



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE,
DE LA RURALITÉ ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Direction générale de l'alimentation
Sous-direction de la qualité de l'alimentation
Bureau de la nutrition et de la valorisation de la qualité des aliments

**Synthèse détaillée du rapport du groupe PNNS
Qualité gustative des aliments et environnement des repas
Restauration scolaire, hospitalière et aide alimentaire**

Mars 2011



Le PNNS a confié en avril 2009 à la Direction générale de l'alimentation du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire le pilotage d'un **groupe de travail sur la qualité gustative des aliments** en vue d'explorer les moyens possibles d'action pour améliorer l'acceptabilité des aliments nutritionnellement recommandés. En effet, pour être acceptées et suivies, les recommandations nutritionnelles doivent probablement mieux prendre en compte la qualité gustative de l'aliment dont l'influence sur le comportement du consommateur est difficilement contestable, même si elle est encore mal chiffrée.

Cette synthèse comporte six parties :

- 1. La qualité gustative des aliments et sa mesure**
- 2. Les conséquences sensorielles d'une réduction de la teneur en lipides, en sucres simples et en sel**
- 3. L'amélioration de l'offre en restauration scolaire**
- 4. L'amélioration de l'offre en restauration hospitalière**
- 5. L'amélioration de l'offre dans le cadre de l'aide alimentaire**
- 6. Recommandations générales** (qui peuvent s'appliquer, quelle que soit la population visée)

1. La qualité gustative des aliments et sa mesure

1.1. Qualité gustative et qualité sensorielle

Dans le présent document, l'expression *qualité gustative* est synonyme de *qualité sensorielle* ou encore de *qualité organoleptique*, expression qui tend malgré tout à tomber en désuétude.

La qualité gustative comporte trois composantes : une composante qualitative (par exemple, dans le cas d'une boisson : *cette boisson a le goût d'une boisson à l'orange*), une composante quantitative (par exemple, *le goût orange de cette boisson est faible*) et une composante hédonique (par exemple, *j'aime beaucoup cette boisson à l'orange*).

«Le goût de » correspond aux composantes qualitatives et quantitatives alors que « le goût pour » correspond au plaisir procuré par la consommation d'un produit, donc à la composante hédonique.

Le groupe de travail s'est intéressé essentiellement à la composante correspondant au « goût pour » en souhaitant répondre à la question : *les aliments procurent-ils du plaisir à ceux qui les consomment ?* et, en cas de réponse négative, en recherchant les pistes d'amélioration.

1.2. La formation du « goût pour »

« Le goût pour » un aliment, c'est-à-dire la disposition d'un individu à accepter ou à rejeter cet aliment dépend de nombreux facteurs. Pour une même personne, il peut varier au cours de la vie, au cours de la journée, entre le début et la fin d'un même repas.

Différents mécanismes d'apprentissage ont été abordés. Par exemple, les psychologues ont mis en avant le rôle de la « simple exposition » dans l'acquisition de l'appréciation pour un objet nouveau dans le domaine de la vision ou de l'audition. Mais ce mécanisme a probablement un rôle mineur dans le domaine alimentaire, l'aliment étant ingéré et induisant des effets physiologiques de sorte qu'une exposition est rarement « simple ». Lorsque la consommation d'un aliment inconnu n'est pas suivie d'effets post-ingestifs négatifs, l'appréciation pour cet aliment va augmenter : on parle alors de phénomène de « sécurité apprise ». A ce mécanisme se rattache également le conditionnement associatif entre flaveur et effets post-ingestifs ou encore entre goût et flaveur. Des effets post-ingestifs négatifs peuvent induire des aversions. Ainsi, lorsque l'ingestion d'un aliment aux caractéristiques sensorielles particulières est suivie de troubles digestifs, il peut arriver qu'une aversion alimentaire pour cet aliment apparaisse si le sujet fait le lien, consciemment ou non, entre le malaise ressenti et l'aliment consommé.

L'environnement social joue également un rôle dans la formation des préférences. Pour un grand nombre d'auteurs, c'est même là le principal facteur. Différentes situations ont été citées à l'appui de cette opinion comme l'effet des pairs, le désir d'imiter les adultes, les interdits prononcés par les parents et, à l'inverse, les récompenses accordées quand l'enfant suit le comportement souhaité, les normes parentales.

Enfin « le goût pour » est probablement lié à la sensibilité du sujet : certains rejets pourraient être dus à une sensibilité exacerbée, à une molécule particulière. Cette voie a encore été peu explorée.

1.3. La mesure du « goût pour »

Les travaux effectués au cours des trente dernières années ont montré qu'il était difficile de mesurer « le goût de » par une approche instrumentale, fût-elle très sophistiquée. Dans ces conditions, il n'est pas surprenant que la mesure du « goût pour » ne puisse pas être effectuée par un instrument et qu'elle demande quasi obligatoirement de faire appel à des sujets humains. Ils sont souvent caractérisés comme « naïfs » dans le sens où ils n'ont reçu au préalable aucun

apprentissage aux techniques sensorielles de discrimination ou de description en usage pour mesurer « le goût de ».

Très généralement la mesure est déclarative : il est demandé aux sujets de donner une note de satisfaction sur une échelle, ou de classer différents produits du moins au plus apprécié, voire de désigner, parmi deux produits celui qu'il préfère. Afin d'obtenir une réponse provoquée exclusivement par les caractéristiques sensorielles du produit, elle est effectuée en laboratoire et « à l'aveugle », c'est-à-dire sans les repères (comme la marque, la provenance et le prix) qui, dans la vie de tous les jours, accompagnent la consommation d'un produit.

Pour tenir compte de la diversité des goûts à l'intérieur d'un même espace produit, le nombre de sujets interrogés ne peut pas être limité à quelques unités. La nouvelle édition de la norme AFNOR XP V09-500 d'avril 2009 impose un nombre minimum de 100 sujets, sauf s'il peut être démontré, avant d'effectuer la mesure, qu'un nombre de 60 sujets est suffisant.

La mesure « à l'aveugle » permet de mesurer la part de la composante sensorielle dans l'appréciation du produit ; à ce titre elle constitue un outil incontournable dans le domaine alimentaire. Toutefois, ce type de mesure présente plusieurs limites à la prédiction du comportement des sujets, lorsqu'ils seront en une situation habituelle de consommation :

- La suppression de toute information non-sensorielle peut fausser la réponse. Dans de nombreux cas, en effet, ces informations participent réellement du plaisir de consommation.

- L'absence de convivialité (les sujets ne doivent pas communiquer entre eux sous peine de fausser la règle impérieuse de l'indépendance des réponses) se traduit par une occurrence de notes plus faibles que celles données « à la maison », voire parfois par un masquage des différences.

- L'absence de suivi dans le temps de l'appréciation ; l'évaluation effectuée à un temps t est rarement reprise (pour des questions évidentes de coût) au temps t+1 ou t+2.

- Une rationalisation des réponses. La norme AFNOR XP V09-500 insiste sur les conditions à suivre pour obtenir des réponses spontanées ; mais le laboratoire est en lui-même un lieu de rationalisation, qui en quelque sorte s'oppose à cette non rationalité.

