Compte rendu Visite-déjeuner à la cantine du Lycée
jeudi 19 mai entre 12h30 et 13h30
Annie H et Martine L

Objectif de cette opération « déjeuner à la cantine »

- ➔ Nous souhaitions avant nous assurer de la qualité du service : le temps d'attente, le choix et la suffisance des plats proposés à toute heure, l'ambiance du réfectoire, le bruit...

Ce n'était pas un contrôle sanitaire : le niveau d'hygiène ne semble pas devoir être mis en question, nous n'avons d'ailleurs pas les compétences pour ce type de contrôle

Ce n'était pas un contrôle de la qualité nutritionnelle des menus proposés
Cependant de nombreux parents s'inquiètent du contenu des repas et du choix donné aux élèves.
Selon Madame Caille, proviseur adjoint, une « commission menu » est tout juste en projet, dans le cas où cette commission serait mise en place, les représentants de parents seront invités à en faire partie

Constatations
A l'heure de notre arrivée, pas de queue, c'est l'heure creuse.
Les élèves évoquent des temps d'attente de 15 à 20 minutes en période d'affluence.
La badgeuse est à l'entrée, il n'y a pas de surveillance
Comme tout élève nous avons droit à 1 entrée + 1 plat + 1 fromage + 1 dessert (eau et pain)

Les présentoirs d'entrées sont bien garnis : 5 choix d'entrée sont proposés (melon, salade, taboulé, terrine poisson, charcuterie).
2 plats chauds au choix sont proposés : viande ou poisson, purée ou légumes
Les portions individuelles de fromage sont en libre service et les présentoirs sont bien garnis
Crèmes desserts disponibles mais pas de fruits : selon le personnel les fruits ne sont pas laissés en libre service pour des raisons d'hygiène, mais le personnel est disposé à en apporter sur demande de l'élève
Les bacs à couverts sont peu fournis

Peu d'élèves dans le réfectoire, la moitié de la capacité sera à peine atteinte durant notre présence.
Brouhaha des discussions mais l'ambiance n'est pas désagréable, plutôt calme. Cependant on peut facilement imaginer l'augmentation du niveau sonore avec une salle pleine. La salle mériterait un système d'insonorisation.
Une seule fontaine à eau et débit faible : queue d'attente inévitable pour remplir les carafes

Commentaires recueillis
Nous apprenons que la responsable est absente, le personnel présent nous livre quelques commentaires

- ➔ Font de leur mieux pour servir les élèves, répondre à leurs besoins parfois spécifiques
- ➔ Ont du mal à gérer les afflux, car aucune information à leur disposition sur les emplois du temps et les variations éventuelles : ils ont par conséquent du mal à assurer le réapprovisionnement des présentoirs à entrées, et ils sont parfois amenés à composer rapidement un complément de plats chauds
- ➔ Toujours beaucoup d'absentéisme au sein du personnel ce qui induit des difficultés pour assurer toutes les tâches (réapprovisionnement des présentoirs...)
- ➔ Ambiance délétère dans le service serait liée au type de management
- ➔ Se sentent isolés, sans communication possible avec l'administration du lycée

Commentaires des élèves recueillis dans le réfectoire ou à sa sortie
Côté contenu des repas : « bof »

- ➔ Trop gras, des poêlées de légumes modérément appréciées, toutefois ça reste une cantine, et puis les gouts et les couleurs...

Côté service : pas toujours à la hauteur des besoins

- ➔ manque de couverts
- ➔ manque de choix voire manque de quantité à certaines heures, c'est compliqué de déjeuner en fin de chaque service, et encore davantage au 3ème service : pas de crudités en entrée, pas de choix de plat, « 2 yaourts pour 10 élèves », les barres chocolatées tiennent parfois lieu de dessert…
- ➔ manque de surveillance notamment à l'entrée où selon les heures et les jours, c'est la cohue, la file d'attente n'est pas respectée,
- ➔ le personnel n'est pas réellement disponible, et semble « trainer des pieds » pour réapprovisionner entrées et plats chauds.
- ➔ pas de fruits disponibles à chaque repas et personnel peu disposé à aller en chercher
- ➔ pas de commentaires sur la salle, les élèves semblent apprécier malgré tout de se retrouver là

Note d'ensemble moyenne de 5/10 (mini 3, max 8) sur l'ensemble des élèves interviewés

Suite à donner

Un feedback rapide a été fait le jour même auprès de Madame Caille : l'accent a été mis sur le niveau de qualité insuffisant du service.

Ces visites sont intéressantes et peuvent nous permettre d'émettre des propositions à l'administration du lycée par le biais des commissions.

- ➔ Surveillance de la badgeuse
- ➔ Mise en place d'une « commission menu »
- ➔ …

Une prochaine visite durant le premier trimestre 2011-2012 pourrait nous permettre de rencontrer la responsable afin d'évoquer les améliorations possibles de la qualité du service.

- ➔ Effectif d'élèves venant déjeuner : optimisation de la gestion des quantités et des réapprovisionnements
- ➔ Diffusion des menus à la semaine
- ➔ …