulement d'une journée.

Parvenez-vous à faire correspondre ce projet avec la demande de chaque résident ou de sa famille ?

Le projet, c'est d'avoir une alimentation équilibrée, variée. On va tâcher de travailler les produits frais, locaux, pour être dans l'esprit du développement durable. Donc l'idée, c'est d'avoir une nourriture de qualité et équilibrée. Il se trouve que quelquefois cela vient en conflit avec les résidents, par exemple un résident diabétique. On a des prescriptions du médecin, ou on n'en a pas et on sait que c'est un diabétique, et la prescription est ancienne ou il vient de l'extérieur. Quand ils voient un dessert passer devant leur nez, c'est sûr que les agents le disent : on a du mal à dire non, on entre en conflit avec eux, ils veulent quand même leur dessert.

Par exemple, pour les diabétiques, c'est compliqué et c'est vrai que l'alimentation, c'est vraiment un

moment fort de la journée, et ce qui est incroyable, c'est que ça cristallise énormément de symboliques et d'attachement à certaines valeurs personnelles. La blanquette, c'est sacré, mais SA blanquette, parce qu'il y a 30 recettes de blanquettes. Les cuisiniers ont beau faire une blanquette, ce ne sera jamais MA blanquette. Donc j'ai toujours des remarques : "il n'y avait pas de champignons, ils n'ont pas passé les oignons". C'est difficile de leur faire plaisir, parce que même si c'est de la bonne nourriture, ça ne correspond pas forcément à leurs recettes.

Ceci dit, les gens ici disent qu'ils sont contents, il y a des prises de poids très importantes. Donc là, j'entre plutôt en conflit avec le médecin, qui aimerait plutôt à ce qu'on les mette au régime. Moi je suis une gourmande, alors j'aurai tendance à dire dessert, dessert et très sucré. Et là alors le toubib, il n'aime pas qu'on mette trop de desserts et dit qu'il ne faut pas trop sucrer. Donc moi, je serais suivie par les résidents, pas de problèmes, mais par rapport à la prise de poids, on fait un peu la guerre aux résidents et aussi un peu la guerre aux médecins, quoi ! Donc moi je suis plutôt dans une optique d'alimentation-plaisir, parce que je sais que c'est le moment qu'ils attendent, que le goût, l'odorat, ce sont des capacités qui restent longtemps. Donc je serai plutôt pour faire de l'alimentation-plaisir. Oui, il peut y avoir des conflits avec les familles, les résidents, ou le médecin.

Comment les menus sont-ils élaborés ?

Avez-vous eu recours à la diététicienne ? Si c'est le cas, dans quel sens faites-vous appel à elle et quelles sont vos attentes ?

Les cuisiniers ont une très grande latitude, je ne dis rien, je ne fais rien. J'avais entrepris un petit travail sur... que je n'ai pas poursuivi... Quand j'ai des plaintes, pour ne pas avancer ces plaintes frontalement aux cuisiniers, je prends des détours et donc. J'avais entrepris une liste de plats qu'ils aimaient et qu'ils n'aimaient pas. J'avais demandé aux cuisiniers, ils aiment bien le pain perdu, j'avais demandé d'en faire au moins 3 fois dans le mois. Ça c'est une réflexion qui a commencé, mais qui est embryonnaire. Donc pour l'instant, ils font ce qu'ils veulent. Surtout, là je suis assez mal placée pour leur demander quelque chose de sévère et rigoureux, parce qu'ils sont dans des bungalows. Donc dès qu'on est à nouveau dans des locaux spacieux, on va reprendre avec l'aide d'une diététicienne des choses un peu plus ordonnées, concertées. Mais pour l'instant, c'est eux. Ils ne suivent pas du tout de plan alimentaire sur 5-6 semaines, c'est au gré de leur imagination et au gré des propositions des fournisseurs. Si c'est marqué poisson frais pour le vendredi, ça dépend de ce qu'il y aura dans le camion du poissonnier.

De nouveaux locaux vont être mis en service. Les résidents auront-ils le choix de manger soit en salle à manger, soit en chambre ?

Là-dessus, il y a des règles. Pour les valides, la règle, c'est de descendre en salle à manger et d'y prendre les deux repas, à cause de ce moment de socialisation qu'est le repas, et il faut pouvoir manger seul. J'estime que dans une salle à manger... Ça, c'est une amie qui avait sa belle-mère qui était dans un établissement et qui lui avait dit qu'elle n'aimait pas être nourrie devant les autres. Moi je pense que c'est un peu humiliant d'être nourri à la becquée devant d'autres personnes.

