

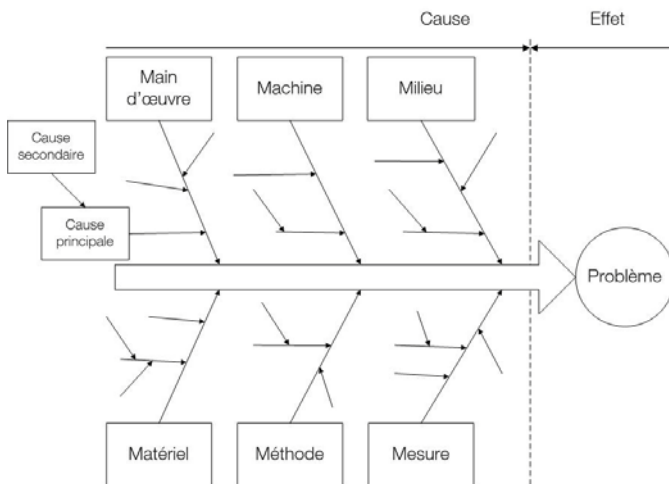


Restauration collective promouvant la santé

Glossaire

Les explications suivantes devraient assurer une compréhension semblable des termes utilisés dans le cadre du projet de recherche. Le glossaire ne se prétend pas être une référence générale ou exhaustive. La bibliographie se trouve à la fin du document. Les sources sont indiquées entre crochets, comme par exemple [1].

| Termes | Explications |
|---|---|
| Accréditation | Reconnaissance formelle de la compétence d'une entreprise à mener des contrôles ou types de contrôles définis en lien avec un audit [1]. |
| Action | Une action en restauration collective est une prestation complémentaire limitée dans le temps d'un service de restauration collective. Elle complète le menu traditionnel ou l'offre de restauration permanente. L'offre se différencie ainsi distinctement de l'assortiment habituel. L'action a généralement un thème clairement défini. Son but est de rompre la routine quotidienne et d'offrir une expérience au consommateur. Le thème d'une action doit être annoncé de manière visible et compréhensible [2]. <u>Voir aussi:</u> Projet et Activité |
| Activité | Action découlant d'une stratégie ou d'un projet, comportant des délais et responsabilités déterminés et contribuant à atteindre des objectifs (intermédiaires) précis [3]. <u>Voir aussi:</u> Projet et Activité |
| Analyse sensorielle | Vérification des propriétés organoleptiques telles que le goût, l'odeur, l'apparence et la texture d'un produit, au moyen des organes des sens [4]. |
| Audit | Processus systématique, objectif et documenté pour évaluer dans quelle mesure des exigences et directives (critères d'audit) sont satisfaites. Des audits peuvent être réalisés dans quasiment tous les secteurs d'une entreprise (p. ex.: la gestion de la qualité, les processus de travail, la gestion d'information, les finances, etc.). Ils sont menés par des personnes qualifiées (les auditeurs). On distingue trois formes d'audit: <ul style="list-style-type: none"> • l'audit interne • l'audit externe mené par des personnes ayant un intérêt à l'égard de l'entreprise (p. ex. des clients) • l'audit externe mené par un tiers, c'est-à-dire par une entreprise accréditée qui est spécialisée dans la réalisation d'audits [5]. <u>Voir aussi:</u> Accréditation |
| Autogestion (Gestion interne) | Un service de restauration collective d'une entreprise mère (hôpital, école, usine, etc.) est autogéré quand il est dirigé de manière interne, c'est à dire avec son propre personnel, dans ses propres locaux et avec ses propres ressources. La direction du service de restauration de même que son personnel sont ainsi des employés de l'entreprise [6]. <u>Voir aussi:</u> Gestion concédée |
| Best Practice (Meilleures pratiques) | Stratégie faisant recours à toutes les ressources disponibles pour atteindre des performances de haut niveau et l'excellence. Il s'agit d'une stratégie orientée vers une démarche compétitive [7]. <u>Voir aussi:</u> Good Practice |

