



COMPTE-RENDU DE LA COMMISSION RESTAURATION DU 27/11/2018

Etaient présents :

Scolarest : Laurent HIRSCH (Responsable de secteur, une quinzaine de restaurants), L. VIDALLER (gérant), Frédéric BOUCHARD (futur gérant)

Etablissement : Gabriel ANDREI, Laurent BARACH (services généraux), Sandrine PINHAS (Infirmière), O. d'AUBER (Responsable de vie Scolaire du collège)

Cabinet d'audit ERES : Benjamin PLESSIS, Bertrand LORIN

APEL : Gaëlle HOURDIN, Marianne MAZARS

Elèves représentants les différents unités, l'internat, les étudiants.

M. ANDREI précise que les échanges qui ont lieu lors des commissions de cette année vont contribuer à une réflexion d'ensemble que souhaite avoir l'établissement sur la restauration en vue de la rentrée.

M. VIDALLER va changer d'affectation en fin d'année. L'établissement et les parents le remercient pour son travail au service des élèves ces dernières années. M. BOUCHARD a commencé à travailler en parallèle avec lui et prendra la suite à partir du mois de janvier.

Question : Que peut-on faire pour que le lieu et le temps du midi soient plus agréables ?

Limiter les files d'attente

D'après les élèves, il peut arriver d'attendre jusqu'à ½ h pour déjeuner. M. d'Auber estime qu'ils attendent rarement plus de 20 minutes avant de passer.

- **Il y a des arrivées massives d'élèves dans certains créneaux** et/ou certains jours (notamment le mercredi à la sortie de la messe) → **C'est difficilement évitable.** L'établissement fait au mieux pour gérer les emplois du temps, mais c'est un exercice très difficile (beaucoup d'autres paramètres à prendre en compte).
- **Les élèves du lycée disent que souvent, ils ne rentrent pas à 11h15 comme prévu** mais plutôt à 11h25. Scolarest dit être en place à 11h15 → **S'assurer que les personnes de la vie scolaire soient ponctuels pour éviter les retards à l'ouverture.**
- **Au lycée, il arrive que les élèves ne puissent pas rentrer alors qu'il y a des places libres à l'intérieur.** Sur les 3 postes de caisse disponibles, il y en a souvent seulement 2 qui sont actifs.

M. Vidaller estime que 2 caisses suffisent en général pour le début du service. Le personnel ajuste en fonction des besoins → Ont-ils conscience de la file extérieure ? A creuser ?

- Au collège, l'attente est parfois liée au fait que le personnel arrête de servir lorsqu'il doit quitter les stands pour les réapprovisionner. → **Peut-on améliorer la gestion de l'approvisionnement pour que le service soit continu ? Quid de repenser l'affectation des personnes qui distribuent les entrées et desserts ?**
- **Délais liés au passage des cartes – remarques des élèves :**
 - Les dysfonctionnements des machines à Carte contribuent à l'attente.
 - Pourquoi fait-on passer derrière les autres, les élèves qui ont oublié leur carte ? → L'objectif est qu'ils y pensent la fois suivante et que ça n'augmente pas l'attente pour les autres.
 - Peut-on mettre en place d'une application sur les smartphones qui permette de badger à la cantine ? → Ce n'est pas d'actualité. La recommandation est de garder sa carte avec son téléphone (que les élèves oublient rarement).

Un questionnaire a été fait auprès des parents, les temps d'attente ont été remontés. Lors de visite des choses ont été vues en termes d'amélioration de la file d'attente. Les badgeuses font attendre. Le service du plat chaud aussi alors que la personne qui sert les entrées est assez inactive.

La qualité de l'accueil

Certains personnels de restauration sont très attentifs aux enfants et leur disent systématiquement « bonjour » avec un « sourire » en les encourageant à faire de même. → **Merci ! Une posture éducative très appréciée** mais qui n'est pas celle de tous. **A encourager auprès de tous les personnels.**
A noter :

Merci aussi aux élèves, qui sont globalement très polis avec le personnel.

Scolarest est sensible à l'importance du temps d'accueil et le prend en compte dans la gestion des flux (en veillant à ne pas servir « à la chaîne » malgré le souhait de limiter l'attente).

Plus de variété dans les menus

Les élèves souhaitent plus de diversité dans les plats. Pâtes, semoule, riz reviennent trop souvent. → **Scolarest est en train de retravailler les menus pour proposer plus de variété.**

Remarque : Depuis peu il y a de la soupe au collège et les élèves sont assez nombreux à en prendre.

Au lycée les élèves apprécient la diversité des plats proposés.

Pourquoi n'y a-t-il pas de frites à la cantine ? → Parce qu'il n'y a des friteuses qu'en rez-de Jardin et que les frites seraient mauvaises à l'arrivée.

Plats et accompagnement

- **Quelle place pour les légumes ?**

Les menus mentionnent 1 féculent et 1 légume « vert ».