Donc dans cette salle à manger, on y va... même en fauteuil roulant, avec un déambulateur, mais on mange seul, et on n'y va pas avec la perfusion, on n'y va pas dans un grand fauteuil où on est tout allongé, on y va comme pour une salle à manger, on y est assis. L'idée, ce serait même de les transférer de leur fauteuil roulant dans un fauteuil pour qu'ils soient en salle à manger comme les autres. L'idée, c'est vraiment, dans la grande salle à manger, on y mange comme les autres et seul, dans l'autonomie. On peut manger haché, mixé, tout ce qu'on veut, mais c'est la position pour pouvoir être un convive acceptable par les autres.

A contrario, tous ceux qui ne peuvent pas manger seuls, ou qui mangent dans des grands fauteuils complètement allongés, parce qu'ils sont très raides ou rétractés, tous ceux qu'il faut faire manger, il y a des salles à manger d'étage qui servent à tous ceux qu'il faut nourrir complètement. Donc eux aussi ont des salles à manger très agréables pour 10 ou 12 résidents, par groupes de chambres.

Ceux-là ont les mêmes nourritures que les autres, mais on leur donne à manger, ou alors ils mangent salement, ou avec des outils spéciaux, mais pas en salle à manger.

Si le résident demande à manger en chambre, accepterez-vous ? Et si oui pour un, comment ferez vous pour un plus grand nombre ? Acceptez vous tous les résidents sans distinction en salle à manger ?

On a accepté des dérogations, je repense à une dame qui a toujours mangé en chambre. Elle est arrivée dans un très piteux état, puis en fait elle est repartie, paf d'un coup de talon. Elle a toujours pris ses repas en chambre parce qu'elle avait commencé comme ça et qu'elle ne voulait plus sortir de sa chambre. Il y a eu quelques cas comme ça et je pense que c'est la liberté, c'est-à-dire qu'ils ont le droit, c'est à nous de tout faire pour qu'ils acceptent le moment social qui est celui de la rencontre en salle à manger. S'ils ne veulent vraiment pas, jusqu'à maintenant, on ne disait rien sur le plan financier, mais je pense que ceux qui voudront manger en chambre sans cause médicale, il y aura un supplément de prix.

Là, aujourd'hui, on peut manger en chambre avec un plateau, si on est malade, là il n'y a pas de problème, c'est une décision d'infirmière en concertation avec l'équipe de soin, donc là, on mange en chambre, en plateau. Par contre, si on le demande tous les jours pour pouvoir s'extraire du groupe, il y aura un supplément de prix, parce que c'est aussi du travail supplémentaire. C'est un surcroît de travail.

Quel esprit aimeriez-vous impulser en salle à manger ?

On hésite beaucoup entre salle à manger et restaurant. Salle à manger, c'est plus convivial, il y a plus une notion de famille. J'avoue que cette appellation de salle à manger est intéressante. L'appellation restaurant est aussi intéressante et les cuisiniers préfèrent l'appellation restaurant, cela les valorise plus. C'est peut-être un débat que l'on aura dans les années futures. Restaurant, cela oblige peut-être les gens à s'habiller, à avoir une apparence extérieure, de ne pas venir avec des chaussons, de ne pas venir avec un tablier. C'est un moteur de travail sur l'autonomie. Donc l'état d'esprit, c'est un moment de socialisation fort. Quand on est socialisé de cette façon, on a une petite salle à manger pour recevoir des invités, on peut recevoir sa famille, c'est-à-dire que cela nous permet d'avoir des relations dans la maison de retraite, et avec des personnes extérieures. Donc c'est pour ça que c'est important d'y venir. Et puis, c'est leur faire plaisir. J'aime bien quand ils me disent "Ah ! C'était bon ce midi". J'adore ça, je trouve qu'on a tout gagné quand ils nous disent que c'était très très bon le midi. Donc là dans les nouveaux bâtiments, on a vu une grande salle à manger et devant il y aura une grande esplanade pour leur permettre d'attendre le repas. Comme ça, ça ne dure pas simplement une heure, ça dure le temps d'avant et le temps d'après. Puisque c'est les moments forts de la journée, tant qu'à faire, il faut potentialiser ça. Donc il y a avant, après, donc là il y aura une grande pièce qui leur permettra de prendre le café à la sortie. On ne sait pas encore si on le donnera en salle à manger ou à la sortie. Pour avant, cela permet de descendre à 11h et de passer une heure avant. Donc cet endroit-là a été vu comme un endroit d'attente en salle à manger pour que le personnel puisse fermer les portes et travailler, circuler, distribuer les médicaments. On a donc prévu une esplanade devant qui est aussi une salle d'animation.