| Termes | Explications |
|---|--|
| Catégorie de plats (Type de menu) | <p>Offre de différents types de menus qui est présente pour satisfaire les exigences et les besoins des consommateurs.</p> <p>Exemples: menu standard, menu végétarien, spécialité de la semaine ou du jour, menu diabétique, menu santé, par ex. menu Fourchette Verte, etc.</p> |
| Charte (Charte de l'entreprise) | <p>Dans une entreprise, la charte fournit des guides d'actions concernant le comportement à adopter vis-à-vis des groupes d'intérêt et des institutions internes ou externes à l'entreprise. Elle consigne l'attitude principale de l'entreprise vis-à-vis des collaborateurs, clients, propriétaires, fournisseurs, concurrents, ainsi que de l'Etat et de la société. [8].</p> |
| Consommateurs | <p>Personnes ou groupes de personnes (travailleurs, employés, patients, résidents, apprenants, etc.), qui se nourrissent régulièrement dans un service de restauration collective [9].</p> |
| Critère (de qualité) | <p>Les critères décrivent et définissent les objectifs des standards de qualité quant à leur contenu. Les critères sont des déclarations et descriptions à propos des caractéristiques intrinsèques ou attribués à une prestation ou à un produit. Ils sont mesurables.</p> <p>Les caractéristiques intrinsèques sont des caractéristiques objectivement mesurables, inhérentes à une unité ou à un produit (p. ex. les propriétés organoleptiques d'un repas) [10,11].</p> |
| Développement durable | <p>L'idée du développement durable est aujourd'hui comprise de manière globale. L'ensemble du développement de la société doit être conçu durablement. Depuis le premier Sommet de la Terre de Rio en 1992 (Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement), il existe un consensus pour un développement durable contenant trois composantes: l'écologie, l'économie et la société. A l'époque, la définition dite de Brundtland est devenue la formule reconnue de manière générale pour le développement durable: «Mode de développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs». Cette formule est citée encore aujourd'hui [12].</p> |
| Diagramme de causes et effets (Diagramme d'Ishikawa ; diagramme en arêtes de poisson) | <p>Technique simple pour analyser des problèmes dont les causes et effets sont observés les uns et les autres séparément. Les causes (influences) possibles et connues, qui mènent à un effet particulier, sont fractionnées en causes principales et secondaires et représentées sur un schéma.</p>  <p>De cette manière, des facteurs d'influence non seulement négatifs, mais aussi positifs peuvent être identifiés et présentés à l'aide du diagramme [13].</p> |

| Termes | Explications |
|---|---|
| Directive | <p>Règlements concernant les actions ou les omissions qui sont fixés par écrit et publiés de manière consensuelle par une institution juridiquement légitime. Ces règlements sont <i>obligatoires dans l'espace juridique</i> de cette institution et leur non-observance entraîne des sanctions définies [14].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Guide</p> |
| Egalité des chances | <p>Il est offert à tous les individus, c'est-à-dire aux consommateurs et collaborateurs, les mêmes possibilités et les mêmes conditions pour leur permettre de développer leur potentiel santé au maximum et ceci indépendamment de l'ethnie, du statut socio-économique, de l'âge ou du sexe [3,15].</p> |
| Empowerment | <p>L'empowerment est l'un des principes d'action de la promotion de la santé. Il s'agit en effet d'un processus au travers duquel les êtres humains acquièrent le contrôle sur les décisions et actions influençant leur santé. Chaque consommateur et chaque collaborateur doit acquérir des compétences afin de pouvoir prendre des décisions adéquates pour sa propre santé et agir en conséquence [15,16].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Promotion de la santé</p> |
| Equivalent plein temps (EPT) | <p>L'équivalent plein temps (EPT) exprime une valeur de temps qu'une main-d'œuvre à plein temps (plein temps = 100% du taux d'occupation) fournit dans une période de temps comparable. Une équipe de travailleurs comporte souvent des ressources en personnel avec des taux d'occupation différents [17].</p> <p>Exemple:</p> <p>Une équipe de 5 personnes:</p> <p>3 personnes travaillent à plein temps (3 x 100% = 300%)</p> <p>2 personnes travaillent à 80% (2 x 80% = 160%)</p> <p>L'équivalent plein temps équivaut à 4.6</p> <p>(300% + 160% = 460% : 100% = 4.6 EPT)</p> |
| Evaluation | <p>Collecte et analyse systématique des données concernant divers aspects d'un projet ou d'une intervention ainsi que l'appréciation critique de ces données. Grâce à l'évaluation, des connaissances importantes sur des points forts et faibles sont acquises [3, 7].</p> |
| First-in-First-out (FIFO) First-expired-First-out (FEFO) | <p>First-in-First-out (=premier entré, premier sorti) abrégé FIFO est un procédé courant pour la gestion du matériel. Les composants (les plus anciens) qui ont été stockés en premier devraient être dans la mesure du possible consommés en premier. Pour les marchandises avec une date de durée de conservation minimale, le procédé First Expired - First out (ce qui expire d'abord sort en premier), abrégé FEFO, est fréquemment employé. Les deux procédés doivent optimiser le flux de marchandises et éviter qu'une part trop importante de denrées s'altère ou expire et doive être jetée [18].</p> |
| Fournisseurs | <p>Tous les producteurs et les distributeurs qui approvisionnent ou fournissent les prestataires (finaux) de restauration (=les services de restauration collective) en denrées alimentaires et/ou en mets (pré-cuisinés) comme en matériel. Les fournisseurs ne délivrent pas directement de denrées aux consommateurs.</p> |

