



L'almanach de ma cantine

Mon menu du mois d'avril

Sommaire

Le menu du mois **P. 1**

Les 4 recettes du mois **P. 5**

La grille des critères nutritionnels de fréquence **P. 9**

La fiche pratique : l'enquête de satisfaction : un outil pour progresser **P. 10**

L'interview : Témoignage de Karine Ménard **14**

Pour aller plus loin **P. 17**

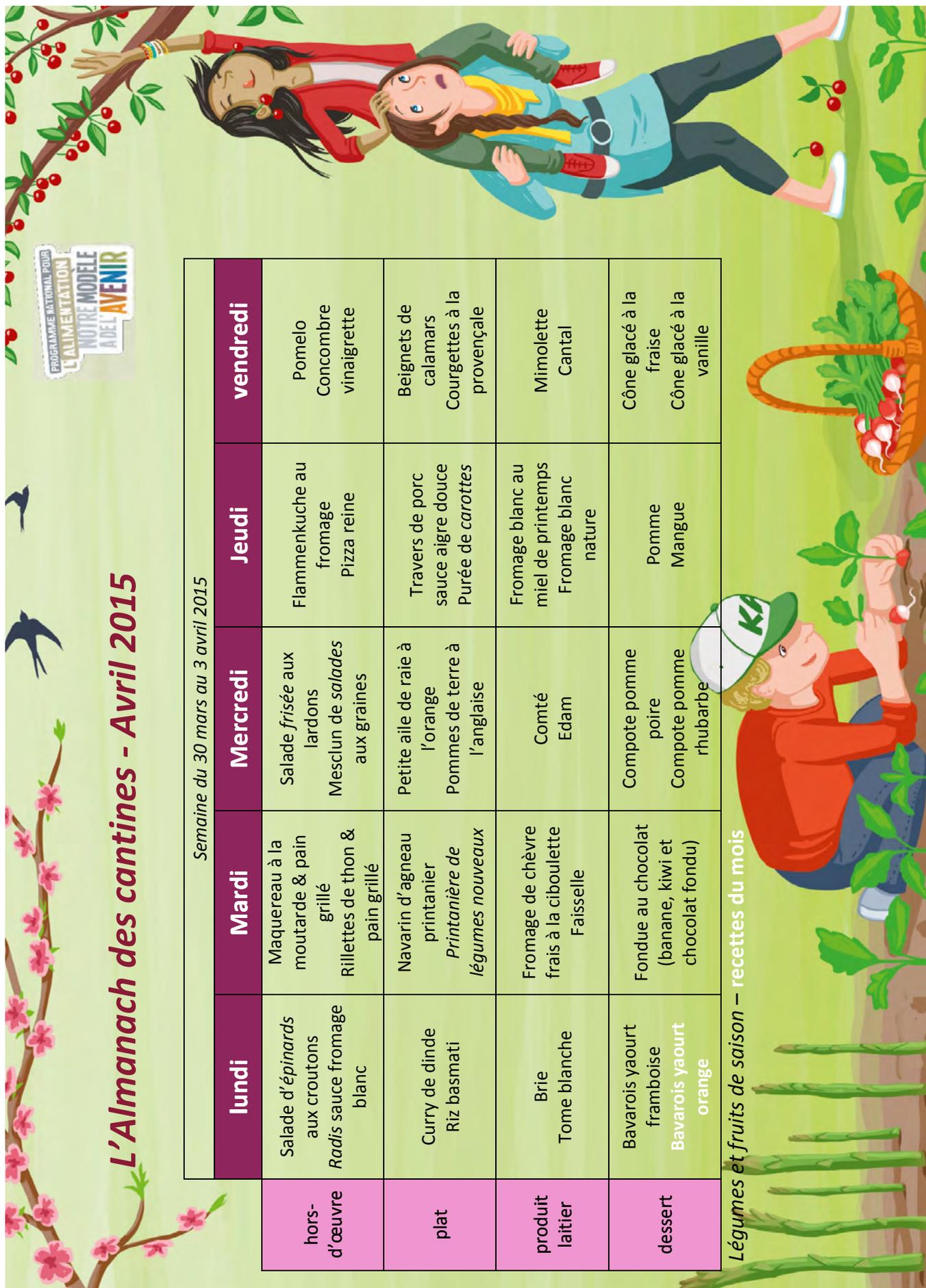


L'Almanach des cantines - Avril 2015

Semaine du 30 mars au 3 avril 2015

	lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	vendredi
hors-d'œuvre	Salade d'épinards aux croustons Radis sauce fromage blanc	Maquereau à la moutarde & pain grillé Rillettes de thon & pain grillé	Salade frisée aux lardons Miesclun de salades aux graines	Flammenkuche au fromage Pizza reine	Pomelo Concombre vinaigrette
plat	Curry de dinde Riz basmati	Navarin d'agneau printanier <i>Printanière de légumes nouveaux</i>	Petite aile de raie à l'orange Pommes de terre à l'anglaise	Travers de porc sauce aigre douce Purée de carottes	Beignets de calamars Courgettes à la provençale
produit laitier	Brie Tome blanche	Fromage de chèvre frais à la ciboulette Faisselle	Comté Edam	Fromage blanc au miel de printemps Fromage blanc nature	Mimolette Cantal
dessert	Bavarois yaourt framboise Bavarois yaourt orange	Fondue au chocolat (banane, kiwi et chocolat fondu)	Compote pomme poire Compote pomme rhubarbe	Pomme Mangue	Cône glacé à la fraise Cône glacé à la vanille

