

CHAPITRE

11

AMÉNAGEMENT ET
ENVIRONNEMENT FAVORABLES
À LA SAINE ALIMENTATION





AMÉNAGEMENT ET ENVIRONNEMENT FAVORABLES À LA SAINE ALIMENTATION

Les établissements scolaires ont la responsabilité d'offrir, pour les repas, des lieux et des conditions favorables aux saines habitudes alimentaires. Une salle à manger bien aménagée, adjacente à un service alimentaire efficace, permet aux élèves de porter attention à ce qu'ils mangent et de profiter des aspects sensoriels d'un repas équilibré. La période des repas est également un temps propice pour encourager les jeunes à socialiser et à relaxer avant les cours de l'après-midi.

En ce qui concerne les salles à manger, la situation des écoles du Québec se présente de la façon suivante¹ :

- > peu d'écoles primaires sont dotées d'une salle conçue spécialement pour les repas. Les endroits disponibles sont peu nombreux : un local au sous-sol, un gymnase ou une salle polyvalente font bien souvent office de salle à manger;
- > les écoles secondaires comptent habituellement une salle aménagée pour le repas du midi. Toutefois, comme les écoles ne sont pas toujours de construction récente, l'aménagement de l'espace et les équipements utilisés peuvent ne pas convenir aux exigences de la Politique-cadre.

Sont présentées ici des notions qui permettront aux milieux d'offrir des conditions agréables aux usagers des services alimentaires et de faire des choix réalistes lorsqu'ils devront procéder à des réaménagements, en tenant compte des contraintes physiques et financières. Plus précisément, ce chapitre vise :

- > à expliquer les principes généraux qui guident à l'aménagement des aires de service et de la salle à manger en milieu scolaire;

> à présenter des options au regard d'éléments qui influencent l'environnement et la période des repas des usagers, tels :

- l'organisation de l'espace;
- les commodités;
- la décoration;
- le niveau de bruit;
- l'éclairage;
- la sécurité des lieux;
- l'horaire des repas.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'AMÉNAGEMENT D'UNE SALLE À MANGER ET DES AIRES DE SERVICES EN MILIEU SCOLAIRE

SUPERFICIE DE LA SALLE À MANGER ET DES AIRES D'OPÉRATIONS DU SERVICE ALIMENTAIRE

La détermination de la superficie dédiée à la salle à manger et aux opérations du service alimentaire est essentielle lorsque l'on vise à rendre agréable l'environnement des utilisateurs. Dans le cas d'un réaménagement des locaux, les besoins en superficie et les infrastructures existantes sont des aspects névralgiques à étudier.

Plusieurs éléments influencent les besoins en superficie d'une salle à manger², soit :

- > le type de clientèle de l'établissement;
- > le nombre d'usagers;
- > la circulation;

- > les autres utilisations de la salle à manger (comme salle d'études, de repos, de rencontres sociales ou d'activités spéciales).

Particulièrement, le taux de rotation des utilisateurs aux tables, c'est-à-dire le nombre de fois qu'une place est occupée durant une période donnée, sert à estimer les besoins en places assises d'une salle à manger. Dans une cafétéria scolaire, le taux de rotation varie entre deux et trois usagers à l'heure.

Une cafétéria servant de 2 à 4 jeunes chaque minute aura donc de 120 à 240 jeunes à l'heure assis dans la salle à manger; pour une rotation aux tables de 2 jeunes à l'heure, il faudra compter de 60 à 120 sièges. Dans un calcul estimatif, il faut multiplier ces données par un facteur d'inoccupation et ajouter un pourcentage pour les jeunes qui apportent leur repas de la maison ou de l'extérieur.

Dans le contexte du réaménagement de leurs locaux, les milieux scolaires peuvent utiliser la valeur de référence de 1,2 m² par utilisateur afin d'évaluer si la capacité de la salle à manger convient au repas du midi³. Cette estimation est pour les aires de repas; c'est-à-dire qu'il faut en exclure l'espace pour des vestiaires, toilettes, aire d'attente, etc.⁴ Cependant, dans les écoles qui accueillent beaucoup d'élèves, une valeur de référence de 0,8 m² par usager peut être utilisée.

La superficie des secteurs des opérations du service alimentaire (production et distribution) doit être équivalente à environ la moitié de la superficie requise pour le secteur de la salle à manger⁵. Cette superficie variera toutefois en fonction du nombre et de la complexité des activités réalisées dans ces aires. Des calculs précis seront requis, en fonction des activités (lavage de la vaisselle, production alimentaire sur place, recours à un traiteur, etc.).

AMÉNAGEMENTS FACILITANT LA DISTRIBUTION ET LA CONSOMMATION DES REPAS DANS LES ÉCOLES

ÉCOLES PRIMAIRES

L'éducation liée à la consommation des repas ainsi que la manipulation sécuritaire des aliments demandent que les services de garde des écoles primaires encadrent étroitement les enfants à l'heure des repas⁶. Dans ce contexte, les petites salles à manger dans des locaux polyvalents sont privilégiées. La capacité d'accueillir confortablement

de 15 à 20 jeunes ainsi qu'un ameublement polyvalent (conçu pour d'autres activités que les repas) et adapté à l'âge de la clientèle sont les éléments de base. L'installation de certaines commodités, tels un lavabo, une fontaine, un réfrigérateur et un four à micro-ondes, est privilégiée étant donné que ni la préparation ni l'assemblage des assiettes ne s'effectuent dans les locaux de salle à manger. L'entretien sanitaire de ces locaux est fait quotidiennement, particulièrement avant la consommation des repas : les tables, comptoirs et équipements sont lavés et désinfectés (voir le chapitre 9).

ÉCOLES SECONDAIRES ET CENTRES DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Ces établissements présentent une clientèle nombreuse qui désire consommer rapidement son repas pour ensuite vaquer à diverses occupations. L'aménagement des aires de service et de la salle à manger doivent donc viser l'efficacité et la rapidité du service et des déplacements.

Aire de service⁷

- > Les trois courants de circulation dans cette aire, soit l'entrée, la sortie et le retour des plateaux, ne doivent en aucun temps s'entrecouper.
- > La largeur des allées dans l'espace de distribution doit être suffisante pour faciliter les dépassements et éviter les encombrements.
- > L'entrée de la cafétéria doit être assez spacieuse pour accommoder les personnes en attente.

Salle à manger

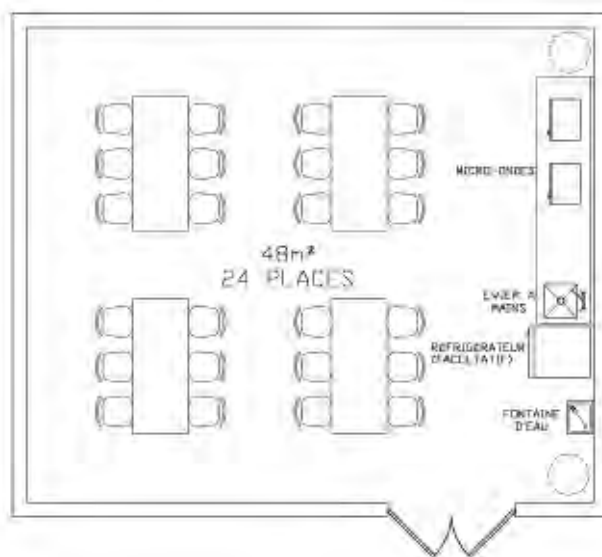
- > La salle à manger est située à proximité des aires de préparation et de distribution du service alimentaire et sur le même niveau, pour des raisons d'efficacité.
- > La salle à manger a de préférence des blocs de tables de six à huit personnes afin de faciliter le débarrasage des tables et offrir un peu d'intimité aux élèves; l'ameublement permet d'accueillir aussi de plus petits groupes.
- > Les tables et chaises sont disposées de façon à maximiser l'espace disponible et faciliter le nettoyage du plancher.

