

LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE, C'EST NOS OIGNONS

Fiche thématique n°3 : La qualité de l'offre

Durée recommandée : sur le long terme

Difficulté : ★ ★ ★ ★ ★

Matériel : -1 volonté du restaurant ;
-une pincée de partenariats locaux ;
-des convives prêts pour découvrir de nouvelles manières de se restaurer !



Préparation : Nous entendons par la qualité de l'offre, l'ensemble du service proposé au convive afin de le satisfaire. Il est possible de prendre en considération plusieurs aspects tels que l'esthétisme des plats et l'origine des produits, ou encore l'organisation du service restauration. De part ces moyens, il est possible de limiter le gaspillage alimentaire.

Il est également possible de recueillir les avis des convives par le biais d'actions spécifiques : commission restauration ou encore enquête de satisfaction.

Ainsi, nous vous proposons de séparer cette fiche en 2 parties distinctes :

- La qualité du service
- La qualité des produits

Les + du chef : certaines de ces actions sont couplées avec des fiches spécifiques. Nous vous invitons donc à les visiter pour plus de renseignements. Il existe également un « *cahier de préconisations pour la réduction du gaspillage alimentaire en restauration collective* » du Conseil Général de Gironde, qui est très instructif.

Fiche thématique n°3 : La qualité de l'offre

•La qualité du service

L'organisation du service restauration :

Il peut être un des leviers du gaspillage alimentaire. En effet, par exemple le fait de laisser le convive se servir à table ou encore de favoriser les selfs « éclatés » peut permettre de diminuer les restes. Ci-dessous vous trouverez quelques actions intéressantes sur ce sujet.

Consultez la fiche
structure n°1 sur Mille
et un repas



La société *Mille et un repas* propose un **système à une assiette** où le convive devient acteur et ne prend que ce qu'il est sûr de manger. Ainsi, il se sert en entrées, en féculents et en desserts, tandis que la viande et le poisson lui sont distribués par le personnel de l'établissement

L'école et le collège Jeanne d'Arc propose un **service à table** permettant au convive de se servir lui-même selon ses besoins. En effet, les élèves sont placés par table de 6, et se servent à partir des plats qui leur sont proposés par les cuisiniers. Si ces plats ne trouvent pas preneur, ils peuvent être proposés sur d'autres tables, limitant ainsi les restes. Bien entendu, plusieurs personnes surveillent les flux de denrées, pour éviter les débordements.



Eurest, installé au sein de l'entreprise *Peugeot Automobile* à Vesoul, a placé un **scramble** afin que ses convives puissent se servir en entrée selon leurs désirs et leurs appétits. Son approvisionnement est géré tout au long du service afin d'adapter l'apport de denrées alimentaires aux besoins.

Fiche thématique n°3 : La qualité de l'offre

•La qualité du service

Entre satisfaction des convives et obligations réglementaires :

Le fait de demander simplement l'avis des clients lors du service peut être un premier pas afin de connaître leurs appréciations sur les repas. Mais des outils plus concrets peuvent être mis en place tels qu'une enquête de satisfaction ou encore une commission restauration.

ENQUETE DE SATISFACTION

Merci de consacrer quelques minutes à cette enquête afin que nous puissions mieux répondre à vos besoins.
Pour chaque proposition, cochez la case qui correspond à votre opinion :

Mécontent Peu satisfait Satisfait Très satisfait

Vos habitudes

Combien de fois par semaine mangez-vous au self en moyenne ?
3 à 5 fois par semaine 1 à 2 fois par semaine Rarement

A quelle heure venez-vous le plus souvent ?
Avant 12h de 12h à 12h30 de 12h30 à 13h de 13h à 13h30 Après 13h30

Le self :

	<input type="radio"/> Mécontent	<input type="radio"/> Peu satisfait	<input type="radio"/> Satisfait	<input checked="" type="radio"/> Très satisfait
La propreté des lieux				
La propreté de la vaisselle				
L'hygiène du personnel				
La rapidité du service				
Les affichages : menus, prix...				
Les animations				

Lisez-vous les conseils de repas équilibrés ? OUI NON

Remarques :

La restauration :

	<input type="radio"/> Mécontent	<input type="radio"/> Peu satisfait	<input type="radio"/> Satisfait	<input checked="" type="radio"/> Très satisfait
La variété des entrées				
La variété des desserts				
La variété des plats chauds				
La température des produits				
La qualité et le goût des produits				
La présentation des plats				
Les quantités servies				
Les incasorements mis à disposition				
Globalement, vous êtes				

Y a-t-il des plats que vous voudriez voir plus souvent ?

