



Préparation de café traditionnelle et entièrement automatique d'un seul et même fournisseur:

Engagement des ressources en fonction des besoins auprès du nouvel EMS «Cristal»!

Voici bientôt 50 ans qu'a été construit l'EMS Cristal dans le quartier de Mühlefeld à Bienne. Tout au long de ce demi-siècle d'existence, cette institution s'est taillée une réputation pour son service orienté aux besoins de ses hôtes, pour son encadrement à caractère familial – et pour son excellent café. Afin d'être en mesure de répondre à tous les souhaits de ses résidents relatifs au café, l'EMS «Cristal» mise désormais sur des machines à café Egro et Rancilio et sur les conseils orientés aux besoins pratiques de la maison Egro Suisse AG.

Texte: Stephan Frech, directeur des Editions Gourmet, photos: Rolf Neeser

«Nous sommes assez bons et nous nous améliorons en permanence», voilà comment Patrizia Casablanca, la directrice de l'EMS «Cristal», résume les prestations de son institution. L'établissement médico-social situé au cœur de la ville de Bienne convainc en tous points: ses pièces sont de généreuses dimensions et baignées de lumière, l'aménagement est moderne et conforme aux besoins des handicapés, le personnel est cordial et toujours serviable. On comprend fort bien que l'EMS «Cristal», construit en 1970, poursuit l'objectif de proposer à ses résidents un service hôtelier compétent. Ce concept de prestation est, aujourd'hui encore, bien visible et perceptible, ce qui est aussi dû au nouveau bâtiment qui vient d'être édifié au cours de ces trois dernières années.

Des places en EMS ardemment convoitées

A l'époque, l'EMS «Cristal» était, avec ses 42 résidents,

le plus petit des quatre EMS de la métropole du Seeland. Comme les installations avaient perdu de leur éclat et ne répondaient plus aux besoins actuels, la Fondation «Stiftung für Betagtenwohnungen Biel-Bienne», responsable de l'institution, a choisi d'édifier un nouveau bâtiment avant d'organiser un concours anonyme correspondant. Le concept de la communauté d'architectes «Büro Konstrukt/Hauswirth Architekten» aura gagné le concours et prévoyait un bâtiment de trois étages avec un restaurant public au rez-de-chaussée.

La réalisation du projet ne s'est pas fait attendre longtemps: au mois d'août 2015, le conseil communal prenait la décision de réaliser le projet et la première pierre était posée une année plus tard. Pendant la réalisation du nouveau bâtiment, qui aura duré environ trois ans, les résidents de l'EMS «Cristal» ont été encadrés ailleurs. En automne 2018, les nouvelles chambres étaient prêtes:



Le restaurant public de quartier ainsi que la salle à manger des résidents se trouvent tous les deux au rez-de-chaussée du nouvel EMS «Cristal». Les deux secteurs sont séparés

les 72 chambres individuelles et 24 appartements protégés sont très convoités. «Pour les chambres individuelles dans les départements de soins, nous avons une liste d'attente car la demande est très forte» constate la directrice de l'EMS, Patrizia Casablanca.

Ce grand intérêt s'explique sans doute également par l'encadrement proposé: les 90 collaborateurs environ de l'EMS «Cristal» sont une équipe bien rodée qui entretient des contacts amicaux avec les résidents. «Nous employons également des personnes souffrant d'un handicap, par exemple le syndrome de Down, et offrons également des places pour les personnes faisant leur service civil» souligne la directrice de l'EMS Patrizia Casablanca pour Pot-au-Feu: «Pour nos résidents, il est intéressant d'être encadrés par des personnes plus jeunes car cela rend leur vie quotidienne plus variée. Ces échanges sont d'ailleurs très appréciés des deux côtés.»

Fait maison, régional, saisonnier

En ce qui concerne la restauration du home, l'EMS

«Cristal» voue une grande importance à la production maison: «Nous préparons frais du jour 90 pour cent de l'assortiment culinaire» dit le chef de cuisine Bernhard Beutler qui travaille depuis 1995 auprès de l'EMS. «A l'origine, je ne voulais rester que deux ans. Toutefois, je me suis attaché au 'Cristal' et à ses résidents. J'essaie de visiter régulièrement chaque résident afin de déterminer quels sont ses souhaits et ses attentes.»

