

# RESEAU LOCAL VENDEE

● COLLECTIVITÉS, ÉTABLISSEMENTS, AGRICULTEURS

## Les Rencontres du Réseau LOCAL

**MERCREDI 4 OCTOBRE 2023**

*Espace culturel George Sand  
Les Achards à 14h00*

Porter les valeurs de la restauration collective  
Qualité, durabilité, accessibilité



# RESEAU LOCAL VENDEE



**Monsieur Sébastien PAJOT**  
**Communauté de communes**  
**Pays des Achards**



# EN RESTAURATION COLLECTIVE, LA QUALITÉ, ÇA NOUS ENGAGE !



**ARASP**

OLIVIER COQ





# DEROULE

## ► La notion de qualité

- ✓ Selon la norme ISO
- ✓ Les besoins selon Maslow
- ✓  $4S + 2R + E = Q$

## ► La qualité en restauration collective

- ✓ La chaîne de la qualité
- ✓ Les problématiques en RC
- ✓ Les attentes des convives : 15 ans d'enquêtes
- ✓ Réduire les distances : une approche sociologique
- ✓ Réduire le gaspillage pour se donner les moyens d'améliorer la qualité



# Définir la qualité (ISO)

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un service  
ou

d'un produit

qui lui confère l'aptitude à satisfaire  
des **besoins**

➤ exprimés

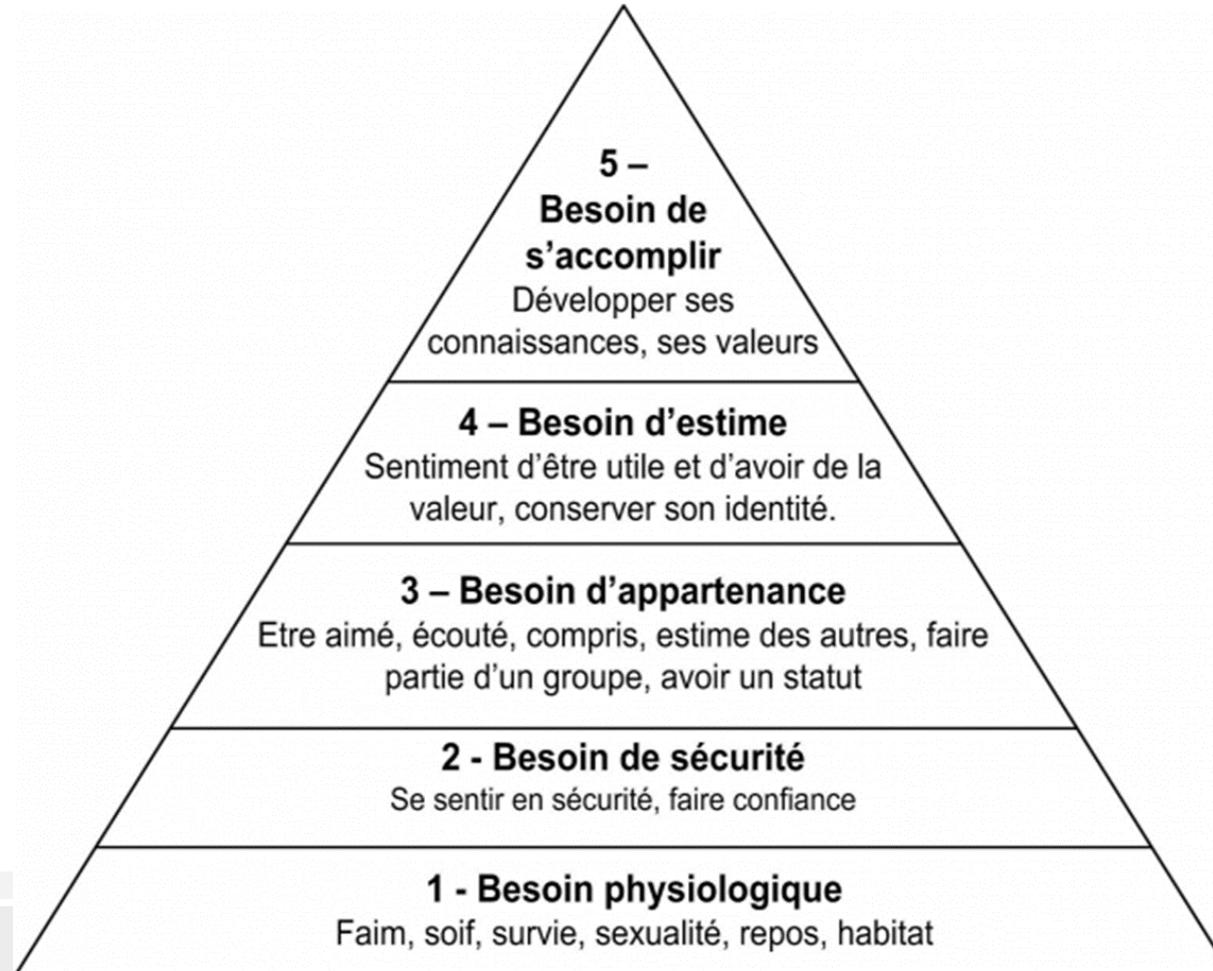
ou

➤ implicites

de **tous les utilisateurs**

