

A l'attention de  
Mme Hélène GINGAST  
Affaires scolaires et politique enfance jeunesse  
Mairie de Fléac

## Compte rendu d'enquête

### Evaluation restauration scolaire primaire juin 2015

Pour la première année, dans le cadre du point 5 de la charte des villes actives du Plan national nutrition santé (PNNS) de la charente « bien manger à l'école c'est l'affaire de ma commune », le service de restauration scolaire, pour les élèves du primaire, a été soumis à une enquête d'évaluation afin de connaître l'avis des enfants et des parents et ainsi mieux servir les convives et améliorer le service.

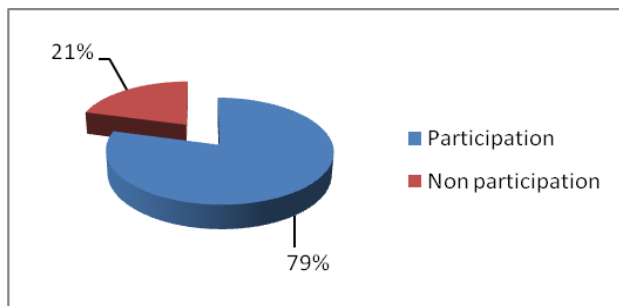
Afin d'être le plus objectif possible, l'enquête s'est scindée en deux parties :

- Une évaluation du ressenti des enfants par le biais d'un questionnaire à choix multiples avec la possibilité d'apporter des commentaires, notamment dans le cas d'insatisfaction. Pour que la parole soit libre, c'est un animateur des activités périscolaires qui a posé les questions et enregistré les réponses d'un groupe d'enfant d'une classe d'âge. Aucun agent du service de restauration n'a fait partie de ces animateurs, ceux-ci devant avoir une parfaite neutralité pour recueillir les données.
- Un questionnaire spécifique pour les parents leur a été adressé. Etait joint le questionnaire des enfants à titre indicatif et de transparence.

Dans la suite du document vous trouverez la synthèse des évaluations et des éléments de réponse aux questionnements et observations faites par les enfants et les parents. Dans la première partie le traitement de l'enquête auprès des enfants et dans la seconde celui de l'enquête auprès des parents.

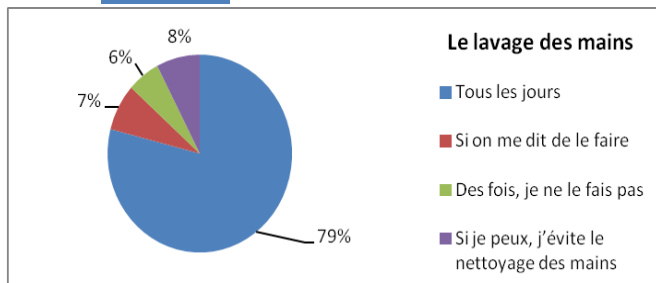
#### *A) Retour d'enquête de l'évaluation par les enfants*

Celle-ci comporte quatre parties : l'hygiène, le cadre de vie, les conditions du repas et enfin la restauration proprement dite. Pour chacun des domaines, trois types d'informations sont apportées : des données chiffrées, des commentaires et des critiques avec ou sans réponses, quand elles ne sont pas du domaine de la cuisine.



La participation de 79% des enfants inscrits au restaurant scolaire apporte de la légitimité aux données recueillies. Ce sont 157 enfants sur 198 qui ont participé.

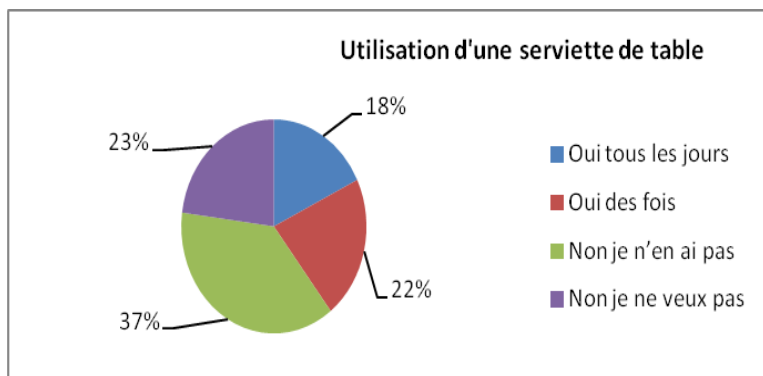
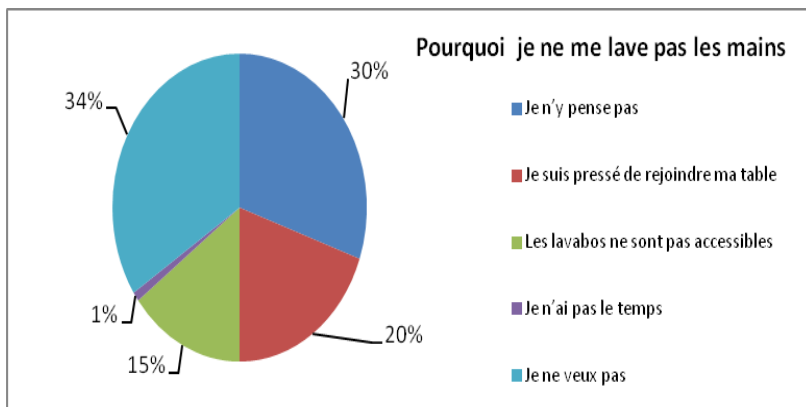
#### *1- Hygiène*



Avant la prise du repas, tout enfant doit se laver les mains. De même, l'utilisation d'une serviette de table fait partie des mesures d'hygiène et de propreté préconisées. Majoritairement les enfants se lavent les mains mais pour certains ce n'est pas une habitude. Pour 13 d'entre eux (sur 157) c'est même peut-être un jeu de ne pas le faire.

Certains enfants ont à l'esprit tout autre chose que de se laver les mains au moment de manger. Pour d'autres c'est un refus catégorique du lavage.

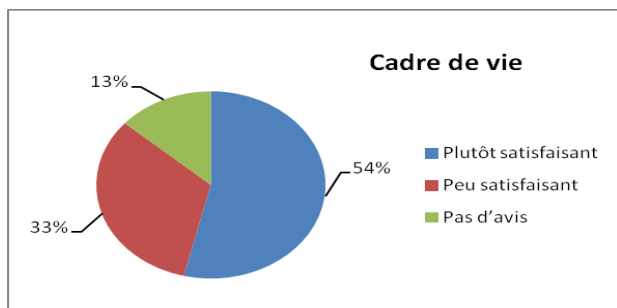
A noter que les lavabos ne semblent pas toujours accessibles, embouteillage ? Ce passage hygiénique peut faire l'objet d'une étude de l'amélioration de la fluidité. Toutefois, les pourcentages rapportés au nombre d'enfants qui ne se lavent pas les mains démontrent que c'est une minorité d'enfants qui est concerné.



