



CONSULTATION PUBLIQUE **QUELLE CANTINE POUR DEMAIN ?**

● GARANTIR LA QUALITE SOUS **● CONTRAINTES** **● COMPTE RENDU DE LA SEANCE N°2** **DU 18 MAI 2019**

Lieu : Mairie du 18^{ème} arrondissement – Salle 3B

Horaires : 10:45 / 12:45

Nombre de participants : 5 personnes

Ordre du jour : Réponses de la mairie, réflexion collective pour la création de « voies de retour » portant sur la qualité des repas.



PHASES DE LA SEANCE (dans l'ordre)

- **Lecture des réponses de la mairie** et commentaires
- **Elaboration de deux propositions de création de voies de retour :**
 - o Première proposition : création d'un vote quotidien des enfants au réfectoire
 - o Seconde proposition : mise en place d'une application pour formaliser et systématiser le retour des REV

ECHANGES PRELIMINAIRES – RETOUR SUR LES REPNSES DE LA MAIRIE

Nous avons débuté cette deuxième séance par un point sur les réponses données par la mairie suite aux questions posées lors de la première séance. Plusieurs sujets ont été abordés :

LES FICHES TECHNIQUES

Les participants avaient signalé en première séance que la plupart des fiches techniques postées sur le site de la Caisse des écoles ne leur convenaient pas. Si quelques fiches sont bien celles des fournisseurs, la majorité d'entre elles sont des fiches pro-formatées remplies directement par le prestataire. Des exemples de « fiche satisfaisante » et de « fiche non satisfaisante » avaient été donnés. La Mairie avait répondu sur ce point : « Les fiches techniques communiquées sont complètes ».

Certains participants réaffirment aujourd'hui que ces fiches (de type pro-formaté) ne leur conviennent pas, notamment car :

- **elles comportent moins d'informations** – ou des informations moins précises – que les fiches techniques délivrées par les fournisseurs
- **elles ne sont pas rédigées par les fournisseurs**, seuls garants de la communication relative à leurs produits

La raison évoquée pour la publication de ces fiches pro-formatées au lieu des fiches fournisseurs était le **secret des affaires** ; le prestataire ne souhaitant pas rendre publique ses fournisseurs pour des raisons de concurrence notamment.

Deux solutions alternatives sont proposées par les participants, pour qui l'accès à l'information est primordial : **la publication des fiches techniques des fournisseurs avec effacement des informations identifiant ces derniers** ou – si cela ne suffit pas à garantir l'anonymisation – a minima **une possibilité de consulter physiquement les fiches techniques fournisseur sur demande**, en se déplaçant en mairie.

L'ACCES AUX COMMISSIONS MENU ET RESTAURATION

Les participants sont revenus principalement sur la **limitation des partipants aux commissions menu** au nombre de trois parents. Ce nombre est, selon certains d'entre eux, trop restrictif et ferme l'accès à des parents intéressés par le sujet. Ils **souhaiteraient revenir au modèle précédent** (les règles ont récemment changé), qui n'était pas restrictif, **ou au moins que ce nombre soit élargi**, pourquoi pas en le limitant de façon raisonnable (un maximum de 10 ou 15 personnes est évoqué). Une personne note par ailleurs qu'il n'y avait « jamais plus d'une douzaine de parents aux commissions menu » et que cela n'empêchait pas de travailler.

Le modèle suivant est notamment proposé : un nombre de place supérieur pour les parents d'élèves (une dizaine par exemple) **avec un « double collègue », composé à la fois de parents**

délégués et de parents tirés au sort sur une liste de parents inscrits auprès de la Caisse des écoles **comme volontaires** pour participer à ces commissions.

D'autres participants de ce groupe pensent au contraire que cette limitation permet de travailler dans de meilleures conditions. Par ailleurs, **selon eux ces commissions doivent être réservés aux parents élus, légitimes pour représenter les intérêts des autres parents** du fait de leur élection. Ils avancent qu'avec le système actuel, qui ouvre les commissions menu aux parents élus de l'école dans laquelle elle se déroule, il y a peu de chances de voir plus de trois parents vouloir participer à la commission.