Ces différentes limites ne remettent pas en cause la validité de la mesure hédonique effectuée dans des conditions contrôlées. Mais elles incitent à une lecture critique des résultats et à la recherche de nouvelles approches. C'est pourquoi, outre la recommandation générale de pouvoir disposer, dans un futur proche, *d'indicateurs entre la composition des aliments et les préférences alimentaires* pour certains types de consommateurs, le groupe de travail a suggéré de demander que soient *favorisées les études portant sur* :

- *la mise en place de mesures de comportement de consommation dans les lieux de restauration collective,*

- *les moyens permettant de « contextualiser » les tests hédoniques en situation contrôlée,*

- *les techniques permettant d'anticiper l'évolution des préférences après des consommations répétées,*

- *la recherche des relations entre la sensibilité et les préférences.*

2. Les conséquences sensorielles d'une réduction de la teneur en lipides, en sucres simples et en sel

2.1. Les conséquences d'une réduction de la teneur en lipides

Les lipides des aliments ont des fonctions nutritionnelles, sensorielles et technologiques. Ils participent à la structure des aliments et à leur durée de vie. Ils agissent comme agents de texture, substrats d'arômes, solvants et vecteurs d'arômes, de vitamines liposolubles et de certains colorants. Leurs effets sont fonction à la fois de leur nature, de leur teneur, de leur composition chimique, de leur état physique, de leur distribution au sein des matrices ainsi que de la composition de celles-ci.

En contribuant à former la structure des aliments, les lipides participent au moelleux et améliorent le volume des pâtisseries, améliorent la « machinabilité » et les propriétés mécaniques de pâtes brisées et produits sablés (effet de « shortening ») ; ils régulent la taille et la distribution des bulles d'air (aération de la pâte), séparent les différentes couches d'une pâte feuilletée et ralentissent le rassissement. Ils participent à la structure des crèmes glacées ; ils stabilisent les mousses et améliorent la résistance à la fonte en bouche. Ils confèrent leur caractère plastique et/ou tartinable aux margarines ; ils diminuent le caractère collant des sucreries et rendent le fromage blanc et les autres fromages onctueux. Ils sont enfin les éléments qui structurent les émulsions soit parce qu'ils « se solidifient », soit parce qu'ils sont eux-mêmes des agents émulsifiants.

Sur le plan sensoriel, les lipides contribuent à l'apparence, à l'odeur, à la saveur, l'arôme et aux sensations diverses de texture perçues en bouche. Ils possèdent leurs propres caractéristiques sensorielles et servent de solvant et de vecteur pour les arômes dont ils régulent la rétention et la libération. Ils contribuent également à la formation de divers composés d'arôme par les voies de la β -oxydation, de l'oxydation chimique et enzymatique et de la lipolyse. Ils participent à la sensation de fraîcheur quand ils fondent dans la bouche. En s'étalant sur la langue, ils agissent comme lubrifiant et produisent de l'onctuosité tout en diminuant l'âpreté de certains produits. Ils peuvent encore solubiliser certains colorants, renforcer les contrastes de coloration, apporter du brillant à la surface des produits ou donner la couleur laiteuse ou jaune aux produits émulsionnés (lait, crème, mayonnaise, sauces salades).

Compte tenu de leur rôle dans les propriétés sensorielles, la diminution de la teneur en lipides est, à l'évidence, excessivement difficile à surmonter. Une réduction du taux des lipides nécessite toujours une « mise à plat » de l'ensemble du processus de fabrication. Ce travail doit souvent commencer par une sélection de matières premières permettant d'intégrer des lipides aux teneurs maîtrisés en acides gras *trans*. Les quelques voies d'exploration sont les suivantes :

- Faire appel davantage à des huiles dites « nutritionnelles » comme l'huile de colza ; mais cette voie est possible seulement pour les produits demandant l'incorporation de matières grasses liquides. De plus, le bénéfice nutritionnel apporté par ces huiles a des implications en termes de comportement technologique et d'instabilité oxydative.

- Remplacer les matières grasses d'origine par des substituts de matières grasses ou par des épaississants et de gélifiants appropriés. Ainsi, la qualité des produits carnés à teneur réduite en matières grasses peut être améliorée par l'adjonction de liants (carraghénanes, sons ou fibres d'avoine, amidons modifiés, maltodextrines) qui améliorent leur texture, leur pouvoir de rétention d'eau, leur jutosité et leur flaveur. Certaines substances de nature protéique ou polysaccharidique, qui se présentant sous la forme de particules d'un diamètre moyen proche de celui des globules gras, peuvent également être utilisées. Elles procurent l'onctuosité et la sensation de rondeur en bouche ou de crémeux proches de celle d'une denrée alimentaire riche en matières grasses. Cependant, comme la diminution de la proportion de lipides modifie la disponibilité des arômes au sein de l'aliment, l'effet sur la flaveur peut être désastreux quand la teneur en lipides devient très faible (inférieure à 5 %) : la libération des arômes est accélérée de sorte que l'arôme est perçu à la fois comme très intense, mais également comme fugace et comme incongru.

- Remplacer les lipides par de l'eau sous forme de très fines gouttelettes. Cette technique est possible dans le cas des émulsions « huile-dans-eau » pour conduire à des émulsions multiples dites « eau-dans-huile-dans-eau ». Cependant, outre que ces émulsions sont difficile à réaliser, leur stabilité à moyen terme n'est pas satisfaisante, sauf à utiliser conjointement des émulsifiants (monoglycérides distillés ou d'esters de polyglycérol et de propylène glycol) qui provoquent la formation de cristaux de matière grasse de taille et structure adéquats et des épaississants (gomme xanthane, gélatine) qui stabilisent le système

Pour plus de renseignements, consulter le rapport du groupe de travail PNNS sur les lipides à l'adresse suivante : <http://agriculture.gouv.fr/impliquer-les-professionnels-de-l-9646>

2.2. Les conséquences d'une réduction de la teneur en sucres simples

Les glucides simples (glucose, fructose, maltose, saccharose, lactose) interviennent en premier lieu comme agents sucrants et apportent la saveur sucrée qui est une saveur unanimement appréciée et recherchée. Ils sont souvent également présentés comme des exhausteurs d'arôme, mais cette action est encore mal assurée. En revanche, leur rôle dans la texture est indiscutable : ils sont des éléments « de charge » incontournables. Par exemple il n'est pas possible de fabriquer un « quatre quarts » en remplaçant le saccharose par un édulcorant intense. Liants importants de la pâte, les glucides simples facilitent sa « machinabilité » et permettent de réduire l'activité de l'eau du produit fini, un point très important à maîtriser, notamment pour la conservation des fourrages aux fruits.

Une réduction de la part des glucides simples dans les recettes entraîne donc des « déficits » technologiques et organoleptiques. Différentes voies ont été explorées pour tenter de pallier ces déficits.

- La première consiste à réduire la quantité de glucides utilisés en deçà du seuil de perception des consommateurs. Ainsi, la perception (et « l'image ») du produit n'est pas altérée. Selon le type de produits, la diminution est comprise entre quelques pour cents et dix pour cents de glucides. L'impact de cette voie sur l'ingestion de glucides est donc modeste.

- La seconde consiste à amener le consommateur à choisir des produits « allégés en sucres » dont il sait, lors de l'acte d'achat, qu'ils ne lui apporteront pas la même « saveur sucrée » que les produits non allégés.