Pour 60% des enfants, l'utilisation d'une serviette n'est pas un réflexe acquis, soit parce qu'ils ne veulent pas, soit parce qu'ils n'en ont pas. Seulement 18% d'entre eux en utilisent tous les jours, soit 28 enfants.

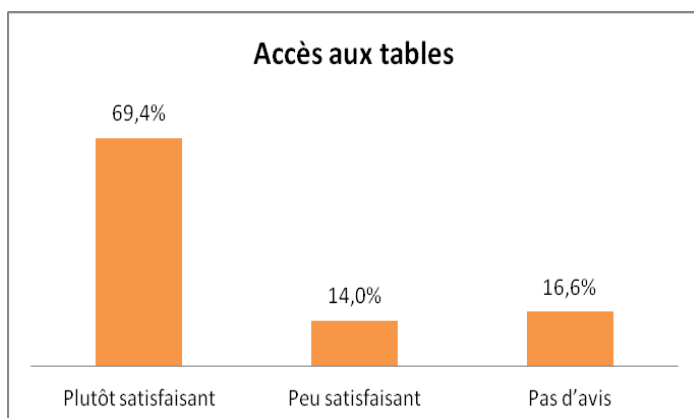
## 2- Cadre de vie

Que pensent les enfants de l'ambiance du restaurant scolaire ? Pour connaître leur point de vue les questions ont pris en compte : l'entrée dans la salle, l'accès aux tables, les tables, les chaises, la vaisselle et la décoration.



Une majorité des enfants juge le cadre de vie plutôt satisfaisant. Toutefois, le détail des parties suivantes permet d'envisager des pistes d'amélioration notamment pour la décoration de la salle. Cela permettrait d'augmenter le taux de satisfaction.

### 2.1 Entrée et accès aux tables



Peu d'enfants ne sont pas satisfaits. Parmi ceux-ci quelques uns ont exprimé ces critiques :

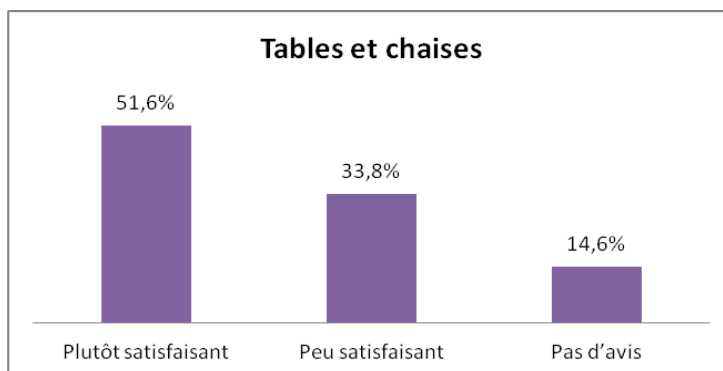
- Bousculade après le lavage des mains.
- Espace trop étroit entre les tables.
- Certains prennent nos places.

Une surveillance renforcée devrait pouvoir remédier à quelques points.

## 2.2 Tables et chaises

Pour bien manger, il est agréable d'être bien assis autour d'une bonne table. 1/3 des enfants a émis des critiques concernant le mobilier :

- 2 grosses tables.
- Chaises non réglables qui balancent.
- Pas bien assis.
- Je tombe de la chaise.
- Chaise abîmée, peinture arrachée.
- Mal au dos, chaise « du moyen âge ».
- La chaise fait du bruit, dur, pas confortable, bancale.
- Tables pas stables, trop hautes. Pied de table gênant.
- Manque de place. On est serré si 7 à table.
- Tables pas assez grandes.



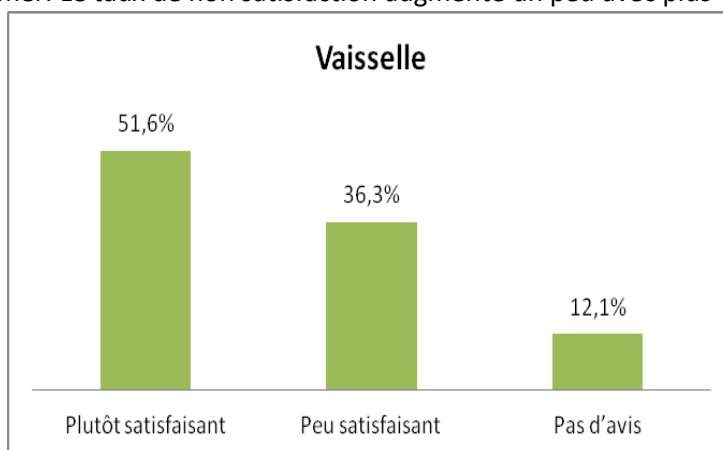
C'est un sujet sur lequel les enfants se sont bien exprimés. Il doit y avoir des pistes d'amélioration.

## 2.3 Vaisselle

Elle est d'importance pour donner envie de consommer. Le taux de non satisfaction augmente un peu avec plus d'1/3 des enfants qui émettent des critiques :

- Vieille, cassée.
- Des rayures, des fois c'est sale.
- Les couverts se tordent.
- Elle sent mauvais.
- Traces sur les verres.
- Les couteaux ne coupent pas assez.
- Les assiettes ne sont pas en couleur.
- Les verres trop petits

On peut dire que généralement la vaisselle est propre. Les analyses de surfaces effectuées régulièrement par le laboratoire départemental tendent à le prouver. Toutefois, des erreurs sont toujours possibles. Pour le reste, une étude de l'existant et de son renouvellement pourrait être envisagée. Il est vrai que des couteaux qui ne coupent pas ne facilitent pas la consommation.

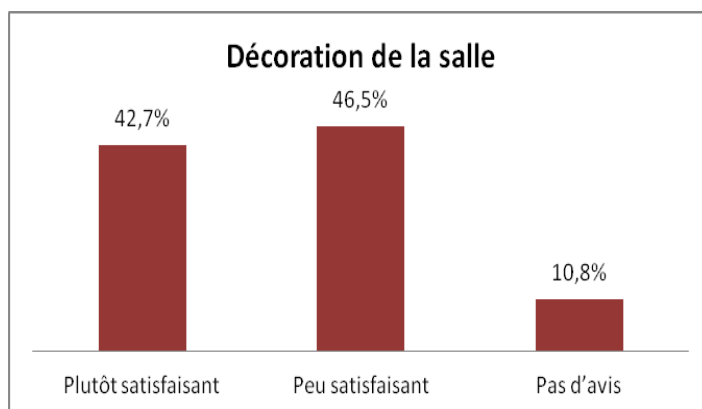


## 2.4 Décoration de la salle

L'ambiance générale restituée par la salle de restaurant participe au bon déroulement du repas, elle est partie prenante du cadre de vie.