| Termes | Explications |
|---|--|
| Gammes d'aliment | <p>Les denrées alimentaires sont classées en gammes selon leur degré de préparation ou leur mode de conservation:</p> <p>1^{ère} gamme = produits bruts (légumes non préparés, viande en carcasse, etc.)</p> <p>2^{ème} gamme = produits appertisés (en conserve)</p> <p>3^{ème} gamme = produits congelés et surgelés</p> <p>4^{ème} gamme = produits crus prêts à l'emploi (lavés, épluchés, coupés puis conditionnés sous plastique)</p> <p>5^{ème} gamme = produits préculits ou cuits prêts à l'emploi (conditionnés sous plastique)</p> <p>6^{ème} gamme = produits lyophilisés ou ionisés [19].</p> |
| Gestion concédée (Gestion externe ou sous mandat) | <p>Le service de restauration collective d'une entreprise mère (hôpital, école, usine, etc.) est concédé quand il est géré sous mandat par un exploitant externe et étranger à l'entreprise. Cette dernière sous-traite la gestion au travers d'une procédure d'appel d'offres. La direction du service de la restauration de même que le personnel sont des employés par exemple de la société de restauration collective (de catering). La gestion concédée du service de restauration collective peut être effectuée par un-e gérant-e (=affermage) ou une société de restauration collective [6].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Autogestion</p> |
| Gestion de la qualité (Management de la qualité) | <p>Ensemble des activités coordonnées permettant de diriger et de contrôler un organisme (entreprise, société, institution, etc.) en matière de qualité [5].</p> |
| Good Practice (Stratégie des bonnes pratiques) | <p>Stratégie reconnue qui est utilisée en promotion de la santé dans le but d'une amélioration continue de la qualité. Cette stratégie cherche des bonnes solutions réalistes, lesquelles prennent en considération, voire dépassent, les standards établis. Il s'agit d'un processus qui est réalisé de manière commune par tous les acteurs impliqués, soit du prestataire jusqu'au consommateur dans le cas de la restauration collective [7,20].</p> |
| Guide | <p>Instructions développées de manière systématique, basées sur des évidences scientifiques et reposant sur un consensus. Elles doivent fournir des aides à la décision et à l'orientation sous des conditions caractéristiques définies. Contrairement aux directives, elles ne sont pas obligatoires du point de vue juridique, mais sur le plan normatif [13].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Directives</p> |
| Indicateur | <p>Les indicateurs servent à vérifier les critères de qualité. Ils sont mesurables, spécifiques et relatifs, c'est-à-dire qu'ils dépendent des attentes, exigences et besoins [10,11].</p> |
| Parties prenantes (Stakeholder) | <p>Les parties prenantes d'un setting ou d'un organisme – par exemple d'un service de restauration collective – sont des groupes dont les membres ont, en raison de leur rôle, des attentes particulières envers le setting ou l'organisme. Ces membres peuvent également faire valoir leurs exigences – par exemple en matière de qualité des prestations de service. Il s'agit des personnes qui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont impliquées dans les prestations de service (collaborateurs, etc.) • ont une influence sur les prestations de service (dirigeants de l'entreprise et management supérieur, autorités, clients, etc.) • sont elles-mêmes touchées par la prestation (consommateurs, autres hôtes, etc.) [3,21]. <p><u>Voir aussi:</u> Setting et Service de restauration collective</p> |