Légumes et fruits de saison – recettes du mois



PROGRAMME NATIONAL POUR
L'ALIMENTATION
NOTRE MODELE
ADEL AVENIR

L'Almanach des cantines - Avril 2015



Semaine du 3 au 10 avril 2015

	lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	vendredi
hors-d'œuvre	Carottes râpées Salade de tomates	Pâté en crouste Pâté de foie & cornichons	Avocat vinaigrette Salade de choux	Concombre au yaourt Betteraves râpées aux noix	Crème de chou fleur Soupe de légumes (carottes & navets)
plat	Hachis parmentier	Poulet rôti Pois gourmands & croquants	Chipolatas grillées Cocos aux herbes	Dés de colin pochés à la cardamome Gratin de blettes	Rôti de veau Gnocchi à la romaine
produit laitier	Emmental Saint Paulin	Flan caramel Flan vanille	Camembert Tome blanche	Fromage des Pyrénées Tome de Savoie	Fromage à tartiner nature Fromage à tartiner à l'ail
dessert	Banane Pomme	Kiwi Salade de fruits frais	Meringues Chouquettes au sucre	Financier Rocher coco	Salade de fruits frais Pomme

Légumes et fruits de saison – recettes du mois



L'Almanach des cantines - Avril 2015



Semaine du 13 au 17 avril 2015

	lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	vendredi
hors-d'œuvre	Asperges sauce mousseline Terrine de légumes mayonnaise	Radis beurre Salade de tomates	Macédoine vinaigrette Pressée de poireaux	Salade de pommes de terre à l'échalote Salade indienne	Salade verte Carottes râpées
plat	Sauté de porc à la moutarde Lentilles cuisinées	Mousse de poisson Bouquets de brocolis	Lapin à l'estragon Pommes noisette	Flan aux œufs Printanière de navets & céleri	Émincé de bœuf au paprika Petits pois
produit laitier	Saint Paulin Comté	Beaufort Bleu d'Auvergne	Petit suisse au coulis de fruits rouges Petit suisse nature	Fromage blanc nature Fromage blanc vanille	Pont l'Évêque Reblochon
dessert	Pêches au jus & amandes grillées Ananas au jus	Glace à la fraise Glace à la pistache	Kiwi Banane	Coupe de fraises Pomme	Baba à la crème pâtissière Tarte au chocolat

Légumes et fruits de saison – recettes du mois



L'Almanach des cantines – Avril 2015

PROGRAMME NATIONAL POUR
L'ALIMENTATION
NOTRE MODELE
ADEL
AVENIR

Semaine du 20 au 24 avril 2015

	lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	vendredi
hors- d'œuvre	Haricots verts vinaigrette Légumes à la grecque	Concombre en bâtonnets et fromage blanc Pomelos	Friand au fromage Caroline au fromage	Salade de lentilles aux épices Salade de pois cassés aux lardons	Carottes râpées Salade de tomates
plat	Pavé de hoki sauce basilic Riz blanc	Sauté de veau au citron Haricots plats au gingembre	Côte de porc grillée Coquillettes	Escalope cordon bleu Chou fleur & brocolis	Steak haché Gratin dauphinois
produit laitier	Camembert Brie	Emmental Mimolette	Assortiment de fromages	Yaourt nature Yaourt aromatisé	Tome blanche Munster
dessert	Banane Salade de fruits frais	Flocons d'avoine au lait de coco Tarte tatin de mangue	Lait frappé à la poire Lait frappé à la vanille	Fraises Pomme	Abricot au sirop Cocktail de fruits au sirop

Légumes et fruits de saison – recettes du mois





N° 18 : Avril 2015

Pressée de poireaux

Ingrédients	Nature	Unité	Quantité
Poireaux	Frais	G	300 g
Vinaigrette à base d'huile de colza	Epicerie	MI	60

Grammage nets assiette	Maternelle	Elémentaire	Ado	Adulte
Poids nets assiette	50 gr	70 gr	90 gr	90 gr
Recette pour	8	6	4	4

1- Etapes de fabrication

Laver, désinfecter, éplucher, parer les poireaux. Les couper en tronçons de la taille de la terrine.

Cuire dans un grand volume d'eau bouillante salée pendant 15 minutes environ. Les poireaux doivent être fondants.

Égoutter et déposer une première couche de poireaux dans la terrine en plaçant les blancs du même côté. Saler, poivrer, puis disposer une autre couche de poireaux en posant le vert sur le blanc de la couche précédente.

