

Commission cantine – compte-rendu des visites surprises à la cantine

Des **visites-surprises** (c'est-à-dire non annoncées) sont organisées à la cantine depuis le mois de novembre 2018. Au total, 9 groupes de parents se sont à ce jour rendus à la cantine pour y déjeuner : **tous les jours de la semaine et à tous les services, y compris à la maternelle**. Les parents visiteurs disposent d'un tableau d'audit à remplir, qui comprend plusieurs types de questions : sur les plats (apparence, goût, température, quantité...), le fonctionnement du service (attente, surveillance, contact avec le personnel de service...), autres remarques etc. Les parents visiteurs transmettent leurs remarques objectives et constructives à la direction du lycée, photos à l'appui si nécessaire. Ils ne doivent pas interférer avec le service.

Voici les constatations qui ressortent des **visites au réfectoire** :

Un certain nombre de points négatifs ont été relevés. Heureusement ces points négatifs n'ont pas été constatés à chaque visite réalisée : température des plats parfois un peu juste, trop de sauce dans les plats (viande, sauce et accompagnement mélangés), plats / sauces trop salé(e)s, manque de variété dans le menu, y compris au niveau de la viande proposée (trop souvent porc, bœuf, poulet sous la même forme – pas de saucisses, jambon, steak haché etc.), et cuisson parfois insipide – à la vapeur), fruits pas toujours de saison, plats végétariens pas toujours très appétissants et pas assez de légumes, trop d'assiettes pas finies à la poubelle, buffet central parfois vide en milieu de service, personnel de service pas toujours très aimable avec les enfants.

La conclusion des parents visiteurs est néanmoins **plutôt positive** :

- le niveau global de satisfaction est bon : les repas servis sont d'une qualité tout-à-fait correcte pour un service de cantine scolaire,
- lors de la dernière visite-surprise, les parents ont constaté que les enfants pouvaient se resservir plusieurs fois, ce qui n'était pas toujours le cas auparavant
- pas de longue file d'attente, pas de bousculade ; toujours de la place dans le réfectoire, les enfants ne tournent pas pour chercher une place,
- la surveillance dans le réfectoire s'est améliorée (les surveillants interagissent avec les enfants dans la bienveillance, leur montrant les règles de politesse, sans faire preuve d'impatience à leur égard enfants ni hausser le ton).

S'agissant spécifiquement de la **maternelle**, des mesures ont été prises / sont en cours concernant les points suivants :

- taille des couverts adaptée à la bouche des enfants – pour les plus petites classes
- davantage de variété dans l'offre de crudités
- augmentation des quantités des accompagnements (pâtes, purée, etc.) dont les enfants sont très demandeurs (grande section en particulier)
- préparation de la viande (elle devrait arriver pré-découpée)

Voici ce que nous avons constaté :

- les enfants de maternelle sont très calmes pendant le service et mangent dans la tranquillité, sans être pressés ;

- chaque plat arrive dans une barquette séparée : l'entrée, la viande, l'accompagnement, la sauce, le dessert, ... Les enfants peuvent choisir ce qu'ils veulent (plat avec sauce ou sans sauce notamment) – ce que nous souhaitons voir appliquer aussi au réfectoire.
- régulièrement des fruits sont proposés en dessert : les enfants ont déjà des fruits pour le goûter du matin, ils préféreraient autre chose...
- plat végétarien / sans porc : pas toujours très appétissant ; il arrive souvent que les enfants concernés ne les mangent pas, mais prennent dans les accompagnements (déjà en trop faible quantité) des menus standards,
- plats pas toujours adaptés pour des enfants de maternelle (trop complexes, plusieurs éléments mélangés, goût pas adapté etc.).

Les parents de la commission cantine, le 14 mai 2019