| Termes | Explications |
|--|---|
| Participation | La participation est l'un des principes d'action de la promotion de la santé. Il s'agit de l'intégration active de personnes et de groupes de personnes, par exemple des consommateurs et des collaborateurs d'un service de restauration collective, dans la planification, la réalisation et l'évaluation de projets concernant leurs conditions et leur style de vie [3,15]. |
| Plan des louches | Le plan des louches détermine, pour chaque composant d'un repas, la quantité à délivrer aux consommateurs et la louche correspondante pour dresser le composant. Un plan de louches de différents volumes permet de mettre en pratique les besoins en énergie et en nutriments des consommateurs sous la forme de portions d'aliments appropriées aux besoins. En même temps, le travail s'effectue plus efficacement avec un plan des louches [22]. |
| Prestataire (final) de restauration | Il s'agit d'un service de restauration collective qui délivre des denrées alimentaires et des repas directement aux clients finaux. Les clients finaux peuvent être des collaborateurs de l'entreprise mère, des patients ou des résidents, des enfants de crèches, des élèves ou étudiants d'(hautes) écoles, etc. Ces personnes prennent entièrement ou en partie leurs repas journaliers dans ces services et cela de manière régulière. Le prestataire (final) de restauration est aussi décrit sous le terme de service de restauration collective. |
| Prévention | Mesures ciblées pour réduire les impacts, pour éviter la survenue des facteurs de maladies ou des problèmes de santé, pour freiner leur progression et pour limiter leurs conséquences. Les mesures préventives peuvent consister en des interventions médicales, des contrôles de l'environnement, des mesures législatives, financières ou de comportement, du lobbying politique ou de l'éducation/formation à la santé [23]. |
| Produits régionaux | Denrées alimentaires qui sont produites, c'est-à-dire cultivées ou fabriquées, traitées et achetées, dans un rayon de 50 km autour du service de restauration collective. |
| Projet | Démarche unique, limitée dans le temps, structurée et planifiée. Cela signifie que des actions concrètes ou un ensemble d'actions concrètes, dites activités (p. ex. une action dans la restauration collective), sont établies dans le but d'atteindre des objectifs déterminés (prestations/impacts) jusqu'à une date limite et dans le respect des responsabilités définies [3,24]. <u>Voir aussi:</u> Action |
| Promotion de la santé | Selon la Charte d'Ottawa de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la promotion de la santé a pour but d'initier un «processus qui confère aux populations les moyens d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé et d'améliorer celle-ci». Ainsi, il est donné aux êtres humains la possibilité de développer plus d'influence sur les déterminants pertinents de la santé et d'améliorer leur santé activement [25]. La promotion de la santé inclut non seulement des actions et activités visant à renforcer les connaissances et les capacités des individus, mais englobe également les actions ayant pour but de modifier les conditions sociales, économiques et les conditions de vie de telle manière qu'elles aient un effet positif sur la santé individuelle ainsi que sur celle de la population [3]. |