- > Les allées sont libres de toute obstruction afin de faciliter les déplacements des usagers dans la salle à manger.
- > Un espace en retrait pour les machines distributrices est prévu et est accessible en dehors des heures d'ouverture de la cafétéria.

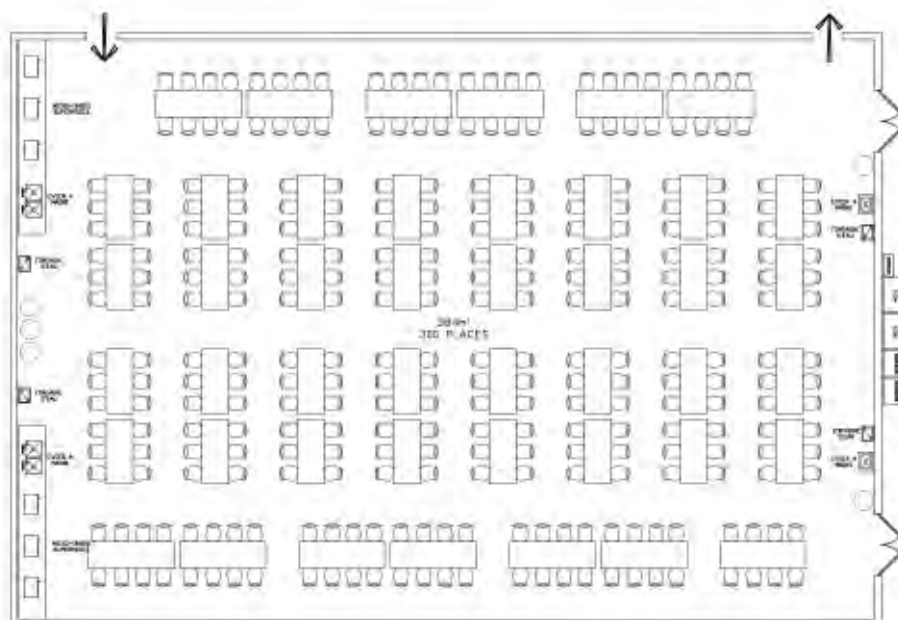
MODÈLES D'AMÉNAGEMENT DE SALLE À MANGER

Plusieurs types d'aménagement de salle à manger peuvent être réalisés selon les différents établissements d'une commission scolaire. Voici trois exemples, suivant les réalités des milieux : primaire, secondaire et de formation professionnelle et d'éducation des adultes.

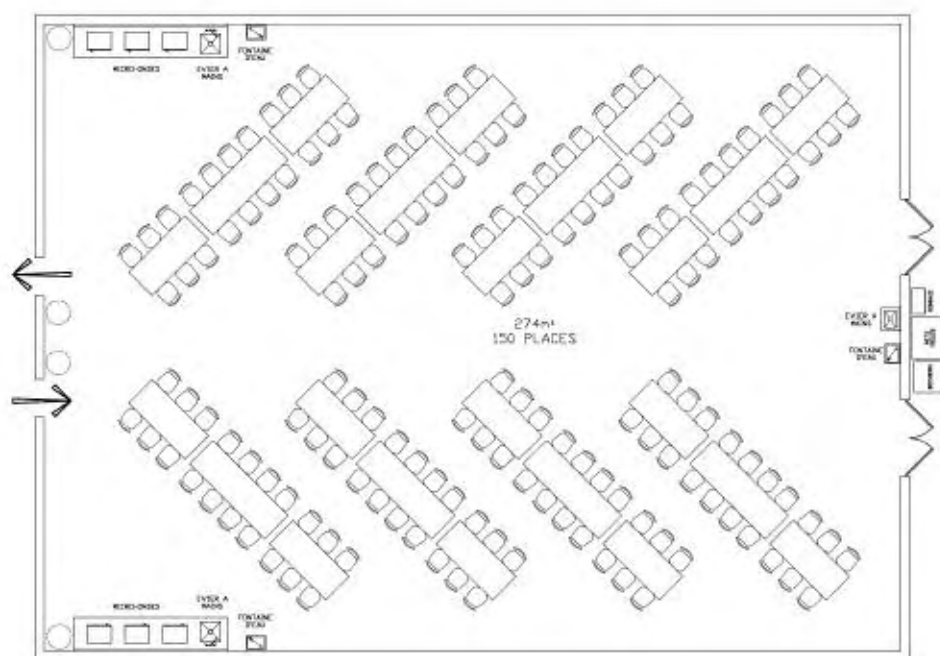
AMÉNAGEMENT D'UNE SALLE À MANGER EN MILIEU DE GARDE (PRIMAIRE)



AMÉNAGEMENT D'UNE SALLE À MANGER DE 300 PLACES EN MILIEU SECONDAIRE



AMÉNAGEMENT D'UNE SALLE À MANGER DE 150 PLACES DANS UN CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE



LA DÉCORATION

Dans les écoles, les salles à manger et les autres locaux dédiés à la consommation des repas ont souvent de multiples fonctions. Ces aires doivent offrir un décor qui convient à la consommation des repas. L'environnement doit proposer aux usagers une atmosphère détendue durant l'heure du dîner, et éviter les irritants visuels et auditifs.

LES COULEURS

Les couleurs permettent de créer une atmosphère paisible et accueillante. Voici quelques considérations au sujet des couleurs^{8,9}.

- > Des couleurs douces sont préférables à des couleurs vives et contrastantes.
- > Les couleurs chaleureuses sont préférables dans les pièces sans fenêtre.
- > Les couleurs pâles utilisées dans les petits espaces créent un effet agrandissant.

LE MOBILIER

Le nombre de tables et de sièges à la disposition des usagers de la salle à manger ou des locaux prévus à cet usage doit être suffisant. Le format du mobilier est adapté aux dimensions physiques des utilisateurs. De plus, ce mobilier est confortable, robuste et facile à déplacer et à empiler afin de simplifier l'entretien du plancher et sa libération pour certaines activités.

À l'occasion de réaménagements futurs, il sera important de se livrer à une réflexion sur les utilisations potentielles des locaux et du mobilier, afin de laisser place à la plus grande flexibilité possible. Par exemple, il faut savoir :

- > qu'il existe des tables de hauteur ajustable;
- > que choisir des tables mobiles de différentes dimensions, accommodant deux, quatre, six et même huit places permet d'ajuster le mobilier plus facilement selon différents besoins.

LES COMMODITÉS DES SALLES À MANGER

Mettre à la disposition des jeunes les commodités appropriées à une salle à manger en tenant compte des particularités physiques (mécanique et électricité) des établissements scolaires.