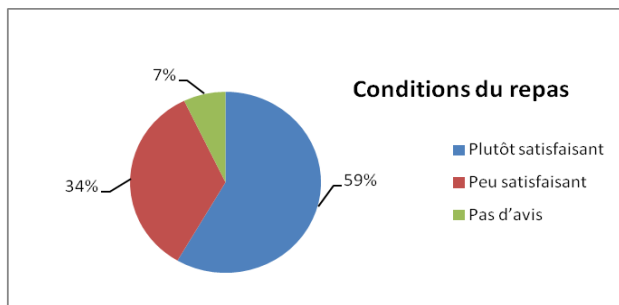
Point le plus négatif de l'enquête, sans ambiguïté les enfants trouvent que la décoration de la salle n'est pas à la hauteur de leurs attentes puisque l'insatisfaction l'emporte :

- Changer la déco.
- Pas assez de décoration, n'aiment pas les carreaux.
- Peinture vieille, vieillot.
- Autre couleur pour les murs, plus de déco.
- Couleurs pas belles. Trop de jaune et blanc.
- Tableaux moches, manque de dessin, « maison de retraite ».



### 3- Conditions du repas

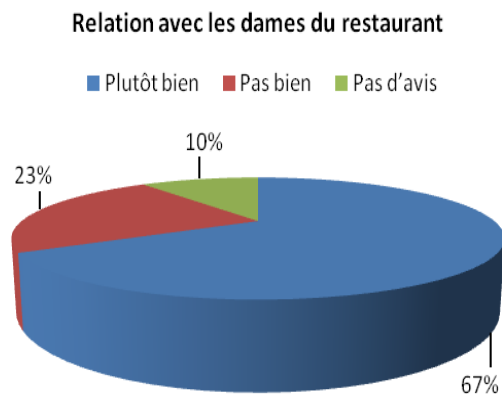
Ce chapitre est consacré à la relation que l'enfant a avec les agents de service mais aussi avec ses camarades. Il est complété par son rapport au bruit et à la durée du repas.



Dans l'ensemble, les enfants jugent plutôt satisfaisante les conditions du repas même si des critiques se font jour dans les différents points.

#### 3.1 Relation avec les agents de service

Les « dames du restaurant » sont là pour servir, aider, animer, éduquer, discipliner. Place pas facile, qui demande patience et pédagogie.



Même si ce n'est pas toujours aisé les 2/3 des enfants estiment que cela se passe plutôt bien avec le personnel.

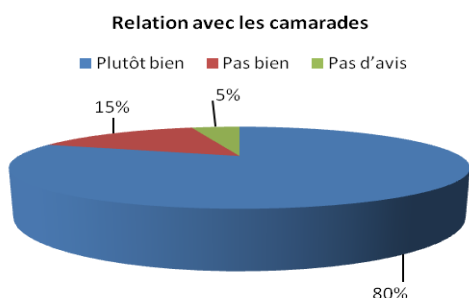
Ce qui n'empêche pas les critiques :

- Certaines ne sont pas agréables.
- On se fait fâcher pour rien.
- Trop souvent punis. Sévère.
- Elle ne me voit pas quand je lève le doigt.
- Crient trop, punissent trop.
- Obligent à manger.
- Manière de demander le silence.
- Trop de silence demandé.
- Forcent à goûter alors qu'on a déjà goûté. Ne nous croit pas
- Servent trop vite.

Dans l'ensemble, le vouloir de l'enfant n'est pas toujours compatible avec les nécessités de service, notamment au niveau de la discipline pour certains enfants qui n'y sont pas habitués. Garder un collectif d'une centaine de primaire dans un calme relatif, en incitant à la découverte et à s'alimenter normalement n'est pas chose aisée et ne s'opère pas sans accroc. Le personnel a comme consigne, entre autre, de proposer, d'inciter mais jamais de forcer, ce qui serait contraire au but rechercher. Toutefois, ces remarques sont à prendre en compte et à porter à la connaissance des agents pour les sensibiliser sur ces points.

#### 3.2 Relation avec les camarades

Le placement à table est encadré. La connaissance des enfants incite les agents à les placer pour éviter des noyaux de « durs » difficilement gérables ou, au contraire, à les « cerner » pour mieux assurer l'animation du repas. Cela ne correspond pas vraiment au désir des enfants qui émettent ces critiques :

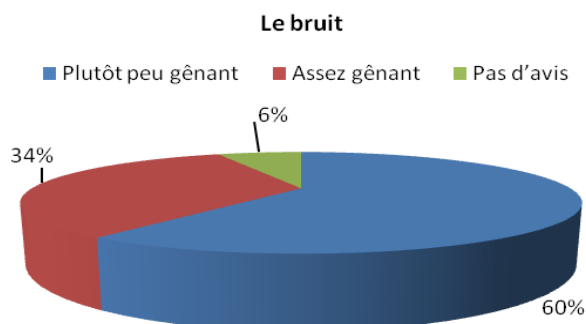


- Pas forcément des copains ou copines à table.
- Histoire de filles.
- Les copains nous embêtent.
- Mes camarades jouent avec la nourriture.
- A cause de certains, pas de copains, que des CE2.
- Pas d'amis ou ils ne parlent pas.
- Petits conflits entre camarades.
- Groupe non formé par affinités.

Toutefois, une large majorité de 80% estime la relation à l'autre plutôt bien.

### 3.3 Bruit

Un des éléments perturbateur du repas est la nuisance par le bruit. Les décibels grimpent vite dans un espace peu insonorisé avec une population enfantine importante. La perception de l'adulte et de l'enfant n'est pas la même.



1/3 des enfants trouvent que le bruit est gênant. On les trouve dans les classes d'âges les plus jeunes:

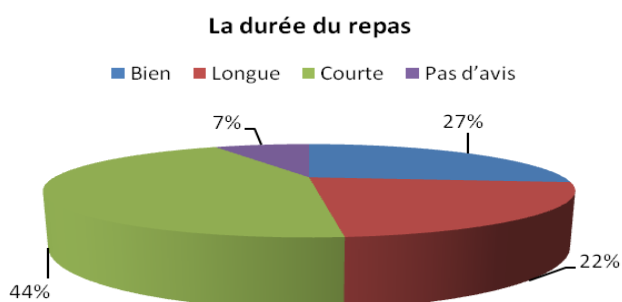
- Il empêche de manger correctement.
- On ne s'entend pas parler.
- Cela résonne, donne mal à la tête.
- Les enfants parlent forts ou crient.
- Lorsque les enfants se taisent, les CM2

continuent à parler.

Le bruit généré par les enfants explique aussi pourquoi les agents d'encadrement sont obligés de sévir parfois pour ramener le calme et la sérénité. Evidemment, pas toujours bien perçu par les enfants, dont les plus grands.