| Termes | Explications |
|--|--|
| <p>Qualité (Qualité de la prestation)</p> | <p>Pour la restauration collective, la qualité s'exprime avant tout par la satisfaction des clients. Elle correspond à la perception subjective des clients et évalue dans quelle mesure le service répond ou non à leurs exigences. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) définit la qualité comme «le degré pour lequel un ensemble de caractéristiques intrinsèques satisfait des exigences». Les caractéristiques intrinsèques sont des caractéristiques objectivement mesurables, inhérentes à une unité ou à un produit. Il s'agit par exemple de la composition nutritionnelle, de la température ou des propriétés sensorielles d'un repas. Outre les caractéristiques intrinsèques, d'autres caractéristiques attribuées tels que le prix, l'aménagement des espaces ou la communication devraient également être incluses dans les considérations sur la qualité [5,21].</p> |
| <p>Restauration collective (RC)</p> | <p>Partie de l'industrie hôtelière et de la restauration dont l'activité principale est la gastronomie. Contrairement à la restauration individuelle, les groupes de personnes sont constants dans le domaine de la restauration collective et ils se nourrissent de manière régulière au sein de la même entreprise (institution/établissement). La RC comprend trois secteurs: Business (restauration d'entreprise ou du personnel), Care (restauration d'établissements médico-sociaux et hospitaliers) et Education (restauration dans les domaines de l'éducation et de la formation).</p> <p>Il existe d'autres caractéristiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les groupes de personnes séjournent de manière différente au sein de l'entreprise mère (institution/établissement) • Selon le type de liaison, divers acteurs participent à la production et la mise à disposition des repas. • Le service de restauration collective est géré de manière interne (autogestion) ou de manière externe (gestion concédée) [9]. <p>Voir aussi: Type de liaison</p> |
| <p>Restauration complète</p> | <p>Mode de restauration dans lequel tous les repas (déjeuner, dîner, souper et collations) sont offerts aux consommateurs par le service de restauration collective. Le consommateur mange en règle générale uniquement dans ce service de restauration puisqu'il/elle vit exclusivement ou de manière passagère dans l'entreprise mère (institution ou établissement).</p> <p>Parmi les institutions/établissements dotés d'une restauration complète, on compte par exemple: les homes pour personnes âgées et pour les enfants, les foyers éducatifs, les internats, les hôpitaux et les prisons.</p> <p>Voir aussi: Restauration partielle</p> |
| <p>Restauration individuelle</p> | <p>Partie de l'industrie hôtelière et de la restauration, dont l'activité principale est la gastronomie. Contrairement à la restauration collective, la clientèle de la restauration individuelle est variable [9].</p> |
| <p>Restauration partielle</p> | <p>Mode de restauration dans lequel seulement un ou plusieurs repas, définis parmi ceux servis habituellement dans la journée (p. ex. le repas de midi et/ou des collations), sont offerts aux consommateurs par le service de restauration collective. Les consommateurs prennent en complément d'autres repas en dehors du service de restauration collective, p. ex. à la maison ou au sein d'un établissement de restauration individuelle. Les établissements typiques où les personnes ne mangent que partiellement sont par exemple les restaurants du personnel, les réfectoires scolaires ou les cafétérias.</p> <p>Voir aussi: Restauration complète</p> |

| Termes | Explications |
|---|--|
| Service de restauration collective | <p>Entité économique autonome au sein d'une entreprise. Cette entité est dirigée par une personne responsable qui est désignée selon l'organisation comme gérant-e/chef-fe d'établissement de restauration collective, responsable de production, etc.</p> <p>Exemples de service de restauration collective: Restaurants du personnel, restaurants universitaires, cuisine d'hôpital ou de home, les repas parascolaires, distributeurs automatiques, etc. [9].</p> |
| Setting (cadre de vie) | <p>Lieu délimité ou contexte social (entreprise, école, hôpital, foyer, famille, etc.) dans lequel les individus exercent leurs activités quotidiennes et où les facteurs organisationnels, personnels et environnementaux influent sur la santé et le bien-être. La notion de setting est un principe de la promotion de la santé [16].</p> |
| Société de restauration collective (de catering) | <p>Une société de restauration collective gère un ou plusieurs services de restauration en gestion concédée. Elle le ou les gère avec son propre personnel dans les locaux de l'entreprise mère qui la mandate. La société de restauration collective nourrit alors les collaborateurs de cette entreprise et facture ses prestations aux dirigeants de celle-ci (soit, à l'entreprise ou à l'institution). Ces prestations sont consignées par exemple au sein d'un cahier des charges et sont régies par contrat [6].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Gestion concédée</p> |
| Spécification | <p>Une spécification est une description formelle d'un produit, d'un système ou d'une prestation de service. Le client décrit au moyen d'une spécification quelles caractéristiques il attend de la part de son fournisseur en ce qui concerne la denrée. Il s'agit par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • des propriétés physiques telles que la taille, le poids, etc. • du goût, etc. (p. ex.: «goût typique» ou «fruité, comme un abricot frais») • de la gamme d'aliment (degré de production) (p. ex.: légumes déjà préparés, salade lavée, pommes de terre épluchées, pommes de terre précuites, épinards blanchis et surgelés, mélange de légumes coupés en dés et surgelés) [26]. |
| Standards de qualité | <p>Les standards de qualité déterminent les exigences en matière de qualité d'une prestation. Ils indiquent les objectifs que l'on considère comme réalistes et que l'on désire atteindre (objectif prévisionnel). Les standards de qualité servent ainsi à l'assurance de la qualité et à l'amélioration continue de la qualité [10,11].</p> <p><u>Voir aussi:</u> Critère et Indicateur</p> |
| Système de distribution (Type de service) | <p>Mode de distribution de repas utilisé dans un service de restauration collective. On différencie les systèmes suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre service simple au comptoir • Libre service linéaire • Libre service free-flow ou scramble (en îlots) • Service sur plateaux • Service au plat commun sur table • Service individuel à table [15,27]. |
| Temps de maintien en température | <p>Durée pendant laquelle les aliments et/ou les plats sont maintenus au chaud. Le temps de maintien en température commence dès la fin des processus de cuisson des mets et s'achève avec la distribution de la dernière portion [28].</p> <p>Durant ce temps, la température des aliments ou des plats devrait être maintenue à un minimum de 65°C.</p> |