LA COLLECTE DE L'AVIS DES ENFANTS A L'ISSU DU DEJEUNER

Dans le dispositif auquel la mairie fait allusion dans sa réponse, il semblerait que du personnel présent dans les offices soit chargé prochainement de faire un retour quotidien sur le succès du repas auprès des enfants. S'il s'agit de personnel du prestataire, un participant fait remarquer qu'**il faudrait que ces retours soient remontés de façon anonyme pour garantir une parole libre.**

ELABORATION DE DEUX PROPOSITIONS DE CREATION DE VOIE DE RETOUR

Cette séance du groupe de travail avait pour objectif de **construire collectivement des propositions de création de différentes voies de retour.** En effet, le groupe avait affiché lors de la première séance le souhait d'établir une ou des voie(s) de retour systématique(s) permettant **une amélioration continue de la qualité et une plus grande transparence.** On entend ici par « voie de retour » la mise en place d'indicateurs (qualitatifs et/ou quantitatifs) dans le but de formaliser et de systématiser la transmission d'informations entre les différents acteurs de la restauration scolaire.

Deux souhaits majeurs ont été évoqués par les participants du groupe (tant durant la première que durant la seconde séance). Premièrement, la volonté de **demander aux enfants leurs avis concernant les menus et recettes qui leur étaient servis.** Deuxièmement, la volonté **d'associer les REV** (Responsable Éducatif Ville : le personnel d'encadrement présent sur le temps du repas notamment) **à ce retour sur la qualité** pour profiter de leur connaissance fine des réalités/contraintes locales et de leur proximité avec le service.

C'est en partant de cette double volonté que nous avons travaillé avec le groupe sur la création de deux propositions. Par soucis méthodologique, nous avons séparé les deux voies de retour. Pour autant, tous les participants du groupe s'accordent à dire que **ces deux propositions sont complémentaires l'une de l'autre,** et qu'elles gagneraient en cohérence à être implémentées conjointement.

> Ci-après, la retranscription des documents papier utilisés lors de la séance :

VOIE DE RETOUR N°1 - VOTE QUOTIDIEN DES ENFANTS AU REFECTOIRE

<p>Description de la voie de retour</p>	<p>Demander aux enfants, à la fin de chaque repas au réfectoire, de donner leur avis sur le repas du jour. Le système doit être extrêmement simple et rapide d'utilisation. On peut imaginer un vote entre 2 ou 3 options (ex : « content », « moyen », « pas content »). Deux modalités ont été proposées :</p> <p>1/ Un système de jetons à mettre dans des jarres 2/ Un système de buzzers (avec des smileys)</p>
<p>Objectif(s) A quelle(s) attente(s) répond cette voie de retour ?</p>	<p>Obtenir le ressenti général des enfants, par jour et par école.</p> <p>Laisser une possibilité aux enfants de s'exprimer quant aux repas qu'ils mangent.</p>
<p>Analyse Quelle information est produite ? Qui traite l'information ? De quelle manière ?</p>	<p>Après sa première mise en service, le système de vote doit fonctionner quelques temps pour permettre de récupérer un « socle d'informations » (moyennes, différences entre les écoles, tendances, etc...).</p> <p>Dans un second temps, des indicateurs peuvent être mis en place afin de créer des alertes (ex : recette non appréciée à l'échelle de tous l'arrondissement, etc...).</p> <p>Ces informations ont vocation à être intégrées à un tableau de bord plus général et à être pondérées et complétées par rapport à un retour plus qualitatif. En effet, il faut bien noter que l'avis des enfants est compliqué à analyser car il dépend de facteurs très subjectifs, souvent éloignés des prescriptions réglementaires ou de celles des parents.</p>
<p>Ressources humaines Quels acteurs sont à impliquer dans la démarche ? Quel(s) serai(en)t leur(s) rôle(s) ?</p>	<p>Les REV doivent être associés à cette démarche : ils seront chargés d'expliquer les enjeux et le fonctionnement du vote aux enfants et de s'assurer de leur participation.</p> <p>Il faut également compter un temps de traitement de l'information par la Caisse des écoles (réduit dans le cadre d'un système connecté comme celui des buzzers).</p>
<p>Ressources financières et organisationnelles Faut-il investir dans de l'équipement ? Quelles procédures de mise en œuvre ?</p>	<p>Il est difficile d'ajouter des informations « qualitatives » à ce vote (comme un champ libre justificatif par exemple). Pour obtenir ce type d'informations, le format automatique, rapide et facile au sein du réfectoire (comme le buzzer) ne fonctionne plus (il faudrait que des adultes formés posent des questions aux enfants, ce qui n'est pas ici l'idée).</p> <p>Il faudrait cibler quelques écoles pour tester la solution avant de la systématiser à l'ensemble de l'arrondissement.</p> <p>Il faut compter sur le coût du matériel et sur une installation relativement simple.</p>

