



Compte-rendu de la visite A.P.I. de la cantine - le 03/11/15

Participants : Séverine EDOU, Florence PETILLAT, Muriel DUCOURET.

Contexte :

Délégation de service public par ELIOR.

Le service est effectué par des salariés ELIOR au nombre de trois, répartis ainsi : une personne à la plonge, une personne au service et une personne à l'enregistrement des repas pris.

Les repas du jour proposés (cf doc joint).

Le service en « self » est organisé de façon à ce que les enfants prennent d'abord le fromage et le dessert, se servent en pain (sans contrôle/régulation) et soient servis selon leur gré d'un des deux plats ou d'un mixte.

Déroulement : selon les horaires, l'affluence est notable à certains moments et montre les limites de l'organisation structurelle du « self » qui génère une longue queue tassée entre le meuble de service des desserts/fromages et la file de service du plat. Ceci a deux conséquences : un encombrement des espaces et un temps d'attente important = absence de fluidité.

Constat à ce stade : le remplissage des assiettes est aléatoire et pas nécessairement en rapport avec l'appétence de l'enfant, qui n'est pas entendu en raison de la pression que génère l'affluence à certains moments, prise d'une quantité importante de pain.

La circulation dans les tables permet le constat suivant : beaucoup d'assiettes ne sont pas mangées. Interrogés les élèves expliquent que ce n'est à leur goût, pas mûr (pour les fruits), se sentent obligés de prendre de tout même s'ils n'aiment pas.

En conséquence, beaucoup de déchets/gâchis car pas mangés, y compris du pain pris parfois en quantité importante.

L'alimentation des meubles de service est freinée par le peu de salariés présents : c'est la même personne qui sert et qui doit compléter le récipient de pain, la même personne qui enregistre et qui alimente les desserts/fromages. La répartition ne semble pas être satisfaisante et équitable d'une heure à l'autre puisque, pour les desserts/fromages, il semble que tout le disponible est mis en présentation dès le début du service.

Le réchauffage de barquettes est faite au cours de la distribution des repas, ce qui alimente/renforce l'attente à certains moments.

En fin de service (dans les dernières 20 à 25 minutes), il manque un des deux plats ou des fromages proposés. Certains enfants sont encore à table à manger au moment de la première sonnerie.

Le repas pris sur place ne nous a pas paru immangeable, bien qu'il ait pu mériter un assaisonnement complémentaire. Le riz blanc apparaissait compact (nous n'avons pu y goûter car épuisé à 13h) et montre une exigence spécifique selon à l'individu, à l'âge et aux habitudes alimentaires.

A l'appui de ces observations et constats, nous avons fait quelques photos de plateaux au moment du service, pendant les repas et après les repas.

Conclusion :

- Rapport qualité/quantité/prix non équitable car dépendant de moment de passage
- Rapport qualité/prix non rempli
- Choix des plats proposé sujet à interrogation : ce jour-là étaient proposés deux plats accompagnés de riz, même si pas cuisiné de la même manière, et des petits pois (qui sauf erreur sont également des féculents et non des légumes verts !). Le repas de la veille nous laisse dubitatives, tant par la proposition que les retours : moussaka/lasagnes végétariennes
- Décalage entre l'annoncé et le réel qui nous laisse dire que l'éloignement/manque dans une proximité entre la conception et le service ne permet pas une régulation de la qualité. Tout ne peut se faire par l'affichage
- Des actions d'information/éducation au niveau des élèves sur leur attitude par rapport à la nourriture ne doivent pas dispenser le délégataire d'un contrôle en bout ligne de production et même favoriser une régulation de la qualité tant du service que du contenu des assiettes.
- Une insuffisance au niveau du nombre de salariés qui conduit souvent le personnel du collège à supplanter ce qui est contraire à une délégation complète de service
- Quel circuit de valorisation des déchets tant ceux issus de la cuisine (soit avant distribution) que ceux issus du service ?

(Photos en pages suivantes)