### 3.4 Durée du repas

Normalement, plus on passe de temps à table et plus on consomme l'ensemble des produits. Seulement, la durée du repas est imposée par le rythme de l'éducation nationale et il s'avère que souvent les enfants les plus jeunes ont moins de temps pour manger que les plus grands.



D'après le résultat de l'enquête, cela n'entre pas en compte. En effet, on retrouve aussi bien des petits que des grands pour dire que la durée est longue ou courte, avec quand même le double d'enfant qui la juge plutôt courte que longue.

Certains estiment que cela raccourci la récréation et d'autres qu'ils n'ont le temps de finir de manger car il faut débarrasser.

Tout le monde ne mange pas à la même vitesse.

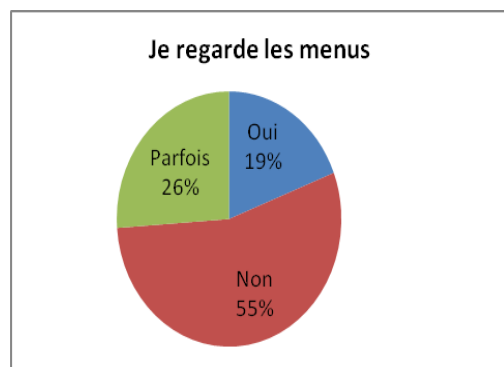
Moins on consomme les plats et plus on a une

impression de durée longue. A l'inverse, le bon consommateur risque de se voir bousculer pour accélérer le mouvement et ainsi juger courte la durée.

## 4- Restauration

Une fois les éléments précédents vus, reste à connaître les avis sur les quantités de nourriture proposés, la variété des recettes, la fréquence de présentation des plats aimés ou non et une estimation de la qualité de la cuisine. La prise de connaissance du menu est importante aussi pour savoir ce que l'on a dans l'assiette.

### 4.1 Menus affichés



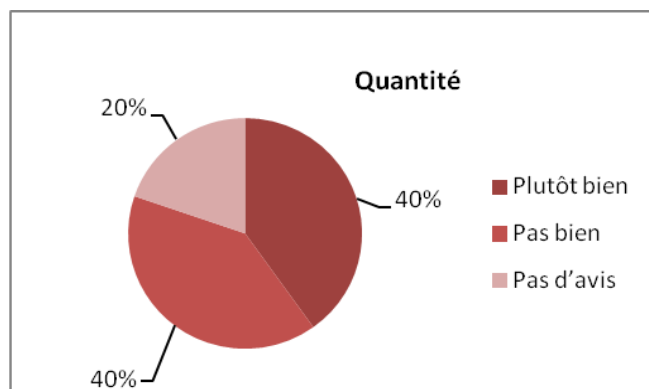
Seulement 19% des enfants regardent régulièrement l'affichage des menus. Les autres ne se sentent pas vraiment concernés. Heureusement les agents de service sont là pour apporter la communication, surtout pour les produits nouveaux ou peu fréquents.

## 4.2 Quantité des plats

Pour minimiser les pertes et le volume des déchets et, par conséquent, les pertes financières, les grammages proposés sont étudiés au plus juste des goûts et dégoûts et de la capacité d'absorption du bol alimentaire par classe d'âge, en tenant compte du mode de distribution des plats. Pour ce chapitre, pas de gagnant. 40% estiment les quantités plutôt bien et pas bien.

Qu'en tirer comme conclusion ?

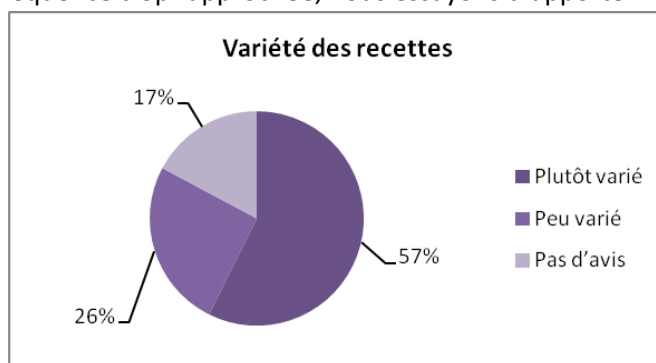
- 1- Que potentiellement cela est certainement lié au fait d'aimer un plat ou non. Des remarques faites semblent le prouver : « pas assez quand c'est bon (que l'on peut traduire par quand j'aime) ! », « pas assez de frites ! ».
- 2- Une problématique de distribution : « certains enfants en prennent de trop ! ».
- 3- Considérer le plat de viande comme l'élément primordiale du repas : « pas assez de viande ! ».
- 4- Ne pas consommer toutes les composantes de repas, ou être un gros mangeur : « j'ai encore faim, je garde du fromage dans la poche ! ».



Autrement dit, il ne sera jamais facile de satisfaire tout le monde. Les guides restent le volume proposé pour l'ensemble du repas et le poids des déchets à l'issue du repas.

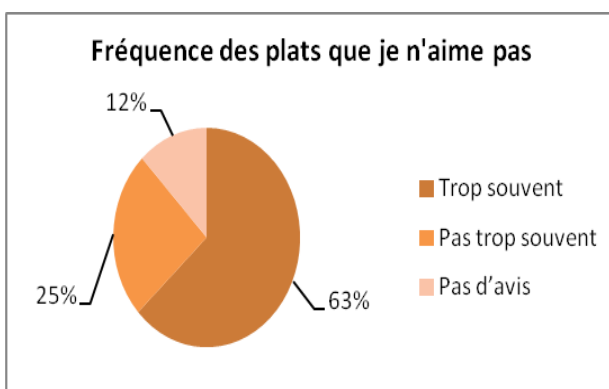
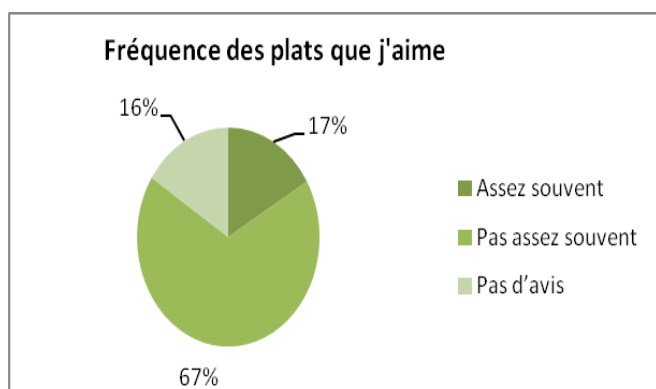
## 4.3 Variété des recettes

Dans le souci d'éviter la présentation des mêmes plats à fréquence trop rapprochée, nous essayons d'apporter de la variété sans perdre de vue les fréquences imposées par la réglementation. Le plan alimentaire des menus est établi pour 6 semaines consécutives et dans ce laps de temps on évite au maximum les redondances tout en tenant compte de tous les impératifs liés à la construction d'un plan de menus. Dans l'ensemble, les enfants trouvent que les plats sont variés. Bien entendu, des mêmes recettes reviennent, c'est inévitable. Surtout quand on veut que les enfants consomment, ce qui est le but de la mission.