<p>Limites Les limites évidentes de la solution</p>	<p>Une première limite abordée tient dans l'impossibilité pour les enfants d'argumenter et de justifier leur vote : selon certains participants, ce n'est pas « très pédagogique », puisqu'il s'agit d'un vote qui fonctionne en « Oui/Non » plutôt qu'un développement du « Pourquoi ».</p> <p>Une seconde limite réside dans la difficulté à transformer la donnée en une information pertinente, notamment parce que les enfants ont souvent une vision assez simpliste de la nourriture et qu'ils peuvent facilement confondre qualité, goût et préférences personnelles : « un enfant sera sûrement plus enclin à valider un produit transformé, très sucré, qu'un produit sain à base de légumes par exemple ».</p>
<p>Visibilité par les parents Quelles modalités de communication ?</p>	<p>3 modalités complémentaires sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une présentation des résultats durant la commission restauration - La communication des résultats de chaque école au directeur de l'établissement pour qu'ils soient présentés lors du « conseil d'école » - Que les résultats soient consultables librement par les parents d'élèves sur demande à la Caisse des écoles.

VOIE DE RETOUR N°2 – RETOUR DES REV VIA UNE APPLICATION

<p>Description de la voie de retour</p>	<p>Demander aux REV de faire un retour quotidien sur le repas servi via une application mise à leur disposition. Un REV serait désigné responsable par école (avec un système de délégation en cas d'absence). L'application présenterait un questionnaire comportant deux parties principales :</p> <p>1 - un retour (quantitatif et qualitatif) sur le repas du jour 2 - listing des incidents du jour</p>
<p>Objectif(s) À quelle(s) attente(s) répond cette voie de retour ?</p>	<p>Trois objectifs sont ici visés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se donner des objectifs chiffrés pour l'amélioration de la qualité - Mesurer l'impact des propositions d'amélioration et les piloter - Effectuer un contrôle systématique de la prestation du délégataire <p><u>1^{ère} partie du questionnaire : retour sur le repas du jour</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Photo(s) de plateau(x) - Commentaires libres par plat (aspect, goût, etc.) - Gaspillage – relevé quotidien <p><u>2^{ème} partie du questionnaire : listing des incidents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Manquement évident en quantité - Problème sur une recette (plat froid, manque de sel, ...) - Manque d'une composante - Case libre

<p>Analyse Quelle information est produite ? Qui traite l'information ? De quelle manière ?</p>	<p>Toutes les données récoltées ont vocation à former un tableau de bord complet portant sur la qualité des repas dans l'arrondissement.</p> <p>De plus, cet outil de pilotage pourra aider la Caisse des écoles dans son travail quotidien, et notamment dans la gestion systématique des incidents.</p>
<p>Ressources humaines Quels acteurs sont à impliquer dans la démarche ? Quel(s) serai(en)t leur(s) rôle(s) ?</p>	<p>Cette solution nécessite une implication forte des REV et une étroite collaboration entre la Caisse des écoles et la Direction des affaires scolaires de la Ville de Paris (dont dépendent les REV). Les participants insistent sur l'importance de ne pas trop surcharger les REV et de penser le format du questionnaire pour qu'il soit le plus efficace possible.</p>
<p>Ressources financières et organisationnelles Faut-il investir dans de l'équipement ? Quelles procédures de mise en œuvre ?</p>	<p>Il faut compter sur le coût de la solution numérique (à noter qu'il est sûrement possible de s'appuyer et d'adapter des applications déjà existantes) et de sa mise en place.</p> <p>Un long travail de paramétrage est également nécessaire afin de mettre une telle solution en service.</p> <p>Enfin, se pose la question du matériel proposé aux REV pour répondre au questionnaire (smartphones personnels ? tablettes mises à disposition par l'arrondissement ? ordinateurs présents dans les écoles ? etc...)</p>
<p>Limites Les limites évidentes de la solution</p>	<p>Les REV n'ont aucune attribution sur la restauration scolaire, ils assurent la surveillance et l'encadrement des enfants. Il s'agit du personnel de la Ville de Paris sur lequel la mairie du 18^{ème} n'a aucune autorité hiérarchique. De ce fait, l'application ne peut pas être trop chronophage et toute implémentation devra passer par un accord avec la Ville de Paris.</p>
<p>Visibilité par les parents Quelles modalités de communication ?</p>	<p>3 modalités complémentaires sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une présentation des résultats durant la commission restauration - La communication des résultats de chaque école au directeur de l'établissement pour qu'ils soient présentés lors du « conseil d'école » - Que les résultats soient consultables librement par les parents d'élèves sur demande à la Caisse des écoles.