| Termes | Explications |
|--|--|
| Tournus des menus (Cycle des menus) | Système de rotation des menus. Durant une période de temps déterminée, par exemple quatre semaines, les mêmes menus ou plats de midi, comme les spaghettis à la sauce tomate, ne se répètent pas dans le plan de menus. |
| Type de liaison (Système de production) | Mode de préparation des repas chauds dans un service de restauration collective. On distingue les systèmes suivants: <ul style="list-style-type: none"> • liaison directe (cook and serve) • liaison froide surgelée (cook and freeze) • liaison froide (cook and chill) • liaison chaude (cook and hold) [15,27]. |

Bibliographie

- [1] Dierks ML, Walter U, Schwartz FW. Qualitätsmanagement in Gesundheitsförderung und Prävention. Grundsätze, Methoden und Anforderungen. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. 2001.
- [2] aid Infodienst Verbraucherschutz, Ernährung, Landwirtschaft e.V. Das Salz in der GV-Suppe. Bonn: aid. 2003.
- [3] Quint-essenz. Ressources. Glossar. <http://www.quint-essenz.ch/de/resources>. Accès le 2 juillet 2009.
- [4] Deutsches Institut für Normung. DIN 10950-1. Sensorische Prüfung - Teil 1: Begriffe. Berlin: Beuth 1999.
- [5] Internationale Organisation für Normung (ISO). ISO 9000:2005. Qualitätsmanagementsysteme – Grundlage und Begriffe. Genève: ISO. 2005.
- [6] Steinel M. Knappe A. Schade A. Qualitätsmanagement in Grosshaushalten (Band 8). Outsourcing/Insourcing. Sind Fremde immer besser? <http://hauswirtschaft.loel.hs-anhalt.de/publ/054-band8.pdf>. Accès le 2 juillet 2009.
- [7] Lehmann F. Geene R. Kaba-Schönstein L. Kilian H. Meyer-Nürnberger M. Brandes S. et al. Kriterien guter Praxis in der Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten: Ansatz – Beispiele – Weiterführende Informationen. Gesundheitsförderung Konkret Band 5. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. 2006.
- [8] Kasprik R. Rationale Unternehmens- und Marketingplanung: strategische, operative und taktische Entscheidungen. Heidelberg: Physica Verlag 2002.
- [9] Forschungsgruppe „Good Practice – Gemeinschaftsgastronomie“ (Hrsg.). Festlegung einer Arbeitsdefinition für den Forschungsgegenstand „Gemeinschaftsgastronomie“ <http://www.goodpractice-gemeinschaftsgastronomie.ch/index.php?id=11&lang=de>. 2008.
- [10] Beer-Borst S. Haas K. et al. Nutritional quality in communal catering; a public health issue. State-of-the art report. http://www.bag.admin.ch/themen/ernaehrung_bewegung/05192/05943/index.html?lang=de. 2009.
- [11] Baartmans PCM. Geng V. Qualität nach Mass: Entwicklung und Einführung von Qualitätsverbesserungen im Gesundheitswesen. 2. Auflage. Bern: Hans Huber. 2006.
- [12] Virtuelle Schule für Umwelt. Lernpfad Nachhaltigkeit. <http://www.visumsurf.ch/elearn.php?thema=Nachhaltigkeit&type=text&such=vaboLP11y&such2=LP111y&limit=8&l=bo&b=va&>. Accès le 24 novembre 2009.
- [13] Kaminske GF. Brauer JP. Qualitätsmanagement von A bis Z. Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements. 6. Auflage. München: Carl Hanser Verlag. 2008.
- [14] Dierks AL. Walter U. Schwartz FW. Qualitätsmanagement in Gesundheitsförderung und Prävention. Grundsätze, Methoden und Anforderungen. Köln: Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung (BZgA). 2001.
- [15] Forschungsgruppe „Good Practice – Gemeinschaftsgastronomie“ (Hrsg.). Schweizer Qualitätsstandards einer gesundheitsfördernden Gemeinschaftsgastronomie. Bern: Berner Fachhochschule. 2009
- [16] Weltgesundheitsorganisation (WHO). Health promotion glossary. Genf: WHO. 1998.
- [17] Projekt Magazin. Glossar. <http://www.projektmagazin.de/glossar/gl-0869.html>. Accès le 7 octobre 2009
- [18] Ahrens A. Logistik Lexikon <http://www.logistik-begriffe.de/lexikon/>. Accès le 6 octobre 2009.
- [19] La Cuisine Collective. Les gammes en finale. Levallois-Perret: La Cuisine Collective. Septembre 2003.
- [20] Forschungsgruppe „Good Practice – Gemeinschaftsgastronomie“ (Hrsg.). Gute Praxis in der gesundheitsfördernden Gemeinschaftsgastronomie. <http://www.goodpractice-gemeinschaftsgastronomie.ch/index.php?id=24>. 2009.
- [21] Forschungsgruppe „Good Practice – Gemeinschaftsgastronomie“ (Hrsg.). Der Qualitätsbegriff in der gesundheitsfördernden Gemeinschaftsgastronomie. <http://www.goodpractice-gemeinschaftsgastronomie.ch/index.php?id=24>. 2009.