Renouveler l'opération jusqu'à ce que la terrine soit pleine.

Recouvrir à l'aide d'une feuille de papier cuisine, couvrir et retourner la terrine au dessus d'une grille en pressant avec des poids. Laisser égoutter pendant au moins 12 heures, en maintenant au frais, en armoire froide.

Au moment de servir, couper la terrine en tranche et assaisonner avec une vinaigrette assez relevée.

2- Astuces anti gaspi

Cette recette revisitée du poireau vinaigrette présente l'avantage de proposer une belle assiette : les poireaux soigneusement rangés et découpés flattent l'œil du convive. En revanche, il faudra probablement présenter ce hors d'œuvre en petite quantité (une bouchée pour goûter) pour familiariser les convives à ce légume.

3- Conseil pratique

Ce hors d'œuvre se prépare au moins 12 heures avant de pouvoir être dressé, soit plutôt la veille du service. Cela laissera du temps le matin pour faire autre chose !

Coût moyen par portion : à compléter





N° 18 : Avril 2015

Mousse de poisson

Ingrédients	Nature	Unité	Quantité
Poisson blanc en steak ou en filet	Frais ou surgelé	G	400 g
Crème liquide	BOF	MI	40
Œufs	BOF	Unité	2
Ciboulette	Frais	Bouquet	½
Sel	Épicerie	Cuiller à café	1
Poivre			

Grammage nets assiette	Maternelle	Elémentaire	Ado	Adulte
Poids nets assiette	50 gr	60 gr	80 gr	80 gr
Recette pour	5	4	3	3

1- Etapes de fabrication

Couper le poisson grossièrement et le déposer dans un mixeur avec la moitié de la crème liquide. Ajouter les jaunes d'œufs. Mixer jusqu'à obtention d'une purée fine. Assaisonner avec le sel et du poivre.

Battre les blancs d'œufs en neige et les incorporer à la purée de poisson.

Verser dans des ramequins, couvrir avec du papier de cuisine et cuire au four vapeur à 100° pendant 20 minutes.

Au moment de servir chauffer le restant de crème. Ajouter la ciboulette lavée, désinfectée et ciselée.

Servir la mousse en ramequins et la sauce à côté.

2- Astuces anti gaspi

Les quantités de poisson sont minorées mais restent supérieures à 70% de la portion de poisson recommandée. Le poisson servi en ramequin et en quantité ajustée devrait être bien consommé.

3- Conseil pratique

Pour éviter le lavage de nombreux ramequins, on peut tester la recette en bacs gastro-normes. Il faudra revoir les temps de cuisson.

Cette mousse pourra aussi être servie avec un coulis de tomate ou de poivrons ! Elle peut aussi se servir froide.

Coût moyen par portion : à compléter





N° 18 : avril 2015
Gratin de blettes

Ingrédients	Nature	Unité	Quantité
Blettes	Frais	G	800 g
Huile de tournesol	Épicerie	ML	50
Farine	Épicerie	G	70
Lait demi-écrémé	BOF	ML	100
Parmesan	BOF	G	50
Chapelure	Épicerie	G	50
Sel	Épicerie	Cuiller à café	1

Grammage nets assiette	Maternelle	Elémentaire	Ado	Adulte
Poids nets assiette	80 gr	100 gr	150 gr	150 gr
Recette pour	12	10	6	6

1- Etapes de fabrication

Laver, désinfecter, éplucher, parer les blettes en ôtant le vert, ne garder que les côtes. Faire cuire les côtes à l'eau bouillante salée pendant 7 minutes et les égoutter ensuite soigneusement.

Préparer une sauce béchamel. Mélanger ensemble la chapelure et le parmesan râpé et réserver.

Étaler les côtes dans un plat à gratin, recouvrir de béchamel puis du mélange parmesan chapelure.

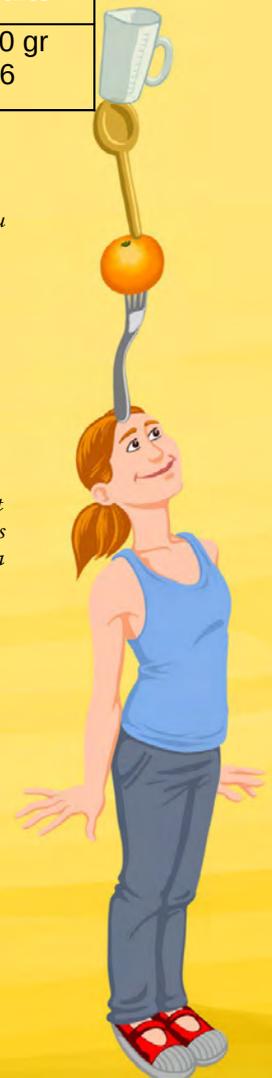
Faire gratiner au four pendant 15 minutes environ.

2- Astuces anti gaspi

Ne jeter pas le vert ! Il pourra être servi en soupe, en tourte ou en gratin avec des épinards.

