



PUBLI-REPORTAGE

PAR GAËLLE HOOGSTeyN

DUO CATERING,
VOTRE SOLUTION REPAS SUR MESURE
« NOURRIR LES AUTRES, C’EST AUSSI UNE AFFAIRE DE CŒUR »

Duo Catering, c’est avant tout une histoire de ... duo. A la base, un projet de deux amis: Ludovic Maisin, l’actuel CEO de la société, et Jean-Claude Baudart, qui ont mis en commun leurs compétences. Duo ensuite avec Best Deal, qui a permis aux deux entreprises de travailler en synergie et de se développer. Duo Catering c’est aussi la rencontre d’ingrédients de qualité avec le talent des

chefs cuisiniers. L’équilibre entre la tradition et l’innovation. De l’efficience qui permet d’avancer, mais ne bouleverse pas tout. Bref, un service quatre étoiles proposé tous les jours à ses clients. Pour découvrir les secrets du chef, nous nous sommes rendus à Fernelmont, dans la cuisine centrale de l’entreprise.

PARTIS DE RIEN

« L’aventure Duo Catering commence en 2008 lorsque je rencontre Jean-Claude, qui venait de vendre sa propre société », raconte Ludovic Maisin. « Nous avons décidé d’unir nos forces: lui, avec son expertise culinaire et sa connaissance du métier; moi, avec mes compétences en gestion. Ensemble, nous avons lancé Duo Catering à partir d’une page blanche. Notre ambition: devenir une référence qualitative dans le domaine des repas pour collectivités » « Les débuts ont été modestes », se souvient-il humblement. « Personne ne nous connaissait. Mais nous avons signé avec un premier client, puis un second, et progressivement une vraie dynamique s’est installée. Notre légitimité s’est construite au fil des années. Après dix ans, en 2017, mon partenaire a choisi de se consacrer à de nouveaux projets. Pour ma part, je souhaitais poursuivre l’aventure et ainsi devenir l’unique actionnaire de la société. »

En 2021, Ludovic Maisin entame une collaboration avec Steve DHoore, dirigeant de la société Best Deal. « Notre bonne entente et la volonté de mutualiser nos forces nous ont amenés à envisager un partenariat et à redevenir un ‘duo’. » Cette alliance s’est notamment traduite par une gestion partagée de certaines fonctions de back-office. Ce rapprochement, survenu en pleine période COVID, a aussi permis aux deux entreprises de diversifier leur offre, de mieux négocier avec les fournisseurs et de croiser leurs clientèles. « Nous sommes devenus progressivement un acteur majeur du marché de la restauration collective en Wallonie et à Bruxelles. » Duo Catering reste encore peu implanté en Flandre, contrairement à Best Deal, mais des projets d’expansion sont en cours, notamment en matière de livraison de repas. Forte de plus de 15 ans d’expérience, l’entreprise a su **construire sa légitimité** sur le terrain. « La réputation de Duo Catering repose sur la qualité de ses prestations et la confiance acquise auprès de ses partenaires. Dans le secteur, c’est surtout le bouche à oreille qui fonctionne. Un client satisfait en appelle d’autres et c’est comme cela que nous avons grandi. »



Ludovic Maisin
Administrateur Délégué Duo Catering

Tout récemment enfin, en 2023, Duo Catering a franchi une nouvelle étape en quittant son ancienne cuisine centrale, située en bord de Meuse, pour inaugurer un site de production flambant neuf, pensé en grand format. « Comme nous partions de rien, nous avons voulu construire un site de production au top des normes environnementales », explique Ludovic Maisin. Ainsi, pour répondre à **ses exigences de durabilité**, l’entreprise a doté sa nouvelle cuisine centrale de 538 panneaux solaires, d’une centrale de réfrigération fonctionnant avec un fluide naturel, d’un récupérateur de chaleur pour l’eau chaude sanitaire, d’un plafond filtrant qui récupère la chaleur extraite des équipements de cuisson. Elle dispose également de sa propre microstation d’épuration des eaux, tout en s’étant dotée de solutions de nettoyage issues de la chimie verte. Enfin, le parc de véhicules également est en cours d’électrification. C’est déjà le cas pour toutes les voitures de société, mais ce le sera bientôt également pour la flotte de véhicules de livraison. « La production y a débuté en juillet 2023 et l’inauguration officielle a eu lieu en septembre. » L’entreprise produit actuellement 7.000 repas par jour mais sa capacité peut rapidement être doublée moyennant quelques investissements supplémentaires.

UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE,
UN SERVICE SUR MESURE

Le cœur de l’activité de Duo Catering se situe dans le **secteur des soins de santé**, que l’on distingue en deux volets: **le court séjour** (avec les hôpitaux et établissements hospitaliers) et **le long séjour** (comprenant les maisons de repos, les centres pour per-

sonnes en situation de handicap, ou encore les foyers résidentiels). L’entreprise collabore également avec des **centres pour réfugiés, sans-abris ou demandeurs d’asile**, des résidences services, des écoles, des crèches, ainsi qu’avec de nombreux CPAS. « Des partenariats se développent aussi dans le domaine de la **restauration d’entreprise**, notamment à Bruxelles et en périphérie flamande, signe d’une volonté affirmée de croissance en Flandre », assure Ludovic Maisin.

Duo Catering propose trois formules pour répondre aux besoins des maisons de repos:

- Mise à disposition d’un chef de cuisine salarié de Duo Catering, intégré à l’équipe sur site, qui travaille en collaboration avec le personnel interne.
- Livraison de repas en liaison froide, pris en charge ensuite par l’équipe de la maison de repos (ou du client) qui assure le réchauffage sur place.
- Accompagnement via une solution logicielle (Best Deal) permettant d’optimiser la gestion des repas: élaboration des menus, automatisation des commandes, contrôle diététique, réduction des coûts, etc.

QUELS ATOUTS POUR LES
MAISONS DE REPOS ?

« Ce qui fait la force de Duo Catering, c’est d’abord notre **capacité d’adaptation** », déclare Ludovic Maisin. Chaque maison de repos a « sa » manière de fonctionner, ses habitudes, son organisation propre. Beaucoup tiennent à continuer comme elles ont toujours fait et Duo Catering respecte cela. « Nous ne venons pas imposer un modèle, mais co-construire une solution qui a du sens pour le personnel, les gestionnaires et surtout les résidents. »

Autre avantage: la **flexibilité des formules**. Certaines maisons de repos nous confient l’intégralité de la préparation de la journée alimentaire. D’autres, seulement le repas de midi, et gardent en interne la gestion des petits-déjeuners ou du repas du soir.

Certaines optent pour la livraison de repas froids. Grâce à nos formules mixtes, tout est envisageable. « *On s’adapte à ce que le client veut et on construit la solution avec lui. Toutes les maisons de repos sont différentes, c’est pourquoi vous ne trouverez pas deux cahiers des charges similaires chez nous* », assure-t-il.

Ensuite, il y a la **qualité du service**. « *Nos Responsables Secteur sont d’anciens chefs de cuisine, souvent passés par la gastronomie. Ils connaissent le terrain, les attentes, les réalités des maisons de repos.* » Et bien sûr, ils veillent aussi à tout ce qui touche à la **sécurité alimentaire**, au respect des normes HACCP, aux obligations règlementaires. C’est un service complet, tant pour la gestion sur place que pour de la livraison.

« Il y a aussi un **allègement administratif très net**. » Le client reçoit une seule facture par mois, détaillée selon le type et le nombre de repas. Fini les multiples fournisseurs, les trop nombreuses factures à vérifier, les erreurs à corriger, les appels pour négocier les prix.