## 4.4 Fréquence de présentation des plats

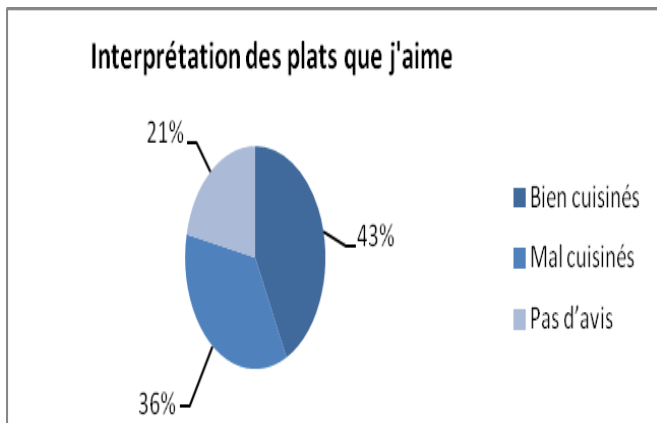
En complément de la question précédente, nous nous sommes intéressés au sentiment des enfants concernant les plats qu'ils aiment ou non. Pas de surprise à la lecture des diagrammes.



Vœux des enfants, plus de : frites, lasagnes, pizza, hamburger, soda, sirop, sel, sauces !!! Bref, tout ce qu'ils connaissent déjà bien et consomment régulièrement en dehors et pas nécessairement intéressant d'un point de vue nutritionnel et pédagogique. Une remarque fait état de la présence trop fréquente de porc. Le porc est présent régulièrement parce qu'il se consomme bien et qu'il est possible de le présenter sous de multiples aspects.

## 4.5 Interprétation du goût

Sachant qu'à partir du moment où un enfant n'aime pas un plat celui-ci n'est pas bon, il est difficile de lui demander d'estimer la qualité de la cuisine proposée.



Nous nous sommes donc bornés aux plats qu'il aime. Résultat, plus de bien cuisiné que de mal cuisiné mais l'écart n'est pas important. Les « sans avis » sont importants. Observations des enfants :

- Surgelés trop souvent : la cuisine utilise des matières premières surgelées pour ses productions et très rarement des plats prêts à l'emploi. En général, ceux-ci se consomment à 100% : pizza, feuilleté, crêpe mais on peut estimer quand même qu'ils ne sont pas bien cuisinés.
- Certaines saveurs ne sont pas appréciées : école du goût oblige, la cuisine propose des saveurs nouvelles de temps à autre avec des épices ou des

herbes aromatiques que les enfants pour la plupart ne connaissent pas.

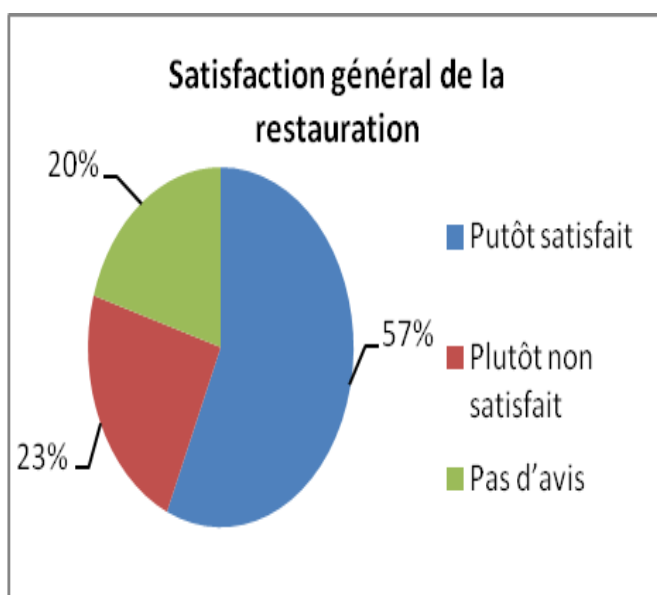
- Frites trop salées, froides : 4 avis en ce sens sur 157, on est loin de l'unanimité. Nous ne sommes pas un gros utilisateur de sel puisque dans le cadre des objectifs du PPNS on diminue cet apport. Pour les frites nous sommes en liaison chaude pour chaque service, cela veut dire que les frites arrivent en direct à environ 75° degré et sont servis aussitôt, comme le prouve les relevés de température obligatoires.
- Haricots verts sans goûts, pas salés : le sel nous en avons parlé, ceux qui y sont habitués trouveront un manque c'est légitime. Pour le reste, les haricots verts sont cuisinés au beurre avec un apport ail et persil qui soit acceptable pour le plus grand nombre, donc peut-être pas assez fort pour certains.

84 % des enfants qui ont estimé que les plats qu'ils aiment ne sont pas bien cuisinés n'ont pas répondu à la question pourquoi ?

On voit ainsi qu'il est très difficile d'avoir une image réelle de la qualité par l'expression de l'enfant. Cela démontre aussi que le goût est une affaire complexe et qu'il est difficile de satisfaire tout le monde.

## Qualité globale perçue

La dernière question de l'enquête portait sur l'impression globale après le moment de restauration.

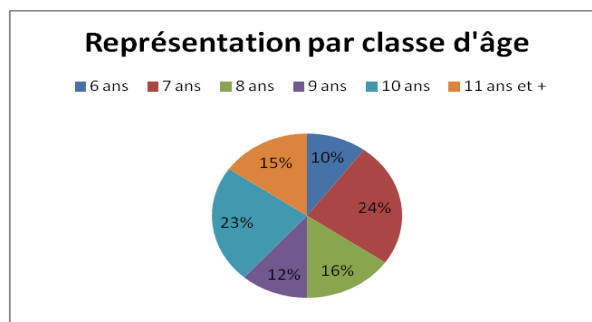


Pour résumer l'ensemble des éléments traités, plus de la moitié (57%) des enfants juge plutôt satisfaisant l'ensemble de la prestation contre moins d'un quart (23%) qui est plutôt non satisfait et 20% n'ont pas d'avis.