3- Conseil pratique

Ce n'est pas facile de servir des blettes aux enfants et aux adolescents. Il faudra peut-être, pour qu'ils apprennent à l'apprécier, le servir avec des pommes de terre au départ, et en petite quantité. Idéalement, prévenez les parents que c'est la saison, qu'ils peuvent eux aussi en préparer. Découvrir un aliment dans son milieu familial est la meilleure des façons de se familiariser avec lui.





N° 18 : avril 2015

Bavarois au yaourt et à l'orange

Ingrédients	Nature	Unité	Quantité
Yaourt ou fromage blanc	Frais	L	1
Jus de fruit (orange ou autre parfum)	Épicerie	L	1
Agar agar	Épicerie	G	8
Sucre en poudre	Épicerie	G	120

Grammage nets assiette	Maternelle	Elémentaire	Ado	Adulte
Poids nets assiette	100 gr	100 gr	150 gr	150 gr
Recette pour	20	20	14	14

1- Etapes de fabrication

Verser le sucre dans une casserole avec le jus de fruit et l'agar agar.

Amener le liquide à ébullition.

Verser le yaourt ou le fromage blanc dans un grand bol et verser dessus tout en fouettant le liquide bouillant.

Verser l'appareil dans un bac tapissé de papier sulfurisé et mettre à refroidir.

Avant le service, découper en petits carrés et déposer sur une petite assiette avec une petite langue de chat.

2- Astuces anti gaspi

On peut découper le bavarois en petits carrés et proposer un, deux ou trois carrés avec la possibilité de venir se resservir si on aime ! Ainsi on encourage les enfants et les adolescents à goûter, et on évite de gaspiller en jetant les restes de ceux qui n'ont que moyennement apprécié.

3- Conseil pratique

Ce dessert se confectionne avec du yaourt ou du fromage blanc, avec un jus de fruits ou encore un coulis. On peut aussi ajouter des fruits en morceaux dans la préparation. À la saison des fraises, on obtient ainsi un « fraisier à ma façon » en mélangeant délicatement des morceaux de fraises à la préparation liquide.



GRILLE DES CRITERES NUTRITIONNELS DE FREQUENCE

N° 18 avril 2015



Objectif nutritionnel	Période de 20 repas réussis	Entité	Plat protidique	Garniture ou accompagnement	Produit laitier	Dessert	Fréquence réglementaire	Fréquence observée	Préparations comptabilisées
fibres et vitamines	Crudité de légumes ou fruits frais, contenant au moins 50% de légumes ou de fruits frais	20 sur 40		0			10/20 mini	10	Epinards, radis, salades, frites, pomme, concombre, carottes; tomate, avocat, chou, concombre, betterave, radis, tomate, salade, carottes, concombre, pomme, carottes, tomate.
	Desserts de fruits crus					16 sur 40	8/20 mini	8	Fraises, pomme, banane, salade de fruits frais, fraises, pomme, kiwi, banane, salade de fruits frais, pomme, kiwi, salade de fruits frais, banane, pomme, pomme mangue
	Légumes cuits, autres que secs, seuls ou en mélange contenant au moins 50% de légumes			10			10 sur 20	10	Prinamère, carottes, courgettes, pois gourmands, blattes, brocolis, navets & céleri, petits pois, haricots plats, chou fleur.
	Légumes secs, féculents ou céréales, seuls ou en mélange contenant au moins 50% de légumes secs, féculents ou céréales			10			10 sur 20	10	Gratin dauphinois, coquillettes, riz, pommes noisette, lentilles, gnocchis, cocos, parmentier, pommes de terre, riz
calcium	Fromages contenant au moins 150 mg de calcium laitier par portion	0			16 sur 40		8/20 mini	8	Comté, édam, mimolette, cantal, emmental, saint paulin, pyrénées; tome de Savoie, saint paulin, comté, beaufort, bleu, pont l'Évêque, reblochon, emmental, mimolette
	Fromages dont la teneur en calcium est comprise entre 100 et 150 mg par portion	0			8 sur 40		4/20 mini	4	Tome blanche, munster, camembert, brie, camembert, tome blanche, brie, tome
Fer et oligoéléments	Produits laitiers ou desserts lactés contenant plus de 100 mg de calcium et moins de 5 g de matières grasses par portion				8 sur 40	8 sur 40	6/20 mini	6	Fromage blanc miel, fromage blanc, flan caramel, flan vanille, petit suisse au coulis, petit suisse, yaourt nature, yaourt aromatisé, lait frappé poire, lait frappé poire, lait frappé vanille, fromage blanc nature, fromage blanc vanille
	Viandes non hachées de bœuf, de veau, agneau, ou abats de boucherie		4				4/20 mini	4	Navarin d'agneau, rôti de veau, émincé de bœuf, sauté de veau
	Poisson ou préparation à base de poisson contenant au moins 70% d'une portion usuelle de poisson et ayant un P/L ≥ 2		4				4/20 mini	4	Aile de raie, dés de colin, mousse de poisson, pavé de hoki
	Préparation à base de viande, poisson, œuf, contenant moins de 70% d'une portion usuelle pour la denrée protidique des plats composés		3				3/20 maxi	3	Hachis parmentier, beignet de calamari, cordon bleu
Matières grasses	Entrées contenant plus de 15% de matières grasses	8 sur 40					4/20 maxi	4	Fiammekuche, pizza, pâté en croûte, pâté de foie, asperge sauce mousseline, terrine de légume mayonnaise, friand fromage, caroline fromage
	Desserts contenant plus de 15% de matières grasses					6 sur 40	3/20 maxi	3	Cônes glacés, financier, rocher coco, baba à la crème, tarte chocolat
	Produits contenant plus de 15% de matières grasses à frire ou pré-frits		2	1			4/20 maxi	3	Cordon bleu, pommes noisettes, beignets de calamars
sucres	Plats protidiques ayant un rapport P/L ≤ 1		2				2/20 maxi	2	Chipolatas, travers de porc
	Desserts contenant plus de 20g de glucides simples totaux par portion et moins de 15% de matières grasses				0	8 sur 40	4/20 maxi	4	Abricots au sirop, cocktail de fruits, glace à la fraise, glace à la pistache, meringues, chouxquettes, compotes