« *En externalisant, ils économisent du temps, mais aussi tous les **coûts indirects** liés à la gestion de la cuisine.* »

« *Enfin, un dernier aspect très apprécié, c’est notre **gamme de textures modifiées**.* » En maison de repos, beaucoup de résidents ont des problèmes de déglutition. Nous avons mis au point une méthode pour **re-former les aliments mixés dans leur forme d’origine**, en utilisant des liants naturels. « *Cela améliore non seulement l’expérience gustative, mais renforce aussi la dimension psychologique du repas — un aspect souvent sous-estimé, mais essentiel dans les maisons de repos.* »

DES COÛTS MAÎTRISÉS... ET DES TRACAS EN MOINS

Opter pour une solution clé sur porte comme celle de Duo Catering **ne revient pas nécessairement plus cher** qu’une gestion en interne. « *Globalement, le coût*

reste équivalent », déclare le CEO. « *Ce qui change tout, c’est ce qui va avec: **beaucoup moins de soucis à gérer au quotidien**.* » Car gérer sa propre cuisine, c’est aussi gérer du personnel : prévoir les remplacements, faire face aux absences, encadrer l’équipe, respecter les normes, gérer les commandes... Toutes ces tâches — souvent chronophages — sont entièrement prises en charge par Duo Catering. « *Le directeur d’une maison de repos par exemple n’a plus à se soucier de savoir si le chef cuisinier est en congé ou malade. Il sait qu’il y aura **toujours quelqu’un en cuisine** et que tout sera suivi avec professionnalisme.* »

Autre avantage : la **prévisibilité budgétaire**. « *Nous proposons des contrats clairs, avec un **montant forfaitaire mensuel** pour le personnel et un **prix fixe par type de repas** (petit-déjeuner, repas chaud, souper, collation). Le gestionnaire peut donc anticiper ses dépenses à l’année, sans surprise. Un simple tableau Excel en fin de mois suffit pour établir la facture, basée sur le nombre réel de repas servis. En cas de gaspillage ou de mauvaise gestion des quantités, **le risque est assumé par Duo Catering**, pas par le client.* »

Et dans un contexte où les maisons de repos font face à une pénurie de personnel — y compris en cuisine — c’est un soulagement de pouvoir **se reposer sur un partenaire fiable**, qui prend en charge toute la chaîne, sans surcoût ni imprévu.

LA QUALITÉ AU CŒUR DE CHAQUE ASSIETTE

Chez Duo Catering, la **qualité se construit à chaque étape**. « *Tout commence par la **création des menus**, renouvelés à chaque saison. Ils sont élaborés par les équipes opérationnelles en lien direct avec le terrain, et systématiquement **validés par nos diététiciens*** », explique Ludovic Maisin. L’exigence de qualité se prolonge dans la **sélection rigoureuse des fournisseurs**, en privilégiant les **circuits courts**, les **produits de saison**, le **bio** et une politique d’**approvisionnement en ultra-frais**, notamment pour les fruits et légumes — qui représentent en moyenne **85 % des produits utilisés**.

Au cœur du dispositif, la **cuisine centrale** joue un rôle clé. « *C’est ici que sont préparés les repas pour les établissements qui optent pour la **liaison froide**.* » Le fonctionnement y est **organisé, précis, maîtrisé** : chaque recette repose sur des **fiches techniques détaillées**, qui listent les ingrédients nécessaires et les grammages exacts. Cela permet une parfaite anticipation des commandes, une maîtrise des coûts et une standardisation qualitative tout en maintenant un **échelle humaine**, propice à l’adaptation. « *En effet, nous ne sommes pas une industrie alimentaire* », confirme le CEO. « *Notre cuisine centrale fonctionne comme un atelier artisanal de grande qualité. Les équipes échangent régulièrement avec les fournisseurs — viande, poisson, légumes — pour garantir que chaque ingrédient corresponde bien à nos critères. Si un produit ne satisfait pas nos attentes, il est aussitôt remplacé. Cette **proximité avec nos partenaires** nous permet de rester souples et réactifs.* »

NOS CHEFS, AU CŒUR DE NOTRE PROMESSE DE QUALITÉ

Duo Catering considère que le chef de cuisine est le **garant de la qualité, de la créativité et de l’ancrage local**. C’est pourquoi l’entreprise investit beaucoup dans leur sélection, leur formation et leur accompagnement.