Que ce soit des aliments en purée, des diètes spéciales ou simplement un désir un peu particulier – le chef de cuisine Bernhard Beutler s'adapte aux besoins culinaires les plus variés. Il est clair qu'il ne faut pas faire de concessions en matière de variété: «Les résidents mangent ici tous les jours et sont dépendants de notre cuisine» avoue Bernhard Beutler: «C'est pourquoi nous veillons à ce qu'un mets ne figure à nouveau au menu au plus tôt qu'après six semaines.»

Les résidents peuvent choisir quotidiennement entre trois menus et une petite carte. De plus, le chef de cuisine et son équipe de cuisine de sept collaborateurs propo-



dans l'espace de manière très élégante par un buffet de débit de café. C'est également là que se trouve la nouvelle machine à café automatique hautement rationnelle Egro NEXT avec dispositif EasySwitch qui prépare une qualité de café optimale.

sent régulièrement des spécialités de saison – en hiver, par exemple, de la saucisse au marc ou les tartelettes aux pommes à la sauce vanille.

Un restaurant d'EMS hors du commun

En principe, Bernhard Beutler se considère comme un cuisinier gastronomique et non pas comme cuisinier d'EMS. Cela est également très important pour la responsable de la gastronomie, Doris Corrêa: «Nous préférons ne pas être considérés comme le restaurant de l'EMS et cherchons à nous faire un nom dans le quartier comme établissement de proximité.»

L'EMS «Cristal» propose les possibilités de restauration suivantes:

- ▶ Le restaurant ouvert au public se trouve au rez-de-chaussée. Il peut accueillir jusqu'à 50 personnes et ouvre ses portes quotidiennement.
- ▶ La salle à manger des résidents de l'EMS se trouve dans la même pièce et n'est séparée du restaurant public que par une station de débit de café. Ici, 52 personnes

peuvent s'asseoir. Le concept gastronomique prévoit différentes heures de repas de manière à ce que tous les résidents trouvent place dans la salle à manger.

▶ Sur demande, les résidents peuvent également manger à l'étage. A cet effet, il y a jusqu'à 15 places assises à disposition par étage.

▶ En été, l'EMS utilise également la terrasse du jardin qui offre 40 places assises ainsi que la vue sur le parc du quartier.

▶ De plus, l'EMS «Cristal» loue également plusieurs salles pour des banquets, des séminaires ou des ateliers.

Un morceau de qualité de vie

«Une chose était très importante pour nous lors de la planification gastronomique: nous voulions être en mesure de proposer une excellente qualité du café partout dans l'immeuble» souligne la responsable de la gastronomie Doris Corrêa face à Pot-au-Feu: «En effet, 'Tor noir' est très apprécié des résidents de l'EMS. Avant la réalisation du nouveau bâtiment, nous disposions d'un

Gastronomie en EMS



La machine à café traditionnelle à tamis Rancilio Classe 9 USB et ses deux groupes d'infusion assurent à la perfection une «cultura di caffè» à l'italienne. Cette machine se trouve dans le secteur public du restaurant, ce qui permet aux clients extérieurs et aux résidents d'observer la préparation des spécialités à base de café.

restaurant libre service dans lequel les résidents devaient préparer leur propre café-filtre. Avec le nouveau concept de débit de café, les habitudes se sont modifiées: les résidents boivent désormais vraiment beaucoup de café! Il est d'ailleurs intéressant de constater que personne ne demande une alternative sans caféine et que tout le monde dort apparemment très bien!»

La consommation élevée de café est aussi due aux nouvelles machines à café de toute première qualité des marques Egro et Rancilio que la responsable de la gastronomie Doris Corrêa et son équipe ont évaluées avant de les choisir.