Remarque générale :

Ces deux propositions aboutissent, finalement, sur la création de données relatives à la qualité du service, aux préférences des enfants ; des données qui peuvent être précieuses pour certains acteurs. Se pose alors la question de la destination de ces données : qui y a accès et qui en est le responsable ? Selon le groupe, ce rôle doit revenir à la Caisse des écoles. Certains participants réaffirment qu'il faut, d'une façon ou d'une autre, que les parents y aient librement accès ; le but



étant notamment, comme rappelé précédemment, de mettre davantage de transparence dans le service de restauration scolaire.

NOUVELLES QUESTIONS POSEES A LA MAIRIE

- L'organigramme détaillé du Comité de gestion de la Caisse des écoles (nom et fonction des personnes) pourrait-il être publié ou plus accessible ?
- Qui rédige la newsletter sur la cantine : la Mairie, la Caisse des écoles ou le prestataire ?
- Peut-on autoriser la consultation des fiches techniques fournisseurs (non pas celles rédigées par le prestataire) en mairie sur demande ?
- La mairie n'a pas accédé à la demande des parents sur la publication de retours anticipés des contrôles effectués par le cabinet Agriate ; il est quoiqu'il arrive un peu tard pour cette année (les retours étant prévus en juin). Serait-il possible, en revanche, de changer les règles pour les contrôles futurs, en prévoyant un premier retour à la moitié de l'année et un second retour en fin d'année, pour que le public soit informé plus régulièrement ?
- Pourrait-on mettre en place avec le prestataire la diffusion de photos montrant des suggestions de présentation au personnel de service, afin de rendre le dressage des plats plus attractif ?

PLATEFORME NUMERIQUE

Retrouvez les dates et actualités de la consultation et venez participer sur :

<https://www.participezparis18.fr/les-prochains-rendez-vous/quelle-cantine-pour-demain/>

CONTACTS

Pour toute question portant sur la consultation publique, n'hésitez pas à envoyer un message à l'adresse : consultation18@platoneo.fr

COMMENTAIRES ET REPONSES DE LA MAIRIE AU GROUPE 1 :

Commentaires

- L'avis des enfants est un sujet compliqué et discutable car les prescriptions réglementaires leur sont inconnues. Par ailleurs les prescripteurs sont les parents : ce sont les parents qui font des choix pour les enfants (type végétarien) et qui préfèrent écarter certains plats ; ce sont eux aussi, avec notre aide, qui préfèrent des produits frais avec des légumes par exemple. Nous avons choisi, pour associer les enfants, de faire des dégustations dans certaines écoles pour des nouveaux plats. Nous proposons plutôt de renforcer cette voie en démultipliant les consultations par exemple sur des plats déjà servis mais qui n'ont pas été testés auprès des enfants.
- Une expérimentation de la voie de vote en direct des enfants est envisageable à condition de faire ces tests sur des panels représentatifs des différents âges et quartiers d'habitation des enfants. Il faut prévoir un système léger ne rajoutant pas du temps supplémentaire à la pause méridienne, parfois déjà un peu trop courte. Peut-être peut-on s'inspirer du sondage de décembre 2017 <https://www.cde18.fr/news-posts/resultats-sondage-mois-de-decembre-2017-cantine/> (parents et enfants y avaient répondu).
- La commission « menus » : son fonctionnement a évolué parce qu'elle ne pouvait plus remplir son rôle de préparation des menus pour les deux mois suivants, qui est pourtant essentiel. Par ailleurs nous souhaitons y associer de nouveaux parents et surtout des personnes qui ne viendraient pas facilement pour des raisons matérielles : d'où notre proposition de "tourner " sur les écoles. Nous proposons d'y adjoindre une liste de parents volontaires (on s'inscrit sur le site de la caisse) et en fonction des dates on peut confirmer sa présence. Il faut néanmoins poursuivre une participation qui permette un travail effectif, sans donc trop de personnes, afin que cela reste un vrai moment de travail serein et constructif.

