

FICHE RESSOURCE SUR LES COMMISSIONS

Bienvenue sur cette fiche ressource !


Le Centre du développement de l'Ardèche – Ardèche le goût assure en 2025 et 2026 la coordination d'un projet intitulé « Accompagnement de la restauration collective au développement d'un approvisionnement local, durable, de qualité et à l'échange de pratiques ».


Ce projet vise à animer quatre actions concrètes émanant du groupe de travail « Alimentation-Agriculture » de la Conférence des parties (COP) ardéchoise pilotée par la préfecture de l'Ardèche :


1. Assurer l'animation d'un club des pros de la restauration collective : lieu de partage d'expériences et d'échanges entre professionnels sur des thématiques ciblées
2. Coordonner l'organisation de rencontres entre la restauration collective et les producteurs/transformateurs du territoire afin de favoriser un approvisionnement local
3. Accompagner la mise en place de la contractualisation des approvisionnement locaux, durables et de qualité en précisant le cadre juridique
4. Accompagner à la création ou dynamiser les commissions alimentation au sein des établissements

Ce projet est soutenu financièrement par l'état au titre du « Fonds vert – France nation verte ».

Rencontre du club des pros à l'association Béthanie

 lundi 2 février à 14h30 rencontre du club des pros de la restauration collective à la cuisine intercommunale des Gorges de l'Ardèche.

 Au menu de cette rencontre
Visite des cuisines de l'association
Interconnaissance entre les chef.fes de restauration
Echange et partage d'expérience

 Autour de la table, une grande diversité d'acteurs

Thématique : l'animation des commissions en restauration collective



PROGRAMME DU JOUR

- 14h30-15h** : Accueil, visite de la cuisine et tour de table
- 15h-15h30** : Informations sur les commissions en restauration collective
- 15h30-16h** : Retour d'expérience de la cuisine sur l'animation des commissions
- 16h-16h30** : Tour d'actualités et partage sur les techniques d'animation
- 16h30-17h** : Echange convivial

VISITE DE LA CUISINE



ECHANGE SUR LES COMMISSIONS

L.

Les commissions au CH ont lieu 2 fois par an sur chaque EHPAD. Elles ont pour objectif de recueillir les attentes des convives, analyser les relevés de température et établir des fiches d'actions correctives

C.

Sur 2025, il y en a eu deux mais souhaite en mettre en place 1 par trimestre pour 2026. Elles ont pour but de présenter les menus auprès des différentes écoles, c'est généralement enrichissant, elles sont généralement assez libres

M.

Les fournisseurs locaux peuvent être intégrés aux commissions pour parler de ce qu'ils ont de disponible en cette saison. Ex : parler de gratin de légumes plutôt que de spécifier le légume pour avoir plus de souplesse dans la disponibilité des approvisionnements. Les commissions restauration sont là pour donner du sens à ce qui est fait

M.

Intérêt de la présence des fournisseurs pour permettre une plus grande transparence

F.

Les convives peuvent se plaindre d'avoir trop de ratatouilles en été mais quand on prend le temps de parler d'où viennent les produits, de l'importance de respecter les saisons cela permet de faire accepter le choix des menus. Ex : beaucoup de kiwis en ce moment mais ce sont des kiwis qui viennent d'un producteur d'à côté à 2 kms d'ici

M.

Cela permet également de parler du calibrage des kiwis lors des commissions et parler aux producteurs locaux des retours des convives. Cela peut permettre aux producteurs d'être plus attentifs et de se caler sur les besoins de la cuisine

A.

Les convives remplissent un questionnaire à la fin de leur séjour qui évalue l'accueil, les repas et d'autres thématiques

E.

Les parents d'élève sont invités aux commissions mais il est parfois difficile de les mobiliser

PRÉSENTATION ET RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ASSOCIATION BÉTHANIE

N.

L'association regroupe une quinzaine d'établissements soit au total 700 résidents (internat ou non)

Cela représente 4 cuisines centrales qui produisent 1 100 repas / jour

Sur le site de Chassiers, c'est 480 repas / jour

Livraison des repas sur les différents sites pour des enfants de 3 ans à l'IME jusqu'à des résidents de 103 ans en EHPAD. Il faut donc respecter la spécificité des besoins de chacun

Il y a en tout 27 déclinaisons de menus et de texture qui sont différents pour chacun des résidents

Projet pilote depuis 2023 pour internaliser les achats, refaire le plan alimentaire et gagner de plus en plus en indépendance

Gros changement pour le service facturation qui passe d'une facture à 50/60 factures

Les commissions alimentations portent cette nouvelle impulsion

Il dispose d'un logiciel de satisfaction des repas

F.

Avant les commissions menu, c'étaient des vrais règlements de comptes.

Puis l'association a basculé avec API et c'était difficile d'avoir une transparence sur les achats. Les commissions étaient compliquées

Avec la reprise des achats, les commissions ont été également plus structurées

N.