Annexé au 30 septembre 2011 - annexe 1

L'ENQUETE DE SATISFACTION : UN OUTIL POUR PROGRESSER



À quoi ça sert ?

Une enquête de satisfaction est un **outil de mesure qui permet d'évaluer la satisfaction du convive**. Elle doit tenir une place importante dans la gestion de la qualité.

On définit la satisfaction comme étant l'opinion d'un convive, résultant de l'écart entre sa perception du service consommé et ses attentes.

En restauration scolaire, l'enquête est le plus fréquemment présentée sous la forme d'un questionnaire qui recueille les éléments de qualité et la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction.

Les indicateurs les plus souvent analysés concernent la propreté (des locaux, de la vaisselle), le service (durée d'attente, accueil, choix, quantités servies, mise en valeur des plats), la qualité organoleptique (température des plats servis, assaisonnements, texture, aspect).

À qui s'adresse l'enquête de satisfaction ?

Pour proposer un service « de qualité » **aux enfants et aux adolescents**, il est essentiel de connaître leurs attentes et de leur donner la possibilité d'émettre une opinion sur le temps du repas.

Il est aussi tout à fait envisageable d'interroger les parents sur des points comme l'accueil, les inscriptions, le prix du service de la restauration.

→ Interroger sur la qualité de ce qui est servi.

La difficulté en restauration scolaire réside dans le fait que nous nous adressons en général aux jeunes convives. Ont-ils suffisamment d'esprit critique ? De jugement pour apprécier un service ? De plus nous adultes pensons savoir ce qui est « bon pour eux », que les enfants et les adolescents n'apprécient pas certains produits comme les légumes, les abats, etc., que l'on connaît d'avance ce qu'ils ont à nous dire. Pourquoi vouloir les interroger ?

Notre connaissance du comportement alimentaire du jeune enfant et de l'adolescent nous aide à comprendre les freins et réticences de ces convives si particuliers. On sait pourquoi les légumes sont majoritairement rejetés, ou encore pourquoi le poisson pané ou les viandes hachées sont mieux acceptés que le poisson entier ou la viande avec peau et os.

Nous connaissons aussi les leviers qui peuvent aider les jeunes à appréhender la nouveauté et à s'ouvrir à de nouveaux aliments : familiarisation avec les aliments proposés, environnement affectif stable, complicité avec le personnel, lisibilité des plats servis (besoin de reconnaître ce que l'on va ingérer), besoin d'expérimenter de nouvelles sensations. Les efforts menés par l'ensemble des acteurs au moment du repas pour encourager les élèves à goûter portent-ils leur fruit ? Voilà ce qu'il est important d'évaluer.

Si on observe par exemple un gaspillage alimentaire important quand il y a des services de viande non hachée, on pourra mener une enquête pour comprendre les difficultés rencontrées par les convives: l'élève se sent-il en confiance avec le

personnel ? Connaît-il les aliments proposés au menu ? La texture est-elle à son goût ? A-t-il la possibilité de demander des précisions sur la nature de la viande servie ? La viande est-elle facile à couper ? À manger ? Peut-il demander de l'aide auprès d'un adulte ? Etc.

On évitera la question :

→ Aimes-tu ton plat ?

On préférera demander :

→ As-tu mangé ta viande ?

→ Si tu l'as mangée, peux-tu dire pourquoi ?

Elle me faisait pas envie

J'avais très faim

J'aime beaucoup cette viande

→ Si tu ne l'as pas mangée, peux-tu dire pourquoi ?

Elle ne me faisait pas envie

Je ne sais pas ce que c'était

La sauce ne me plaît pas

Je n'ai pas réussi à la couper

mon couteau ne coupe pas

etc.

Les réponses mèneront vers des actions concrètes d'améliorations : changer les couteaux, revoir le service de la sauce, etc.