Y a-t-il des plats que vous voudriez voir moins souvent ?

Autres remarques :

Merci de votre participation.

L'enquête de satisfaction peut être lancée en interne d'un établissement ou au contraire en externe par le biais notamment d'un questionnaire. Il est conseillé d'utiliser le registre de langue approprié en fonction du type de public visé afin de mieux attirer son attention : personnel de service, élèves, professeurs ...

Le *Conseil Général du Doubs* a souhaité par exemple mettre en place une **enquête de satisfaction** auprès de certains établissements afin de répondre plus convenablement à leurs besoins (fiche téléchargeable sur le site internet de la DRAAF de Franche-Comté).

Un établissement scolaire préparant ses repas sur place peut mettre en place une **commission restauration**. Cette dernière est composée généralement du principal, du gestionnaire, des cuisiniers, de l'infirmière, des parents d'élèves et de quelques représentants d'élèves de l'établissement. En moyenne elle se réunit une fois par trimestre afin de veiller à la qualité des repas, des menus et du service proposé.

Le *collège Michel Brezillon* recommande cet outil car il peut permettre de sensibiliser les élèves présents au goût mais aussi aux contraintes des cuisiniers concernant la composition des menus. De plus, il permet de connaître les avis des élèves sur les repas, et ainsi de trouver d'éventuels consensus entre attentes des convives et obligations nutritionnelles.



Fiche thématique n°3 : La qualité de l'offre

•La qualité des produits

Consultez la fiche thématique n°5 sur la sensibilisation et la communication

Le fait maison, le biologique ou tout simplement le fait de jouer sur l'esthétisme des plats peut être révélateur et permettre de diminuer les pertes. Bien entendu, il faut les valoriser par le biais des menus afin que les convives prennent connaissance du travail réalisé par les cuisiniers pour les satisfaire !

Le *collège Xavier Bichat* dispose du **pain labélisé** « Agriculture Biologique » pour ses convives tous les jours. Le cuisinier permute le type de pain afin de ne pas « lasser » les élèves (céréales, complet, blanc ...) et donc d'éviter d'avoir des restes. Il est également proposé à volonté afin que les convives aient la possibilité de revenir en chercher s'ils ont encore une « petite faim ».



Consultez la fiche projet n°1 sur le collège Victor Schoelcher



Le *collège Victor Schoelcher* travaille beaucoup sur **l'esthétisme des entrées** afin de les rendre appétant aux yeux des convives. Il est d'ailleurs recommandé de remplacer la traditionnelle « feuille de salade » souvent gaspillée par les convives, par des épices ou encore des aromates, tels que le persil, pour donner de la couleur.

Afin de maintenir notamment une qualité gustative de ses plats, le *Centre Hospitalier Régional Universitaire Jean Minjoz* a mis en place des **chariots électriques** pour les plateaux des patients. Ces derniers peuvent chauffer et maintenir au frais grâce à 2 compartiments. Par exemple, 45 minutes avant la livraison du repas, la partie gauche du chariot va chauffer le plateau placé à l'intérieur puis faire redescendre successivement la température pendant 10 minutes, permettant ainsi au plat d'être à bonne température pour le patient.

Fiche thématique n°3 : La qualité de l'offre

Vous pouvez contacter les acteurs ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements :

Institution Sainte Marie

Cyril PELLICOLI
Cuisinier Mille et un repas
03 84 47 09 67

Ecole et Collège Jeanne d'Arc

Anthony SCHERMESSE
Gestionnaire
03 81 67 13 37

Eurest Peugeot (Vesoul)

03 84 96 44 82

Conseil Général du Doubs

Emilie CAPELLI
Diététicienne
03 81 25 84 97

Collège Michel Brezillon

John HUGONNAUX
Cuisinier
03 84 25 40 66

Collège Xavier Bichat

Jean-Christophe VALLEE
Gestionnaire
03 84 48 00 41

Collège Victor Schoelcher

Francis PINOT
Principal
03 84 27 96 70

CHRU J. Minjoz de Besançon

Frédéric FUMERY
Chef de l'Unité de Production Culinaire
03 81 66 92 86

Auteur : HENRY Anthony
Service Régional de l'Alimentation
Direction Régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt de Franche-Comté
Bâtiment ORION : 191 rue de Belfort

25 043 BESANCON

03 84 47 75 70 / sral.draaf-franche-comte@agriculture.gouv.fr

Dernière
actualisation :
25 juillet 2014