

CHECK-LIST ET GUIDE DE COMMUNICATION AVEC LE FOURNISSEUR DE REPAS



LE REPAS DE MIDI

DANS LES STRUCTURES D'ACCUEIL POUR ENFANTS
ET ADOLESCENTS ET LES RESTAURANTS SCOLAIRES

Savoureux, équilibré, durable et agréable



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la sécurité alimentaire et
des affaires vétérinaires OSAV



RADIX
Schweizerische Gesundheitsstiftung
Fondation suisse pour la santé
Fondazione svizzera per la salute

CHECK-LIST ET GUIDE DE COMMUNICATION AVEC LE FOURNISSEUR DE REPAS

Les fournisseurs de repas sont nombreux. On en trouve de toutes les tailles, des grandes sociétés de catering professionnelles jusqu'aux petites boucheries de village qui livrent aussi bien les établissements médico-sociaux (EMS) que les structures d'accueil pour enfants et adolescents ou les restaurants scolaires. Les interlocuteurs qu'on y rencontre possèdent donc différentes formations de base.

Pourtant, toutes ces sociétés ont un point commun : elles reçoivent votre commande et doivent la respecter. En tant que client, vous payez les repas fournis et vous pouvez donc négocier les conditions. Une société qui cuisine pour un EMS, par exemple, doit avant tout se familiariser avec les besoins et les goûts des enfants et adolescents. Si vous n'êtes pas satisfait, prenez l'initiative d'organiser une discussion pour préciser vos exigences et les possibilités de la société.

	Vrai	Faux
Un interlocuteur compétent est à votre disposition au sein de la société fournissant les repas si vous souhaitez des informations, par exemple, sur les ingrédients, les allergènes ou les composants.		
Le fournisseur de repas met à disposition une déclaration écrite et exhaustive indiquant les contenus, les ingrédients, les allergènes et l'origine conformément à la loi sur les denrées alimentaires et à l'ordonnance sur l'étiquetage des denrées alimentaires.		
Le fournisseur de repas est disposé à s'adapter à vos préoccupations. Il prend dûment en considération les besoins particuliers des enfants et adolescents.		
Le fournisseur de repas offre un service qui permet la planification de menus hebdomadaires conformément à la check-list « Restauration ».		
Le fournisseur de repas peut fournir sur simple demande des plats sans lactose et sans gluten et des menus attrayants sans viande.		
Le système de commande est simple et transparent et la taille des portions est adaptée aux catégories d'âge.		
Le fournisseur de repas soutient la formation des collaborateurs de la structure d'accueil ou du restaurant scolaire, par exemple, sur la technique de préparation des repas sur place.		
Le fournisseur de repas satisfait aux critères retenus. Par exemple, il présente des références, il prouve qu'il continuera de disposer durablement de capacités de prestations suffisantes ou il explique comment il traite les réclamations.		
Le fournisseur de repas satisfait aux normes de qualité. Par exemple, il est certifié et il décrit de façon compréhensible la façon dont il respecte la chaîne du froid et standardise ses processus de production.		

Complété le: _____ par: _____

CHECK-LIST ET GUIDE DE COMMUNICATION AVEC LE FOURNISSEUR DE REPAS

ENTRETIENS – PRÉPARATION

Un large éventail d'intérêts différents doivent être conciliés lors de la planification des menus. Les repas doivent être équilibrés, avoir bon goût et être adaptés aux besoins des enfants et adolescents.

Pour que l'entretien soit utile, vous devez vous y préparer correctement. Voici quelques conseils à cette fin :

- Recueillez les commentaires de votre équipe et des enfants et adolescents. Ils donneront davantage de poids à vos préoccupations.
- Définissez les sujets de discussion et les préoccupations en concertation avec votre équipe.
- Le cas échéant, organisez une assistance en vue de l'entretien.
- Envoyez la version actuelle de votre concept de restauration et les sujets de discussion prévus au fournisseur de repas avant l'entretien.
- Relisez attentivement l'offre de menus du restaurant et apportez à la réunion vos propres suggestions conformes à la check-list «Restauration».

DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

Pistes à suivre	Exemples de discussions
Précisez les objectifs que vous souhaitez atteindre.	« Nous avons des souhaits par rapport aux repas que vous nous livrez. Nous avons récolté une série de commentaires auprès des enfants et adolescents, des parents et de l'équipe. Nous voudrions améliorer les points suivants : ... »
Mentionnez les éléments positifs en guise d'introduction.	« Depuis que nous traitons avec vous, nos menus sont plus diversifiés et plus colorés. Les enfants et adolescents en sont également ravis. »
Mentionnez clairement les retours critiques que vous avez reçus et les personnes dont ils émanaient.	« Les enfants et adolescents disent souvent que la nourriture est fade et que les pâtes sont trop molles. Certains collaborateurs du restaurant ont fait part des mêmes remarques. »
Exprimez clairement vos souhaits, vos préoccupations et vos missions.	« Nos menus doivent comprendre un repas sans viande équilibré et varié au moins x fois par semaine. Quels plats végétariens adaptés aux enfants et adolescents pouvez-vous proposer ? »
Soumettez/demandez des propositions de solutions concrètes à votre interlocuteur.	« Nous aimerions que les repas répondent aux besoins des enfants et adolescents et, par conséquent, qu'ils se distinguent de ceux que vous livrez à la maison de repos/de soins. Que pouvez-vous nous proposer à ce sujet ? »
Veillez à définir des mesures claires à la fin de l'entretien.	« Nous avons discuté d'une série de points importants. Je voudrais maintenant définir comment nous pouvons appliquer tout cela à l'avenir. »
Fixez les intervalles auxquels vous souhaitez vous rencontrer pour analyser l'évolution de la situation.	« Je voudrais vous revoir dans x mois pour analyser ensemble comment les choses auront évolué. »

AUTEURES

Esther Jost/Charlotte Weidmann, Société suisse de nutrition SSN

Cornelia Conrad Zschaber, RADIX Fondation suisse pour la santé

Ute Bender, Haute école spécialisée de la Suisse du Nord-Ouest, Haute école pédagogique, Santé et économie familiale

Contact : Cornelia Conrad Zschaber, conrad@radix.ch

DOCUMENTS DISPONIBLES

Guide d'utilisation des check-lists

Check-list Organisation

Check-list Restauration

Check-list et guide de communication avec le fournisseur de repas

Check-list Pédagogie

Check-list et guide de communication avec les partenaires

ILLUSTRATIONS LA PETITE CONSCIENCE

© Schweizer Verband für Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie
www.la-petite-conscience.ch

DIFFUSION

OFCL, Diffusion des publications fédérales,
3003 Berne, Suisse
www.publicationsfederales.admin.ch

Nr. de commande: 341.830.F

Téléchargement: www.radix.ch/parascolaire