- La troisième consiste à remplacer les glucides simples par des édulcorants intenses en modifiant conjointement les autres ingrédients de la recette. Cette voie n'est pas toujours possible réglementairement ; par exemple en France elle n'est pas autorisée pour les biscuits de consommation courante. Lorsque l'utilisation d'édulcorants intenses n'est pas permise, il est possible de substituer une partie des matières sucrantes par des fibres solubles et des édulcorants de charge (polyols, fructo-oligosaccharides,...) sous réserve que cette substitution n'entraîne pas d'intolérances digestives.

Pour plus de renseignements, consulter le rapport du groupe de travail PNNS sur les glucides à l'adresse suivante : <http://agriculture.gouv.fr/impliquer-les-professionnels-de-l-9646>

2.3. Les conséquences d'une réduction de la teneur en sel

Le chlorure de sodium apporte la saveur « salée » ; il joue un rôle d'exhausteur d'arôme, probablement plus net que les glucides ; il agit sur la texture, probablement d'une manière moins marquée que les glucides.

Différentes pistes ont été explorées pour contrebalancer les effets de cette diminution :

- le remplacement du chlorure sodium par d'autres sels, notamment à base de potassium. Bien que l'apport de potassium soit considéré généralement de manière positive du point de vue nutritionnel chez la personne saine, cependant le potassium peut apporter des arrière goûts désagréables (amertume, métallique) et comporte un risque pour la santé dans le cas de certains diabètes et de certaines maladies rénales et cardiaques. Les sels utilisés sont généralement, pour tenter de masquer les arrière goûts défavorables, combinés à d'autres composés comme des oses, des acides carboxyliques, des mélanges de chlorure et sulfate de magnésium, des autolysats de levure, des inosinates, guanylates et autres composés provenant d'hydrolysats de protéines. Certains de ces mélanges sont commercialisés ;

- l'utilisation d'exhausteurs de la saveur salée comme certains extraits de levure, certains lactates, certains nucléotides ;

- l'addition dans la matrice de lipides favorisant la libération du sel en bouche augmenterait la biodisponibilité du chlorure de sodium. Toutefois, outre que cette piste va à l'encontre de la recommandation de réduire la consommation de lipides, deux restrictions : la perception salée varie grandement en fonction des paramètres salivaires et masticatoires des individus, l'effet dépend de la concentration en chlorure de sodium. Dans une matrice lipoprotéique, une augmentation du contenu en matière grasse entraînerait une augmentation de l'intensité salée fonction de la concentration en chlorure de sodium ;

- l'utilisation de notes aromatiques qui évoquent un aliment salé dans l'esprit des consommateurs comme les notes de sardine, de bacon, d'anchois, de cacahuète, d'arôme de Comté, de jambon, de poulet, de sauce au soja... peuvent renforcer l'intensité salée perçue quand le taux de chlorure de sodium est bas. Ce phénomène est le résultat d'un apprentissage associatif ;

- la modification de la forme physique et de la taille du cristal de NaCl lorsque le sel est utilisé « à domicile ». Par exemple, sur de la viande, le sel en flocon est plus rapidement dissous et donc plus rapidement biodisponible que le sel en grain. D'une façon générale, il semble que l'utilisation des cristaux les plus fins conduise à une libération plus rapide du sel.

Un groupe de travail sur le sel, dans le cadre du Programme national pour l'alimentation¹ et du PNNS, est actuellement piloté par la DGAL et rendra ses conclusions à l'été 2012.

2.4. En définitive

Les conséquences défavorables sur le plan sensoriel d'une réduction de la teneur en lipides, en sucres simples et en chlorure de sodium semblent difficiles à masquer. Les recherches doivent donc être poursuivies.

Une action sur le comportement du consommateur est-elle encore la voie la plus prometteuse, même si son efficacité n'est pas immédiate à court terme. Elle peut prendre différentes formes :

- *Habituer l'enfant dès son plus jeune âge à manger moins gras, moins sucré, moins salé ;*
- *Réduire la taille des portions élémentaires que les enfants consomment*

Les études comportementales sont encore trop peu nombreuses. On cite souvent, à propos de la réduction de la teneur en chlorure de sodium, une étude australienne publiée en 2003 dans laquelle deux groupes de 55 consommateurs ont été comparés : le premier groupe a consommé du pain contenant 2% de sel pendant six semaines ; le second a consommé du pain dont la teneur en sel a diminué graduellement chaque semaine de manière que le pain contienne seulement 1,5% de sel lors de la semaine 6. Dans cette étude, les auteurs n'ont pas observé de différences

¹ Le Programme national pour l'alimentation est téléchargeable à cette adresse : <http://alimentation.gouv.fr/pna>

significatives dans l'appréciation des pains. Ainsi la voie d'une diminution progressive est possible dans diminution de la consommation.

3. L'amélioration de l'offre alimentaire dans le cadre de la restauration scolaire

3.1. Pourquoi l'offre doit-elle être améliorée ?

La réponse est évidente au vu des résultats de l'enquête de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) de 2009 commanditée par la Direction générale de l'alimentation :

- 70% des élèves du primaire (n = 606) et 52 % des élèves du secondaire (n = 795) déclarent que « les repas à la cantine sont bons ».

- 53% des élèves du secondaire déclarent avoir encore faim en sortant de la cantine, ce phénomène étant dû davantage au fait que les élèves n'aiment pas ce qui leur est proposé (48% des réponses) plutôt qu'à la taille, trop petite, des portions servies (38% des réponses).

- Le gaspillage est élevé, le défaut de qualité sensorielle étant invoqué comme une raison majeure de non consommation. Ce gaspillage varie selon les produits comme le montrent les résultats du programme Vegetal Tonic lancé par l'Association pour l'achat dans les services publics (APAPS) destiné à augmenter la consommation des fruits et légumes en restauration scolaire ; le gaspillage peut atteindre 65% pour les jardinières de légumes.

3.2. Quelques pistes

3.2.1. Mettre l'élève en position d'acteur

Le groupe de travail préconise de prendre en compte les remarques des élèves dans l'élaboration des menus et que chaque établissement mette en place un système de suivi régulier de la satisfaction des élèves, comme cela existe déjà dans certains établissements où le menu mensuel distribué au personnel de service des cantines est accompagné de fiches d'appréciation des menus qui donnent la possibilité à la fois au personnel et aux élèves de donner leur avis sur les plats proposés.

D'où les recommandations suivantes :

Généraliser la prise en compte de l'avis des usagers sur les plats proposés, par exemple lors des commissions restauration dans chaque établissement. Intégrer l'évaluation de la qualité comme un critère de pilotage du système de restauration.

C'est pourquoi le service gestionnaire des collectivités devrait concevoir et utiliser des questionnaires de satisfaction des plats à destination des élèves. Le Comité de coordination des collectivités et le Syndicat national de la restauration collective sont invités à proposer à leurs adhérents des modèles de questionnaires. Ces enquêtes devraient repérer le genre des répondants, pour éventuellement effectuer un dépouillement par sexe. Les données recueillies devraient être utilisées, par exemple lors des commissions restauration, pour élaborer au mieux les menus (fréquence d'apparition, changement de recette de certains plats) et suivre au cours du temps l'évolution de l'appréciation des différents plats ; cette recommandation suppose que les notes soient informatisées

L'idée n'est pas d'encourager l'uniformisation des menus vers les plats préférés des élèves, d'autant que les critères nutritionnels ne vont pas toujours dans le sens des critères sensoriels, mais d'utiliser les informations recueillies pour proposer des plats correspondant mieux aux désirs des élèves tout en étant de bonne qualité nutritionnelle.

Par ailleurs, la rédaction des menus devrait faire l'objet d'une attention spéciale afin qu'ils soient compréhensibles. Par exemple : le terme « friand à la viande » est plus compréhensible que « jalousie de viande ».

D'où la recommandation *d'afficher les menus en choisissant au mieux les termes utilisés pour décrire les plats*. La rédaction *d'un document pour accompagner les acteurs de la restauration collective dans le choix des termes à employer pourrait être utile*.

3.2.2. Sélectionner, à l'achat, des produits alliant qualités organoleptique et nutritionnelle

Certains services de restauration collective font déjà appel à des panels de testeurs pour sélectionner un produit parmi plusieurs produits du même type : tous les produits sont préparés dans des cuisines tests et dans les conditions habituelles de ce type de restauration. L'utilisation des guides d'achat réalisés par les interprofessions agricoles est également envisageable.

Pour plus de renseignements, consulter le site du CCC pour avoir accès aux cahiers des charges pour l'achat des légumes et des viandes notamment.

3.2.3. Choisir les modes d'élaboration des produits développant au mieux les qualités organoleptiques

La cuisson des produits (cuisson sous vide, cuisson à basse température, cuisson à la vapeur), la remise en température des plats et les modes de liaison entre la cuisine centrale et les établissements (liaison chaude, liaison froide, liaison flexible) ont une grande incidence sur les qualités organoleptiques.

Deux recommandations : demander *aux cuisines centrales et aux fournisseurs de produits semi-élaborés et élaborés de rédiger pour les acteurs de la restauration collective des fiches par produit pour chacune des étapes critiques de la préparation (ex : assemblage, assaisonnement, remise en température,...), former à l'utilisation de ces fiches conseil*.

Développer des compétences en ingénierie des systèmes de restauration en sein des collectivités territoriales, encourager le développement de ce thème dans les formations initiales existantes et proposer aux acteurs de la restauration collective des formations continues pour les accompagner dans la maîtrise des innovations technologiques.

3.2.4. Développer des modes de présentation incitant les élèves à la découverte de nouveaux produits et à élargir ainsi leur patrimoine alimentaire

En libre service, en composant l'assiette au moment où l'élève arrive, le personnel peut proposer un panachage de légumes-féculents et lui en indiquer l'intérêt. Dans le lycée de Salon de Provence, le chef Dominique Valadier fait goûter sur une fourchette un petit morceau à l'élève en lui expliquant la recette suivie. Si l'élève apprécie, le chef lui sert ce nouveau plat. Dans le cas contraire, l'élève choisit un plat connu et qu'il aime. La mise en place d'un buffet de hors d'œuvres (notamment de crudités) permet à l'élève de composer lui-même son assiette et d'assaisonner selon ses préférences. Dans le cas d'un service à table, il est possible de mettre systématiquement deux, voire trois crudités (dont l'une est « appréciée » et l'autre « moins appréciée »), de mettre sur chaque table une assiette comportant deux ou trois fromages ou une coupe comportant deux ou trois types de fruits. Pour les deux types de service, il est possible d'éviter l'épluchage des fruits, une opération que les élèves trouvent souvent fastidieuse, voire difficile. Il est possible de pré-découper ces produits. L'enfant qui aura ainsi goûté et apprécié le pamplemousse choisira, la fois suivante, plus volontiers ce produit, même s'il n'est pas prédécoupé.

A cette recommandation de donner à l'élève la possibilité de choisir parmi plusieurs produits d'une même composante et ainsi de l'inciter à la découverte de nouveaux produits se rattache la suggestion concernant l'organisation de repas festifs à thèmes. Ces événements, déjà régulièrement proposés par un certain nombre de prestataires ou d'établissements, sont des occasions de découvrir de nouveaux plats, de nouvelles saveurs, de nouvelles textures, ou encore de nouveaux modes d'alimentation. De plus, ces événements sont des moments privilégiés de communication entre le personnel et les élèves sur les produits servis, leurs origines, les acteurs autour de ces produits.

3.2.5. Agir sur l'environnement du repas

- La durée du repas

Selon l'enquête de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (2009), 54% seulement des élèves du primaire affirment disposer de suffisamment de temps pour manger ; au collège, 39% des élèves regrettent de ne pas avoir assez de temps pour déjeuner. Ces résultats sont éloignés de la norme AFNOR sur le service de la restauration scolaire publiée de 2005 (NF X 50-220) qui, conformément à la circulaire interministérielle du 25 juin 2001 écrit que « le temps du repas doit être d'une demi-heure minimum et ne doit pas compter l'attente éventuelle pour le service ». L'enquête de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie montre l'importance de différencier le temps passé dans le linéaire du self-service et le temps passé à table : 20 % des collégiens et lycéens passeraient davantage de temps dans les files d'attente qu'à table.

- L'aménagement des lieux

Selon la même enquête de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie, 64% des élèves interrogés jugent leur restaurant trop petit.

3.2.6. Agir sur la qualité de l'accueil

L'appréciation d'un repas dépend, au delà du contenu de l'assiette, du contexte relationnel dans lequel il s'inscrit. C'est pourquoi la structure gestionnaire doit définir les fonctions du personnel en insistant sur la convivialité qui doit être la première de ses qualités. A cet égard, nous pouvons citer le dispositif "*Plaisir à la Cantine*" dans les collèges, porté par le Programme national pour l'alimentation.

D'où la recommandation du groupe de travail de *sensibiliser le personnel de service et d'encadrement des repas sur l'importance du service et de la présentation des plats et de favoriser le développement de formations axées sur la valeur et l'importance du rôle du personnel de service dans le domaine de l'éducation alimentaire des convives et, plus généralement, sur la communication.*

3.2.7. Développer l'éducation du goût

Cette éducation peut être assurée par les enseignants comme dans les « Classes du Goût » lancées il y a une trentaine d'années par Jacques Puisais et consistant en dix leçons dispensées par les instituteurs aux enfants de 7 à 10 ans. Le programme des « Classes du Goût » constitue une base commune à différents programmes d'éducation au goût développés aujourd'hui en France ou à l'étranger (Union Européenne, Japon). Ce programme fait partie des actions phares du Programme national pour l'alimentation.

Pour plus de renseignements sur les classes du goût, consulter cette page : <http://alimentation.gouv.fr/le-gout.544>

Elle peut également être assurée par des intervenants extérieurs comme le propose, par exemple, l'association « Les alchimistes du goût » située en Île-de-France qui met en place des ateliers permettant aux enfants de découvrir un fruit ou un légume de saison, d'en déguster plusieurs variétés en les comparant, et de chercher à les associer à d'autres aliments, éventuellement en élaborant des recettes simples. Les enseignants sont associés au projet. Il est en effet important qu'à partir du moment où un intervenant extérieur met en place des activités au sein de la classe, l'enseignant puisse prendre part au déroulement de la séance et devienne lui-même acteur.

Différents programmes de recherche ont essayé de déterminer l'impact de cette éducation à court et moyen terme. Ils sont répertoriés dans le corps du rapport. Par exemple, les résultats du programme ANR Edusens conduit entre 2005 et 2008 sur les « effets d'une éducation sensorielle sur les préférences et les comportements alimentaires d'enfants âgés de 8 à 10 ans » ont montré une meilleure verbalisation des enfants aux sensations perçues, une diminution de la néophobie alimentaire et une plus grande participation à la cuisine familiale.

D'où la recommandation du groupe de travail *d'améliorer les connaissances de tous les élèves sur le patrimoine alimentaire* en favorisant les initiatives *impliquant les différents acteurs de l'alimentation (agriculteurs, transformateurs, artisans des métiers de bouche)* permettant la *découverte des produits de terroirs et des métiers* associés à l'alimentation.

La définition du métier d'animateur en éveil sensoriel a été également évoquée.

4. L'amélioration de l'offre alimentaire dans le cadre de la restauration hospitalière

4.1. Cette question n'est pas nouvelle

Considérer le malade comme un « client », c'est considérer que les prestations d'accueil d'hébergement et de restauration doivent lui permettre de vivre dans les meilleures conditions les soins thérapeutiques et que lui délivre l'équipe soignante.

Les acquis des travaux de Jean-Pierre Poulain ont été largement diffusés. Cependant, leur intégration dans la pratique hospitalière était encore problématique en 1996, puisque le ministre chargé de la Santé Hervé Gaymard, confiait à Bernard Guy-Grand, alors Chef de service à l'hôtel Dieu de Paris, d'animer une mission d'étude sur l'alimentation en milieu hospitalier. On pouvait lire dans la lettre de mission : « *Les problèmes nutritionnels et les modalités de l'alimentation en milieu hospitalier sont des éléments importants de la qualité de la prise en charge des malades, tant sur le plan médical, que sur celui de l'accueil et du séjour. C'est pourquoi j'ai décidé de mener une évaluation des besoins en ce domaine et des réponses que l'hôpital peut y apporter.* »

Cette mission a relevé « de nombreuses failles ou inadaptations dans l'équilibre, la variété, les quantités, la présentation, la qualité du service (horaires, température) » et les équipements, [failles et inadaptations] aboutissant non seulement à un "confort alimentaire" discutable mais aussi aggravant des dénutritions latentes ou ne réparant pas des dénutritions objectives ». La mission proposait quatre recommandations dont deux relèvent des préoccupations du présent mandat :

- Intégrer l'évaluation nutritionnelle et la qualité alimentaire dans les projets médicaux de chaque service hospitalier.

- Mettre en place à l'échelon local et régional des Comités de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) destinés à analyser les situations et les besoins locaux, avec des équipes transversales.

Incontestablement, cette dernière recommandation a été suivie d'effet : une enquête effectuée en 2008 montrait que 73% des établissements de santé possédaient un CLAN.

4.2. Cependant, cette question est encore d'actualité en 2010

Une grande partie des patients hospitalisés sont toujours en état de dénutrition. En effet, selon le professeur Jean-Fabien Zazzo, coordinateur du CLAN central AP-HP, en 2010 plus de 40% des adultes hospitalisés, 20% des enfants et 60% des sujets âgés sont dénutris ou à risque de dénutrition, soit dès leur admission, soit le plus souvent, après un séjour hospitalier plus ou moins long.

Cet état est dû à une prise alimentaire insuffisante. Seulement 55 % des petits déjeuners sont intégralement consommés et ce pourcentage baisse drastiquement pour les déjeuners et les dîners puisqu'il tombe, respectivement, à 8 et 10%. Certes, la non consommation des plateaux n'est pas due exclusivement à une qualité sensorielle insuffisante des produits présentés. Des facteurs comme la douleur, la prise de médicaments agissant sur l'appétit ou sur la perception sensorielle, la fatigue, le stress ou encore la baisse de moral liés à la maladie ou à l'inactivité ne sont certainement pas étrangers à ce phénomène. Mais nier que la qualité sensorielle est l'une des causes de cette non consommation serait une erreur. Les enquêtes effectuées entre 2001 et 2008 indiquent que seulement 20% des patients sont « très satisfaits » ou « satisfaits » par la qualité des repas et que cette proportion est stable au cours du temps alors que 30% des patients sont « insatisfaits » ou « très insatisfaits » par la qualité et que cette proportion tend à augmenter avec le temps puisqu'elle était de 28% en 2001 et de 33% en 2008.

4.3. Comment améliorer l'offre alimentaire ?

La population relevant de la restauration hospitalière est extrêmement diverse au niveau des pathologies comme au niveau de la durée de séjour : dans les grands centres hospitaliers, la durée moyenne de séjour est de 4 jours dans les services actifs (médecine, chirurgie, etc.) et de 300 jours dans les services de longs séjours (gériatrie, soins de longue durée). Dans ces conditions, il pourrait être souligné que cette extrême diversité appelle des réponses variées. Cependant, les pistes qui suivent ne semblent pas liées, sauf la dernière, à une population particulière de patients ou à une taille donnée d'établissements.

4.3.1. L'alimentation en établissement de santé doit être considérée comme un soin à part entière, au même titre que les autres soins proposés

Ceci implique que :

- l'offre alimentaire doit correspondre aux besoins et attentes du patient
- le personnel doit s'assurer que les plateaux sont effectivement consommés et que, en cas de non consommation, il doit chercher à remédier à cette anomalie.

L'analyse des enquêtes effectuées jusqu'à ce jour montre, en particulier, que les patients souhaitent :

1° que leurs habitudes alimentaires soient prises en compte ; d'où la nécessité de connaître ces habitudes grâce à un questionnaire proposé au patient lors de l'admission à l'hôpital ; ce questionnaire doit être conçu de manière à pouvoir identifier les dégoûts alimentaires, voire les aversions liées, notamment, aux convictions personnelles de certains patients ;

2° avoir la possibilité d'effectuer un « choix » parmi différents plats ; cette demande semble particulièrement présente ;

3) que les repas soient davantage conviviaux ; le service systématique en chambre doit être remis en question pour les patients qui peuvent se déplacer pour rejoindre une salle à manger commune à deux / trois unités de soins. Ce troisième souhait a fait l'objet d'une recommandation explicite du groupe de travail avec notamment, lors de la construction de tout nouvel établissement de santé, l'aménagement d'espaces permettant la prise en commun des repas ;

4) que les plats qui sont proposés soient « des plats populaires ». Ce souhait a également fait l'objet d'une recommandation explicite demandant *la réalisation d'enquêtes de popularité des plats* permettant d'orienter *les achats vers les produits a priori les plus appréciés des convives*.

