

Tour de table sur la restauration scolaire

Textes et photos : Gédéon Richard, Aurélia Dumté et Joanna Jullien | Créé le 26.04.2018 à 04h25 | Mis à jour le 26.04.2018 à 06h54



Mardi, plusieurs parents se sont déplacés à l'école Suzanne-Russier, à la Vallée-du-Génie, pour vérifier le contenu des plateaux-repas. Inquiets des retours faits par leurs enfants à la sortie de l'école, ils ont voulu se forger leur propre opinion. Photo G.R.

Société. L'ouverture, cette semaine, des cantines des écoles de la capitale aux familles ne les rassure pas. Depuis la rentrée, les repas servis par Newrest aux 16 500 enfants en demi-pension sur le Grand Nouméa sont pointés du doigt. Ces dernières semaines, l'entreprise a organisé des visites de ses cuisines et deux collectifs multiplient les initiatives.

Le libre accès aux cantines de la capitale dans le cadre de la Semaine des parents à l'école est l'occasion pour eux d'aller observer le service de demi-pension de leurs enfants.

Mardi, à l'école Suzanne-Russier, après le reportage diffusé la veille par NC la 1ère et de nombreuses publications sur les réseaux sociaux, certains observaient avec d'autant plus d'intérêt le déjeuner.

« Comment rester poli ? Je trouve que les repas ne sont pas du tout variés pour le prix. Newrest n'a-t-il pas moyen de faire plus équilibré ? Certains jours, ils ont super faim quand je les récupère », râle une maman dont deux enfants sont en primaire dans cet établissement de la Vallée-du-Génie.

A l'autre extrémité de la salle, Rafaël Bosteau, père de deux enfants lui aussi, est plus tempéré. « Aujourd'hui, ça a l'air assez équilibré. J'espère juste que ce n'est pas du tape-à-l'œil. Il faudrait que cela soit plus régulier. La société devrait être au top », commente-t-il. Jorris Alpi, père d'un enfant au CP, discute avec le personnel. « La directrice des Pétunias reçoit souvent des correctifs. Il y a des problèmes de stocks », relate-t-il. Peu convaincu par la qualité des produits utilisés, il indique que l'APE envisage de faire appel à un service de gamelles. Voire de mettre en place un service de boîte à lunch.

Une cantinière se présente pour témoigner. « Bien souvent, le menu affiché n'est pas celui servi. Sur quatre jours, nous avons deux fois du fromage et pas du tout de salade. Les enfants ne se resservent plus du tout. » En trente et un ans de métier, elle affirme n'avoir jamais vu ça. Quand le plat protéiné est servi en sauce, « nous avons régulièrement deux ou trois bacs qui sont retournés. Et quand ce sont des portions individuelles, en fin de service, pour les CM1 et les CM2, je suis obligée de couper les morceaux de poisson ou de poulet en deux », explique-t-elle.

Venue sur recommandation de la diététicienne qui suit sa famille, Claire Abel observe le filet dans le plateau de sa petite fille de 10 ans. « C'était du poisson cube, du frais annoncé. Et là, c'est de l'industriel. » Claire Appaganou, la directrice, souligne le problème récurrent de l'aspect des repas. « Il faut reconnaître que ce n'est pas appétissant. » A table, quelques écoliers préfèrent se gaver de pain et vident les carafes d'eau.

Dialogue et rendez-vous

Sur Facebook, le groupe Une cantine responsable pour nos enfants, créé il y a un mois et demi, a franchi la barre des 1 200 membres. « C'est un lieu d'échange entre parents », renseigne Carole, qui l'administre. Lundi soir, elle a organisé une rencontre avec le collectif Cantines plaisir santé. Les associations de parents d'élèves (APE) du Grand Nouméa ont été invitées à y envoyer un référent. Pour avoir plus de poids

juridique, l'assemblée compte à présent se constituer en association. Et veut lancer une enquête de satisfaction pour recueillir les avis des parents et des enfants. « Le but, c'est de dresser un état des lieux avec des chiffres qui traduisent leur ressenti. Notre but, ce n'est pas de nous battre contre Newrest et les caisses des écoles, mais de chercher une solution avec eux pour que les choses s'améliorent », assure Carole.