MICRO-ONDES

Des micro-ondes doivent être disponibles en quantité suffisante pour permettre aux jeunes de réchauffer leur lunch.

On suggère, pour les écoles primaires et secondaires, un ratio de 1 four micro-ondes pour environ 25 usagers de la salle à manger. Pour déterminer ce ratio, on estime que un jeune sur quatre a un lunch à faire chauffer et que un jeune sur quatre, également, prend ses repas au service alimentaire. Ce ratio pourra être adapté selon les habitudes de consommation des établissements. Il est possible de faire une étude afin d'en arriver à une estimation plus précise des besoins du milieu.

FONTAINES D'EAU

Des fontaines d'eau sont disponibles dans les salles à manger, ou à proximité, afin de permettre aux élèves de s'hydrater à l'heure des repas et tout au long de la journée. Elles sont en nombre suffisant – selon le nombre d'usagers de l'établissement –, et on s'assure de leur bon fonctionnement et de leur salubrité. Une fontaine d'eau ou des bouteilles d'eau sont aussi disponibles dans l'aire de distribution du service alimentaire (voir le chapitre 5).

LAVABOS

Des lavabos sont disponibles dans la salle à manger, ou à proximité, afin de permettre aux jeunes de se laver les mains avant et après les repas. Ces lavabos fournissent de l'eau potable et sont alimentés en eau courante chaude et froide. Pour le brossage des dents, les élèves sont dirigés vers les salles de bain de l'établissement.

Un nombre suffisant de lavabos doit être mis à la disposition de la clientèle. Dans les grands établissements scolaires, on pourrait utiliser un grand lavabo central à multijets pour satisfaire une plus grande demande à l'heure des repas. Pour des pratiques hygiéniques, on utilisera de préférence des systèmes intelligents (détecteur de présence des mains) ou des manettes à hauteur des pieds ou des genoux pour actionner les robinets.

Les distributeurs de savon et de désinfectant sont fixés au mur et délivrent les produits en dose unitaire. À proximité, des distributeurs délivrent des serviettes à usage unique. Chacun de ces équipements doit être régulièrement nettoyé.

LES PARTICULARITÉS MÉCANIQUES ET ÉLECTRIQUES DES ÉQUIPEMENTS

Lorsqu'on procède au réaménagement du service alimentaire et des locaux servant à la consommation des repas, il est important d'évaluer les particularités mécaniques et électriques des équipements que l'on souhaite y installer en fonction des capacités actuelles du bâtiment. Ces particularités peuvent entraîner des travaux majeurs en matière d'électricité, de plomberie et de mécanique du bâtiment.

La collaboration avec un spécialiste en aménagement est conseillée afin de choisir des équipements qui conviennent autant aux usages et à l'ampleur des activités à réaliser qu'aux capacités du bâtiment.

LE NIVEAU DE BRUIT

Un niveau régulier de bruit à une intensité élevée peut être cause d'irritation et de fatigue chez certains jeunes; interférant avec la communication (socialisation), le bruit peut devenir une condition défavorable pour les repas¹⁰. Il est donc conseillé d'évaluer l'environnement acoustique de la salle à manger et, au besoin, de réduire le niveau des bruits dérangeants, sans toutefois exiger des usagers qu'ils mangent en silence.

Voici des conseils pour l'aménagement et l'animation des salles à manger liés au niveau sonore.

- > Les matériaux choisis pour la conception devront absorber le son, au lieu de le réfléchir (tuiles acoustiques, panneaux insonorisants, etc.).
- > Le plafond devra assurer un climat sonore convenable en absorbant une partie des bruits tout en demeurant propre et facile à laver¹¹.
- > La section salle à manger doit être séparée acoustiquement de la cuisine et de la laverie afin d'éviter les bruits qui peuvent déranger pendant le repas.
- > Si de la musique est diffusée à l'heure des repas, elle devra être à un niveau sonore faible afin de créer un environnement favorisant les échanges.

Si, actuellement, des bruits dans la salle à manger constituent des irritants à l'heure des repas, les milieux scolaires peuvent tenter de trouver des solutions réalistes et innovatrices. Voici comment réduire certains bruits¹² :

- > installer des mécanismes pour diminuer les bruits provoqués par l'ouverture ou la fermeture des portes;

- > équiper les pattes des chaises et autres objets mobiles avec des matériaux permettant de diminuer le bruit (caoutchouc, feutre, balles de tennis, etc.);
- > installer des éléments visant à diminuer le niveau de bruit entre la cuisine et la salle à manger (portes, paravents, vestibules, etc.);
- > dans une grande salle à manger, utiliser des paravents ou des murs partiels afin de réduire la propagation des ondes sonores.

L'ÉCLAIRAGE

S'assurer que le lieu servant à la consommation de nourriture est bien éclairé. L'éclairage a une influence sur l'atmosphère des lieux, sur la perception des couleurs et, de façon générale, le bien-être des clients.

Voici quelques principes à prendre en considération :

- > préférer un maximum de lumière naturelle : cela permet de réduire les coûts d'exploitation et contribue à rendre la nourriture plus appétissante;
- > concentrer l'éclairage sur les chaises et les tables;
- > utiliser des lumières vives pour créer une atmosphère animée et vivante dans les aires de service de la cafétéria.

LES ÉLÉMENTS DÉCORATIFS

L'ajout d'éléments décoratifs contribuera à améliorer la qualité esthétique de l'environnement. Les milieux scolaires peuvent concevoir des projets de décoration des salles à manger consistant, entre autres, à élaborer des concepts visuels ou à installer des mobiles, des plantes vertes, de fausses fenêtres avec auvents, etc. Ces initiatives incitent les élèves à garder la salle à manger propre et favorisent la création d'une ambiance agréable et sereine¹³.

Les éléments de décoration et d'affichage dans les services alimentaires peuvent également encourager l'adoption de saines habitudes de vie. Par exemple, dans les aires de service ou la salle à manger, une affiche démontrant l'importance de la variété et de l'équilibre alimentaires, ou une autre faisant la promotion du lait peuvent inciter les jeunes à consommer plus d'aliments sains. Certaines règles sur l'affichage sont en vigueur dans les milieux scolaires (voir le chapitre 5).

LA SÉCURITÉ DES LIEUX

Les lieux utilisés pour le service et la consommation des repas sont aménagés de façon sécuritaire pour les usagers et le personnel qui y travaille.

Voici certaines règles à respecter dans ces aires :

- > l'entretien des planchers, plafonds et murs doit être fait régulièrement;
- > les matériaux des recouvrements de sol doivent être faciles d'entretien, durables et antidérapants¹⁴, afin de réduire le risque de chutes et d'accidents;
- > les planchers doivent être libres d'obstacles.

Pour les situations d'urgence, les services alimentaires disposent :

- > d'une trousse de premiers soins avec EPIPEN;
- > d'un extincteur d'incendie;
- > d'une alarme d'urgence;
- > d'équipements de protection individuelle pour l'entretien;
- > d'une liste de communication d'urgence : numéros de téléphone, noms des secouristes, noms des personnes à contacter;
- > d'un plan d'évacuation;
- > d'une signalisation adéquate et visible.

L'HORAIRE DES REPAS

Les périodes des repas sont établies pour favoriser de saines habitudes de vie chez les jeunes. Elles ne chevauchent pas d'autres activités, telles que des activités parascolaires ou sportives, des réunions ou encore des activités de rattrapage scolaire, ce qui nuit au temps réservé et nécessaire à l'alimentation.