Mais ces éléments impliquent également une modification des pratiques hospitalières : le moment du repas est parfois interrompu par des soins, le patient est laissé sans aide, la convivialité est un concept sans objet, l'horaire des repas est déstabilisant. Malheureusement, le groupe de travail était bien conscient que cette modification suppose des moyens. La recommandation générale qui suit est, a priori, peu coûteuse financièrement :

Concevoir le temps consacré aux repas comme un temps de soin à part entière

avec trois indications pratiques :

- *Aménager une plage horaire suffisante et ininterrompue pour le repas du patient.*
- *Prévoir le matériel nécessaire à une position adéquate du patient et organiser l'aide aux repas pour les patients qui en ont besoin.*
- *Intégrer au sein du programme d'information des personnels une partie sur l'aide au repas et sur la position adéquate du patient.*

En revanche, l'action sur les horaires des repas (jeûnes nocturnes trop longs, écarts entre deux prises alimentaires trop courts), pour nécessaire qu'elle apparaisse (les études montrent qu'elle permet de lutter contre la dénutrition et qu'elle se traduit par une meilleure appréciation sensorielle de l'offre), est à la fois coûteuse en personnel et perturbatrice dans les habitudes organisationnelles, de sorte que la recommandation suivante paraît difficile à mettre en œuvre :

Optimiser les horaires des repas afin de stimuler l'appétit du patient et de diminuer le jeûne nocturne en prenant en compte les préconisations de l'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP).

La recommandation consistant au développement de solutions alternatives comme *la distribution de denrées consommables après le repas et la mise à disposition d'équipement permettant au patient de conserver au frais des aliments et de les réchauffer*) tout en respectant les conditions sanitaires en vigueur semble plus réaliste.

4.3.2. L'amélioration de l'alimentation en établissement de santé doit être constamment un objectif de progrès

Elle doit être considérée sous trois angles :

- une meilleure maîtrise des achats,
 - une meilleure maîtrise de l'élaboration des plats,
 - une meilleure présentation des produits.
- concernant les achats : *Mettre à disposition des responsables de la restauration hospitalière un outil commun pour les achats, s'appuyant sur les travaux existants et sur les exigences organoleptiques des convives et prenant en compte la taille des établissements. Créer du lien*

entre les établissements d'une même région afin de mutualiser « les bonnes pratiques » et faire remonter les informations sur la satisfaction des patients à l'échelle régionale.

Cette recommandation a été complétée par les deux recommandations pratiques suivantes :

- Inciter les équipes de production, les unités de soins ainsi que les équipes de direction à communiquer avec les acteurs des autres établissements de santé de la région afin de mutualiser leurs « bonnes pratiques ».

- Inciter à l'échelle régionale certains établissements à être porteurs de projets.

- concernant la maîtrise de l'élaboration des plats : les acteurs de la restauration hospitalière devraient connaître et maîtriser les innovations technologiques et les points spécifiques à la restauration hospitalière, par exemple dans l'élaboration d'aliments texturés dont on sait l'importance en restauration hospitalière du fait de la présence de personnes présentant des incidents de « fausse route ».

D'où deux recommandations pratiques : 1^o) Proposer des formations continues aux acteurs de la restauration collective pour les accompagner dans la maîtrise des innovations technologiques et des spécificités de la restauration hospitalière. 2^o) Encourager le développement de ces thèmes dans les formations initiales existantes.

- concernant la présentation du plateau, le groupe de travail a émis la recommandation suivante : intégrer à la formation des unités de production et de service des modules montrant l'importance de la présentation des repas pour une meilleure consommation par les patients.

L'amélioration pourrait porter sur l'ordonnancement du plateau, le choix de la vaisselle, la décoration des plateaux, la présentation des différents éléments du repas, en particulier celle du plat principal.

4.3.3. Mieux exploiter l'étape d'accréditation de chaque établissement de santé

La prise en compte de la satisfaction de l'utilisateur dans les services publics est l'un des objectifs que se fixe depuis quelques années l'administration. Elle s'inscrit explicitement dans les procédures d'accréditation des établissements de santé. C'est pourquoi le manuel de certification des établissements de santé mis en place par la Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (DSQSS) comporte un volet relatif à la restauration où il est explicitement spécifié que l'établissement doit être capable :

- de prévoir les attentes des différents partenaires impliqués dans l'alimentation : « Il existe une organisation permettant, dès l'admission du patient, de recueillir ses préférences alimentaires. Les attentes des professionnels en matière de restauration [doivent également être] recueillies »,

- de traduire dans la pratique ces attentes : « Les préférences des patients sont prises en compte »,

- d'évaluer et d'améliorer la qualité des prestations : « La satisfaction des consommateurs concernant la prestation restauration est évaluée et des actions d'amélioration sont mises en œuvre ».

Les auditeurs en charge de l'accréditation (initiale et périodique) d'un établissement pourraient utilement confronter les propositions que celui-ci a faites (ainsi que ses réalisations dans le cas d'un renouvellement d'accréditation) avec la recommandation générale suivante émise par le groupe de travail :

Que soit renforcée la performance des outils permettant l'évaluation, par les patients, de l'offre alimentaire en vue d'assurer un pilotage plus efficace des systèmes de restauration hospitalière.

Les recommandations pratiques étant les suivantes :

- *Inciter les établissements de santé à réaliser des enquêtes annuelle ou bi annuelle d'évaluation de la qualité perçue par les patients de l'alimentation ;*
- *Inviter les CLAN à mettre à leur agenda l'amélioration des outils d'évaluation ;*
- *Inviter les établissements de petite taille à se rapprocher des CLAN existant dans leur environnement pour bénéficier de leurs avancées méthodologiques ou à mettre en place des procédures d'évaluation en s'inspirant des enquêtes réalisées dans les grands établissements ;*
- *Accompagner cette action par une information interne (au niveau de la Direction Générale des établissements et des personnels (paramédicaux, médicaux, techniques et logistiques) et externe (au niveau des patients et des visiteurs) ;*
- *Inciter à la mutualisation des outils existants à l'échelle nationale par famille d'établissements (taille d'établissement, type de patient...) pour développer des guides de bonnes pratiques.*

4.3.4. Mieux connaître le ressenti de populations spécifiques au moyen d'enquêtes nationales et ciblées

Les patients en établissement de santé sont hétérogènes. Il peut être utile de mieux connaître une population particulière. Dans ce cas, il semble qu'une enquête nationale s'impose, sous réserve :

- que les questions soient explicites et non ambiguës,
- que l'échantillonnage effectué soit pertinent,
- que des moyens en personnel soient dégagés, aussi bien pour les évaluations déclaratives que pour les analyses des restes sur les plateaux quand ces analyses s'avèrent être indispensables. Pour un taux de réponse optimal, il convient de réaliser l'enquête « au lit du patient ». L'accompagnement lors de l'enquête permet d'explicitier au patient des points qui pourraient être mal compris et ainsi d'obtenir des résultats encore plus pertinents,
- que le dépouillement et l'exploitation des données recueillies soient réalisés par des professionnels.

4.3.5. Reconnaître la place et l'importance du service hôtelier à hôpital.

Cette piste rejoint la première piste, mais elle déborde le cadre de l'alimentation. Au regard des études sociologiques menées dans le cadre de l'hôpital, les patients sont d'autant plus disposés à apprécier les efforts réalisés sur les qualités sensorielles de l'offre alimentaire qu'ils « se sentent bien ». Le contexte d'hospitalisation est cependant peu propice à un état d'esprit positif : les patients se retrouvent en situation de soumission et d'acceptation de contraintes, à laquelle s'ajoute l'angoisse d'être mal considérés, voire mal soignés, s'ils se plaignent. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en place des actions qui, au-delà de la prise en charge thérapeutique hospitalière, permettent d'améliorer le bien-être des patients en *favorisant les initiatives de type « service hôtelier »*. A cet égard, l'opération pilote « Fruits et Légumes frais à l'hôpital », menée à l'hôpital Saint-Jean de Perpignan du 9 juin au 31 août 2009 par le Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire avec la collaboration de l'interprofession des fruits et légumes frais (INTERFEL) mérite d'être citée. Les patients des services de maternité et d'endocrinologie ont bénéficié de corbeilles individuelles contenant 3 fruits frais différents, distribuées avec le plateau du déjeuner et laissées à leur disposition jusqu'au soir. La possibilité d'avoir des fruits à disposition tout l'après-midi, de fractionner les prises alimentaires en fonction de l'appétit et ainsi de rythmer leur journée a été très appréciée par les patients. Les

fruits ont été vus à la fois comme une source de fraîcheur et de douceur mais également comme une source de bien-être. Cette opération a été une réussite pour deux raisons : la forte implication des acteurs de l'hôpital (service restauration, diététiciens, personnels médical et soignant) et la qualité des produits : les fruits distribués étaient « mûrs à point » pour le jour de consommation. Une expérimentation à plus grande échelle a été menée en 2011 à l'hôpital Emile Roux (Limeil Brévanne) et un PHRC (Programme Hospitalier de Recherche Clinique) a été déposé.

5. L'amélioration de l'offre alimentaire dans le cadre de l'aide alimentaire

Les bénéficiaires de l'aide alimentaire représentent 3,2 millions de personnes, elles appartiennent à des populations très variées : il peut s'agir de personnes sans domicile fixe ou de personnes possédant un logement mais dont le revenu ne leur permet pas de se nourrir de manière suffisante. En 2010, la plupart des bénéficiaires de l'aide alimentaire sont des familles monoparentales, des chômeurs, mais également des jeunes sans emploi et des retraités.

5.1. Un bref aperçu sur l'organisation de l'aide alimentaire en France

Les structures assurant en France la distribution de l'aide alimentaire sont notamment la Fédération Française des Banques Alimentaires, la Croix Rouge Française, les Restos du Cœur et le Secours Populaire Français.

La distribution est effectuée sous forme :

- de colis, généralement conçus pour subvenir aux besoins d'une famille pendant une ou deux semaines en permettant de faire des « repas complets ». Il existe deux formes de colis ; le colis préparé à l'avance par l'association et le colis constitué avec le bénéficiaire. L'enquête E3A réalisée en 2005 montre que les colis contiennent en général tous les grands groupes alimentaires, mais que certains aliments courants (le pain, les œufs, les légumes frais, la viande, le poisson frais ou surgelé, les jus de fruits...) ne sont pas ou peu distribués. Les produits les plus distribués sont les céréales raffinées (les pâtes, le riz, la semoule et la farine), les légumes secs, les biscuits secs, les céréales pour petit déjeuner, les produits laitiers, les fruits frais et les fruits et légumes en conserve,

- de repas chauds « pris sur place », servis dans des centres fixes (centres d'accueil, restaurants sociaux) ou dans des centres mobiles (le plus souvent des camionnettes),

- d'achats en libre service dans des épiceries sociales ou solidaires où les bénéficiaires participent financièrement à hauteur de 10% à 20% au coût des produits,

- de bons d'achat émis par des associations ou des municipalités en coopération avec de grandes enseignes locales ; ils peuvent être dédiés à une famille d'aliments (viandes, légumes, etc.).

Les structures locales distribuant l'aide alimentaire peuvent s'approvisionner :

- par des collectes auprès de particuliers (par exemple produits recueillis à la sortie de GMS), d'entreprises agroalimentaires (par exemple produits présentant des défauts d'emballage), de GMS directement (par exemple produits proches de leur date de péremption ou produits correspondant à des offres promotionnelles passées) ou encore de producteurs locaux

- par des achats directs ; pour certaines associations, les achats auprès d'industriels représentent le mode d'approvisionnement principal et sont payés avec l'argent des donateurs (par exemple : les Restos du Cœur).

Par ailleurs, les associations caritatives recourent au Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (les 4 associations citées ci-dessus) et au Programme National d'Aide Alimentaire.

Le Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) créé à l'initiative de Coluche remonte à 1987. Il repose sur un système de troc de matières premières (viande, lait, céréales, sucre, riz) provenant des stocks d'intervention de la Politique Agricole Commune (PAC) contre des produits alimentaires finis fournis par des professionnels de l'agroalimentaire. Le Programme National d'Aide Alimentaire (PNAA) a été mis en place par le Gouvernement français en 2004, suite à la diminution des stocks d'intervention de la PAC et à l'arrêt de l'intervention sur la viande. Il est alimenté par l'Etat à hauteur de 7 à 10 M€ par an, cette somme étant destinée à acheter des produits riches en protéines animales (viandes et poissons) ainsi que des fruits et des légumes. Il est géré par la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale).

5.2. Pourquoi s'intéresser à la qualité sensorielle des produits distribués dans le cadre de l'aide alimentaire ?

Pour une grande partie des bénéficiaires de l'aide alimentaire, la préoccupation première est de satisfaire leurs besoins nutritionnels. Toutefois, les personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire souhaitent consommer les mêmes produits que les autres. Le principe d'incorporation, décrit par Claude Fischler, selon lequel : « je mange ce que je suis » s'applique également aux bénéficiaires de l'aide. Pour preuve, deux éléments que les rencontres du groupe de travail avec les responsables d'association ont mis en lumière :

- les bénéficiaires, quand ils en ont la possibilité, choisissent les produits qui ont une bonne notoriété, en l'occurrence les « produits de marque » dans le domaine alimentaire ;

- la mauvaise image des produits à D.L.U.O. (Date Limite d'Utilisation Optimale) dépassée² ; ces produits sont des produits de longue conservation tels que les produits surgelés ou congelés, les conserves appertisées, les glaces et sorbets, les laits stérilisés UHT...). Lorsque la D.L.U.O est dépassée, la denrée ne présente plus l'optimum de ses qualités organoleptiques, mais elle peut être consommée sans aucun risque pour la santé. Quand, occasionnellement, de tels produits leur sont proposés, un certain nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire les refusent même lorsque les tests réalisés par les associations avant la distribution de ces produits ont montré que la qualité sensorielle de ces produits était tout à fait satisfaisante.

5.3. Recommandations

5.3.1. Mieux connaître ce que pensent les bénéficiaires de la qualité sensorielle des produits distribués

Actuellement, cette connaissance vient essentiellement de discussions informelles entre bénévoles (ou salariés) et bénéficiaires et, plus rarement, d'entretiens « en tête à tête ». Le groupe de travail propose de développer la connaissance *au moyen d'un questionnaire de satisfaction*. Ce questionnaire devrait être élaboré *en collaboration avec les associations caritatives*.

De plus, *une fois ce questionnaire élaboré, il conviendra d'inciter les associations à l'utiliser, puis à en exploiter les résultats afin de mettre en cohérence l'offre et les attentes des usagers de l'aide alimentaire.*

² A ne pas confondre avec la D.L.C (Date Limite de Consommation) qui concerne des denrées microbiologiquement sensible et susceptibles de présenter un danger immédiat pour la santé humaine quand la date est dépassée

5.3.2. Donner aux bénévoles les outils leur permettant de connaître la qualité sensorielle des produits distribués

Un certain nombre d'associations réalisent déjà des dégustations avant leur distribution aux usagers dans l'objectif de pouvoir assurer la promotion des produits qu'elles distribuent. Ces dégustations peuvent les amener à préconiser une recette particulière afin d'améliorer la qualité du produit.