La voie du dialogue est également privilégiée par Aurélie Ducandas, de Cantines plaisir santé. Après avoir un temps planché à la mise en place de boîte à lunch à l'école Henri-Martinet, à Tontouta, elle a changé de tactique. « Dans le fond, la démarche ne résolvait pas la question de la restauration scolaire », confie cette personnelle de santé. Le collectif est revenu à son idée de départ : formuler des propositions d'encadrement au gouvernement pour « que la cantine soit un lieu d'éducation à la bonne santé, à une alimentation saine pour éviter la malbouffe ». Elle table davantage sur des interventions éducatives à l'heure du déjeuner.

Sa prochaine étape ? Demander un rendez-vous avec le cabinet de Valentine Eurisouké, membre du gouvernement en charge de la santé et de la jeunesse.

« Offrir une meilleure présentation des repas »

Quelle garantie de qualité offrez-vous sur les repas servis aux enfants ?

Nous achetons 50 % de produits locaux, dont 37 % de produits frais. Parmi eux, il y a des produits dits de quatrième gamme. Mais ce ne sont pas des produits surgelés. Ce sont des produits agricoles crus et frais, traités en légumerie pour les rendre propres et utilisables en l'état. C'est, par exemple le cas d'une salade fraîche en sachet.

Que dire aux parents pour qui la quantité manque ?

Le GEMRCN (voir ci-contre), un document inscrit dans la loi, répertorie les grammages spécifiques adaptés à l'outre-mer, avec des grammages plus importants, nous sert de base. Nous avons visité 72 écoles depuis février et nous organisons des sessions de formation auprès des cantinières. Celles à venir sur Nouméa sont prévues les 16, 17 et 18 mai. Elles sont destinées à préparer les cantinières à la liaison froide, mais également à partager avec elles les bonnes pratiques en termes de service.

Quels ajustements sont possibles ?

Toutes les cantines disposent de fiches de suivi et d'un livret qu'elles nous renvoient et qui mesurent la satisfaction au jour le jour. Cela nous permet d'ajuster les menus. Nous avons créé un poste d'interface entre la cuisine centrale, les mairies et les caisses des écoles. Il s'agit de former le personnel au service et à une meilleure présentation des repas. Sur l'appétence, nous travaillons à ce qu'il y ait une variation de couleurs sur les plateaux.

Quelle image avez-vous de la cantine?

Emanuel et Noam 5 et 6 ans, Hélène-Chaniel, Mont-Dore

Emanuel : « J'ai mangé de la purée et des boulettes, et une pêche c'était la première fois que je goûtais ce fruit. J'aime bien les flans et les boulettes. Je préfère quand même les pâtes de maman. »

Noam: « Je ne mange pas le poisson, le jambon, le fromage... Je préfère le poulet et les pâtes. À la cantine, je ne mange que les desserts et le pain. »

Sandra 11 ans, Heinrich-Ohlen, Païta

« Il y a de tout et j'ai assez dans le plateau, mais il y a des choses que je ne mange pas, parce que je n'aime pas. Pour moi la cantine, c'est pareil qu'avant, c'est les mêmes goûts. Mais [mardi], ils ont servi du riz jaune, on n'en avait jamais eu. Ce que je préfère, c'est les desserts, comme les oranges. »

Randy 6 ans, Alphonse-Dillenseger, Dumbéa

« J'aime bien la cantine. Je mange beaucoup et des choses différentes. Il y a mes copains aussi. Aujourd'hui on a mangé des boulettes, de la purée, de la salade. On a eu de l'eau glacée aussi. J'aime ça ! Mais je n'ai pas aimé les cerises en dessert (prunes, NDLR). Moi j'aime les pommes. »

Keissy 10 ans, école Suzanne-Russier, à Nouméa

« Certaines fois, les menus changent par rapport à ceux affichés. La même salade ou le même plat chaud revient deux jours d'affilée. D'autres jours, on ne nous sert qu'un demi-filet de poisson. D'autres fois, ils ont des goûts très chimiques. Des amis ne touchent pas au plateau car les aliments sont très secs. »

A Nouméa

« Nous veillons avec Newrest au respect des clauses et des conditions définies dans notre contrat. Un menu à quatre composants est demandé : une entrée ou un fromage, un plat avec un accompagnement, un dessert et du pain. Nous avons également souhaité que les produits locaux se retrouvent dans les menus, sans mettre de pression chiffrée car il peut y avoir des problèmes d'approvisionnement. Ce sont de gros volumes, nous avons donc introduit une forme de flexibilité. En termes de quantité, Newrest applique les normes du Groupe d'étude des marchés de restauration collective et nutrition (GEMRCN). Toutefois, des cas où nous sommes obligés de couper une portion en deux ne sont pas impossibles. Les menus sont proposés par Newrest et nous exerçons une veille sur six semaines. Nos agents sont sur le terrain tous les jours pour voir comment cela se passe. Il y a des suivis, des remontées quotidiennes. Les cantinières remplissent des fiches de suivi. Un travail de recensement et d'analyse est ensuite mené. »