Le projet en maison de retraite est d'adhérer au plus près à un service d'hôtellerie - restauration. Pensez-vous que cet objectif soit atteint ?

C'est pas moi qui peut le dire ! Ce serait un évaluateur externe qui pourrait dire si l'objectif a été atteint. En plus, on attend actuellement le nouvel équipement. Moi, je pense qu'avec l'équipe de cuisine que l'on a, qui est très attachée à la fabrication, avec ces idées-là que j'essaie d'imposer sur "on ne va pas au restaurant si on est malade, si on a une perfusion...". Moi, je ne suis pas du tout du milieu médical, je suis juriste et je me bagarre sans arrêt contre le milieu médical ou paramédical,

qui voudrait que tout le monde aille en salle à manger. Moi, je dis niet, tant que je serai là, je ne veux pas ça pour la maison, je veux une salle à manger. On n'est pas dans un hôpital. Donc essayer de s'éloigner de la salle à manger hospitalière. C'est très bien à l'hôpital quand on a la perfusion et que l'on mange avec les autres, par contre pas ici. Parce que ceux qui n'ont rien, qui n'ont que la vieillesse pour fardeau, il faut quand même qu'il aient un environnement non médicalisé. Les paramédicaux, les médicaux ont plutôt tendance à ne voir que leur métier. Ils ne voient pas simplement le fait d'être vieux. On a beaucoup de gens qui viennent ici pour une cause médicale de dépendance, de perte d'autonomie. On a tendance à vouloir tout médicaliser. Je pense qu'il faut de la place pour tout le monde, pour ceux qui ont besoin de soins, il n'y a pas de problème, il faut donner les soins, mais peut-être dans les endroits adaptés, c'est-à-dire les petites salles à manger d'étage. Et ceux qui n'ont pas besoin, sauf la petite pilule du midi et du soir, qu'on donne discrètement, il faut que ceux-là, ils aient une belle salle à manger et un bel environnement où ils pensent à autre chose qu'à leurs petits bobos.

Donc peut-être que ce sera réussi si chacun a sa place, les biens portants comme les malades. Mais c'est quand même un combat tous les jours, parce qu'il y a chez les paramédicaux la sacrosainte valeur qu'il faut que les bien portants soient solidaires des autres, c'est-à-dire que les bien portants viennent en aide aux autres. Quand je vois une dame qui perd son dentier devant moi, ça m'écœure et je ne peux plus manger en face, j'ai déjà eu la remarque. Ils n'ont pas forcément à être solidaires de tout. Je pense que la vieillesse est déjà un fardeau. Si on n'a que ça, il ne faut pas en rajouter. Même parmi les directeurs, ce n'est pas forcément des opinions partagées. Il y a des seuils de tolérance. Si on avait peu de dépendants, si on en avait un, il mangerait avec les autres. Mais on a majoritairement des gens qui ont des soucis et des pertes de capacités. Là, il faut faire attention, il y a des seuils qui ne sont plus admissibles par les autres. C'est parce qu'on est déjà "envahis" par la dépendance que j'ai envie de protéger ceux qui ont encore tout, qui n'ont que la vieillesse à porter. Ce sera réussi si on arrive à faire une place à tout le monde, si tout le monde est content, si on peut discuter des recettes, si on peut aussi avoir des produits de qualité, si on peut faire participer les résidents parce exemple en équeutant les haricots verts, en participant à des pluches. Ce que j'aimerais bien aussi, c'est pouvoir m'approvisionner avec des gens du coin et dire aux résidents : "La viande vient de chez Untel que vous connaissez, les haricots verts viennent de telle ferme". C'est aussi ré ancrer dans le milieu local, plutôt que les vieux soient à l'écart dans un petit endroit. Il y a matière à faire ! Mais c'est beaucoup de travail, parce qu'il faut convaincre. Évidemment, ça me plaît. Je ne pourrais pas faire un projet qui ne me plaise pas ou qui ne me corresponde pas. Peut-être que c'est parce que je ne suis pas soignante que je pense comme ça, je ne sais pas.

