

Compte-rendu visites de cantine

Desrousseaux

Jeudi 3 février 2011

Observateurs : Valérie FREBOURG, Isabelle VIEILLARD, Emmanuelle DEHAUT

Menu du jour :

- Salade aux croutons
- Bœuf bourguignon
- Carottes et pommes de terre
- Chanteneige
- Crêpe de la Chandeleur

Remarques générales :

- Les jours où le menu comprend : entrée, plat, fromage et dessert, les enfants prennent plus de temps pour manger, donc les enfants du 2e service ont moins de temps pour manger et sont pénalisés.
- Le fromage à tartiner occasionne une manipulation supplémentaire chez les maternelles qui ne sont pas capables de l'étaler eux-mêmes sur les tartines. Le personnel de cantine prépare donc les tartines (étaler le fromage et couper les tartines) avant de les distribuer.
- Les crêpes sont arrivées emballées sous vide, froides et nature. Elles sont préparées une à une (sucrée, pliée, et posée dans des assiettes individuelles) par le personnel de cantine, pour certains avec des gants, pour d'autres, sans les gants. Elles arrivent parfois déjà fourrées, ce qui facilite le travail du personnel de cantine.
- Les enfants allergiques amènent leur propre repas, qui est réchauffé sur place.
- Les enfants qui mangent hallal n'ont le menu complet que quand il comprend du poisson. C'est parfois difficile à gérer pour le personnel autant au niveau organisation qu'au niveau émotionnel, car les enfants ne comprennent pas toujours pourquoi ils n'ont pas dans leur assiette la même chose que leur voisin.

Spécificités de la cantine des maternelles

On demande aux enfants de goûter à tout, mais on ne les force pas à terminer leur assiette quand ils n'aiment pas.

L'eau et le pain sont distribués par le personnel de cantine.

Spécificités de la cantine des CP-CE1

Les enfants du 1^{er} groupe se sont mis à table après 11h45. Le 2^e groupe arrive normalement à 12h30. Les enfants du 2^e service attendaient alors que les enfants du 1^{er} service n'en étaient qu'au dessert. Ils sont sortis entre 12h40 et 12h45. Pour gagner du temps, le personnel de cantine a commencé à débarrasser les tables et a ramassé les verres : après avoir fini leur crêpe, les enfants n'avaient donc plus rien à boire, et ce jusqu'à au moins 16h30.

A partir du CE1, on nomme chaque jour parmi les enfants un chef de table, qui gère la carafe d'eau et rassemble les assiettes et les couverts en fin de repas.

Sur un mur de la salle se trouve un dessin expliquant le déroulement du repas. La responsable de cantine déplace sur ce dessin un petit personnage pour que les enfants sachent où ils en sont de leur repas.

On oblige les enfants à terminer leur assiette, remplie ou non. Il arrive qu'à la fin du 1^{er} service, certains enfants ne quittent pas la table car ils n'ont pas fini leur assiette. Ces enfants-là n'ont donc pas ou moins de temps de détente. Certains de ces enfants finissent régulièrement en larmes et parfois supplient qu'on les laisse arrêter de manger. Selon le personnel de cantine, ce sont des enfants qui ne mangeraient jamais rien si on ne les forçait pas. De plus, ils ne veulent pas prendre la responsabilité de laisser repartir un enfant le ventre vide.

Questions qui se posent :

Pourquoi force-t-on les enfants à terminer leur assiette, même en larmes ? Faut-il en arriver à ces extrémités ?

Les parents sont-ils au courant ?

Comment sont choisies les personnes qui font manger les enfants à la cantine ?

Quel est exactement leur rôle et quelles sont les limites de leurs responsabilités ?

Quelle formation ont-ils ? D'où viennent les consignes ?

Pasteur

Mardi 21 juin 2011

Observateurs : Valérie FREBOURG, Vincent GUERIN, Emmanuelle DEHAUT

Menu du jour :

- Rôti de porc sauce brune ou rôti de dinde
- Frites
- Camembert
- Fruit de saison (abricots)

Déroulement du repas

Nous avons été très bien accueillis par la responsable clientèle de Sodexo, qui nous a expliqué en détails l'organisation des repas à la cantine. Pour information, la cantine centrale de Lambersart est le plus gros complexe « FETAVI » de France mis en place par Sodexo (système de self-service).

Nous n'avons pas pu discuter avec le personnel d'animation, occupé à gérer et à déjeuner avec les enfants.

Chaque service accueillera 400 à 450 enfants. La salle est découpée en plusieurs zones : chaque zone est attribuée à une école. Pour éviter les confusions, les enfants arrivent de manière échelonnée et entrent par 2 portes différentes, en fonction de la zone qui leur est attribuée.

On trouve au centre de la salle la zone de distribution des plats chauds, plus 4 stands pour les entrées, fromages et desserts en self-service, plus les stands plateau et vaisselle.