A Païta

« Le directeur de la vie scolaire déjeune régulièrement à la cantine et nous dit que c'est tout à fait mangeable pour les enfants. Et surtout qu'ils mangent », affirme Maryline D'Arcangelo, adjointe en charge de la vie scolaire. « S'il y a un souci, il prend directement contact avec Newrest. La cantine est suivie plusieurs fois par semaine. [Lundi], par exemple, il n'y avait pas suffisamment de protéines dans l'école où le directeur a déjeuné. En mars, nous avons été contactés par un collectif de parents d'élèves qui s'est créé à Tontouta. Nous sommes allés les voir pour discuter de ce qu'ils pensaient de la cantine. Ils nous ont dit qu'ils n'étaient pas contents de l'équilibre des repas, de la quantité, et du visuel avant tout, que les enfants n'aiment pas. Nous leur avons donc organisé une visite de Newrest, début avril. Il y a eu un engagement des deux côtés. Les parents et Newrest doivent se revoir bientôt. La municipalité continuera d'être attentive aux repas et aux doléances des parents, comme elle l'a toujours fait. »

A Dumbéa

« Nous avons eu de nombreuses réunions avec Newrest, qui nous a promis des améliorations, mais elles ont du mal à se mettre en place », estime Roger Rollat, directeur de la caisse des écoles de Dumbéa. « On nous a demandé de faire un travail de prévisions sur nos effectifs. Mais les quantités ne sont pas respectées. [Mardi], on devait avoir du filet de colin, et on se retrouve dans certaines écoles avec des cubes de poisson, sans être prévenus. Pourtant, on voit qu'ils ont la volonté de faire mieux. On a une réunion mensuelle, la chargée de clientèle nous appelle deux à trois fois par semaine. Mais ce sont toujours les mêmes problèmes : les quantités et les repas qui arrivent trop tard. Après, ce sont les parents qui se plaignent. Je ne sais plus quoi leur dire. Il y a eu une amélioration dans les menus proposés, mais ça bloque au niveau de la livraison. Ça tient deux à trois jours, et puis ça retombe. On sert 3400 repas quotidiens dans dix-huit cantines. C'est avec la liaison chaude que l'on a le plus de problèmes. On a encore des containers qui arrivent à des températures inférieures à 63 °C, qu'on ne peut pas servir. Newrest nous dit suivre les grammages des textes officiels pour l'outre-mer. C'est vrai qu'on ne sait pas si on avait les bonnes habitudes avant. Le débat sur qualité et quantité, on l'a toujours eu. J'ai suggéré à ma hiérarchie de faire vérifier la qualité et la quantité des repas par une diététicienne. Dans le nouveau marché, je demanderai aux prestataires un menu type qu'elle contrôlera, si ma hiérarchie l'autorise. »

Au Mont-Dore

« Nous sommes vraiment dans l'accompagnement de ce nouveau prestataire pour que les choses se passent au mieux, et s'améliorent au fil du temps », pose sereinement Olivier Larhantec, directeur de la caisse des écoles du Mont-Dore. « Nous effectuons des points d'étape avec eux tous les dix jours. Ils sont à l'écoute. Nous sommes dans une démarche constructive. Nous ne sommes pas satisfaits à 100% mais nous sommes la commune la plus épargnée. Il faut composer avec l'ensemble des différentes cultures, ça n'est pas simple. Certains parents veulent des repas pour caler leur enfant, quelle que soit la qualité, et d'autres veulent des menus équilibrés avec des produits frais. On a spécifié ces attentes à Newrest. Mais le juste milieu entre un repas équilibré mais aussi consistant pour les enfants n'a pas encore été trouvé. Nous attendons donc davantage de réactivité. Si on voit que les choses n'avancent pas, c'est sûr que le ton pourrait monter. Au niveau quantitatif, les choses s'améliorent. Mais il y a tout de même eu deux ou trois gros loupés. A mon avis, ils ont des soucis d'organisation. Souvent, on arrive à se rendre compte assez tôt que le bac qui nous manque est dans une autre école, donc on retombe sur nos pattes. Il y a une vraie rigueur à avoir dans le comptage et la livraison. »

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/grand-noumea/noumea/tour-de-table-sur-la-restauration-scolaire>