Et puis je me base sur des réflexions. Par exemple, ma grande cousine me parle des repas, alors qu'elle fait de la musique, elle a beaucoup d'activités, elle va encore à l'extérieur, mais pour elle, les repas c'est important. Et puis la réflexion de la belle-mère d'une copine qui n'aime pas être nourrie devant les autres. Quand ils sont tous nourris dans une même pièce, ce n'est pas choquant, ce n'est pas humiliant, il n'y a pas quelqu'un qui est au-dessus de vous. Je veux aussi que les soignants donnent à manger assis. Il ne faut pas donner à manger debout, c'est très désagréable. Donner à manger assis, ça permet aux agents de se reposer et c'est comme si je mangeais à côté de vous. Je défends ces valeurs-là pour que tout le monde ait sa place. Il y a des directeurs qui ont une salle à manger collective et une autre salle à manger avec un paravent ou même un mur et dedans, on met tous ceux qui ne mangent pas tout seuls. Donc il y a tous ceux qui sont à peu près normaux et tous ceux qui sont avec des grands fauteuils, des bavoires. Ah oui aussi, en salle à manger, pas de bavoir, une serviette ! Même si on met une serviette dans le col, ça ne me gêne pas, mais pas le grand bavoir plastique. Donc il y a des grandes salles à manger où ils sont à côté avec leurs grands fauteuils, leurs grands bavoires... et ils sont à côté. Moi, je crois que c'est pire que tout parce qu'on les compare. Visuellement, on a les deux choses : on a les valides et on a "les becquées" à côté. Moi, je préfère que paisiblement on leur donne à manger dans un environnement. Et comme ils

seront entre eux, on peut les laisser à leur rythme, ça peut durer une heure et demie, ça dure tout l'après-midi, mais ce n'est pas grave. On va à leur rythme, l'agent repasse, redonne un truc, stimule. Ce n'est pas possible au moment du repas de faire tout ça. C'est aussi bien respecter leurs besoins. Et ne pas les humilier par la comparaison de gens. Ces gens-là, ils étaient comme les autres avant. Et si ils sont devenus comme ça, c'est qu'il y a eu une dégringolade. Donc c'est le miroir de ces gens-là qui est difficile, pour les bien portants (est-ce que je ne vais pas devenir comme ça ?) et pour ceux qui ne vont pas bien (j'étais comme ça avant, mon dieu qu'est-ce que c'est triste). C'est un vieux dicton "qui se ressemble s'assemble" ; c'est assez vrai en collectivité.

J'ai un frère qui est mort assez jeune d'un cancer ; il avait dit "les gens bien portants m'emmerdent". C'est lourd de sens, parce que c'est trop dur de voir des gens en bonne santé quand vous savez que vous-même vous partez. Je pense que pour les gens vieux, c'est aussi vrai. Les gens vieux bien portants n'ont pas à prendre en charge les autres. Je m'élève contre cette idée de solidarité quand elle est imposée, parce que le miroir de celui qui est plus abîmé que soi, c'est trop difficile. Si c'est fait spontanément, il n'y a pas de problème. Dès qu'on oblige des gens à avoir ce miroir-là, ça me gêne. En tant que chef d'établissement, tant que je peux éviter ça, je le fais.

TITRE DE THÈSE

ALIMENTATION DES PERSONNES AGEES VIVANT EN INSTITUTION : RESSENTI SUR LA RESTAURATION COLLECTIVE.

RÉSUMÉ

En France, 12 % des personnes âgées vivent en institution, ce qui représente environ 650 000 personnes. L'entrée en maison de retraite induit une rupture avec leur vie à domicile, occasionnant un véritable bouleversement dans leurs habitudes, notamment alimentaires.

De nombreuses thèses traitent de la dénutrition du sujet âgé. Nous avons voulu nous placer sur un plan non médical et nous intéresser au vécu de la restauration collective, au quotidien.

Huit témoignages de résidents ont été recueillis à l'aide d'entretiens semi-directifs, corrélés ensuite aux entretiens du cuisinier, de la responsable hôtelière et de la directrice de la maison de retraite.

Ce travail nous a permis de constater que les résidents ont un bon vécu de l'institution, et que les revendications sur l'alimentation sont souvent l'expression d'un mal-être. Le personnel est sensibilisé à l'exercice en milieu gériatrique et mène ses actions dans le sens du projet de vie individualisé.

MOTS-CLÉS

Alimentation

Vécu

Institution

Collectivité

Projet de vie individualisé