# Les besoins selon Abraham Maslow

## LA PYRAMIDE DE MASLOW





## L'ÉQUATION DE LA QUALITÉ

$$4S + 2R + E = Q$$

# Les 4 S

- **SÉCURITÉ**

Sanitaire, hygiène ..... → Plan de maîtrise sanitaire

- **SANTÉ**

Nutrition ..... → PNNS, PNA

- **SAVEUR**

Plaisir à consommer → Donner du goût

- **SERVICE**

Commodité → Attente, accueil, prix



## 2 R

▶ Régularité

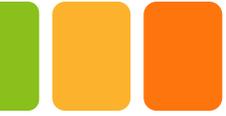
Pas de surprise

▶ Rêve

La symbolique des aliments

« Dis moi ce que tu manges, je te dirai qui tu es »

*Brillat Savarin*



## E comme Éthique

### La prise en compte des autres

- Le développement durable
- Les circuits courts
- L'achat équitable ou la juste rémunération des producteurs
- L'achat durable
- Le bien-être animal



# La qualité en restauration collective

- La chaîne de qualité des intervenants en RC

**Décideurs → gestionnaires → chefs → cuisiniers → serveurs → plongeurs**

- Des maillons de la chaîne qui comptent: l'importance de la notion d'équipe



# LES PROBLÉMATIQUES DE LA RC

- Le caractère COLLECTIF : comment satisfaire CHAQUE convive?
- Le caractère SOCIAL : comment maîtriser les coûts?
- La FORMATION professionnelle des acteurs : les diplômes, les statuts, les fonctions