L'association a une commission alimentation générale puis trois sous-commissions :

- Commission prix
- Commission texture avec les ergothérapeutes, la diététicienne
- Commission goût

Exemple commission texture : l'emmental peut générer des troubles de la déglutition donc il n'est pas possible de l'intégrer dans les menus, pas de débat, il faut trouver une alternative

Les commissions goût sont directement en lien avec les enquêtes de satisfaction

Les remarques sont prises en compte lors des commissions s'il y a des retours d'insatisfaction de plus de 50% du repas

S'il faut changer le menu, il faut trouver une alternative équivalente (ex : volaille avec une autre volaille)

Il y a une augmentation du taux de retour des questionnaires de satisfaction de plus de 30% cette année

La commission générale a pour objectif de trancher par rapport aux options de choix des différentes sous-commissions. Elle est en présence de la direction avec le suivi des indicateurs de la loi EGALIM. Fréquence une fois par trimestre

Il est difficile d'avoir la présence de personnes en dehors de la cuisine aux commissions

Pour ne pas trop mobiliser les équipes sur plusieurs réunions, Nils expérimente les commissions sur une journée avec les trois sous-commissions qui s'organisent sur la même journée

F.

Il est dur d'attirer les gens aux commissions

Ils peuvent s'exprimer sur le logiciel de satisfaction

Les cuistots sont à l'afflux des retours des convives sur le logiciel

N.

S'il n'y a pas de traçabilité, il n'y a pas de débat
Les commissions permettent de porter les idées du groupe mais pas en dehors des commissions

RETOUR D'EXPÉRIENCES DES CHEFS

M.

Question : quand il y a un prestataire, comment faire vivre les commissions ?

C.

Nous sommes prestataires et nous accueillons les parents d'élève aux commissions
Les commissions durent un après-midi pour parler de tous les sujets avec les questionnaires de satisfaction

Nos clients ce sont les responsables de la com' com

Cyrille préfère quand ce sont les employés de restauration qui viennent aux commissions
Il invite les établissements avec un ordre du jour

C.

Il cible les personnes concernées : élus, parents d'élève ...

La cuisine produit 1 500 repas / jour

Les commissions s'organisent par thème

N.

Conception des menus par cycle 5 semaines

Exemple : la cuisson des haricots. Un cuisinier les cuisinait croquant et sur un autre jour de production, un cuisinier les cuisinait fondant. Avec le logiciel ADOXIA et les commissions, ils se sont aperçus que les convives préféraient la texture fondante. Le problème n'était pas les haricots mais la façon dont ils étaient cuits. Les cuisiniers cuisinent maintenant des haricots fondants pour respecter les préférences des convives

F.

Les commissions sont des espaces d'échange pour les équipes

Nous n'avons pas de fiches techniques pour laisser de la liberté en cuisine

90% des produits sont français

Amélioration du service de restauration

Concernant les éléments indésirables, tout le monde est informé

Important de ne pas laisser les gens sans réponse

La communication interne externe n'est pas encore très bonne, il faut plus communiquer sur notre travail

Transparence dans la communication sur le coût et le prix du repas : 2,20 € pour tous et le prix est de 4,50€

A.

Le prix des denrées est de 4,80 € pour la journée avec l'ensemble des repas

C.

2,40 € pour le coût du repas

Il y a une évolution des commissions où on ne parle plus seulement des menus mais d'autres thématiques également

Il y a plus de feedback avec le besoin de cadrer dès le départ les commissions

Il propose une enquête de satisfaction à chaque repas sous un format papier
Pour le portage à domicile, c'est une enquête de satisfaction par an

M.

Question : comment est abordée la thématique du gaspillage alimentaire ?

N.

Il travaille sur le compostage

Il y a encore beaucoup de gaspillage alimentaire

F.

Ils ont développé le principe des doubles portions et des demi-portions pour lutter contre le gaspillage alimentaire

M.

Importance de mettre un cadre toujours sécurisant et de donner une thématique pour les commissions car le sujet de l'alimentation est très vaste

Le temps doit être défini et structurant

Pas de remis en cause du cadre mais leur laisser le choix de trouver la solution en respectant le cadre : donnez-moi une idée pour les rendre responsable

Toujours revenir au cadre

L'alimentation → notion de plaisir et de santé tout au long de sa vie

Importance de répondre à des besoins et non pas à des désirs sans oublier la notion de plaisir

L'alimentation touche à l'intime

Importance d'intervenir en tant que professionnel et non pas avec son expérience personnelle du goût

Restauration collective : prendre la majorité des retours objectivables

Toutes les remarques sur le logiciel sont à justifier

Pour les quantités, il faut peser pour avoir la juste quantité et éviter les remarques du type « c'est trop » ou « pas assez »

Il y a le plaisir des convives mais il y a aussi le plaisir des pros en cuisine

Il faut donner du sens aux décisions prises dans les commissions menus

Le logiciel permet de quantifier le gaspillage alimentaire

TEMPS CONVIVIAL ET DÉGUSTATION