- [22] Bayerisches Staatsministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz. Essen pro Gesundheit in der Ausser-Haus-Verpflegung. Fragebogen. München: Bayrisches Staatsministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz. 2007.
- [23] Hurrelmann et al. Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung. 2. überarbeitete Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. 2007.
- [24] Gesundheitliche Chancengleichheit. Glossar zu den Arbeitshilfen „Aktiv werden für Gesundheit“. <http://www.gesundheitliche-chancengleichheit.de> Accès le 2 juillet 2009
- [25] Weltgesundheitsorganisation (WHO). Ottawa Charta zur Gesundheitsförderung. Genève: WHO. 1986.
- [26] ppm Forschung und Beratung/ Arbeit Gesundheit Umwelt. Der Essenseinkauf im Betrieb. Qualität auf allen Ebenen – gesund, sicher und fair. Ein Leitfaden für den Einkauf von Fertiggerichten und Lebensmitteln. Linz: ppm Forschung und Beratung. 2004.
- [27] Wetterau J, Seidl M, Fladung U (Hrsg.). Modernes Verpflegungsmanagement. Best Practices für Individual-, Gemeinschafts- und Systemgastromie. Frankfurt am Main: Deutscher Fachbuchverlag GmbH. 2008.
- [28] Zobel. Fischer et al. Lexikon Gemeinschaftsverpflegung. 1. Auflage Hamburg: Behr's Verlag. 2000.

Texte: Meike E. Tecklenburg & Sigrid Beer-Borst, janvier 2010

Informations supplémentaires disponibles sur la plateforme internet www.goodpractice-restaurationcollective.ch **ou auprès de**

Sigrid Beer-Borst, Directrice Ra&D Nutrition et Diététique

Haute école spécialisée bernoise, Section Santé

Murtenstrasse 10, CH-3008 Berne

www.gesundheit.bfh.ch

Pour citer ce document: Groupe de recherche „Good Practice – Restauration collective“ (ed.). Glossaire. Berne: Haute école spécialisée bernoise, Section Santé, 2010