# LES ATTENTES DES CONVIVES

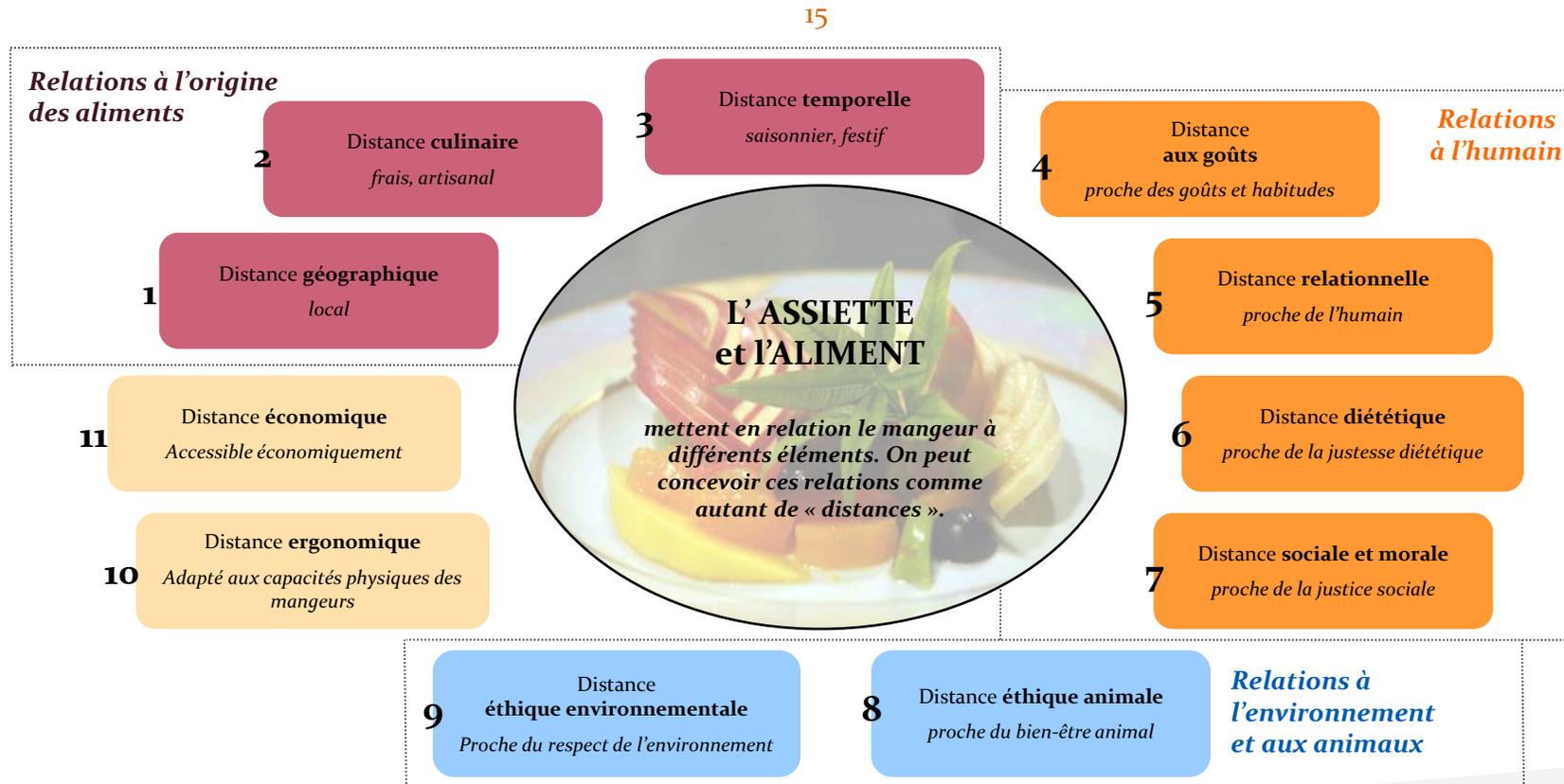
- ▶ **15 ans d'enquêtes auprès de 1500 convives** de la restauration scolaire dans le cadre du projet « **Végétal Tonic** »
- ▶ **Des convives raisonnables:**
  - ✓ Une prestation organisée: file d'attente limitée
  - ✓ Être accueilli
  - ✓ Avoir le choix
  - ✓ Éprouver un sentiment de liberté
  - ✓ Des plats bien présentés et qui ont du goût
  - ✓ Une ambiance calme qui permette des échanges
  - ✓ Des lieux propres et confortables



# RÉDUIRE LES DISTANCES : UNE APPROCHE SOCIOLOGIQUE

- ▶ Étude réalisée par **Olivier LEPILLER**, sociologue, pour un projet de création d'un service public de restauration dans le secteur géographique du Neubourg (Eure)
- ▶ Équipe composée d'un Cabinet d'avocats, d'un bureau d'études, d'un expert comptable et de professionnels de la restauration collective (APASP)
- ▶ Entretiens auprès de pensionnaires de maisons de retraite et de convives et cuisiniers de restauration municipale et hospitalière