Des périodes suffisamment longues, d'un minimum de 20 minutes, permettent aux jeunes et aux adultes de manger et socialiser dans une atmosphère agréable. Il est important de s'assurer que l'aménagement et les équipements fournis par le milieu laissent aux usagers un temps raisonnable à la consommation de leur repas.

Certaines solutions peuvent être envisagées afin d'éviter les files d'attente qui allongent inutilement l'heure des repas :

- > des horaires de repas devraient être établis par niveaux afin de permettre de diminuer les périodes d'attente aux micro-ondes et à la ligne de service de la cafétéria;
- > des fours micro-ondes peuvent être ajoutés si la période d'attente pour l'utilisation de cet équipement est critique (voir la section « micro-ondes »);
- > une modification plus fréquente des menus au service alimentaire peut réduire le nombre de jeunes qui apportent un lunch et ainsi, diminuer l'attente aux micro-ondes dans certains endroits.

SALLE DES ENSEIGNANTS

La salle des enseignants est une salle accommodant le personnel qui désire prendre un peu de repos durant la période du repas. Elle comporte les mêmes commodités que la salle à manger principale de l'établissement et pourrait être équipée, entre autres :

- > d'un comptoir modulaire avec évier double (eau chaude et froide);
- > d'un dispositif pour le lavage des mains;
- > de micro-ondes pour réchauffer les repas;
- > d'un petit réfrigérateur;
- > de machines distributrices;
- > d'autres petits équipements et fournitures : grille-pain, bouilloire, vaisselle et ustensiles, etc.

Dans l'esprit de la Politique-cadre, les aliments et boissons offerts dans les machines distributrices de cette salle devraient représenter un modèle pour les jeunes, seul le café pouvant faire exception.

Les normes relatives à la sécurité et à l'entretien des lieux devront également être respectées dans ce local.

Les intervenants associés à la mise en œuvre de la politique alimentaire se doivent de créer un environnement qui fera du repas un moment agréable de la journée scolaire, notamment en s'assurant que les endroits où les jeunes mangent sont accueillants, conviviaux et sécuritaires, et qu'ils favorisent de saines habitudes de vie. Dans certains milieux scolaires, des réaménagements peuvent être nécessaires. Il faut alors, sans contredit, commencer par déterminer les priorités et les besoins en réaménagement. Ces travaux représentent des investissements importants. Aussi serait-il judicieux de recourir à des professionnels en la matière afin d'éviter des ajustements coûteux.

1. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Guide d'aménagement des services alimentaires dans les écoles*, Québec, ministère de l'Éducation du Québec, 1990.
2. M. DANSEREAU-GILBERT. *Services alimentaires. Guide d'aménagement*, Ottawa, Les Éditions du Richelieu, 1986, 195 p.3
3. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *op. cit.*
4. B.A. ALMANZA, L.H. KOTCHEVAR. ET M.E.TERRELL. *Foodservice Planning. Layout, Design and Equipment*, Columbus Ohio, Prentice Hall, 2000, p. 118.
5. M. DANSEREAU-GILBERT, *op. cit.*, p.38
6. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Règlement sur les services de garde en milieu scolaire*, [En ligne]. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/l_13_3/113_3R5_1.HTM] (consulté le 21 avril 2008).
7. M. DANSEREAU-GILBERT, *op. cit.*, p. 56.
8. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, *op. cit.*
9. E. KAZARIAN. *Foodservice Facilities Planning*, Westport, Connecticut A.V.I., 1983, p. 115.
10. *Ibid.*, p. 121.
11. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, *op. cit.*
12. E. KAZARIAN, *op. cit.*, p. 122.
13. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, *op. cit.*
14. ASSOCIATION CANADIENNE DES RESTAURATEURS ET DES SERVICES ALIMENTAIRES, *Code de pratique de la sécurité alimentaire pour le secteur des services alimentaires 2003*, 172p.

CHAPITRE 12

CONTRAT DE
CONCESSION





CONTRAT DE CONCESSION

Un cahier des charges complet et détaillé est un outil essentiel à l'obtention de produits et services de qualité, conformes aux orientations de la Politique-cadre. La détermination de normes et d'exigences précises oblige les entreprises à présenter une prestation de services correspondant aux besoins exprimés. Les commissions scolaires gérant elles-mêmes des installations alimentaires peuvent aussi utiliser un tel outil aux fins de contrôle des opérations.

Ce chapitre vise :

- > à proposer une démarche d'élaboration d'un cahier des charges;
- > à présenter les éléments à considérer dans un cahier des charges.

DÉMARCHE D'ÉLABORATION D'UN CAHIER DES CHARGES

Afin de démarrer le processus d'élaboration d'un cahier des charges en services alimentaires, la commission scolaire devrait mettre sur pied un comité ad hoc. Il serait souhaitable que ce comité comprenne des intervenants liés à la conception et à la mise en œuvre de la politique locale sur les saines habitudes de vie, et ce, afin d'établir une continuité entre les orientations et les plans d'action. L'accompagnement de ce comité par un professionnel d'expérience du milieu des services alimentaires est un atout pour un résultat réaliste et pratique.

Voici des activités proposées pour le comité :

- > prendre connaissance de la politique sur les saines habitudes de vie – volet alimentation, et des priorités à déterminer à court, moyen et long terme;

- > recueillir les informations pertinentes sur les besoins particuliers de chacun des établissements visés par l'appel d'offres – écoles primaires, secondaires, centre de formation professionnelle, centre administratif;
- > faire une réflexion sur l'organisation des services alimentaires (concession ou autogestion, prestation unique pour l'ensemble des établissements ou prestation différente pour chaque établissement, regroupements d'écoles, etc.). Le regroupement d'écoles, qui implique qu'une prestation de services est élaborée sur les mêmes bases dans plusieurs écoles, facilite la gestion des opérations et en améliore l'efficacité. Des économies de gestion peuvent être envisagées dans cette optique;
- > déterminer les exigences auxquelles devra satisfaire le fournisseur du service, tant en ce qui concerne l'alimentation que l'environnement durant le repas;
- > rédiger le cahier des charges;
- > déterminer des critères clairs et quantifiables afin d'évaluer les soumissions ou encore, afin d'établir des normes d'exploitation.

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER DANS UN CAHIER DES CHARGES

Dans la présente section sont précisés les éléments que comprend habituellement un cahier des charges complet. De plus, des composantes liées à l'application de la Politique-cadre y sont intégrées. Cette section du guide ne traite pas des données économiques également présentes dans un cahier des charges – loyer, redevances, prix de vente des produits, assurances responsabilité requises, etc. –, qui diffèrent selon les commissions scolaires et qui sont propres aux objectifs recherchés par

chacune d'elles. Ces éléments varient selon les établissements, le type d'organisation, la période économique, les réaménagements nécessaires, etc.