Ces dégustations sont indispensables car le bénévole peut, par sa perception personnelle du produit, influencer l'utilisateur. Elles doivent donc être favorisées à la condition qu'elles soient réalisées à l'aveugle, c'est-à-dire sans que les bénévoles connaissent au préalable l'origine des produits dégustés puis à lever l'anonymat du produit. Dans cet ordre d'idée, il serait souhaitable que les associations puissent disposer de lignes directrices ou d'un guide très simple pour la réalisation de ces dégustations.

5.3.3. Améliorer les procédures de sélection des produits distribués dans le cadre du Programme Européen d'Aide aux plus Démunis et du Programme National d'Aide Alimentaire

Depuis 2007, il existe une procédure de sélection. Les produits sont rendus anonymes afin que le test soit réalisé en aveugle et goûtés par onze personnes : un représentant de la DGAL (Direction générale de l'alimentation), un représentant de la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale), un représentant de chaque association bénéficiant des produits distribués dans ce cadre (soit quatre personnes), un usager désigné par une des quatre associations et quatre représentants de FranceAgriMer qui gère les appels d'offre produits.

Chaque personne note les produits sur une échelle de 1 à 10. La note moyenne intervient à hauteur de 30 % dans la note totale du produit, les deux autres critères étant la qualité nutritionnelle et le prix du produit.

Les améliorations pourraient porter sur :

- *le mode de décision* : plutôt que d'agréger dans une seule note les notes respectives sur la qualité nutritionnelle et le prix, il serait pertinent d'éliminer les produits ayant obtenu une note sensorielle inférieure à un certain score que des études préliminaires devraient préciser pour chaque type de produits,
- *le nombre de dégustateurs* ; le groupe de travail propose de le porter à 20 afin de mieux correspondre aux exigences de la norme AFNOR NF XP V09-500 tout en tenant compte de la disponibilité des dégustateurs des produits du PEAD ou PNAA,
- *les produits dégustés* : certains produits ne sont pas aujourd'hui dégustés (la farine, le sucre, les produits surgelés sans préparation comme le poulet, le steak haché, les poissons) ; d'autres sont seulement évalués visuellement sur le produit non cuit (pâtes, riz).

5.3.4. Permettre une meilleure appropriation de l'offre par les bénéficiaires

C'est probablement la piste la plus intéressante dans la mesure où elle peut contribuer à l'enrichissement personnel des bénéficiaires. Elle peut, par exemple, permettre de *lutter contre la monotonie* qui joue comme un facteur de moindre appréciation d'un produit. En effet, malgré le choix assez large proposé, il peut arriver que le même aliment soit présenté trop fréquemment aux bénéficiaires. Des propositions de préparations peu connues pourraient permettre de pallier cette monotonie.

Le groupe de travail propose, pour faciliter cette appropriation,

- *de permettre aux personnes* assurant la distribution ou la vente des produits *d'acquérir une formation spécifique* dirigée sur « ce qu'il faut dire » et « ce qu'il ne faut pas dire » en matière

d'alimentation quand ils échangent de manière informelle avec les bénéficiaires. Les échanges entre bénévoles et bénéficiaires peuvent être l'occasion de partager des astuces de cuisine, d'évoquer des modes de cuisson ou des recettes réalisables avec le produit proposé ;

- *de mettre à la disposition des associations des supports d'informations ou de recettes.* Des livres de recettes à destination des bénéficiaires de l'aide alimentaire ont déjà été publiés par certaines associations comme « Les recettes des restos » des Restos du cœur ou le livre de recettes de la Croix Rouge. Il existe également le calendrier « Tous à Table » réalisé par l'ANIA (Association nationale des industries alimentaires), le CNIEL (Centre National Interprofessionnel de l'Economie Laitière), la fondation Nestlé, la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale), la DGS (Direction générale de la santé) et la DGAL (Direction générale de l'alimentation) et qui donne chaque mois une recette réalisable avec des produits proposés dans le cadre de l'aide alimentaire. De façon très générale, il conviendrait de mutualiser les idées et les outils concernant le goût et l'alimentation, ce qui suppose de répertorier ces outils et d'identifier les outils manquants. La création d'une plate-forme Internet d'échange et de mutualisation de ces outils a été évoquée dans le cas où les associations le souhaiteraient ;

- *de mettre en place des ateliers sensoriels conçus pour amener les personnes à se réapproprier leur alimentation et à retrouver confiance dans leur capacité naturelle à s'alimenter et à alimenter leur famille.* L'idée est de leur permettre de mieux se connaître, de se faire confiance, d'être à l'écoute de leur corps grâce à l'utilisation de leurs cinq sens et d'une approche globale de l'acte alimentaire ;

- *de favoriser la mise en place d'ateliers de cuisine par la mise à disposition/achat de cuisinettes mobiles et de jeux d'éveil sensoriel et des formations spécifiques pour les bénévoles animant ces ateliers.* Plusieurs associations proposent déjà ce type d'ateliers où les bénéficiaires ont l'occasion de réaliser des recettes à partir des produits distribués dans le cadre de l'aide alimentaire. Ces ateliers réunissent généralement 4 à 6 personnes sous la conduite d'un animateur. Leurs objectifs sont variés. Certains sont sans rapport direct avec les aliments, comme créer des moments convivialité ou partager les différences culturelles. D'autres sont en relation directe avec l'alimentation et le goût des produits comme valoriser les produits de l'aide alimentaire ou échanger des recettes réalisables à partir des produits proposés dans le cadre de l'aide alimentaire. Pour ces ateliers, l'importance de « l'animateur » est primordiale. Les notions de santé, de nutrition sont évoquées quasi naturellement par les participants même lorsque les ateliers sont au départ orientés sur la préparation de plats en vue de procurer du goût et du plaisir. Les participants seraient davantage réceptifs aux messages nutritionnels quand le thème de l'atelier n'est pas l'équilibre alimentaire, mais plutôt le partage de savoirs ou le goût.

6. Recommandations générales

Les recommandations émises par le groupe de travail portent essentiellement sur la nécessité de connaître les attentes et les insatisfactions des consommateurs, en effet pour « satisfaire » un consommateur, il faut bien le connaître.

Cette connaissance est acquise **au moyen de questionnaires**. Le groupe de travail pense qu'il pourrait être intéressant de **les rationaliser** afin de les rendre plus efficaces. Chaque fois qu'un questionnaire est construit, les questions suivantes se posent : Qui faut-il interroger ? Quelles sont les questions à poser ? Qui posera les questions ? Qui analysera les résultats ? A quoi serviront les résultats ? Compte tenu de l'expérience acquise par le passé, il doit être possible de réunir un ou plusieurs groupe(s) de travail constitués de praticiens qui, après une critique des enquêtes effectuées, pourront proposer un certain nombre de « modèles ».

Enfin le groupe suggère que **les formations de nutritionnistes comportent un volet de quelques heures sur les propriétés sensorielles et leur mesure** et, à l'inverse, que **les formations spécifiquement sensorielles comportent un volet sur les incidences nutritionnelles provenant de la consommation d'aliments** ainsi que **sur l'aspect culturel de la construction des préférences**.