# 11 distances pour penser une alimentation de proximité



# Relations aux origines des aliments

	Relations aux origines des aliments		
N° de la distance	1	2	3
Type de distance	Distance <b>géographique</b> <i>local</i>	Distance <b>culinaire</b> <i>frais, artisanal</i>	Distance <b>temporelle</b> <i>saisonnier, festif</i>
Axes de travail	Approvisionnement local, produits emblématiques (ex. : pommes)  Dispositifs de traçabilité  Enseignement du patrimoine local aux scolaires	Favoriser le contact personnel entre cuisiniers et usagers  Pain de qualité artisanale (boulangerie)  Travailler des produits frais et de saison, les moins transformés possibles.	Marquer les fêtes, les saisons, les primeurs  Un calendrier alimentaire fait par les scolaires et offert aux « anciens »  Jardin pédagogique

# Relations à l'humain

	Relations à l'humain			
N° de la distance	4	5	6	7
Type de distance	Distance <b>aux goûts</b> <i>proche des goûts et des habitudes</i>	Distance <b>relationnelle</b> <i>proche de l'humain</i>	Distance <b>diététique</b> <i>proche de la justesse diététique</i>	Distance <b>sociale et morale</b> <i>proche de la justice sociale</i>
Axes de travail	<p>Mettre en place un CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) ou une commission restauration</p> <p>Favoriser la « petite cuisine » à table</p> <p>Offrir le choix normal et permettre de se servir selon son appétit</p>	<p>Optimiser la convivialité des salles à manger et la possibilité d'inviter des proches</p> <p>Former au relationnel</p>	<p>Favoriser la collaboration entre cuisiniers et diététiciennes (CLAN)</p> <p>Actions d'éducation alimentaire: outils PNNS (Programme National Nutrition Santé) et PNA</p>	<p>Insertion par le travail</p> <p>Partenariats d'approvisionnement durable</p>

# Relations à l'environnement et aux animaux

	Relations à l'environnement et aux animaux			
N° de la distance	8	9	10	11
Type de distance	Distance <b>éthique animale</b> <i>proche du bien-être animal</i>	Distance <b>éthique environnementale</b> <i>proche du respect de l'environnement</i>	Distance <b>ergonomique</b> <i>adapté aux capacités physiques des mangeurs</i>	Distance <b>économique</b> <i>économiquement accessible</i>
Axes de travail	<p>Signes de qualités garantissant des conditions d'élevage respectueuses (Label Rouge, Agriculture Bio)</p> <p>Former le personnel à cette question et à faire valoir les efforts entrepris</p>	<p>Certifications (Agriculture Bio, agriculture raisonnée) sur des produits sensibles (fruits et légumes, produits laitiers, œufs)</p> <p>Démarche globale de gestion de l'impact environnemental → visite des scolaires</p>	<p>Vers la prise alimentaire autonome (appareillage, outils, manger main...)</p> <p>Optimiser la tendreté des viandes (éviter les recuissons)</p> <p>Mettre en place des ateliers rééducatifs</p>	<p>Mesurer le coût relatif des services dans le budget des publics concernés</p> <p>Mesurer régulièrement la satisfaction en termes de qualité/prix</p> <p>Un montant d'aide indexé sur un indicateur de revenus.</p>



# Un outil de diagnostic des attentes et des satisfactions des usagers du service public de restauration

- ▶ Un questionnaire construit en fonction des 11 distances
- ▶ Pour déterminer la pertinence de travailler chacune des distances
- ▶ Pour ajuster et faire évoluer l'offre
- ▶ Différents modes d'utilisation:
  - ➔ à l'entrée d'un usager/convive
  - ➔ périodiquement au long cours (tous les 6 mois, tous les ans)
  - ➔ en amont d'une évolution prévue de l'offre



