



L'association des parents indépendants et de sections internationales

Enquête cantine 2018

Merci aux 15 parents qui ont participé à l'enquête réalisée dans la cantine du CIV les 8 et 9 octobre 2018 entre 11h et 13h30 ;

Merci aux élèves pour leur gentillesse, leurs remarques pertinentes et leurs réponses parfois étonnantes ;

Merci aux différentes personnes travaillant pour le prestataire qui ont permis aux parents de tester la cantine et ont répondu à nos questions ;

Merci à Monsieur Petit qui nous a autorisés à mener cette enquête directement auprès des élèves. Nous avons préféré ce contact direct à un sondage en ligne. Ainsi, nous avons pu interroger :

547 élèves

228 collégiens, 238 lycéens, 81 élèves de classes préparatoires.

Quelques précisions :

Le prestataire actuel de la cantine du CIV s'appelle API restauration. Nous n'avons aucun lien avec cette société. C'est le hasard qui fait que nous portons le même nom.

Le prestataire qui prépare sur place les repas servis aux élèves et au personnel est désigné par appel d'offres. Il est choisi pour trois ans, à moins qu'un non-respect du cahier des charges pousse à lancer un nouvel appel d'offres plus tôt.

Les questions de cantine sont réglées par le conseil d'administration de l'établissement public du CIV. Dans ce conseil siègent l'administration, les personnels et les associations de parents d'élèves (qui ont deux sièges).

Les locaux et le matériel sont fournis par l'établissement public administratif CIV. Le prestataire fait la cuisine dans les locaux mis à disposition par le CIV avec du matériel appartenant au CIV.

Cinq éléments composent le repas des élèves :

Le repas-type est composé d'une entrée, de viande ou de poisson accompagnés d'une garniture (féculent plus légume), un fromage, un dessert. Les élèves peuvent toutefois modifier cette composition. Ils peuvent par exemple préférer manger trois entrées et un plat avec accompagnement. Ils composent leur repas comme ils le souhaitent. Seule limite : lorsque des pâtisseries sont proposées, ils n'ont droit qu'à une seule pâtisserie.

- La **garniture** est composée d'un féculent (pâte, riz, semoule...) et d'un légume. Les élèves du lycée choisissent désormais la quantité de garniture afin d'éviter le gaspillage alimentaire. Ils se servent la garniture en premier et sont ensuite servis par le personnel en viande, poisson, sauce. Ils peuvent se resservir de la garniture s'ils ont encore faim.
- Ils ont toujours de la **viande ou du poisson** au choix comme plat principal.
- Les plats sont accompagnés de **sauce** pour ceux qui le souhaitent. La sauce est dans un bac séparé afin d'ajuster la quantité de sauce souhaitée par l'élève.
- Certains jours, à côté des micro-ondes, ils ont de la sauce chaude à disposition. Elle est généralement coordonnée au menu proposé.
- Ils ont de nombreuses **entrées** et au lycée, ils disposent également d'un bar à salades.
- **Yaourts** et/ou **fromage** sont systématiquement proposés.

Cette année, la cantine du lycée a été réorganisée afin de réduire le temps d'attente (deux files une fois que les élèves sont à l'intérieur de la cantine au lieu d'une). Les élèves sont particulièrement nombreux au service de 12h, mais nous avons constaté que le temps d'attente est finalement assez court au regard du nombre d'élèves. Le moment véritablement critique se situe entre 12h et 12h20.

Voici les réponses apportées par les élèves aux questions posées par les parents :

La cantine est-elle...	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Plutôt bonne :	55.95 %	53.95%	60.08%	49.39%
Moyenne / ni bonne ni mauvaise :	22.30 %	21.05 %	21.01%	29.62%
Plutôt mauvaise :	21.75 %	25 %	18.91%	20.99%

Par rapport à l'année dernière la cantine est-elle...	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Meilleure	25.74 %	24.47 %	26.88 %	26.47 %
De même qualité	61.03 %	66.49 %	56.45 %	55.88 %
Plus mauvaise	13.23 %	9.04 %	16.67 %	17.65 %

Par rapport à l'établissement fréquenté précédemment la cantine est-elle...	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Meilleure	49.04 %	44.17%	59.34%	41.66%
De même qualité	25.48 %	34.17 %	15.38%	22.92%
Plus mauvaise	25.48 %	21.66 %	25.28%	35.42%

Tout dépend de l'établissement dont viennent les élèves de sixième, seconde ou prépa. Les élèves de sixième sont souvent heureux d'avoir plus de choix qu'en primaire. Tous les élèves de seconde venant d'un collège précis sont très heureux de la qualité de la cantine du CIV (leur établissement précédent semblait vraiment très mauvais).

Mangez-vous à votre faim ?	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Oui	87.86 %	81.31%	93.28%	89.34%
Non	8.92 %	16.35%	2.1%	9.33%
Pas toujours	3.22 %	2.34%	4.62%	1.33%

Les élèves qui ont répondu « non », nous disent qu'ils ont faim parce qu'ils trouvent que ce qui est servi n'est pas bon ou alors ils ne savent pas qu'ils peuvent demander à avoir un peu plus à manger s'ils ont encore faim.