→ Interroger sur les quantités

D'autres questions pourront porter sur les quantités. Recommandées ou réglementées, elles sont utiles pour établir des quantités globales à commander et à préparer, elles doivent être ajustées individuellement au moment du service.

Dans les écoles primaires et les collèges, on observe des différences de morphologies importantes entre les plus jeunes élèves et les plus âgés. Cependant, les rations proposées sont souvent les mêmes et il n'est pas rare d'entendre des réclamations au sujet d'élèves ayant faim « en sortant de table ».

Interroger les élèves sur ce thème est parfois très utile pour bien comprendre les situations et trouver des solutions (autre que la majoration des quantités).

Durée du repas et sensation de satiété sont étroitement liées, on pourra ainsi demander aux élèves s'ils passent plutôt moins de 15 minutes, 15 à 30 minutes ou plus de 30 minutes à table ?

La composante « pain », élément rassasiant joue un rôle régulateur important. Le laisser en libre accès contribue à satisfaire tous les appétits. Les élèves savent-ils que le pain est en libre accès et qu'ils peuvent venir se resservir ?

Par ailleurs, les convives connaissent-ils la structure du menu : entrée + plat garni + fromage + dessert mais avec des variantes dans certains établissements où on peut demander en complément un bol de potage, de la salade ou encore un fruit ? Ont-ils connaissance de toutes ces possibilités ? Savent-ils qu'ils peuvent venir chercher du « rabe d'entrée » ?

Ces organisations qui semblent évidentes pour les initiés, mais souvent communiquées de façon très informelle, sont intéressantes à évaluer. Les résultats pourront orienter les actions à mener et apporter des réponses satisfaisantes (revoir l'organisation pour assurer trente minutes à table, proposer du pain dans la salle à manger, afficher le fait que le rabe est possible, etc.).

→ Interroger sur la convivialité, l'hygiène, etc.

L'environnement est un autre critère de qualité : une salle lumineuse, propre, avec des tables qui se composent et se décomposent en fonction des groupes à dimensions variables (du binôme à la classe entière !), des verres et des carafes transparents, des claustres sans poussière, etc. sont autant de points sur lesquels les adolescents ont des exigences et peuvent s'exprimer. Les plus jeunes sont peut-être moins attentifs à ces « détails » qui pourront faire l'objet plutôt d'auto-contrôles réguliers.

À SAVOIR

La seule limite pour pouvoir répondre à un questionnaire, est la maîtrise de la lecture et éventuellement de l'écriture. Ainsi, la forme « questionnaire » peut être envisagée à partir du cours élémentaire.

Pour les élèves plus jeunes ou présentant des handicaps, il existe d'autres outils pour recueillir les impressions : focus groupe, interview, cible, etc. Tout convive est en capacité d'exprimer une opinion sur ce qu'il mange (j'aime / j'aime pas), la difficulté est d'identifier les raisons de l'insatisfaction.

Dans une enquête de satisfaction, il est inutile de vouloir aborder tous les sujets. Il est préférable de retenir les problématiques récurrentes, souvent exprimés par les élèves ou leurs parents (lors des conseils d'administration par exemple) et sur lesquelles l'établissement peut agir.

Comment fait-on ?

Sur la forme, il s'agit le plus souvent d'un questionnaire, distribué aux demi-pensionnaires, idéalement lors du déjeuner et colligés le jour même. Idéalement, pour que les résultats soient exploités « au mieux », il est préférable de disposer d' au moins 100 questionnaires remplis, mais ce chiffre est à relativiser en fonction de la taille de votre structure.

À SAVOIR

Si votre établissement compte plusieurs centaines de demi-pensionnaires, il n'est pas utile de préparer autant de questionnaires, une centaine peut suffire mais il faudra alors les répartir équitablement tout au long du service (30 au début du service, 40 au milieu, et 30 en fin de service).

Si votre établissement ne compte qu'un petit nombre de demi-pensionnaires, il faudra envisager une autre forme d'enquête (un audit par exemple, ou encore des groupes de parole).

Ce questionnaire doit comporter au **maximum 20 questions** (pour une question de temps !), dont la majorité seront des questions dites « fermées », c'est-à-dire des questions pour lesquelles les réponses sont proposées sous forme de choix. La personne enquêtée ne peut alors répondre que par un choix de réponses orientées.

→ Ex : Aujourd'hui, quand vous l'avez mangé votre plat était :

Trop chaud Chaud Tiède Froid

Ou encore :

→ Aujourd'hui avez-vous eu du choix en hors d'œuvre ? Oui Non

→ Ces choix étaient-ils satisfaisants ? Oui Non

Ces questions seront plus faciles à exploiter et à mesurer que des questions dites « ouvertes ».

Exemple de question ouverte :

→ « Quels sont vos plats préférés et pourquoi ? »

Ou encore

→ « Que pensez-vous du choix de hors d'œuvre aujourd'hui? »

En proposant des questions fermées, l'analyse des questionnaires est plus rapide, et permet surtout de mesurer une évolution. En reposant les mêmes questions, après avoir mis en place un plan d'actions, on peut évaluer la pertinence des actions menées ; les résultats seront sensiblement améliorés si l'action mise en place a été efficace ou au contraire les résultats resteront identiques si l'action corrective a été mal choisie ou mal menée.