Réponses

> L'organigramme détaillé du Comité de gestion de la Caisse des écoles (nom et fonction des personnes) pourrait-il être publié ou plus accessible ?

Réponse de la mairie du 18e :

La composition du CG est tout à fait communicable ; nous pensions qu'elle était sur le site de la caisse des écoles, nous demandons à ce que ça soit fait.

> Qui rédige la newsletter sur la cantine : la Mairie, la Caisse des écoles ou le prestataire ?

Réponse de la mairie du 18e :

Les 3 ! La caisse des écoles et la mairie font les suggestions de sommaire. Les textes sont rédigés par la caisse des écoles, avec une relecture de la mairie et la participation du prestataire pour la rubrique « le mot de la diététicienne ».

> Peut-on autoriser la consultation des fiches techniques fournisseurs (non pas celles rédigées par le prestataire) en mairie sur demande ?

Réponse de la mairie du 18e :

Nous souhaitons que toute l'information soit communiquée de manière exhaustive. C'est ce que nous avons demandé au délégataire. Il faut néanmoins respecter la loi (renforcée l'été dernier) en évitant les données soumises au secret des affaires. Sogeres a proposé de formater ces fiches, ce que nous avons accepté. Le résultat à ce jour ne nous satisfait pas ; un rappel a été fait pour que ces fiches soient complètes et que le retard soit rattrapé en nombre. On peut tout à fait ensuite prévoir une consultation au cas par cas des fiches "fournisseurs" à la caisse, comme cela a été déjà fait.

> La mairie n'a pas accédé à la demande des parents sur la publication de retours anticipés des contrôles effectués par le cabinet Agriate ; il est quoiqu'il arrive un peu tard pour cette année (les retours étant prévus en juin). Serait-il possible, en revanche, de changer les règles pour les contrôles futurs, en prévoyant un premier retour à la moitié de l'année et un second retour en fin d'année, pour que le public soit informé plus régulièrement ?

Réponse de la mairie du 18e :

Un premier point a été fait en février au conseil de gestion, par Agriate sur le nombre de contrôles les thématiques etc... Un document du même type sera fait en juin. Ces deux documents peuvent être diffusés et seront mis en ligne sur le site de la caisse des écoles.

En revanche il est difficile à ce stade d'être plus précis car :

- tous les résultats des contrôles sont transmis au prestataire Sogeres
- Sogeres a théoriquement un mois pour répondre
- Nous décidons ensuite de la suite à donner : réponse ok, bonne réponse mais à contrôler, mauvaise réponse avec là encore plusieurs cas, on attend une nouvelle proposition ou on sanctionne....

Nous pouvons réfléchir à une meilleure communication générale autour de ces contrôles 2 fois par an ;

> Pourrait-on mettre en place avec le prestataire la diffusion de photos montrant des suggestions de présentation au personnel de service, afin de rendre le dressage des plats plus attractif ?

Réponse de la mairie du 18e :

Les photos sur la présentation est une bonne idée, il faut en préciser les modalités.

> La prochaine séance du groupe "Garantir la qualité sous contraintes" portera sur l'encadrement des produits ultra-transformés et des additifs. La question a été posée de savoir si la mairie pourra, au besoin, amender le contrat et donc "imposer" à la Sogeres des restrictions sur ces produits/substances. Et si le devoir de réserve pouvait faire obstacle à une telle mesure.

Réponse de la mairie du 18e :

La période de réserve ne rentre pas en ligne de compte sur une modification de cahier des charges a priori. La question est de pouvoir définir précisément ce qu'est un produit « ultra-transformé » et de quels additifs on parle. Pour rappel, l'annexe 17 de la prestation alimentaire actuelle (qui lie contractuellement le délégataire) est déjà très restrictive : « seuls les produits ultra-transformés de l'agro-alimentaire autorisés sont les nuggets (100% dans le filet) et les raviolis ». Idem sur les sauces d'accompagnement : « Les sauces d'accompagnement des viandes seront préparées à la cuisine centrale, à base d'ingrédients végétaux, sans recourir aux produits déjà élaborés de l'IAA » ; « les aliments contenant des OGM sont exclus » ; « les denrées contenant de l'huile de palme sont exclues ».