« *Parfois, lorsqu’un établissement est déjà satisfait de son chef, nous proposons tout simplement de le réengager* », déclare Ludovic Maisin. Le chef est alors formé à **notre philosophie**, à nos process et à nos standards de qualité. L’objectif est clair : lui permettre de continuer à exercer dans un cadre connu tout en bénéficiant d’un encadrement et d’outils professionnels solides. « *Nous attachons beaucoup d’importance à cette phase d’intégration, car elle permet d’assurer une continuité pour les résidents tout en garantissant le respect de nos engagements qualitatifs.* »

Chez Duo Catering, les chefs **cuisinent vraiment**. « *Il ne s’agit pas de simplement réchauffer des plats ou d’ouvrir des boîtes industrielles. Ils préparent les potages du jour à partir de légumes frais — pas de mélanges ternes de restes de la veille : **chaque potage a sa couleur, chaque jour a son légume phare**. Ils réalisent les sauces, les desserts et bénéficient régulièrement de **formations***. » Autre aspect essentiel : le **ancrage local**. « *Autant que possible, nous recrutons des chefs issus de la région. Cela leur permet de mieux comprendre les attentes des convives et de s’adapter aux habitudes alimentaires locales.* » Ils ont d’ailleurs la **latitude d’ajuster les menus** : proposer une viande spécifique, intégrer un plat apprécié dans la maison ou adapter une recette.

Et parce que la restauration en maison de repos ne se limite pas aux repas quotidiens, Duo Catering propose également des menus festifs ou thématiques : choucroute du Nouvel An, moules, repas avec les familles, buffets d’anniversaire... Autant d’occasions de créer des moments chaleureux autour de l’assiette. « *Pour les maisons de repos, c’est souvent bien plus économique et pratique que de faire appel à un organisateur d’évènements qui ne connaît pas les lieux.* »

LA PROXIMITÉ, CLÉ DE NOS RELATIONS CLIENTS

Malgré sa belle croissance, Duo Catering a su conserver son âme de PME. Chaque client dispose de son propre « responsable de secteur », véritable relais entre Duo Catering et lui. À l’écoute, réactif et connaissant bien les réalités du terrain, ce responsable de secteur permet une adaptation fine et continue de l’offre et une résolution rapide des éventuels problèmes. « *En interne comme dans notre relation client, nous cultivons une culture du service et de la bienveillance. Parce que nourrir les autres, c’est aussi une affaire de cœur* », conclut Ludovic Maisin.



 **SAVE THE DATE: JEUDI 18 SEPTEMBRE 2025**

Femarbel et Duo Catering ont le plaisir de vous inviter à leur prochain séminaire :

COMMENT ASSURER UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE POUR LES ÂÎNÉS ?

PROGRAMME	ADRESSE DU JOUR
13.30 h Accueil	Duo Catering rue Georges Cosse 6 5380 Fernelmont
14.00 h Intervention de M. François Hayez, Responsable qualité chez FEMARBEL	
14.45 h Présentation Duo Catering – Best Deal	
15.30 h Visite de la cuisine centrale	
16.15 h After work	

Informations pratiques et ouverture des inscriptions seront communiquées prochainement à nos membres.

EN SAVOIR PLUS

Envie d’en savoir plus sur les solutions proposées par Duo Catering ?

N’hésitez pas à contacter Sophie pour un premier rendez-vous :

 Sophie Raveschot
 sophie.raveschot@duocatering.be
 duocatering.be

En fonction de vos attentes, la mise en place d’un service peut se faire en quelques semaines.