## Les actions à mener

- ▶ **Faire savoir pour faire valoir: communiquer sur les actions concrètes mises en œuvre**
- ▶ **Former les personnels à la culture de l'alimentation de proximité et du service public de restauration**
- ▶ **Mesurer globalement la perception de la qualité de l'alimentation**



# RÉDUIRE LE GASPILLAGE POUR SE DONNER DES MOYENS D'AMÉLIORER LA QUALITÉ

## ▶ Mesurer et comprendre le gaspillage

- ➔ Peser systématiquement les restes
- ➔ Analyser les causes

## ▶ Adapter les portions servies

- ➔ À l'appétit des convives
- ➔ Privilégier les formules telles que : bar à soupes, à crudités, à légumes cuits

## ▶ Revisiter les menus

- ➔ Respecter les recommandations nutritionnelles (Programme national nutrition santé)
- ➔ Proposer un choix raisonnable
- ➔ Tenir compte du goût des convives

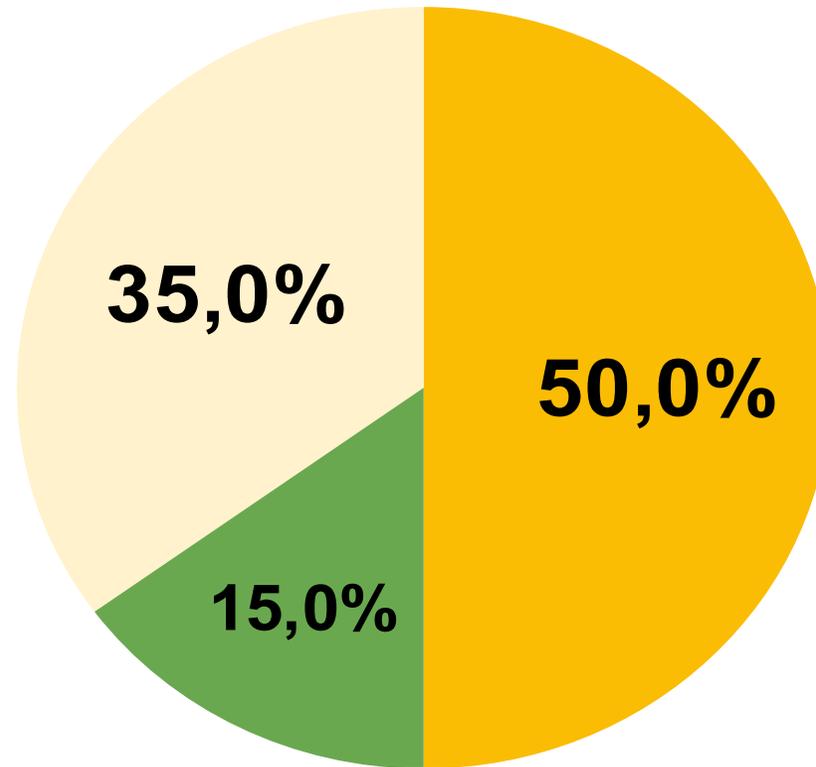
**Réinvestir les économies**



# ET LA LOI EGALIM APPARUT.....(EGALIM 2, puis 3)

- ▶ **Objectifs généraux inscrits dans le programme national pour l'alimentation (2019-2023)**
  - Tendre vers une alimentation plus qualitative et durable
  - Sensibiliser tous les secteurs professionnels concernés
  - Travailler sur l'ensemble des mesures de la loi
  - Faire remonter les actions réalisées pour un suivi national et un pilotage
- ▶ **Champ d'application**
  - Toutes les restaurations collectives publiques
  - Les restaurations collectives privées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 (loi climat et résilience )
- ▶ **Cinq grandes mesures**
  - Des approvisionnements plus durables et de qualité
  - Réduction du gaspillage alimentaire
  - Diversification des sources de protéines (option végétarienne quotidienne)
  - Fin de l'utilisation de contenants et de films plastiques
  - La communication et l'information avec les usagers ou convives