MISE EN CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES

Cette section du cahier des charges vise à fournir des informations générales sur le processus d'appel d'offres ou de propositions ainsi que sur la vision de la commission scolaire à l'égard de la gestion de ses services alimentaires. Cette section comprend, entre autres :

- > des informations techniques sur le processus d'appel de propositions (visite des lieux, date de dépôt de la soumission, nature du contrat, début et durée du contrat, formulaires etc.);
- > une présentation de la politique alimentaire locale et des orientations visées (peut être annexée au cahier des charges);
- > une courte description des établissements scolaires visés;

- > une présentation de la clientèle fréquentant les établissements (âge et sexe de la clientèle, type d'études (classes régulières, sports-études, programmes d'études professionnelles, etc.), élèves en difficulté d'apprentissage, handicapés, etc.);
- > une copie des plans physiques des services de restauration;
- > une description des conditions particulières des établissements (heures d'ouverture, période d'activité, nombre de machines distributrices, services de traiteur requis, participation à des activités ponctuelles telles que des événements sportifs ou culturels, etc.). Ce document peut être annexé au cahier des charges.

CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES DE RESTAURATION

Cette section très importante décrit plus précisément les produits et services attendus. Le cahier des charges devrait comprendre les éléments présentés au tableau 1.

Tableau 1 : Conditions d'exploitation des services de restauration

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
<p>Nature des services (chapitres 4, 5 et 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Description du type de services : cafétéria, buffets, mets de restauration rapide, mets à emporter, machines distributrices, traiteur, etc. > Description des conditions d'opération : équipement disponible, aménagement des lieux, etc. > Description des types de mets à offrir à la clientèle dans chaque établissement : mets du jour, aliments à la carte, assiettes froides, spéciaux étudiants, table à salades, sandwiches, soupes, desserts, boissons, etc. > Précisions sur les jours et heures de service s'ils sont semblables dans chaque établissement, sinon, les joindre en annexe, selon les conditions particulières de chaque établissement. > Réquisition de services spéciaux, s'il y a lieu (prestation à un événement annuel, commandite d'événements sportifs ou culturels, distribution aux milieux défavorisés, etc.).
<p>Offre alimentaire attendue (chapitres 3, 4, 5 et 6)</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des types de repas complets offerts à la clientèle; > de la taille des portions à servir; > de la longueur du cycle de menus exigée; > des aliments offerts à la carte; > des exigences nutritionnelles relatives aux aliments offerts, telles que les composantes prioritaires des orientations de la Politique-cadre et les critères nutritionnels présentés au chapitre 4; > des exigences relatives aux types de mets à privilégier (du poisson au moins une fois par semaine, un mets ethnique ou un mets de légumineuses une fois par semaine, etc.);

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
<p align="center">Offre alimentaire attendue (chapitres 3, 4, 5 et 6) (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > des aliments non permis selon la politique alimentaire locale (aliments allergènes, aliments contenant des gras trans, etc.); > des attentes au regard de la disponibilité de la liste des ingrédients composant les mets offerts; > des attentes au regard de la communication de la valeur nutritive des produits offerts; > des attentes au regard de la possibilité d'acheter séparément les composantes du repas complet afin de compléter le repas venant de la maison ou d'ailleurs; > de la vaisselle à utiliser pour servir les repas en fonction des orientations du milieu en matière de développement durable; > des attentes au regard de la mise en marché des aliments de bonne valeur nutritive.
<p align="center">Machines distributrices (chapitre 7)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > le nombre et le type de machines distributrices attendus dans les établissements et leur emplacement; > la variété des produits attendue; > les heures de service et les procédures de réapprovisionnement des machines distributrices; > le système de classification des aliments à utiliser, s'il y a lieu; > la mise en marché des produits de bonne valeur nutritive.
<p align="center">Qualité des mets et des services (chapitres 9 et 13)</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des normes de qualité liées aux mets servis (qualité organoleptique, fraîcheur, température des aliments, salubrité alimentaire); > des normes de qualité liées au service à la clientèle (rapidité du service, courtoisie, etc.); > des attentes au regard des moyens de contrôle de la qualité précisés dans l'offre de service (standardisation des recettes, registre des opérations, registre des plaintes, sondage sur la satisfaction).
<p align="center">Animation des services, promotion d'une saine alimentation et participation à l'éducation en nutrition (chapitres 14 et 15)</p>	<p>Présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des attentes quant à l'animation des services de restauration (fréquence, type d'activités, etc.); > des attentes quant aux informations à diffuser sur la saine alimentation; > des attentes quant aux projets reliés à l'éducation en nutrition au sein de la commission scolaire ou dans des écoles particulières.
<p align="center">Modes de communication et affichage (chapitres 5 et 15)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > les types d'affichage permis; > le type d'information, de promotion et de publicité à privilégier ou à éviter.
<p align="center">Aménagement du service alimentaire (chapitres 4, 5 et 11)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > l'organisation physique (aires de production, de distribution et de salle à manger, équipements fournis ou requis); > les plans d'aménagement des aires de restauration, s'il y a lieu; > les conditions liées à l'utilisation de l'espace et à la décoration du service alimentaire; > les exigences relatives à la transformation et à l'utilisation des locaux; > le matériel fourni ou requis.

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
Approvisionnement (chapitre 8)	Précisions sur : > les attentes en matière d'approvisionnement (achat de produits locaux, achat de produits compatibles avec le développement durable, etc.).
Services à offrir	Description : > des services assurés par la commission scolaire et des services que doit assurer le concessionnaire (électricité, gaz naturel, eau, élimination des déchets, entretien des lieux, réparation des équipements, téléphone, Internet, photocopie, etc.); > des fournitures à assurer par les parties; > des exigences relatives à la propreté des lieux (responsabilité en matière d'entretien).

ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

Le choix du concessionnaire pour l'exploitation du service alimentaire s'effectue sur la conformité des réponses fournies à chacune des sections du cahier des charges. Il est recommandé d'évaluer chaque critère en

fonction d'une réponse ou d'une « non-réponse » aux attentes plutôt que de tenter de donner une note en pourcentage et ainsi, de laisser place à un facteur d'interprétation.

Tableau 2 : Exemple d'évaluation d'un critère de sélection

CRITÈRE	Répond aux attentes	
	Oui	Non
Présence d'un cycle de menus de quatre semaines sans répétition des mets		

La pondération de chaque critère a été fournie au moment de l'appel d'offres ou encore, doit être déterminée par le comité de sélection. Il revient donc à chaque milieu de déterminer l'importance des critères de qualité de la prestation. Les critères économiques, faisant partie intégrante du contrat à négocier, sont ajoutés à la grille d'évaluation des soumissions. Les contrats sont alors accordés, après évaluation des soumissions, sur un ensemble de critères, et non pas en fonction de variables économiques uniquement. La qualité de la prestation éventuelle est alors prise en compte. À qualité égale la soumission la plus avantageuse sera retenue.

L'élaboration d'un cahier des charges est un processus exigeant. Le cahier des charges permet toutefois d'évaluer et de corriger la prestation des concessionnaires ou d'améliorer les opérations réalisées dans les services alimentaires administrés par les commissions scolaires, afin qu'elles soient à la hauteur des attentes énoncées. Ce document est donc un guide pratique qui permet l'appropriation de la politique alimentaire locale, qui précise les rôles et responsabilités des divers intervenants reliés à ce dossier, et qui facilite ainsi la gestion des services alimentaires.