Enfin, un dernier poste pour débarrasser et vider les plateaux par les enfants.

Une carafe d'eau vide est installée sur chaque table. C'est aux enfants d'aller la remplir. Pour cela 2 fontaines sont à leur disposition. A chacune d'entre elles, on peut remplir 2 carafes simultanément (pour les plus dégourdis, on peut aller jusqu'à 3 carafes).

1^{ère} étape à l'arrivée : le passage aux toilettes pour lavage des mains, ou plus.

2^{ème} étape : entrée dans la salle. Les parcours ont été étudiés afin que les enfants ne traversent pas une zone qui n'est pas la leur.

Pour éviter des encombrements aux différents stands, certains groupes vont d'abord poser leurs manteaux à table avant d'aller chercher les plateaux et les entrées, et vice versa. Ensuite, tous se retrouvent dans la queue pour le plat chaud. Les fromages et desserts sont, pour certains pris avant le plat chaud, pour les autres à la fin du repas.

3^{ème} étape : chacun débarrasse son plateau (vider son assiette, la mettre sur une pile, ranger son verre, ses couverts et le plateau). Ils sont pour cela un peu aidés par le personnel de cantine.

4^{ème} étape : le départ se fait par deux sorties différentes, autres que les deux entrées par où les enfants du 2^{ème} service sont déjà en train d'arriver. Cela permet aussi d'éviter les confusions à l'entrée et la sortie des bus.

Remarques générales :

- Même si les tables ont un revêtement anti-bruit, 450 enfants dans une même salle, ça fait beaucoup de décibels !
- Pendant le 1^{er} service, le dernier à recevoir son plat chaud a été servi à 12h10, pour repartir à 12h30, ça lui laisse 20 minutes pour manger son plat, son fromage, son dessert, et parfois

aussi une entrée. S'il a eu de la chance, la carafe d'eau a déjà été remplie. Pour les enfants du 2^{ème} service qui étaient moins nombreux, le service des plats chauds a été plus rapide, et les carafes d'eau du 1^{er} service n'étant pas toutes vides, les enfants ont perdu moins de temps.

- 2 fontaines pour 450 enfants qui ont 30 minutes pour manger, c'est un peu juste : certains enfants font la queue pendant 5 à 10 minutes. Une ou deux fontaines supplémentaires seraient bienvenues.
- Certains enfants se plaignent de manger froid (l'attente étant un peu longue, les plats ont le temps de refroidir).
- Les toilettes et les tables ne sont pas nettoyées entre les 2 services : les enfants qui mangent toute l'année au 2^{ème} service arrivent toujours dans des toilettes dévastées (très peu de temps pour passer aux toilettes) et sur des tables souvent très mouillées. (le repas de ce jour n'était pas salissant). Les responsables de Sodexo nous ont expliqué c'était pour cette raison que les enfants mangeaient sur des plateaux. Les animateurs ont à leur disposition un seau et une éponge pour essuyer les gros dégâts. Nous avons vu un enfant s'en servir. Sodexo n'a pas assez de personnel pour assurer le nettoyage des tables et des toilettes entre les deux services.
- Deux cahiers sont à la disposition des animateurs : un pour les problèmes d'intendance (manque de vaisselle, de pain, ou autre...), un second dans chaque zone pour avoir l'avis des enfants sur le contenu des repas (pourquoi certaines assiettes sont vidées et d'autres non, pourquoi ça plu, pourquoi ça n'a pas plu : notes de 1 à 4). Ces cahiers sont consultés tous les jours par les responsables de Sodexo.
- En plus du problème de propreté des toilettes entre les deux services, il règne dans cet endroit une odeur nauséabonde, qui n'a rien à voir avec le passage des enfants du 1^{er} service. Il faudrait peut-être envisager une rénovation de ces lieux.
- Serait-il possible de mettre en place une alternance régulière des enfants du 1^{er} au 2^{ème} service et vice versa, afin qu'ils aient tous au moins une fois dans l'année des locaux propres à l'arrivée ? (à voir avec les animateurs).

Questions qui se posent :

- Serait-il possible de mettre du personnel supplémentaire pour le service du plat chaud, afin de réduire le temps d'attente ?
- Serait-il possible d'ajouter des fontaines, afin de réduire le temps d'attente, et de poser les carafes déjà remplies sur les tables avant l'arrivée des enfants du 1^{er} service ?
- Serait-il possible de passer un coup d'éponge sur chaque table entre les deux services ? (120 à 140 tables...)
- Serait-il possible de trouver une solution pour la propreté et l'odeur dans les toilettes ?
- Pourquoi les équipes d'animation mangent en même temps que les enfants ? sans toujours montrer l'exemple...
- Solutions anti-bruit : cloisons ????

Bilan :

Nous avons pu constater une organisation bien rôdée, des enfants assez calmes, bien que très nombreux, le plus gros point à retravailler étant de réduire les temps d'attente.