## Un objectif ambitieux



# Optimisation de la mise en concurrence

## ▶ **Respect des règles du code de la commande publique (2019)**

- ➔ Evaluation quantitative des besoins – durée du marché
- ➔ Identification des familles homogènes d'achat ( ex : viandes fraîches)
- ➔ Application de la procédure en fonction du seuil réglementaire
- ➔ Constitution du dossier de consultation et notamment du bordereau de prix unitaires
- ➔ Publicité

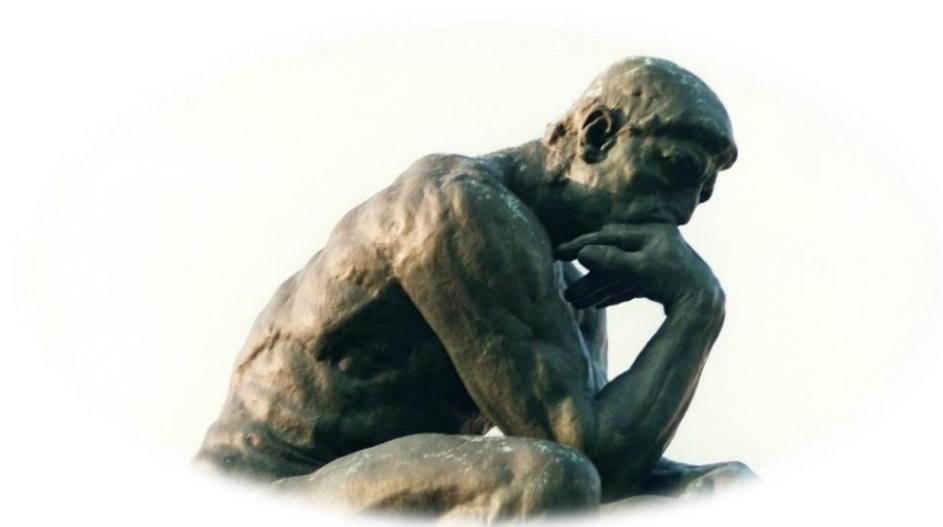
## ▶ **Recommandations**

- ➔ Une attention particulière à la définition des besoins et à la rédaction du cahier des charges (ex: obligation de production de fiches techniques)
- ➔ Une bonne connaissance de l'offre grâce à un sourcing efficace
- ➔ Une structuration du marché par un allotissement adapté (familles de produits, produits , géographie)
- ➔ Des techniques plus avancées : jury , la diffusion des échantillons en cours de consultation
- ➔ Critérisation optimale : qualité organoleptique mais autant nutritionnelle, coûts liés aux externalités environnementales pendant le cycle de vie , performance en matière de protection de l'environnement et de développement des approvisionnements directs

MERCI DE VOTRE ECOUTE

Vos questions

ARASP





# RESEAU LOCAL VENDEE



**Monsieur Laurent FAVREAU**  
**Elu du Réseau LOCAL**



# RESEAU LOCAL VENDEE

## Place aux ateliers

### **Atelier 1 – Calcul du coût de revient d'un repas, comment s'y prendre ?**

*Coût alimentaire, coût produit, coût servi, communication aux familles*

### **Atelier 2 – Quels leviers pour une restauration saine, durable et accessible à tous ?**

*Retour d'expériences de la cuisine municipale de Fontenay-le-Comte – Stéphane HILAIRE*

### **Atelier 3 – Adopter une gestion durable des biodéchets issus de cuisine**

*Rappel de la loi AGEC et retour d'expériences – Julien DURAND, Terres de Montaigu – Arnaud COURRIN, Région Pays de la Loire*

### **Atelier 4 – Limiter le gaspillage en EHPAD, une équation complexe**

*Retour d'expériences concrètes – Laurence VILLENEUVE-BERZIN, EHPAD Villa Beneto*