Après discussion avec le prestataire, il nous a expliqué qu'il n'est pas question que les élèves sortent de table en ayant faim. Ils peuvent toujours se resservir de la garniture. S'ils demandent poliment, ils peuvent également obtenir un fruit supplémentaire ou autre chose. Comme nous l'a dit le prestataire, il considère que « l'on peut toujours avoir faim pour le plat mais pas avoir faim de gâteau ».

La cantine est-elle propre ?	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Oui	87.88 %	80.29%	93.13%	91.95%
Non	12.12 %	19.71%	6.87%	8.05%

Les élèves qui trouvent que la cantine n'est pas propre font la plupart du temps remarquer qu'elle est propre au service de 11h mais qu'elle ne l'est plus à celui de 13h.

Certains élèves ont eu de mauvaises expériences : morceau de pain dans une carafe, chewing-gums collés sous les tables, les élèves fouillent dans le pain pour choisir leur morceau ce qui dégoûte d'autres élèves...

Les couverts, assiettes, plateaux sont-ils propres ?	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Oui	60.93 %	59.71%	61.03%	64.29%
Non	39.07 %	40.29%	38.97%	35.71%

Lorsque les élèves nous ont répondu « pas toujours » ou lorsqu'ils nous ont indiqué que les plateaux, assiettes, plateaux étaient mouillés, nous avons comptabilisé ces réponses dans les « non ».

Certains élèves se plaignent que les plateaux, couverts et assiettes sont mouillés. Certains élèves trouvent que les couverts ne sont parfois pas propres, des assiettes ébréchées.

Les plats sont-ils chauds au moment où ils vous sont servis ?	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Oui	75.92 %	73.12%	82.09%	67.53%
Non	10.41 %	12.26%	7.46%	12.99%
Variable	13.67 %	14.62%	10.45%	19.48%

La viande ou le poisson sont chauds. Ils sont maintenus au chaud dans un bain-marie. Les élèves se plaignent surtout des garnitures (riz, pâtes, légumes) tièdes sur le dessus.

Les élèves peuvent réchauffer leurs assiettes dans des micro-ondes.

Le personnel est-il aimable ? En cas de réponse négative, merci de donner un exemple.	L'ensemble des élèves	Collégiens :	Lycéens :	Prépas :
Oui	91.92 %	91.46%	92.51%	91.30%
Non	8.08 %	8.54%	7.49%	8.70%

Globalement les élèves trouvent le personnel très sympathique. Il n'y a que deux personnes peu aimables dont les élèves se plaignent (même ceux qui ont répondu que le personnel était aimable dans l'ensemble). De nombreux élèves sont enthousiastes et nous disent que le personnel est très sympa. Les élèves de classes préparatoires soulignent souvent la gentillesse du personnel.

Pour le collège uniquement : Savez-vous que vous pouvez trier les déchets ?		Est-ce que vous triez les déchets ?	
Oui	82.58%	Oui	9.85%
Non	17.42%	Non	90.15%

La cantine du collège est équipée d'une table servant à trier les déchets. Ainsi qu'il ressort de ce sondage, de nombreux enfants ne trient pas les déchets même s'ils savent que cette table existe. Il faudrait peut-être les sensibiliser à cette question.

Les commentaires des élèves :

Même les remarques formulées par deux ou trois élèves figurent dans ces listes. Les remarques qui reviennent très fréquemment sont en gras. Les remarques formulées massivement sont soulignées :

Ce qu'ils apprécient :

- Le fait que la cantine soit en libre-service ;
- La possibilité de se resservir ;
- La terrasse pour déjeuner à l'extérieur ;
- Lycée : peu de gaspillage car on peut choisir la quantité d'accompagnement en fonction de son appétit ;
- Le choix, la variété, la diversité des plats ;
- Les grandes tables ;
- Le personnel aimable ;
- Les journées à thèmes ;
- Les menus du week-end ;
- Les frites +++
- Le couscous +++ ;
- Les pâtes carbonara +++ ;
- Les cordons bleus ;
- La compote saveur biscuit ;
- Le bar à salades ;
- Les bonnes sauces ;
- La vinaigrette ;
- Les éclairs au chocolat ;
- Les desserts aux fruits rouges ;
- Les glaces ;
- Les yaourts bio.

