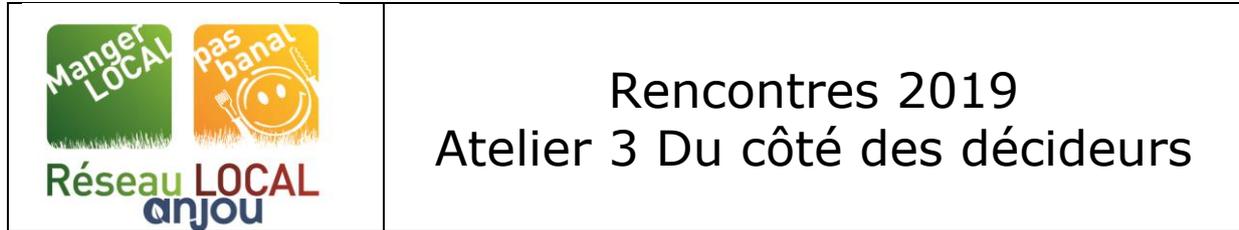


4 Ateliers, 4 espaces, 1 question commune : comment prenez-vous en compte les attentes des convives dans vos pratiques ? selon 4 angles d'approche

- ❶ DU CHAMP AU RESTAURANT (pour les fournisseurs)
- ❷ EN CUISINE (pour les cuisiniers et toutes les équipes)
- ❸ DU CÔTÉ DES DÉCIDEURS (pour les élus, directeurs d'établissement, gestionnaires)
- ❹ AUTOUR DE LA TABLE (pour le personnel de salle, ou animateurs sur le temps du repas)



En tant que responsable du service de restauration, le décideur, par les choix de gestion qu'il fait, participe au bien-être du convive.

Plusieurs points ont été évoqués.

Tout d'abord, des orientations spécifiques des formes d'accueil du convive, individualisées, sont un gage de meilleure qualité et de meilleure appréciation du moment du repas par le convive.

- **Des formes d'accueil appropriées, individualisées**

Spatialement : - salle confortable

- service en îlots

- équipe de cuisine travaille en salle, au contact du convive

Temporellement : - temps de pause méridienne suffisant pour profiter du repas, service découplé

- Tous les moyens matériels et humains sont mis en œuvre pour donner envie aux convives.

- **Démarche d'achat de qualité complexe**

Difficulté de faire correspondre les critères objectifs de qualité avec le ressenti du convive (un produit local peut être bon sans être reconnu par un label ou une marque, difficulté d'approvisionnement sur les circuits courts ou/et bio non regroupés et pas adaptés aux volumes demandés)

- **Intégration du convive dans le circuit de restauration collective**

- participation à a démarche qualité : système de notation des plats, tests des nouvelles recettes

- Objectif : amélioration constante (nécessite la mise en place d'indicateurs)

- mécanisme participatif : commissions restauration, commission menus, conseil d'établissement, conseil d'école, consultation des délégués élèves, cahier d'observations...
  - recherche éducative dans l'alimentation : le convive est invité à goûter à l'ensemble des plats
  - Ecoute directe : l' élu reçoit des messages clairs en consultant directement le convive (en maison de retraite, par exemple)
- Question : plus l'implication du convive dans la démarche qualité est grande plus cela peut impacter la gouvernance du service de restauration