Un total de six machines à café de la maison Egro Suisse AG sont utilisées quotidiennement auprès de l'EMS «Cristal»:

► Le premier et le deuxième étage de l'EMS sont équipés tous les deux d'une machine à café automatique de la marque Egro ZERO Quick Milk.

► Le local du personnel permet aux collaborateurs de se préparer des spécialités à base de café préparées par une Egro ONE Top Milk.

► Pour le restaurant public, la direction du «Cristal» a opté pour la machine traditionnelle à tamis Rancilio Classe 9 USB avec deux groupes d'infusion. «Nous avons placé cette machine très consciemment dans cet endroit afin que les résidents puissent observer la préparation des café destinés aux clients externes» précise Doris Corrêa.

► La partie publique du restaurant est également équipée d'une Egro NEXT Top Milk, le modèle le plus récent de la maison Egro Suisse AG.





Un débit et un service de café soignés sont également assurés dans les étages de l'EMS «Cristal» à Bienne: le débit de café se base sur les machines à café automatiques Egro ZERO Quick Milk. Les spécialités à base de café sont préparées et servies par les collaborateurs de l'EMS.

► Une station de débit de café mobile dispose en outre d'une Egro ZERO Pure Coffee qui ne prépare que des boissons à base de café.

La configuration de l'infrastructure de débit de café réalisée à l'EMS «Cristal» exprime bien l'engagement optimal des ressources en fonction des besoins puisque les diverses technologies d'infusion et classes de performances ont été prises en compte pour répondre aux différents besoins. A ce propos, Dunja Gerwig du service marketing de la maison Egro Suisse AG, confie à Pot-au-Feu: «Nous conseillons nos clients en fonction de leurs besoins et non pas afin d'améliorer notre propre marge. Nous réunissons sous un même toit les compétences des diverses technologies d'infusion et pouvons tout proposer d'un seul et même fournisseur.»

Quant à l'Area Sales Manager Patrick Bettschen, il ajoute: «Nous avons placé la machine à café traditionnelle Rancilio Class 9 précisément là où nous pouvons montrer aux clients de l'établissement la passion de l'équipe de l'EMS 'Cristal' pour du café de bonne qualité. Le modèle Egro ZERO installé dans les étages est un appareil mono-phase rationnel et répondant aux besoins avec une prise 230 V normale et, par conséquent, une consommation d'énergie réduite. Le modèle Egro ONE installée dans le restaurant du personnel dans la version service dispose d'une puissance élevée et d'un système de paiement alors que le modèle Egro NEXT du restaurant peut très aisément passer du mode service (avec vapeur) au mode libre service (sans vapeur et avec une sélection de produits plus réduite) grâce au dispositif EasySwitch et au grand écran. La configuration de l'infrastructure d'infusion et de débit de café reflète ainsi l'engagement des ressources en fonction des besoins que nous favorisons.»

Pour les résidents de l'EMS tout comme pour les collaborateurs, la consommation quotidienne de café

influence la qualité de vie. De ce fait, une importance toute particulière lui est accordée: ainsi, le café n'est jamais préparé par les résidents ou les clients eux-mêmes mais il est toujours servi par le personnel – et ceci dans une très belle vaisselle. Pour les mélanges de café torréfié, l'EMS «Cristal» mise sur un torréfacteur local alors que pour les machines à café, il mise sur la qualité suisse éprouvée de la maison Egro Suisse AG. L'entreprise est une filiale du groupe italien Rancilio Group et a son siège social dans le bourg argovien de Dottikon. L'entreprise réunit deux compétences de base sous un même toit: les machines à café traditionnelles à tamis de Rancilio et les machines à café automatiques performantes de la

Passion commune pour une excellente qualité du café: l'équipe de l'EMS «Cristal» à Bienne avec Dunja Gerwig, du service marketing, et l'Area Sales Manager Patrick Bettschen de la maison Egro Suisse AG (tout à gauche sur l'image).



Gastronomie en EMS

maison Egro Suisse AG. Les deux technologies d'infusion et de débit sont donc proposées par un seul et même fournisseur et garantissent auprès de l'EMS «Cristal» une qualité de café optimale.

Un partenariat prometteur

Le premier contact entre les responsables de de l'EMS «Cristal» et ceux de la maison Egro Suisse AG a eu lieu en 2014 dans le cadre de la visite d'une exposition. «A cette époque déjà, nous avons constaté que la maison Egro Suisse AG allait pouvoir nous convaincre dans tous les domaines» se souvient la responsable de la gastronomie Doris Corrêa. Par la suite, elle a participé au séminaire «Saveur et économie» au siège social de la maison Egro à Dottikon où on lui a présenté diverses solutions de débit de café et les spécialités à base de café les plus diverses.

La petite graine était ainsi plantée mais ce n'est que plusieurs mois plus tard qu'a débuté le partenariat. Lorsque l'équipe de l'EMS «Cristal» a commencé à planifier le nouveau bâtiment, elle a invité plusieurs fabricants de machines à café à venir présenter leur concept. La maison Egro Suisse AG est parvenue à se démarquer de ses concurrents par une offre individualisée tout en étant le seul fabricant à réunir un savoir-faire tant dans le domaine des machines à café traditionnelles que dans celui des machines à café automatiques. Dès ce moment, la décision a été prise rapidement. «Nous sommes très satisfaits de cette collaboration: les échanges professionnels sont excellents, le café est d'une excellente qualité et il n'y a rien à reprocher au service technique.» Patrick Bettschen, Area Sales Manager auprès de la maison Egro Suisse AG, confirme: «On sent bien que les collaborateurs du 'Cristal' vouent une très grande importance à une qualité optimale de leur café.»

La plus récente machine à café Egro NEXT Top Milk est également présente à l'EMS «Cristal». Elle convient de manière optimale à la philosophie orientée à l'avenir de l'EMS car il s'agit de la toute première machine à café au



Pour les manifestations, réunions et séminaires très nombreux qu'organisent l'EMS «Cristal», une station mobile de débit de café est équipée d'une machine à café automatique Egro ZERO Pure Coffee de la maison der Egro Suisse AG.

niveau mondial fonctionnant sur la base d'un système Android et pouvant être commandée par le biais d'une application. De plus, elle dispose d'un moulin à café auto-régulateur qui compense automatiquement d'éventuels écarts et garantit une qualité constante dans la tasse. Avec la technologie EasySwitch, il est en outre possible de mémoriser jusqu'à dix menus de café et cinq tailles de tasses de café. Pour l'utilisateur, il en résulte une grande flexibilité – ainsi qu'un allègement bienvenu aux heures de pointe ou lors de besoins particuliers lorsqu'il faut pouvoir profiter d'un maniement aisé et rapide.

«Nous avons fait d'excellentes expériences avec les machines à café d'Egro et de Rancilio» conclut la responsable de la gastronomie Doris Corrêa: «Le nettoyage et le maniement sont très simples. De plus, la maison Egro nous a donné de précieux conseils pour la préparation d'une 'crema' encore meilleure. Depuis, nous ne remplissons le moulin à café plus qu'avec la quantité de grains de café qui est vraiment nécessaire pour les cafés à préparer durant la journée – de ce fait, le café conserve sa fraîcheur et aussi bien son arôme que sa 'crema' sont des plus convaincants.»

Davantage à ce propos

Alters- und Pflegeheim Cristal
Lischenweg 29, 2503 Biel/Bienne, Tél. 032 366 79 66
info@aphcristal.ch, www.betagtenheime-biel.ch

Egro Suisse AG, Bahnhofstrasse 66, 5605 Dottikon
Tél. 056 616 95 95, info@egrosuisse.ch, www.egrosuisse.ch

Un partenariat client-fournisseur couronné de succès: la directrice de l'EMS Patrizia Casablanca, encadrée par la responsable de la gastronomie Doris Corrêa et le chef de cuisine Bernhard Beutler (à droite sur l'image) ainsi que par Dunja Gerwig (marketing) et l'Area Sales Manager Patrick Bettschen de la maison Egro Suisse AG.

