



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### **ELSAN s'associe à SODEXO pour créer *Symphonia by Elsan*, la première marque d'hospitalité en santé en France**

Paris, le 5 mars 2020 - À la suite d'un appel à projet sur la restauration lancé il y a plus de deux ans, ELSAN, 2ème groupe d'hospitalisation privée en France, a décidé de s'associer à SODEXO pour l'accompagner et déployer *Symphonia by Elsan*, la première marque d'hospitalité de santé en France. Parmi les sociétés qui ont répondu à cet appel à projet, SODEXO, avec qui ELSAN collaborait déjà, s'est distinguée par la pertinence de sa réponse.

Plaçant la liberté de choix au cœur du dispositif, *Symphonia by Elsan* propose une restauration variée et adaptée aux établissements de santé grâce à un système de commande digital innovant, et des environnements entièrement redessinés pour les patients, les professionnels et les visiteurs des établissements ELSAN.

*Symphonia by Elsan*, le nouveau programme d'hospitalité qui incarne l'ambition d'ELSAN : « Notre santé autrement ».

De son admission à sa convalescence, le patient est au cœur de toutes les attentions de l'ensemble des professionnels. L'environnement de son hospitalisation et la qualité des services proposés deviennent plus que jamais des critères différenciants pour lui offrir une expérience globale qui prend en compte toutes les composantes du « prendre soin ».

Souhaitant également transformer l'expérience des accompagnants, des visiteurs et de l'ensemble du personnel des établissements, ELSAN et SODEXO ont repensé et créé de nouveaux lieux de vie accessibles tout au long de la journée, propices au bien-être et aux échanges.

Depuis juin 2019, les équipes d'ELSAN et de SODEXO travaillent main dans la main au quotidien à la Polyclinique Jean Villar située à Bruges, à proximité de Bordeaux, pour expérimenter et ajuster ce nouveau concept. Ce pilote aura permis de faire évoluer les métiers de la restauration et du bionettoyage pour une proximité renforcée et une relation personnalisée avec les patients et leur entourage.

Grâce à cette expérience inédite, ELSAN et SODEXO ont signé un partenariat le 20 décembre 2019 dans lequel SODEXO s'est vu confier les activités externalisées de restauration, de bionettoyage et de gestion des lieux de vie dans 78 établissements pour une durée de 8 ans.



**Laurent Chiche, Directeur Général Délégué aux Opérations d'ELSAN :**

*« Depuis toujours, ELSAN place l'attention à l'autre au cœur de ses préoccupations. En nous confiant leur santé, chacun de nos patients et leur entourage attendent de nous un engagement sans faille. Notre objectif est d'offrir à chacun, patients, accompagnants, professionnels de santé ainsi que notre personnel, une expérience nouvelle grâce à un service personnalisé, responsable et innovant. Symphonia by Elsan répond pleinement à cet objectif. »*

**Isabelle Le Fur, Directrice pôle Hospitalité d'ELSAN :**

*« Symphonia by Elsan permet à chacun de trouver au sein de nos établissements une offre de restauration flexible, adaptée à ses besoins, à ses envies, ses préférences et ses contraintes, à toutes heures de la journée. Ce dispositif incarne notre ambition de « recevoir autrement » grâce à des espaces repensés pour améliorer l'environnement d'hospitalisation de nos patients et de leurs accompagnants ainsi que la qualité de vie au travail de l'ensemble des professionnels qui y exercent. »*

**Hervé Palfray, Directeur Général Santé Hôpitaux-cliniques de SODEXO France :**

*« Partenaires depuis plus de 20 ans, ELSAN et SODEXO ont établi une véritable relation de confiance qui nous a permis de co-construire Symphonia by Elsan dans un esprit d'authenticité et de dialogue ; c'est un modèle de collaboration inédit qui a permis de réunir les expertises de 2 entreprises reconnues dans leur secteur respectif pour assurer une qualité de vie inégalée pour tous les publics présents dans les établissements de santé. »*

**Symphonia by Elsan, une expérience unique et personnalisée qui dynamise et transforme l'hôpital privé en un véritable lieu de vie avec des services inédits dans les établissements de santé en France.**

Prenant en compte les attentes spécifiques de chaque public concerné, ELSAN et SODEXO ont construit ensemble des offres de restauration et d'accueil qui s'inspirent des codes de la restauration commerciale et de l'hôtellerie à travers des marqueurs forts (qualité de service, tenues des collaborateurs, arts de la table et dressage des plats) qui incarnent une signature relationnelle inédite.

- Pour les patients et leurs accompagnants :

Pour la première fois, les patients ont le choix et bénéficient d'une offre de restauration variée et adaptée aux nouveaux modes de consommation, une offre qui non seulement prend en compte les recommandations de l'alimentation thérapeutique mais permet aussi de développer l'autonomie et le plaisir de manger. Les plats ont été sélectionnés par des chefs cuisiniers SODEXO et co-validés par des diététiciens et nutritionnistes des deux entreprises.