## B) Retour d'enquête de l'évaluation par les parents

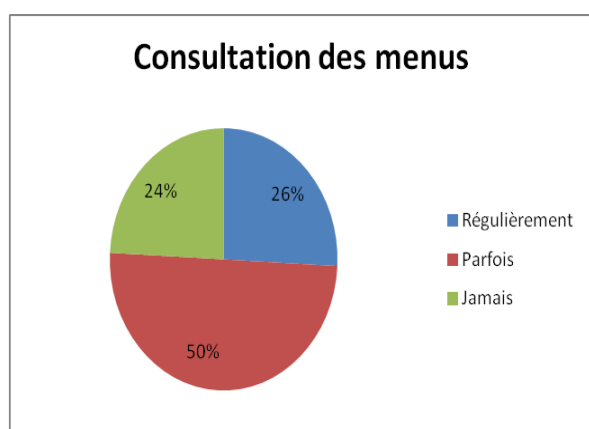
Cette enquête est différente. Elle porte sur la connaissance des menus et des engagements de Fléac en terme de qualité, mais aussi sur les échanges parents enfants et enfin sur le coût et l'intérêt d'une visite du site de production.

Le taux de participation est conséquent, il représente 39 % des enfants inscrits dans toutes les classes d'âges.



### 1. Consultation des menus

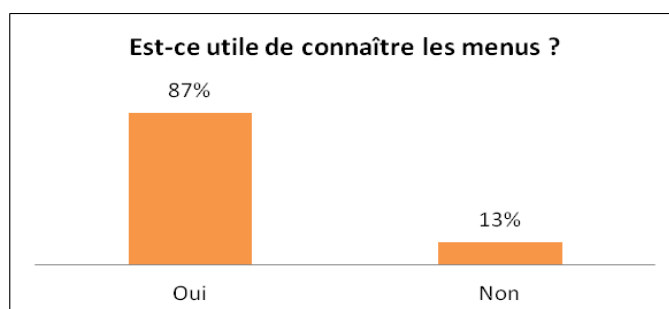
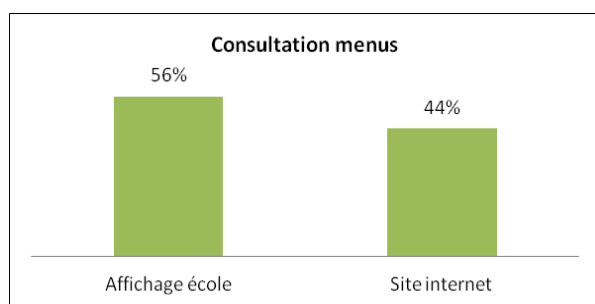
Les parents consultent-ils les menus, à quelle fréquence, par quel biais et est-ce utile pour eux d'avoir cette possibilité ?



Les  $\frac{3}{4}$  des parents consultent les menus. Reste  $\frac{1}{4}$  qui ne le font pas pour les raisons suivantes :

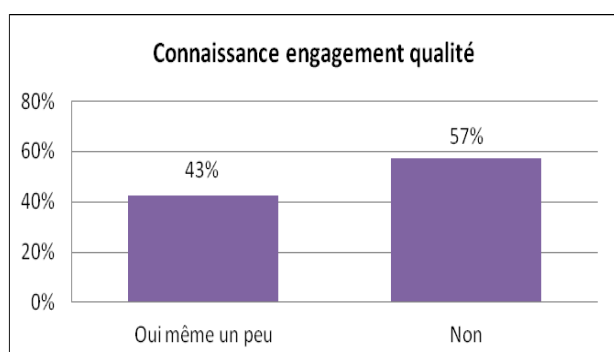
- Plus de papier dans le cahier de liaison
- L'accès internet prend du temps.
- Je n'y pense pas.
- Pas la connaissance du site, quelle adresse ?
- Ne vient pas sur Fléac et pas le réflexe du site.
- Affichage inexistant ou jamais vu.
- Non disponible sur le site pour tablette.
- Manque de visibilité
- Notre enfant nous le dit.

Une grande majorité des parents connaît les moyens de communication : affichage et site, et estime utile de connaître les menus, même si une petite partie affirme le contraire.



### 2. Engagement qualité

Ville active PNNS, membre du réseau Charente « Bien manger à l'école c'est l'affaire de ma commune », charte de qualité nutritionnelle, engagement « fait maison », viande française, poisson frais, légumes de saison etc. La restauration a communiqué sur ces différents thèmes au fil des mois passés pour quel résultat ?



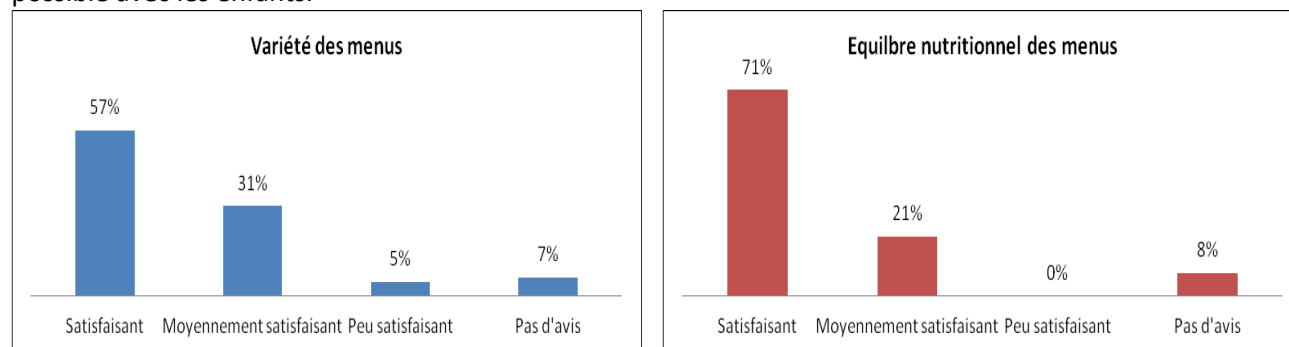
Il semblerait que la communication n'est pas atteinte la totalité de la cible. L'effort doit perdurer.

La communication à tous les parents d'élèves du résultat des enquêtes d'évaluation y contribuera.



### 3. Variété et équilibre nutritionnel

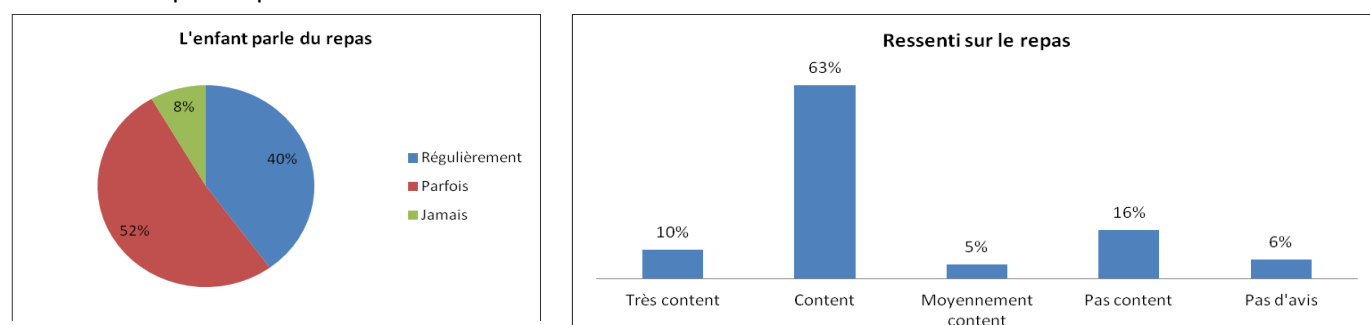
Les enfants ont exprimé leur point de vue sur la variété des menus. Connaître le point de vue des parents est aussi intéressant et complémentaire. Il était aussi demandé leur avis sur l'équilibre nutritionnel ce qui n'est pas possible avec les enfants.