Au collège, Scolarest, constatant que les élèves prennent peu de légumes « verts » les a déplacés au « rab » (en retrait de la zone de service), avec l'idée de les présenter comme un « bonus », plus attrayant.

Certains élèves de collège disent qu'ils ne sont pas visibles ; et les parents estiment que cela ne les incite pas à en prendre.

Les parents, l'infirmière, ainsi que certains enfants, souhaitent que des légumes « verts » soient systématiquement proposés au même titre que les féculents.

➔ Il est convenu de remettre les légumes au niveau de la zone de service, à côté des féculents. Un test va être fait en 6ème et 5ème après une communication préalable de la vie scolaire : on servira systématiquement à tous les élèves une petite cuillerée de légumes. En 4ème et 3ème, on leur en proposera systématiquement.

- **Faut-il servir les accompagnements féculents à volonté ?**

Des élèves trouvent que les quantités d'accompagnement servies sont parfois inégales. Ils aimeraient pouvoir en demander plus ou se resservir.

Les parents ont remarqué que les féculents n'étaient pas servis à volonté. Le « rab » n'est distribué qu'en fin de service pour s'assurer que tous les élèves aient été servis.

Pour les parents, l'infirmière et la vie scolaire, ce serait justifié que des ados en pleine croissance et qui se dépensent beaucoup, puissent être (re-)servis à volonté. Ca pourrait aussi éviter qu'ils ne compensent avec du pain. A mettre en balance avec un souhait commun de lutter contre le gaspillage.

- **Au lycée , pourquoi n'y a-t-il pas de tarif pour un plat sans accompagnement ? ➔ Pour que les élèves mangent « équilibré » et pas uniquement des protéines.**

- Parents, infirmière et représentants de l'établissement semblent favorables à l'idée de **limiter la consommation à un seul plat principal pour les lycéens.**

- **Qualité gustative**

Des élèves de collège trouvent que **la purée et d'autres plats n'ont pas beaucoup de goût.** Elle est parfois un peu liquide. ➔ C'est un plat qui revient souvent : **Scolarest est à l'écoute des remarques sur la qualité des plats et peut faire certains ajustements.**

Légumes « verts » : Les parents demandent une **attention au fait que les légumes « verts » proposés en parallèle des féculents soient attractifs pour les jeunes.**

Assaisonnements : Pour des raisons diététiques, **il est recommandé de ne pas trop saler les plats. Les assaisonnements sont en libre-service** (et d'après les élèves du lycée, manquent rarement)

Certains élèves souhaitent **que les viandes soient moins souvent servies en sauce.** ➔ **Scolarest prend note et fera des tests.** Attention au fait que ça peut occasionner des viandes un peu sèches (sf steaks hachés).

Lycée : les steaks hachés n'ont pas beaucoup de goût. Scolarest précise que c'est de la viande française à 15% de matière grasse, mais qu'il est tenu de la servir bien cuite (70°) ce qui la rend un peu sèche ➔ Mettre moins de steaks hachés dans les menus ? Les étudiants trouvent un manque de diversité dans les garnitures (riz, pa

Entrées, laitages, desserts

Entrées :

- Remarque des élèves sur la présentation de la **salade qui est parfois mal essorée.**
- **Certains voudraient de la charcuterie** en entrée.

Fromage

- Laitages : Au lycée il n'y a pas de fromage à chaque fois comme ça devrait être le cas.

- Ce n'est pas toujours clair si les « yaourts » sont des « laitages » ou des « desserts » → Ca dépend s'ils sont sucrés ou non → A clarifier pour les élèves ?
- Les parents suggèrent de servir plus de laitages « non sucrés ».

Sur les quantités, sentiment d'avoir des portions inégales. Problème de RAB de féculent et de service. Les agents ne resservent pas si l'enfant demande. Proposition d'adapter les quantités par Scolarest pour les féculents.

Desserts

- **Merci de maintenir le choix jusqu'en fin de service**

Au collège : Il devrait y avoir 5 choix mais c'est rarement le cas, et surtout en fin de service.

Au lycée, il y a un bon choix de desserts et de pâtisseries en début de service, mais en fin de service, il n'y a plus de choix et plus de pâtisseries

→ Au lycée, **peut-on contrôler en caisse le fait que les élèves ne prennent pas deux pâtisseries ?**

Remarque : Des élèves sont « nostalgiques » des beignets à la confiture.

- L'infirmière rappelle sa demande qu'il y ait **toujours une proposition de compote, pour faire face aux gastros.** → Demande qui avait été prise en compte par Scolarest mais à revoir car les élèves n'en trouvent pas toujours.
- **Les glaces sont souvent liquides** car elles fondent pendant le repas → Peut-on imaginer un système de contremarque ? Un jeton ?
- **Peut-on servir des fruits qui se mangent sans se salir** comme ça se fait pour les adultes ? Clémentines, raisin, kiwis coupés en deux, oranges coupées... D'après le cabinet Eres, c'est ce qui se pratique généralement en restauration collective. → Demande notée par Scolarest.