En revanche, si vous souhaitez trouver des pistes d'amélioration, vous choisirez alors une question ouverte.

Dans un collège nous avons de nombreuses remarques d'élèves et de parents sur les heures de passage au self (avec les priorités etc). Nous avons souhaité interroger les élèves sur ce point, nous assurer que c'était un problème et trouver des idées pour y remédier.

Nous avons demandé :

→ L'ordre de passage des classes est-il satisfaisant ? oui/non

→ Pour améliorer cette organisation, peux tu préciser ce que tu n'aimes pas ou ce que tu préférerais ?

La plupart des élèves ont fait des remarques très pertinentes (l'organisation est confuse, pas très juste, incompréhensible, pas respectée, etc.) et ont émis des idées très réalistes.



Sur le fond, il est essentiel de sélectionner des thèmes sur lesquels vous pourrez agir, à courts ou moyens termes. Idéalement, des élèves seront impliqués dans le choix des questions et leur formulation. C'est le plus sûr moyen de ne pas poser des questions qui seraient mal interprétées ou mal comprises.

Par exemple dans une école primaire, nous avons utilisé dans une enquête le terme « bruyant », mais la majorité des élèves ignoraient la signification de ce mot ! de recettes réunionnaises⁷. Il s'agit là encore d'une source d'inspiration.

En pratique, comment cela se passe ?

Voici les principales étapes pour mener une enquête de satisfaction.

1 - On met en place une équipe ou un référent qui va mener le travail à son terme. La commission de restauration peut tout à fait prendre en charge ce projet qui répond souvent aux objectifs qu'elle s'est fixée (par exemple « suivre et améliorer les qualités du service de restauration »).

2 - On définit les objectifs de l'enquête : que souhaitons-nous savoir ?

Ces objectifs peuvent être de

- connaître les motifs d'insatisfaction, les attentes des convives (ou des parents) ;
- mesurer l'évolution de la qualité ;
- solliciter des idées, des améliorations.

3 - On définit un niveau de qualité : par exemple, nous estimons que 80% des réponses doivent être positives. En-dessous de ce seuil, on estime qu'il faudra lancer un plan d'actions pour corriger le point d'insatisfaction.

4 - On établit le questionnaire et on l'administre en ayant pris soin d'informer le plus de personnes possible : surveillants, professeurs (le service sera peut-être plus long que d'habitude), parents, etc. On choisit une date, une journée « lambda » où le menu n'aura pas d'influence sur les réponses : on évite le jour des frites, le jour du repas à thème, etc.

5 - On analyse les résultats.

- Quelle est la moyenne des résultats ?;
- Quels sont les points forts de la prestation ? Thèmes ayant obtenus par exemple plus de 80% de réponses positives ;
- Quels sont nos points faibles ? Thèmes ayant obtenus moins de 80% de réponses positives ;
- Quelles sont nos priorités ? Thèmes ayant obtenus par exemple une note inférieure à la moyenne ;
- Qu'allons-nous mettre en place pour améliorer ces points ?

6 - On communique les résultats et les plans d'actions : par voie d'affichage dans le restaurant par exemple, ou lors d'une présentation au cours de la commission de restauration. Ce point est très souvent oublié. Il est pourtant essentiel pour impliquer les convives et les rendre acteurs du service. L'enquête est aussi un moyen de communiquer avec les élèves sur ce qui change, sur le fait que leur point de vue est pris en compte.

7 - On établit un tableau de bord pour suivre les évolutions : l'enquête de satisfaction sera répétée afin de mesurer la progression de la qualité de la prestation.

En conclusion

Quand on souhaite réaliser une enquête de satisfaction, il ne s'agit pas de savoir si les endives et le cordon bleu sont bons, appréciés ou non. En restauration scolaire, où les menus répondent de toute façon à une réglementation, à des besoins physiologiques spécifiques et quotidiens, il faut plutôt s'interroger sur le « temps du repas », la qualité de l'attention portée au convive.

En impliquant les élèves et leurs parents, en communiquant les résultats et les plans d'actions, les convives porteront déjà un regard beaucoup plus favorable au service de restauration qui aura pris soin de demander leur avis et aura su en tenir compte.



↓ L'interview

Ce mois ci nous rencontrons Karine MENARD. Elle est la gestionnaire d'un collège à Pacé, en Bretagne. L'établissement accueille 730 élèves dont 86% déjeunent à la cantine.

Toujours en quête d'amélioration et très attentive à la satisfaction de « ses » convives, Madame MENARD mène son service en concertation permanente avec les élèves et les autres services.

Pour savoir les points sur lesquels il serait bon de travailler, elle a interrogé les jeunes sur « le temps du repas ». Elle partage avec nous son expérience.

Le témoignage de Karine MENARD

Comment vous est venue cette idée d'enquête de satisfaction ?