CHAPITRE

13

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ
ET MESURE DE LA SATISFACTION
DE LA CLIENTÈLE





CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La mesure de la satisfaction constitue une activité importante car elle permet aux dirigeants des services alimentaires de connaître l'appréciation de la clientèle sur les produits et services offerts, afin d'améliorer la qualité de la prestation. Dans le but de faciliter le travail des différents intervenants liés à l'application de la Politique-cadre – commissions scolaires, écoles, services alimentaires –, ce chapitre traite des modalités d'implantation d'un processus d'évaluation continue de la qualité des services, et ce, dans le respect des valeurs et des caractéristiques de chaque milieu.

Les informations présentées dans ce chapitre visent à :

- > souligner l'importance de former, dans les écoles, un comité de suivi des activités du service alimentaire;
- > réaliser des audits de contrôle de la qualité;
- > concevoir des outils de mesure de la satisfaction;
- > élaborer des indicateurs de performance des activités du service alimentaire.

FORMATION D'UN COMITÉ DE SUIVI DES ACTIVITÉS DU SERVICE ALIMENTAIRE

Chaque école devrait former un comité permanent (chapitre 2) qui effectue un suivi continu des activités du service alimentaire. Ce comité pourrait être issu du comité École en santé, dans les écoles où il en existe un. Plus précisément, il aura comme mandat :

- > de vérifier la réalisation des plans d'action et des objectifs de la politique locale en matière d'alimentation;
- > de contrôler la qualité des aliments offerts;
- > d'évaluer la satisfaction de l'ensemble de la clientèle (enseignants, professionnels, personnel

de direction de l'école) et de suggérer des mesures correctives au gestionnaire du service alimentaire;

- > de faciliter les communications entre le responsable du service alimentaire et la commission scolaire qui octroie les contrats de service (direction des ressources matérielles, direction des services complémentaires, direction de l'évaluation des services).

COMPOSITION DU COMITÉ DE SUIVI DES ACTIVITÉS DU SERVICE ALIMENTAIRE

Le comité de suivi sera composé des personnes suivantes :

- > un membre de la direction de l'école ou du personnel enseignant;
- > un représentant des élèves;
- > une ressource en nutrition (interne ou externe);
- > un représentant des parents;
- > d'autres ressources au besoin.

ACTIVITÉS DU COMITÉ

Pour que le comité puisse entrer en action, un mécanisme de collecte d'information sur les activités du service alimentaire doit être instauré. Ce mécanisme permettra au comité de prendre connaissance des activités du service alimentaire : menus, produits offerts, inspections en hygiène et salubrité, audits, atmosphère du service, activités d'animation, etc. Idéalement, chaque membre du comité doit être un utilisateur occasionnel des services alimentaires. Dès le départ, il est primordial de contrôler par audit la qualité de la prestation au regard des attentes (voir la section suivante). Par la suite, des activités de mesure de la satisfaction de la clientèle permettront d'obtenir un maximum d'informations.

Tableau 1 : Processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

- Étape 1 : Dresser le profil de la clientèle du service alimentaire et déterminer ses besoins (heures d'ouverture, taille des portions, rapidité du service, goûts, aversions, etc.).
- Étape 2 : Déterminer les objectifs et le type d'informations à recueillir.
- Étape 3 : Concevoir des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle cible.
- Étape 4 : Compiler et analyser les informations pertinentes.
- Étape 5 : Établir un plan d'amélioration continue de la qualité.
- Étape 6 : Transmettre les résultats et le plan aux personnes concernées (gestionnaire du service alimentaire, direction de l'école, commission scolaire, etc.).
- Étape 7 : Appliquer le plan et accompagner l'équipe du service alimentaire tout au long de la démarche.
- Étape 8 : Évaluer le plan et reprendre le processus d'évaluation de la satisfaction.

Il serait intéressant de procéder systématiquement à deux évaluations par année, la première à l'automne et la seconde à l'hiver. Des outils différents peuvent être utilisés pour une plus large collecte d'informations. Une évaluation en deux temps permet de s'ajuster en cours d'année et de mesurer rapidement la réponse de la clientèle. Le but de l'opération est une amélioration continue de la prestation de service et de la qualité nutritionnelle des aliments offerts.

Comme proposé au chapitre 2, le comité pourrait remettre annuellement un rapport au comité permanent sur les habitudes de vie de la commission scolaire. Les activités de suivi seraient présentées dans ce rapport, par exemple : un résumé des démarches d'évaluation réalisées à l'école, les outils de contrôle utilisés, les mesures mises en place, les résultats obtenus, ainsi qu'un tableau de bord comprenant des indicateurs de performance des activités du service alimentaire (nombre d'utilisateurs, types de menus consommés, nombre de produits vendus à la carte et dans les machines distributrices, température des mets, etc.).

RÉALISATION D'AUDITS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

L'audit de contrôle de la qualité est un processus par lequel sont recueillies des informations objectives montrant dans quelle mesure la prestation de service satisfait aux exigences de la politique de la commission scolaire en ce qui concerne l'alimentation ainsi qu'au cahier des charges, s'il y a lieu. L'audit de contrôle permet d'évaluer la prestation et de proposer des changements. Il peut consister en un processus d'inspection confié à des ressources externes, en une auto-inspection faite par le gestionnaire ou le concessionnaire ou encore, être réalisé par un ou des membres du comité de suivi des activités du service alimentaire, à tour de rôle. Des yeux nouveaux jetteront parfois un regard différent sur les éléments faisant l'objet de l'évaluation.

Une façon simple de réaliser l'audit consiste à utiliser le cahier des charges. On dresse alors la liste de toutes les attentes inscrites à ce dernier et on vérifie si « Oui » ou « Non » elles ont été satisfaites. Des observations supplémentaires peuvent aussi être formulées sur différents sujets affectant la qualité.

DESCRIPTION DES OUTILS DE MESURE PROPOSÉS

Cette section présente les divers outils de mesure pouvant servir à évaluer la satisfaction de la clientèle.

REGISTRE DES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS¹

Un système efficace de gestion des commentaires et suggestions est indispensable à la prestation d'un service de qualité. Les commentaires constructifs constituent de précieuses sources d'information pouvant servir à améliorer la qualité des mets ainsi que l'environnement alimentaire. Il importe donc que le comité de suivi des activités du service alimentaire s'assure du traitement efficace des commentaires et des suggestions, à la satisfaction de la clientèle et dans le respect des orientations de la politique locale. À cette fin, l'utilisation au service alimentaire d'un registre consignait les commentaires et suggestions est conseillée. Un exemple est présenté au tableau 2.

Tableau 2 : Exemple d'un registre opérationnel des commentaires et suggestions

Date	Description du commentaire ou de la suggestion	Mode de réception (en personne, écrit, téléphone, télécopieur, courriel)	Mesure correctrice demandée	Évaluation de la satisfaction de la réponse donnée	Nom et coordonnées du plaignant	Signature du responsable

SONDAGE²

Le sondage est l'outil le plus fréquemment utilisé en matière de mesure de la satisfaction de la clientèle. Il permet d'évaluer la performance du service et l'importance des divers facteurs qui influencent la consommation alimentaire à l'école. Pour être efficace, cet outil de mesure doit respecter certaines règles, soit :

- > comporter des questions fermées et des échelles de mesure facilitant la compilation;
- > comporter quelques questions ouvertes pour permettre l'expression des clients.