Ce qu'ils n'apprécient pas :

- L'attente le manque de place à 12h ;
- Le service des cartes très loin de la cantine elle-même ;
- Quelques personnes (une ou deux) vraiment pas sympas ;
- Moins de choix au troisième service ;
- Petit-déjeuner pas varié et exclusivement sucré ;
- Dîner souvent pas bon avec des restes desséchés ;
- L'absence de décoration, le cadre triste ;
- Les plateaux mouillés ;
- Le bruit ;
- L'absence de recyclage ;
- La cantine qui ferme à 13h30 ;
- Les tables de tri du collège pas utilisées ;
- Pains sec et frais mélangés ;
- Trop de pâtes et trop de riz ;
- Les pâtes trop cuites ou pas assez, qui baignent dans l'huile dans le bas du bac et sont sèches en surface ;
- Légumes souvent sans goût, fades ;
- La viande mauvaise et mal cuite : poulet parfois encore rose et d'autres viandes trop cuites, dures et sèches ;
- La viande parfois très grasse ;
- Trop de viande hachée sous diverses formes : saucisses, boulettes, steaks hachés... Qu'est-ce qu'il y a dedans ?
- Le côté répétitif et fade : toujours les mêmes fromages industriels, yaourts, desserts, entrées ;
- Tomates toute l'année même en hiver (pas très écologique) ;
- Le riz n'est pas bon, il a un goût « bizarre » et/ou est mal cuit ;
- Les fruits sont rarement murs ;
- Trop de mayonnaise dans les entrées préparées ;
- Le blé ;
- Les pommes de terre ;
- Les choux de Bruxelles - - - ;
- Quand il y a des pâtisseries, il n'y en a pas pour tout le monde ;
- Les yaourts sont déjà sucrés ;
- Trop de sucre ;

Les souhaits des élèves :

- Une alternative à la viande autre que le poisson ;
- **Alternative végétarienne** (protéines végétales : légumineuses) : les végétariens / végétariens, de plus en plus nombreux, finissent par ne plus manger à la cantine. Cette alternative serait également appréciée par ceux qui ne mangent pas la viande pour des raisons religieuses ;
- **Plus de produits biologiques, locaux, de saison ;**
- **Des viandes de meilleure qualité ;**
- **Choisir les quantités côté collègue ;**
- Les intolérants et allergiques souhaiteraient pouvoir connaître la composition des différents plats, entrées et desserts. Jusqu'à présent figure à l'entrée de la cantine une affiche indiquant que les plats peuvent contenir des allergènes. Quasiment tous les allergènes sont listés. Il est ainsi difficile pour les allergiques ou intolérants de savoir ce qu'ils peuvent manger ;
- **Indiquer le nom des entrées et des plats :** souvent les élèves ne prennent pas parce qu'ils ne savent pas ce que c'est ;
- Avoir un peu de **sauce tomate** avec les pâtes (pas forcément de la sauce d'accompagnement de la viande ou du poisson). Il s'agit notamment des végétariens, intolérants, allergiques et ceux qui ne souhaitent pas consommer de viande pour des motifs religieux (la sauce en contient forcément puisque la plupart du temps, elle a été cuisinée avec la viande) ;
- **Le retour des frites le vendredi !** La quasi-unanimité souhaite le retour des frites le vendredi. *Le prestataire nous a indiqué que dorénavant les frites sont servies le mercredi. Il nous a expliqué qu'il n'est plus en mesure de fournir suffisamment de frites pour un jour de semaine ordinaire. Il ne dispose que de quelques petites friteuses. Pour pouvoir servir des frites le vendredi, il faudrait équiper la cuisine de friteuses de grande dimension.*

Les élèves de classes préparatoires : Nous sommes très heureux d'avoir pu interroger les élèves de classes préparatoires. En effet, rares sont les parents qui appartiennent à des associations de parents d'élèves et nous font part de leurs remarques. Ces élèves sont pour la plupart internes et **mangent donc trois fois par jour sur place**. Ils ressentent une certaine lassitude. Leurs appréciations relatives à la qualité de la cantine dépendent fortement de l'établissement qu'ils ont fréquenté précédemment.

Ils se plaignent de l'absence de choix et de la monotonie du petit-déjeuner : même céréale depuis le début de l'année. Certains souhaiteraient avoir une alternative végétale au lait de vache. Une jeune fille nous a par exemple indiqué que 5 personnes dans sa classe étaient végétariennes ou véganes et d'autres intolérantes au lactose. Sur les deux machines pour boisson à l'orange, seule une fournit un jus d'orange correct, la seconde plutôt de l'eau légèrement aromatisée à l'orange. *Le prestataire nous a effectivement confirmé qu'une des deux machines ne fournissait pas un produit de qualité.*

Des menus différents sont proposés à midi et le soir. Afin d'éviter le gaspillage alimentaire, les garnitures proposées à midi peuvent être proposées en plus des garnitures prévues le soir. Les élèves ne mangent pas deux fois par jour le même menu. Quelques élèves se plaignent du dîner. Ils apprécient le menu du week-end.

Ce document a été remis pour information :

- à Monsieur Petit, directeur du CIV,
- à Monsieur Gratpanche, administrateur et agent comptable du CIV,
- à Monsieur Gras de la société Api restauration, directeur du restaurant du CIV,
- aux parents d'élèves.

Nous espérons qu'il sera tenu compte des remarques des élèves et que cette enquête permettra d'améliorer la qualité des repas proposés.