On peut dire que les chiffres sont bons et n'apportent pas de commentaires particuliers.

### 4. Echange parent/enfant

Les parents et les enfants parlent-ils du repas ensemble, qu'en ressort-il ? Quel est le ressenti exprimé par l'enfant ? De quoi se plaint-il ?



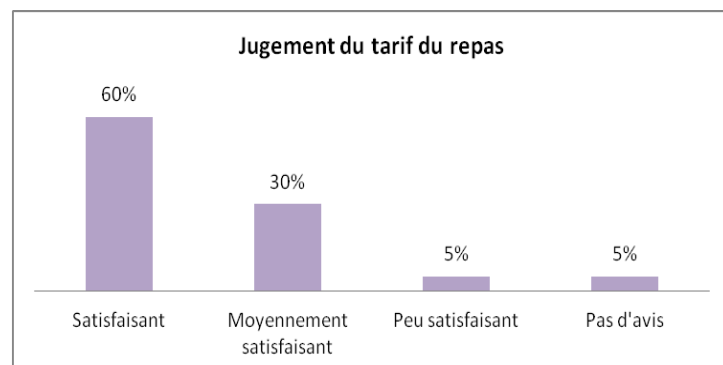
Les familles où l'échange n'existe pas sont peu nombreuses. Ceci donne d'autant plus de valeur au résultat sur la perception de satisfaction que l'enfant a concernant le repas dans son ensemble. Pour ceux, moins ou pas satisfait, voir le tableau ci-dessous.

De quoi se plaint-il ?	Quelle réponse ?
Trop de bruit	D'où l'intervention fréquente des agents pour ramener le calme. Est-ce fait dans de bonnes conditions ? Besoin de formation ? Intervention extérieure pour mesurer le taux de décibel ? Autres mesures ?
Trop de légumes	La présentation des légumes crus et cuits suit la fréquence imposée par la réglementation. Pour l'année scolaire 2014-2015 présence moyenne de 10,15 légumes (crus et cuits) pour 20 repas, la règle est de 10.
Trop de choses qu'il n'aime pas	On ne peut pas présenter que ce qu'ils aiment, sinon la variété serait faible, l'éducation alimentaire non présente et l'équilibre alimentaire non satisfait.
Goûter même s'il n'aime pas	L'incitation à goûter (et non l'obligation) est forte, même quand l'enfant dit ne pas aimer car une modification de recette ou d'assaisonnement peut le faire changer d'avis. Au final c'est lui qui décide.
Pas toujours très bon au goût de l'enfant	La cuisine essaye de présenter des plats bien cuisinés pour l'ensemble de la collectivité mais les goûts de chacun sont différents. Des erreurs arrivent et des plats peuvent être ratés mais d'après les retours adultes c'est très rare.
Manque en quantité	Quand l'enfant aime il voudrait plus. Seulement, les grammages sont proposés en tenant compte de la totalité du bol alimentaire. Si l'enfant mange de tout il n'y a pas de manque de quantité, sauf exception due à une erreur en cuisine ou une problématique à la livraison. Il arrive aussi que les premiers enfants qui se servent en prennent trop malgré la surveillance des agents et les consignes données.

De quoi se plaint-il ?	Quelle réponse ?
Manque de pain	Le pain est vite le substitut pour le ou les plats que l'enfant n'aime pas. Or, le pain n'est pas le repas. Son poids lui aussi est calculé pour éviter le gaspillage alimentaire.
Surgelés trop souvent	Le « fait maison » est un engagement de la restauration. Bien entendu des produits surgelés, notamment légumes, sont utilisés pour cuisiner. Pour le reste, en dehors d'entrée comme : pizza, crêpe ou feuilleté qui sont des produits prêts à l'emploi, tout est frais. Le menu affiché à l'école indique les produits surgelés et le non fait maison pour ce faire une idée.
Présentation en barquette ne donne pas envie de goûter	Ce n'est effectivement pas le meilleur moyen, même avec des barquettes de couleurs et de formes différentes. En fin d'année scolaire il a été mis en place un service au plat par les agents. Quand celui-ci sera entériné, une réflexion sera menée pour le service du plat chaud sans aucune certitude de faisabilité à ce jour, de nombreuses difficultés à résoudre.
Trop de poisson	Présence obligatoire toutes les semaines d'un poisson de bonne qualité nutritionnelle.
Repas trop rapide	Pour 44% des enfants contre 22% qui le trouve trop long.
Souvent il n'aime pas la viande	Parce qu'il n'est pas habitué à consommer le type de viande proposé.
Souvent les mêmes menus et pas les préférés	Les mêmes plats reviennent suivant une certaine fréquence, c'est incontournable. En revanche, les mêmes menus... ce doit être de l'ordre de l'exceptionnelle. La seconde partie rejoint la réponse à « trop de chose qu'il n'aime pas ».
Souvent des abats, gaspillage.	Les abats sont méconnus des enfants, or ils ont d'excellentes qualités nutritionnelles. Sur 136 repas scolaire en 2014-2015, il a été présenté 10 repas (7%) à base d'abats (cœur, langue, gésier) qui se consomment plutôt bien par l'ensemble des enfants. Les autres abats (foie, cervelle, rognon...) sont inutilisés car en échec garanti.
Parfois menus différents du planning	Entre le passage en commission (la validation des 6 semaines de menus) et la semaine de menu affichée, des changements peuvent intervenir, c'est toutefois rare. Entre l'affichage à l'école et le menu servi des changements de dernière minute peuvent intervenir en raison de problématiques d'approvisionnement : rupture, maturité...
Plat peu attrayant pour les enfants	Cela rejoint les autres questions concernant le goût des enfants.
Pas assez de laitage et viande pas assez cuite	La présentation de laitage respecte la réglementation. En 2014-2015 la fréquence est de 7,79 en moyenne sur 20 repas. Le minimum est de 6. Il est difficile de faire plus en raison des autres apports qui doivent eux aussi être respectés, notamment les fruits. La seule viande qui n'est pas « cuite » est le rôti de bœuf, qui est consommé saignant pas le plus grand nombre de la collectivité. Pour le reste, les viandes sont toujours assez cuites. Toutefois, un manque de cuisson sur une viande à cuisson longue peut intervenir exceptionnellement. De la même manière, une viande un peu « dur » après cuisson peut faire penser à un manque de cuisson. Nos viandes sont de qualité mais nous ne sommes pas dans les muscles de l'animal et il arrive quelques fois que la matière première soit plus ferme pour une même provenance.
Viande grasse	Nos viandes ne sont pas grasses et nous cuisons avec des apports de matières grasses maîtrisés. Toutefois, l'agneau est une viande naturellement riche en graisse. C'est pourquoi, pour les sautés, nous la dégraissons et la découpons nous-mêmes. Malgré tout, suivant les recettes il est difficile d'obtenir un résultat avec cette viande exempt de toute trace de graisse. Pour l'année scolaire écoulée il s'agit de 7 plats à base d'agneau sur 136.
Viande trop assaisonnée	Nous proposons régulièrement des plats à base d'épices : curry, colombo, cumin... ou d'herbes aromatiques. Des plats qui ne sont pas neutre en goût et les enfants le perçoivent bien.