Les questionnaires de sondage sont adaptés aux objectifs du programme de contrôle de la satisfaction et au profil particulier de la clientèle auquel il est destiné. En élaborant le sondage, il est important de planifier l'endroit où le client recevra le sondage, comment il y répondra et où il le remettra.

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER DANS L'ÉLABORATION D'UN QUESTIONNAIRE DE SONDAJE EN SERVICE ALIMENTAIRE

Voici des éléments qui devraient être considérés dans l'élaboration d'un questionnaire de sondage sur la satisfaction de la clientèle :

- > énoncé de l'administrateur du sondage et but de l'intervention;
- > recherche du profil de l'utilisateur;
- > recherche de la fréquence d'utilisation des services;

> recherche d'informations sur :

- la perception des repas servis : saveur, température, grosseur des portions, etc.,
- l'accueil et le service : sourire, rapidité, etc.,
- l'environnement de la consommation des repas : propreté, ambiance, décor, etc.;

> recherche d'autres commentaires et suggestions.

LE GROUPE DE DISCUSSION

L'une des façons de mesurer la satisfaction de la clientèle est de mettre en place des groupes de discussion. Des clients volontaires réunis en petits groupes expriment alors, devant un animateur, leurs commentaires sur les produits et services offerts au service alimentaire. Ces réunions mettent en lumière les problèmes et les attentes des clients. Ce type d'intervention permet également de tester expérimentalement des projets en cours ou en réflexion.

LE CLIENT MYSTÈRE

Une autre façon d'évaluer la satisfaction de la clientèle est de demander confidentiellement à des utilisateurs de la cafétéria ou à des non-utilisateurs faisant partie de la clientèle-cible d'utiliser les services à un moment déterminé et de consigner leurs impressions sur les services reçus. Cette pratique effectuée régulièrement permet d'obtenir des informations fort utiles sur la qualité des mets servis et de l'accueil donné par le personnel.

PLANIFICATION D'INDICATEURS DE PERFORMANCE PERMETTANT DE MESURER LA QUALITÉ

Un indicateur de performance est une donnée objective qui fait état d'un résultat par rapport à un objectif donné. Le comité de suivi des activités du service alimentaire devrait bâtir un tableau de bord constitué d'un ensemble d'indicateurs de performance permettant de lire l'évolution des efforts réalisés en fonction des plans d'actions et des objectifs de par la politique sur les saines habitudes de vie – volet alimentation.

INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS³

Le type et le nombre d'indicateurs varieront en fonction des activités du service alimentaire. Ceux-ci peuvent mesurer :

- > la performance et la qualité des services offerts;
- > la consommation des usagers;
- > la satisfaction de la clientèle.

Tableau 3 : Exemples d'indicateurs pouvant être utilisés afin d'évaluer la performance

Catégorie	Indicateur	Outil de mesure à sélectionner	Résultats de l'indicateur de performance	
			Objectifs	Résultats
Qualité nutritionnelle des repas	Taux de satisfaction à l'égard de la variété des fruits et légumes offerts	Sondage	Exemple 80 %	Exemple 85 %
	Présence des quatre groupes alimentaires du GAC dans les repas servis	Décompte ponctuel effectué dans les plateaux	90 %	70 %
Qualité organoleptique des repas	Taux de satisfaction à l'égard de la qualité organoleptique des mets : présentation, température, grosseur, saveur			
	Taux de satisfaction à l'égard de la variété des mets offerts			
Environnement et aménagement de la salle à manger	Taux de satisfaction à l'égard de la salle à manger : ambiance, décor, propreté des lieux			
	Temps d'attente aux micro-ondes			
	Taux de satisfaction sur la disponibilité des tables de la salle à manger à l'heure du dîner			
Personnel	Taux de satisfaction à l'égard de la courtoisie du personnel			
	Délai d'attente à la ligne de service			
Gestion	Taux de satisfaction générale de la clientèle			
	Nombre de repas servis par jour			
	Pertes de produits			
Promotion et éducation	Nombre de repas spéciaux préparés			
	Nombre d'activités d'animation réalisées			
	Participation étudiante (nombre d'élèves présents)			

CIBLES POUR LES INDICATEURS

Le comité de suivi des activités du service alimentaire fixe des objectifs pour chacun des indicateurs choisis. L'important est de déterminer des objectifs quantitatifs, réalistes à court et moyen terme, et d'en mesurer l'atteinte sur une base continue à certains moments de l'année. C'est l'atteinte de l'objectif fixé et le progrès vers cet objectif qui doivent être appréciés.

Le succès de la mise en œuvre de la Politique-cadre repose en grande partie sur l'appui et la collaboration des intervenants du service alimentaire. À cet égard, l'ouverture vis-à-vis de l'instauration de mécanismes de contrôle de la qualité est primordiale car ces mécanismes permettent de vérifier si les objectifs sont atteints et si les activités du service alimentaire répondent adéquatement aux exigences de la politique et de la clientèle.

1. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA, SERVICE DE QUALITÉ. « Gestion efficace des plaintes », [En ligne]. [www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/ojepubs/TB_O/11QG_f.asp] (consulté le 6 février 2008).

2. *Loc. cit.*

3. RESSOURCES NATURELLES CANADA. « Lignes directrices pour la mesure de la satisfaction des clients », [En ligne]. [www.ess.nrcan.gc.ca/intl/cs/ch2_f.php] (consulté le 6 février 2008).

CHAPITRE 14

VIRAGE SANTÉ ET
ACTIVITÉS SPÉCIALES





VIRAGE SANTÉ ET ACTIVITÉS SPÉCIALES

Les activités spéciales qui ont lieu à l'école en cours d'année – activités de financement, sorties éducatives, voyages, etc. – misent trop souvent sur la vente, la consommation ou la promotion d'aliments peu nutritifs. Pour assurer une cohérence entre la mission éducative du milieu scolaire, l'offre alimentaire lors de ces activités et les orientations de la Politique-cadre, il est suggéré de revoir la sélection des aliments associés à ces activités.

Les informations présentées dans ce chapitre visent à :

- > proposer des activités ou la vente d'aliments nutritifs et d'objets divers pour les activités de financement;
- > encadrer l'offre alimentaire de façon à promouvoir la consommation d'aliments de bonne valeur nutritive au cours des activités spéciales organisées dans un contexte scolaire.

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT EN MILIEU SCOLAIRE

Des activités de financement sont organisées régulièrement pour soutenir certains services, ressources ou activités supplémentaires pour les élèves.

Les aliments et boissons vendus à ces occasions doivent être conformes aux orientations de la Politique-cadre. Les aliments à faible valeur nutritive, éliminés de l'offre alimentaire par la Politique-cadre, ne devraient donc plus faire partie des activités de financement des écoles; ils pourront être remplacés par des aliments nutritifs ou autres articles.

Aliments à exclure des activités de financement :

- > Tous les aliments éliminés de l'offre alimentaire par la Politique-cadre

Exemples : chocolat à moins de 70 % de cacao, bonbons, confiseries, sucreries, fruits séchés avec enrobage au chocolat ou à saveur de yogourt, aliments frits, pogo, etc. (voir les fiches thématiques 1 et 2 de la Politique-cadre et les chapitres 4, 5 et 7).