→ « Nous avons élaboré une enquête en mars 2014 sur le thème général de la pause méridienne avec des questions ciblées sur la restauration scolaire car nous constatons que les élèves mangeaient de moins en moins, que des critiques étaient émises lors des Conseils de classe.

Nous avons souhaité donner la parole aux « usagers-élèves », faire un état de la situation, de leur point de vue et avoir leur avis sur leur service de restauration et le temps du déjeuner qui est un temps important pour eux. »

Avez-vous rencontré des difficultés à sa mise en place ?

- Nous avons élaboré le questionnaire avec quelques élèves en ciblant les questions. La difficulté a été de dégager des questions pertinentes, pour nous permettre d'en retirer des points de progression, et de les limiter.
- Ensuite, nous savions que le repas du jour de la consultation influencerait de manière significative leur manière de répondre. Par exemple, si le menu proposait des frites, les réponses seraient plus positives qu'un jour de poisson! Il fallait donc choisir un jour relativement neutre de ce point de vue. »

Avez-vous eu des surprises quand vous avez eu connaissances des résultats ?

- Nous pouvions nous attendre à des réponses plus critiques; finalement il y en a eu peu sauf sur la question du pain qui faisait l'unanimité. En revanche, la plupart des réponses étaient constructives et exprimaient des souhaits sur le passage à la cantine, sur le temps passé au réfectoire, etc.
- Au global, les réponses nous ont conforté dans notre démarche, : il fallait apporter des améliorations seulement sur certains points et pas sur l'ensemble du service comme le laissaient présager les remarques des représentants de parents ou d'élèves, voire même du personnel».

Y a-t-il eu des actions concrètes à l'issue de cette enquête ?

- La difficulté principale que j'observe, réside dans la compréhension du texte. Par ailleurs, savoir placer les produits et/ou plats dans les critères correspondant demande une bonne maîtrise de la nutrition et des obligations. Enfin, la technique du plan alimentaire n'est pas encore une habitude pour nombre de cuisiniers.
- Mon expérience me permet d'affirmer qu'il est tout à fait possible de manger réunionnais tout en respectant les exigences nutritionnelles. Nous avons d'ailleurs écrit, avec la DAAF Réunion un livret recettes pour la restauration collective qui reprend les obligations nutritionnelles³.

Quelle est la place des féculents dans l'alimentation réunionnaise :

- « Oui et la plus populaire a été le changement du pain. Dans le cadre de la reconduction du marché du pain, nous avons associé des élèves. Ils ont participé à la dégustation d'échantillons de pain afin de déterminer celui qui leur plaisait le plus. C'était une mesure simple et importante du fait de la place occupée par le pain dans leur alimentation.
- Par ailleurs, nous avons continué à travailler sur la décoration du restaurant puisqu'on a préparé un mur qui devrait recevoir les œuvres artistiques d'élèves volontaires sur le thème de la restauration, du plaisir à la cantine et de la pause méridienne. »

Quels conseils donneriez-vous à un gestionnaire, un cuisinier qui souhaiteraient mener une enquête de satisfaction ?

- « Il faut déterminer un objectif précis à l'enquête, qu'est-ce que je veux savoir? Est-ce que tout va bien? Quels sont les points critiques, à améliorer? Est-ce qu'on a un projet, souhaite t-on dégager des priorités à partir des avis d'usagers?, etc.
- Les questions doivent parler aux personnes qui vont y répondre ; Pour une analyse plus simple, il est préférable d'utiliser des questions fermées.
- Il ne faut pas l'élaborer tout seul dans son coin. L'enquête doit être le résultat d'un échange. Il est souhaitable qu'un petit groupe (avec le gestionnaire ou le CPE comme animateur, des élèves représentatifs, garçons, filles de niveaux différents, des personnels, voire un ou deux parents, etc) la rédige, ce qui peut permettre d'envisager les questions selon différents points de vue (celui du CPE, des élèves, de l'utilisateur adulte ou de l'agent qui produit et consomme, etc.). C'est un outil très intéressant qui demande du temps mais aide ensuite à mettre en place des actions concrètes et attendues».

Pour aller plus loin :

→ Consulter les textes réglementaires

<http://agriculture.gouv.fr/Restauration-scolaire>

→ Consulter les questions/réponses sur la mise en œuvre pratique des obligations réglementaires relatives à l'équilibre des repas en restauration scolaire

<http://agriculture.gouv.fr/Restauration-scolaire>

→ En savoir plus sur le programme « Bien manger dans ma petite cantine »

<http://agriculture.gouv.fr/Programme-bien-manger-dans-ma>

→ En savoir plus sur la charte « Plaisir à la cantine »

<http://alimentation.gouv.fr/charte-cantine>

→ Pour plus d'informations, vous pouvez également contacter votre DRAAF

<http://agriculture.gouv.fr/services-deconcentres>

Télécharger :

<http://alimentation.gouv.fr/outils-almanach-cantines>

Le plan alimentaire (format excel)

La grille de fréquences (format excel)