De manière générale, suite aux différentes observations, le cabinet Eres souligne la **nécessité d'améliorer le maintien de l'offre pendant le service.**

Matériel

Des couverts parfois tordus → Les élèves doivent être respectueux du matériel mis à leur disposition.

Des couverts sales → Ca peut arriver. **Scolarest mettra à disposition un bac vide permettant de déposer les couverts sales.**

Il manque des couverts en fin de service. Les élèves ont des couteaux en plastiques. Scolarest indique qu'il y a eu un réassort de couteaux, mais il semble qu'il y avait encore des couteaux en plastiques aujourd'hui. → Les taux de pertes étant connus, **Scolarest peut-il anticiper le renouvellement de la vaisselle de manière à ce qu'il y en ait suffisamment ?**

Plusieurs remontées sur les **plateaux qui sont souvent mouillés.** → **Le renouvellement de la machine qui permet de les sécher est toujours à l'étude** au niveau de l'établissement.

Les élèves présents estiment qu'il y a assez de brocs.

Les tables sont parfois sales ou mouillées. Pour des raisons d'hygiène, on ne peut pas laisser une lavette à disposition des enfants. Ce sont les préposés qui doivent nettoyer les tables ou cela peut s'envisager avec du papier jetable. → **Scolarest propose d'équiper une zone avec du matériel (balai, papier jetable) permettant de nettoyer l'espace repas** (tables, sol...) en cas de besoin. A utiliser par les élèves et/ou les surveillants.

Au service, **du point de vue de l'hygiène, il n'y a pas de nécessité d'avoir des gants**, les personnes qui font le service se lavant systématiquement les mains.

Internat

Retour des élèves

- Merci pour les goûters ! C'est un vrai progrès par rapport à l'année dernière. Il y a maintenant un jus, un fruit et un croissant.
- Petit-déjeuner : Certains élèves aimeraient du pain complet le matin Le jus de pomme est bon mais le jus d'orange n'est pas très bon → Scolarest va revoir le dosage.
- Merci pour la tartiflette, très appréciée !
- Le prix des cannettes augmente chaque année. C'est délibéré pour que les élèves en prennent moins. Les élèves le regrettent et doutent que ça limite la consommation.
- Certain élèves aimeraient du nutella plus souvent. La commission s'accorde à dire qu'une fois par semaine suffit (Notamment pour des raisons diététiques).

Propositions

- Scolarest va proposer un service différent aux internes : le plat chaud aux internes sous forme de cocotte.
- Des élèves aimeraient participer à des ateliers cuisine avec le prestataire. Idée intéressante. A étudier.

Cafétéria

- Question : Faut-il mettre en place des limitations sur les produits de la cafétéria pour limiter la malbouffe ?

Du point de vue diététique :

Les parents apprécient d'avoir à nouveau accès aux factures de la cafétéria, ce qui leur permet d'avoir de la visibilité sur les consommations de leurs enfants et de réguler au besoin.

D'accord avec l'infirmière, ils soulignent que les produits proposés sont peu conformes aux recommandations actuelles en matière de diététiques. Ils souhaitent qu'il y ait une **vigilance sur les produits fortement sucrés** (notamment boissons, bonbons...).

Suggestion (parents/infirmière): proposer aussi des alternatives moins sucrées (thé, boissons à base de sirop, fruits, barres de céréales moins sucrées...)

Du point de vue élèves et de la vie Scolaire :

La cafétéria est un lieu de détente très appréciée pour les élèves. La très grande majorité y vont de manière assez exceptionnelle, et ils s'auto-régulent assez bien.

Elle offre plusieurs avantages :

- offrir aux élèves une possibilité de manger rapidement lors des pauses courtes,
- leur éviter de perdre du temps à sortir de l'établissement lorsqu'ils veulent partager ce type de repas avec leurs camarades,
- éviter que des élèves n'apportent de la maison chips, bonbons... comme c'était le cas avant la mise en place de la cafétéria.

La commission s'accorde sur les principes de :

- **faire de la pédagogie pour sensibiliser les élèves aux questions diététiques** (ex : affichage des taux de sucre dans les cannettes)
- **limiter le nombre de passage hebdomadaires à la cafeteria.** Les élèves présents évoquent 2 fois par semaine.

Suggestions / pistes de réflexion

Peut-on limiter la quantité de viande et envisager des repas végétariens ? → Pourquoi pas du végétarien de manière très ponctuelle. Scolarest note la demande.

Dans un souci de respect de l'environnement et de sensibilisation des élèves :

- Peut-on limiter dès maintenant l'usage du plastique jetable sous toutes ses formes → Scolarest a déjà remplacé par du verre les barquettes plastiques pour les entrées, et introduit du carton (gobelets à la cafétéria, barquettes de frites... et va poursuivre dans cette voie.
- Scolarest va communiquer sur les résultats de l'**effort de récupération des déchets alimentaires.**