## 5. Le prix de la restauration

Commande, production, service, infrastructure, fluides, comptabilité, juridique sont les coûts qui déterminent le prix de la prestation de restauration. Comment les parents jugent ce prix par rapport à la prestation effectuée ?



Seulement 5% des parents estiment que le tarif demandé n'est pas satisfaisant. Pour quel motif ?

- Souhait d'un prix moindre.
- Paiement pendant les vacances ?
- Tarif famille nombreuse inexistant.

Le tarif appliqué ne représente qu'environ 25% du coût réel du repas tout compris, le reste est pris en charge par la collectivité.

## 6. Observations

En fin d'enquête, nous avons proposé aux parents de faire part de leur remarque, critique, suggestion ou proposition d'amélioration concernant la restauration scolaire en primaire. Dans le tableau ci-dessous le thème et notre réponse. Nous ne traitons ici que des thèmes différents du chapitre « parent/enfant de quoi se plaint-il ? ».

Thèmes	Réponses
1 fruit et 1 légume à chaque repas	Il n'est pas systématique de proposer 1 fruit et 1 légume vert à chaque repas. Les fruits et légumes verts sont présents en respectant la réglementation sur la fréquence de présentations de 15 catégories de plats différents dont les féculents et les laitages par exemple.
Affichage du menu à l'école non mis à jour	Sauf exception, les menus sont affichés semaine après semaine.
Avoir des hamburgers	Le hamburger ne présente pas d'intérêt : un peu de viande de bœuf hachée (avec du soja, du gras de bovin, de la chapelure, de la fibre de pois de la betterave et des exhausteurs de goût) entre deux tranches d'ersatz de pain complété d'un simili fromage et d'une sauce salée et sucrée. Un produit riche en graisse et sucre pas du tout gustatif en collectivité puisque non fait maison. Pour le plaisir, autant le consommer dans un restaurant dont c'est la spécialité.
Bonne viande en début d'année, moins en fin d'année	Début, milieu, fin d'année, les marchés sont les mêmes. la qualité et l'origine de la viande toujours la même.
Faire lecture du menu pour qu'il sache ce qu'il mange, instruction alimentaire	Cela se pratique à la maternelle. En primaire, cela serait peut-être à faire. Soit en classe, soit avant le début du service.
Le menu dans le cahier de liaison	Economie d'échelle (papier, imprimante, temps...). Utilisation des moyens modernes de communication.
Les enfants doivent pouvoir discuter à table	Ils le peuvent, mais pas crier ou hurler.
Les enfants doivent pouvoir se placer avec leurs copains	Les copains d'un jour ne sont pas forcément ceux du lendemain. Pour des raisons de service et de connaissance des enfants par les agents, il est fait le choix de fixer les places. Des changements sont possibles.
Maintenir le poisson chaque vendredi	Généralement pour des raisons de production et d'utilisation de poisson frais la consommation est prévue le vendredi mais rien n'oblige ce jour comme étant celui du poisson.
Mettre en place semaine du goût	Le goût c'est toute l'année et pas pendant une semaine. Par ailleurs, pour des opérations spécifiques il faut un apport pédagogique et l'aide de l'éducation nationale comme porteur ou suiveur du projet. Pas évident.

Thèmes	Réponses
Ne pas proposer plusieurs "nouveautés" dans le même menu	La commission des menus veille à cela. Il arrive parfois que l'on passe à travers. La vigilance sera renforcée dès la proposition des menus.
Nourriture parfois froide	Les règles sanitaires en vigueur obligent le service des plats à une température minimum de 63°C. Les enregistrements prouvent que cela s'opère généralement à plus forte température que cela. En revanche, certains produits sont consommés froids, même en hiver, pour des raisons de qualité. Exemple le rôti de bœuf. Pour les entrées et les desserts conservés à 3°C maxi (obligation) les agents doivent les sortir un peu de temps avant le service pour permettre une remise en température plus en rapport avec leur consommation, sans jamais dépasser 10°C. Surtout en hiver. Peut-être y-a-t-il des oublis.
Quand porc en plat, pas de porc en entrée	Il n'est pas fait de particularisme pour les plats à base de porc. Il se peut qu'exceptionnellement deux recettes du même menu en contiennent.
Repas avec des produits de la région	Depuis début de l'année, les achats s'orientent un peu plus vers les produits régionaux. Ceux-ci ne sont pas légion et les obligations réglementaires (marché public) ne facilitent pas la tâche sans compter le manque de proposition régionale.
Repas en fonction des saisons	Encore des efforts à faire, notamment pour prévoir l'arrivée des grosses chaleurs en juin mais les menus tiennent compte de la saisonnalité des produits et les recettes d'hiver ne sont pas présentes en été.
Self service	Ce n'est pas forcément une bonne solution. Arguments pour et contre, cela dépend du but recherché.

## Conclusion

La première enquête d'évaluation depuis l'adhésion au réseau des villes actives PNNS de la Charente est une réussite par le nombre de réponses reçues. Remerciement aux familles qui ont bien voulu prendre le temps de participer et qui nous ont fait part de leurs observations.

Pas de tabou, tous les thèmes évoqués nous permettent de mieux connaître nos consommateurs et vont nous permettre de progresser et d'améliorer le service rendu ainsi que mieux communiquer sur le service de restauration.

21 familles ont émis le souhait de visiter la cuisine centrale, si possible plutôt pendant la production ou le week-end. Une étude sera menée pour accéder à cette demande dans de bonnes conditions et sans pénaliser la production.

Le Chef de Production  
Daniel BAUD-BERTHIER