Pour passer commande, il suffit de se connecter au site Elsan-Hospeat ou de contacter un(e) hôte(sse) dédié(e) qui propose une plus grande liberté sur le choix des horaires pour les repas de la journée. Une carte de room service est également mise à disposition des patients et de leurs visiteurs pour les petites faims d'après-midi.

En permettant au patient de choisir le repas qu'il désire, au moment où il souhaite, selon ses goûts, ses contraintes et son appétit, *Symphonia by Elsan* fait du repas un moment agréable et convivial contribuant ainsi à la lutte contre la dénutrition et le gaspillage alimentaire.



- Pour le personnel soignant, non soignant et le corps médical

Le restaurant du personnel devient **La Place du Marché** dont les échoppes thématiques proposent aux consommateurs un large choix de plats qui répondent à leurs contraintes de timing et de budget et aux envies de chacun.

- Ouverts à tous :

Deux lieux de vie ont été imaginés par ELSAN et SODEXO :

- **L'Entracte**, ouvert 7j/7 et 24h/24, propose une offre de restauration alternative en libre-service et une gamme de produits de première nécessité et de cadeaux. A la fois, espace de détente et d'attente, l'Entracte est un lieu de destination confortable et chaleureux qui propose également une nouvelle alternative de pause et de restauration aux personnels de nuit.
- **Le Comptoir** revisite le concept des boutiques traditionnelles. Dans un espace ouvert et accueillant, Le Comptoir propose une restauration rapide de qualité complétée par une gamme de produits d'hygiène et de première nécessité, des petits cadeaux, un coin presse et librairie.

### *Symphonia by Elsan* : un projet d'accompagnement des collaborateurs ELSAN et SODEXO

Avec *Symphonia by Elsan*, de nouveaux métiers ont vu le jour pour garantir un service de qualité au patient, aux personnels et aux visiteurs. Les métiers de la restauration et du bionettoyage ont été repensés pour une nouvelle expérience.



L'équipe de restauration offre une prestation personnalisée et adaptée aux contraintes et/ou envies de chacun en étroite collaboration avec le personnel soignant.

L'équipe hôtelière complète ce dispositif en assurant le bionettoyage selon des protocoles rigoureux avec des technologies innovantes et des outils de mesure et d'audits pour offrir à tous sécurité, confort et bien-être.

Pour répondre à cette ambition commune et assurer l'ensemble de ces services innovants, ELSAN et SODEXO ont créé des programmes de formation sur mesure destinés à faciliter le développement de nouvelles compétences des collaborateurs au cœur de ce projet. Des parcours spécifiques sont également dédiés aux managers de proximité pour piloter et conduire ce changement au plus près des équipes.

### A propos d'ELSAN

ELSAN, leader de l'hospitalisation privée en France, est présent sur l'ensemble des métiers de l'hospitalisation et dans toutes les régions de l'Hexagone. ELSAN compte 25 000 collaborateurs, et 6 500 médecins libéraux exercent dans les 120 établissements du groupe. Ils prennent en charge plus de deux millions de patients par an. Notre mission : offrir à chacun et partout des soins de qualité, innovants et humains. En tant qu'acteur majeur de la santé responsable et engagé, ELSAN assume pleinement sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

### À propos de SODEXO

Créé en 1966 à Marseille par Pierre Bellon, SODEXO est le leader mondial des services de Qualité de Vie, facteur essentiel de performance des individus et des organisations. Présent dans 67 pays, Sodexo sert chaque jour 100 millions de consommateurs avec une offre unique de Services sur Site, de Services Avantages & Récompenses et de Services aux Particuliers et à Domicile. SODEXO propose à ses clients une offre intégrée de services, fruit de plus de 50 ans d'expérience : de la restauration à l'accueil, la propreté, l'entretien et la maintenance technique des matériels et installations, des services et programmes stimulant l'engagement des collaborateurs aux solutions simplifiant et optimisant la gestion des déplacements et des frais professionnels, jusqu'aux services d'aide à domicile, de crèche et de conciergerie. La réussite et la performance de SODEXO reposent sur son indépendance, son modèle économique durable, ainsi que sa capacité à assurer le développement et l'engagement de ses 470 000 collaborateurs à travers le monde. SODEXO est membre des indices CAC 40, FTSE 4 Good et DJSI.

#### Chiffres clés (au 31 août 2019)

**22,0 milliards** d'euros de chiffre d'affaires consolidé

**470 000** collaborateurs

**19<sup>e</sup>** employeur privé mondial

**67** pays

**100 millions** de consommateurs chaque jour

**14,7 milliards** d'euros de capitalisation boursière (au 21 janvier 2020)