# L'engagement de la Mairie d'Avignon dans la lutte contre le gaspillage alimentaire avec les appréciations menus

## Commune d'Avignon

Auteur :

Place de l'horloge
84000 avgnon
Voir le site internet
Julie Kaminski
julie.kaminski@mairie-avignon.com

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

## CONTEXTE

La ville d'Avignon a municipalisé sa restauration scolaire en 2015. Elle porte une attention particulière à son offre de restauration collective en s'attachant à la qualité sous toutes ses formes : alimentaire, sanitaire, nutritionnelle, organoleptique…

*NB : Une autre fiche Optigède présente la "Mission Zéro Gaspi" menée par la ville d'Avignon.*

La consommation des repas proposés aux 39 restaurants satellites (cantines des écoles maternelles, primaires et des centres de loisirs) est suivie de très près par le Service Qualité et Diététique de la Cuisine Centrale. Pour ce faire, ils ont développé une nouvelle forme d'**appréciations menus** , qui consiste à évaluer la satisfaction des convives suite à chaque repas, et le gaspillage alimentaire du jour. Ce questionnaire journalier a été déployé sur l'ensemble des restaurants scolaires en 2021.

Pour ce faire, un lien vers un questionnaire est envoyé tous les jours sur les téléphones portables professionnels des agents de restaurant. Ils peuvent y évaluer l'appréciation de chaque composante du repas sur une échelle de 0 à 4 étoiles, une notation appréciant le niveau de consommation, et une estimation du gaspillage généré. Des commentaires libres peuvent également être laissés pour avoir plus de précisions.

Ce retour quasi instantané permet une bonne réactivité entre l'équipe de production et le service Qualité et Diététique.

Les résultats de ces questionnaires servent à ajuster les menus suivants.

*Personne contact pour les appréciations menus : Responsable Qualité et Hygiène – Julie KAMINSKI –* julie.kaminski@mairie-avignon.com

## OBJECTIFS ET RESULTATS

### Objectifs généraux

La Cuisine Centrale souhaite proposer des repas de qualité sur les plans sanitaires, organoleptiques, nutritionnels, et qui permettent de satisfaire un grand nombre de jeunes convives.

Les menus servis suivent un plan alimentaire validé en amont par la Diététicienne de la ville, respectant au mieux les fréquences minimales de présentation des composantes et s'inscrivant dans une démarche d'alimentation durable.
La Ville a à cœur de proposer le plus possible de produits BIO, locaux, de saison, avec une diversification des protéines, et de faire découvrir aux enfants les bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée.

L'ensemble de cette démarche a une influence sur le gaspillage alimentaire, car celui-ci est lié à la satisfaction du repas : on part du principe que, si les enfants apprécient le repas, le gaspillage alimentaire sera amoindri.
Pour pouvoir améliorer la qualité des repas et leur appréciation en continu, celle-ci doit être évaluée très régulièrement.

### Résultats quantitatifs

L'année 2021-2022 a permis de récolter les appréciations de tous les menus proposés lors de l'année scolaire, avec un taux de retour moyen de 80%. Il en est de même pour les centres de loisirs, où le recueil des données s'est fait sur les mercredis et vacances scolaires.

Cette action continue pour l'année 2022-2023.

### Résultats qualitatifs

Les résultats d'une année complète ont été compilés dans une base de données interne.
Son analyse permet d'identifier, par composante, les produits plus ou moins appréciés, ainsi que ceux qui ont été le plus ou le moins gaspillés.

Les commentaires libres ont permis de spécifier pour quelles raisons tel ou tel produit a déplu.

Plus globalement, cette démarche a participé à créer du lien entre les responsables des restaurants satellites et la cuisine centrale, par l'écoute et la prise en compte de leurs retours quotidiens.

## MISE EN OEUVRE

### Description de l'action

Chaque jour, la responsable qualité crée un lien d'appréciation menu via Microsoft forms. Le questionnaire liste toutes les composantes du menu : entrée, plat protidique, accompagnement, produit laitier, fruit, dessert.
Chaque composante peut être notée de 0 à 4 étoiles, barème croissant allant du « rien mangé, tout gaspillé » au « tout mangé, rien gaspillé »!
Les recettes dites « maison » sont complétées par une question permettant de savoir pourquoi cet élément a déplu : le goût, l'odeur, le visuel ou la texture.
Une réponse libre est laissée en fin de questionnaire permettant à chaque agent de restauration de rajouter un ou plusieurs commentaires qu'il juge nécessaire.

Le recueil des données se fait facilement et rapidement dès la fin du repas.
L'ensemble du personnel de la Cuisine Centrale peut se réunir pour discuter des résultats obtenus.

### Planning

Toute l'année scolaire et les vacances scolaires.

### Moyens humains

Agents de restauration

### Moyens techniques

Téléphones portables professionnels

### Partenaires mobilisés

- Les jeunes convives
- Le personnel encadrant la pause méridienne : ATSEM, interclasses, animateurs...

## VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

### Facteurs de réussites

- Sensibiliser les agents de restauration au sens des appréciations menus et aux résultats qu'elles peuvent donner.
- Fonctionnalité des moyens techniques (téléphones portables).
- Valoriser la fonction d'agent de restauration en leur permettant de participer activement à la récolte et la communication des informations.
- Réaliser des retours concrets sur les résultats des appréciations menus.

### Difficultés rencontrées

- Lors d'une absence d'un agent de restauration (arrêt maladie, formation...), le remplaçant n'est pas toujours équipé d'un téléphone portable professionnel et de fait ne peut effectuer un retour sur l'appréciation du menu du jour concerné.

### Recommandations éventuelles

- Equiper chaque restaurant satellite d'une tablette permettant son utilisation par n'importe quel agent lors de sa prise de poste.
- En parallèle, former tous les agents à l'utilisation de la tablette.

---

### Mots clés

TECHNOLOGIE NUMERIQUE | ZONE URBANISEE | COLLECTIVITES LOCALES | GASPILLAGE ALIMENTAIRE | ENQUETE | BIODECHET

### Dernière actualisation

Février 2023

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

### Contact ADEME

Manon PULLIAT
mpulliat@sud.lacoopagri.coop
Direction régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur