

## Retours questionnaires cantine Jules Ferry B - Janvier 2013

**Nombre des questionnaires reçus à Jules Ferry B : 147** (dont 112 négatifs, 7 positifs, et 28 sans avis)

### CANTINE

#### Qualité :

- Équilibre des repas :
  - Peu équilibrés (fréquemment cité), équilibre nettement dégradé (*remarque d'une maman nutritionniste*) ainsi que la variété
    - Féculents 2 jours de suite
    - Légumes 3 jours de suite
    - Taboulé en entrée et semoule au lait en dessert, carottes râpées en entrée et carottes vichy en plat
    - 14/01/13 : pommes de terre en entrée, semoule en plat : que des féculents et pas de légumes
  - Trop de sauce avec les poissons
  - Trop gras
  - Pas assez de riz ou de pâtes ; trop de légumes par rapport aux féculents
  - Les menus ne sont pas toujours respectés ; changements fréquents de menu, donc pas équilibrés.
  - Pas assez de féculents ; les enfants ne sont pas calés
  
- Porc (1/4 des parents parlent de l'absence de porc du porc) :
  - Pourquoi n'y a-t-il plus de porc dans les menus ? (revient très fréquemment)
  - Il y a trop souvent du poisson car il n'y a plus de porc
  - Le porc a disparu des menus.
  - Il n'est pas précisé concernant la viande si c'est du porc ou pas
  - Plusieurs parents nous demandent de demander des explications sur la suppression du porc lors de la Commission restauration
  - Le jambon est trop rare
  - « Au lieu de viande de porc, si vous pouvez changer par du poisson »
  
- Variété (remarques très fréquentes) :
  - Peu variés : presque tout le temps la même chose
  - Le poisson revient trop souvent
  - Il devrait y avoir plus souvent des yaourts
  - Pourquoi n'y a-t-il pas de frites (1 seule observation)
  - Essayer de proposer à chaque repas une viande et un poisson afin que les enfants qui ne mangent pas de viande puissent manger du poisson
  - Mettre moins souvent de salade, céleri, chou râpé
  - Jamais de frites et c'est dommage
  
- Goût (remarques très fréquentes) :
  - « pas bon » revient très très fréquemment
  - « sans saveur », « fade » reviennent régulièrement (manque d'assaisonnement, pas de sel, etc)
  - Poissons sans goût ; un quartier de citron pourrait accompagner le plat
  - Les fruits ne sont pas bons, et souvent pas assez mûrs donc trop durs à manger
  - Des fruits n'ont aucun goût (pommes, poires)
  - Fromage sans goût, caoutchouteux
  - Viande trop grasse : quand on retire le gras, il reste peu de viande
  - Trop de vinaigrette dans certaines entrées. Possible d'avoir des entrées sans vinaigrette (lentilles, chou-fleur, ...) ?
  - Pas d'assaisonnement dans d'autres entrées : betteraves et carottes râpées (texture sèche et pas de sauce)

- Taboulé trop fort en poivrons et oignons.
- Les lasagnes aux légumes ne sont pas bonnes. Pourquoi pas des lasagnes viande classiques ?
- Légumes verts pas bon, mal cuisinés (ou conserve ?)
- **Choix (remarques très fréquentes) :**
  - Pas de choix en fin de service (revient très souvent), donc il n'est proposé aux derniers enfants que le plat que les autres n'ont pas voulu
  - Quand il n'y a plus de choix, le personnel a suggéré aux enfants de récupérer les restes sur les plateaux des autres enfants
- **Fraîcheur :**
  - Les aliments n'ont pas l'air frais
  - Du fromage moisi (emmental) a été servi aux enfants (pas de date donnée)
  - Fruits régulièrement pourris
- **Autre :**
  - plats servis régulièrement froids ou pas assez chauds (problème dans le réchauffage?)
  - Fromages en portion très difficile à ouvrir par les enfants (encore plus quand ils ont les mains grasses)
  - Fruits parfois impossibles à manger. Exemple : pamplemousse non découpé.
  - problème de cuisson : viande et poisson cuits à l'eau puis baignant dans la graisse, légumes trop cuits alors que viande parfois pas assez cuite
  - Légumes souvent pas assez cuits
  - Introduire plus de BIO
  - Des repas plus au goût des enfants seraient les bienvenus (ex : la semaine du goût, les enfants n'ont pas du tout apprécié les plats proposés)
  - Le poulet est sec et sans jus.

#### **Remarques de parents :**

- « Il faut améliorer nettement la qualité des repas à la cantine (les enfants qui quittent Nanterre pour des écoles des communes avoisinantes) constatent une différence énorme »
- Plusieurs parents soulignent que les enfants ont très faim au goûter car ne mangent pas à leur faim le midi
- « Je ne cherche pas à dire que cela doit être comme à la maison mais il n'est pas normal que les enfants trouvent les repas mauvais ».
- « C'est moins bon que l'année dernière »
- enfant qui se plaint d'avoir souvent mal au ventre après les repas
- Il revient souvent que des enfants qui ne sont pas difficiles d'ordinaire se plaignent de ne pas bien manger à la cantine.
- « Le passage des parents d'élèves de change rien à la cantine »

#### **Quantité :**

- Quantités pas assez importantes surtout pour les grands (cycle3)
- Quantités faibles en fin de service (revient très souvent)
- Fréquent manque de pain (revient très souvent)
- Manque de desserts en fin de service
- Les enfants n'ont droit qu'à un seul morceau de pain

#### **Durée des Repas :**

- Trop court (fréquent)
- Les enfants doivent se dépêcher et n'ont pas le droit de parler ; ils sont sous pression et stressés
- Pas assez de temps pour ceux qui passent au dernier service
- Les enfants sont souvent pressés par les vacataires par manque de temps.

#### **Autre :**

- **Grèves :**
  - trop nombreuses
  - Attention : lors des grèves, ne pas laisser les enfants manger dehors surtout l'hiver !
  - Les parents aimeraient être prévenus plus de 48h à l'avance en cas de grève de cantine
- **Organisation, encadrement :**
  - Langage grossier des animateurs vis-à-vis des enfants, et comportement parfois agressif des animateurs.
  - Personnel peu serviable et aimable parfois à la limite de la politesse

- problème de roulement des passages à la cantine (revient souvent) => bien entendu souvent les mêmes qui ont peu de choix dans les plats !
  - suivi des repas par les surveillants : les plateaux repartent souvent pleins => les enfants ont faim au goûter !
  - Trop d'attente debout devant le self (seul un parent signale que ça s'est amélioré depuis janvier)
  - Les enfants ne sont pas surveillés et mangent trop vite (ou pas assez) pour aller plus vite en activités
  - Certains enfants ont déjà « oublié » d'aller manger sans que les animateurs leur en fassent la remarque
- Salle de restauration :
    - Manque de place ; les groupes de copains-copines sont souvent obligés de se séparer
    - Queue souvent assez longue et après les enfants ne peuvent pas s'asseoir
  - Tarifs :
    - Augmentation des tarifs incompréhensible du fait de la baisse du service rendu (des parents connaissent une augmentation de 55% du prix du repas, ce qui est non négligeable) et une baisse de la qualité des repas proposés !
    - « Nous payons le prix fort pour constater que notre fille ne mange que du pain. Je préférerais ne plus payer pour ce mauvais service et plutôt préparer moi-même les repas pour mes enfants ».
    - « Personnellement, quand mon fils me dit qu'il n'a mangé que du pain, cela m'embarrasse de payer un repas juste pour du pain ».
  - Hygiène :
    - Couverts mal lavés, assiettes et verres sales -> traces (propreté limite) ainsi que les pichets
    - verres en plastiques qui vieillissent mal : hygiène pas assurée
    - Verres mouillés et plateaux mouillés -> tout glisse sur le plateau et le pain est lui-aussi mouillé
    - Tables sales : lors du dernier service, les enfants mangent sur des tables non nettoyées (restes, miettes, eau, ...) -> pas appétissant
    - Problème de cheveux, de cils ou encore d'insectes retrouvés dans les plats (revient trois fois seulement)

Dates particulières citées : 07/01/13 (qualité, quantité)

Plusieurs parents demandent des explications sur les **fréquents changements de menus**.

Exemple 11/01/13 en maternelle : jambon de dinde en entrée et pizza en plat (au lieu des courgettes)

## GOÛTER

### Quantité :

- Beaucoup trop léger. Les enfants ont faim et s'en plaignent (item revient plusieurs fois)