Exemples d'aliments pouvant être vendus au cours d'activités de financement :

- > Fruits frais (orange, pamplemousse)
- > Fruits coupés ou préparés (pommes, oranges, raisins)
- > Fruits séchés sans enrobage
- > Noix et graines sans enrobage, avec ou sans fruits séchés (selon la politique en vigueur dans chaque établissement en ce qui a trait aux allergies alimentaires)
- > Fromages assortis
- > Pain
- > Biscuits ou barres répondant aux critères présentés dans les fiches thématiques 1 et 2 ainsi que dans les chapitres 4, 5 et 7
- > Chocolat à plus de 70 % de cacao

Outre des aliments, différents objets peuvent être vendus :

- > Fleurs (pour la fête des mères, la Saint-Valentin, etc.)
- > Bulbes
- > Plantes, arbustes
- > Savons
- > Chandelles
- > Cartes de souhaits
- > Stylos, crayons

- > Linges à vaisselle
- > Sacs réutilisables pour achats
- > Billets de tirage

Différentes activités-bénéfice peuvent également être organisées :

- > Spectacles
- > Brunch présentant une belle offre d'aliments nutritifs
- > Souper spaghetti
- > Soirée dansante
- > Marche-dons, danse-dons (ces activités permettent aux élèves de bouger et répondent aux l'orientations de la Politique-cadre visant l'acquisition d'un mode de vie physiquement actif)
- > Parades de mode (porter attention à la diversité des silhouettes corporelles)
- > Lave-autos
- > Réalisation et vente de livres (recettes, poèmes, photos, etc.)

Lorsque des repas ou goûters sont servis au cours des activités de financement, il faut accorder une attention particulière au choix des aliments afin de se conformer aux recommandations de la Politique-cadre.

SORTIES ÉDUCATIVES ET VOYAGES

Les sorties éducatives et les voyages peuvent être des occasions de sensibiliser les jeunes à une saine alimentation, en leur proposant de nouvelles expériences.

Par exemple, la cueillette de pommes et la cueillette de citrouilles sont des activités appréciées des jeunes. Ce type d'activité leur permet de s'éveiller à la production des fruits et des légumes tout en bougeant et en profitant des couleurs de l'automne. Les visites à la ferme agricole ou aquicole sont également fort intéressantes : les enfants y feront des découvertes qu'ils se rappelleront longtemps. Les procédés de transformation des aliments sont par ailleurs susceptibles d'intéresser les plus vieux. Les lieux visités – ferme, fromagerie, laiterie, usine de transformation... – sont choisis en fonction d'objectifs d'éducation à la nutrition et à la saine alimentation. On peut profiter de ces occasions pour tisser des liens avec les agriculteurs, producteurs et transformateurs de la région.

Pour permettre aux jeunes de se restaurer au cours des sorties et voyages en tous genres, les arrêts devraient être bien planifiés afin d'éviter le plus possible les établissements de restauration rapide, qui offrent habituellement des aliments de faible valeur nutritive. Une telle planification peut demander un effort supplémentaire qui constitue toutefois, dans un souci de mettre en pratique au quotidien les principes d'une saine alimentation, un bon investissement. Une sélection judicieuse des restaurants situés sur le trajet, ou des repas fournis par des traiteurs (ex. : boîtes à lunch) assureront aux jeunes des aliments sains. Avant de commander les repas, une sélection de choix nutritifs peut également être présentée aux participants. Des réservations dans les restaurants, avec des ententes précises au sujet du menu, permettent de gagner du temps et de s'assurer que des repas nutritifs seront servis. De plus, des prix spéciaux peuvent être négociés.

ÉVÉNEMENTS SOCIAUX

Les activités spéciales associées à la consommation d'aliments permettent aux élèves d'avoir du plaisir tout en dégustant un repas avec leurs amis, leur professeur, leurs parents et leurs invités. Ces activités devraient également promouvoir une saine alimentation. Les aliments et boissons offerts devraient donc répondre aux orientations de la Politique-cadre. À l'étape de l'organisation des événements, des directives sont transmises aux personnes qui supervisent et préparent les repas (voir les chapitres 4, 5 et 7). L'acceptation de commandite d'aliments doit aussi être mûrement réfléchi.

La célébration de certains événements donne lieu à la consommation d'aliments de moins bonne valeur nutritive, ces habitudes alimentaires étant bien ancrées dans notre culture : bûche de Noël, pâté à la viande, chocolat de Pâques, produits de l'érable etc. Il est possible de prévoir un certain nombre d'occasions qui seront célébrées avec des aliments qui ne sont habituellement pas offerts à l'école. Il ne faudrait toutefois pas que ces événements festifs reviennent si fréquemment qu'ils en perdent leur caractère unique et spécial. Il est aussi possible d'améliorer l'offre alimentaire associée à ces occasions spéciales en proposant de nouveaux produits ou des versions améliorées sans radier complètement les aliments liés culturellement à la fête.

De même, il faut accorder une attention particulière aux règles d'hygiène et de salubrité dans la manipulation des aliments. Par exemple, au cours d'une activité comportant un buffet ou un pique-nique, les précautions nécessaires sont prises afin de conserver la nourriture aux bonnes températures de maintien chaud ou froid (voir le chapitre 9).

ÉVÉNEMENTS SPORTIFS

Les événements sportifs (activités parascolaires de nature sportive, tournois, etc.) sont l'occasion de promouvoir l'importance d'une saine nutrition dans le cadre de la pratique d'une activité physique. Le lien entre l'alimentation et la performance physique n'est plus à démontrer. Une alimentation équilibrée est essentielle à une performance optimale. Les aliments doivent fournir aux jeunes l'énergie, l'hydratation et les nutriments nécessaires pour performer tout au long de l'activité.

En raison des exigences liées à l'entraînement et des horaires chargés qu'imposent les déplacements et les compétitions, il est parfois difficile pour les jeunes et les entraîneurs de bien se nourrir. Encore une fois, une importance particulière devra être accordée aux repas consommés à l'extérieur, de façon à ce qu'ils répondent le plus possible aux orientations de la Politique-cadre.

En prévision de tels événements, des ateliers pratiques sur l'alimentation pourraient être offerts aux jeunes sportifs afin de les habiliter à faire des choix optimaux leur procurant ce dont ils ont besoin pour de bonnes performances physiques. Par exemple, des ateliers sur les collations nutritives et l'importance de l'hydratation pourraient être proposés.

Enfin, il est primordial de surveiller les commandites associées aux événements sportifs. Souvent, des aliments et boissons sont distribués gratuitement aux participants. Le personnel et les parents qui encadrent les jeunes durant ces activités devront leur donner des directives claires quant à la consommation des aliments et des boissons proposés, au regard de la performance physique attendue et de l'acquisition de saines habitudes de vie.

ALIMENTS RÉCOMPENSES

Très souvent, les élèves sont récompensés, en classe ou au service de garde, par des aliments de faible valeur nutritive (ex. : friandises diverses). Ce type de récompense devrait être évité puisqu'il va à l'encontre des orientations de la Politique-cadre. D'ailleurs, le fait d'offrir des aliments en récompense ne devrait pas être une pratique à promouvoir. Il y a d'autres façons de récompenser les élèves.

Exemples de récompenses :

- > Périodes d'activités libres
- > Jeux
- > Accumulation de points privilèges donnant droit à des congés de devoir, de dictée, de contrôle, ou encore à des sorties ou activités spéciales
- > Cadeaux (livres, jouets, crayons, vêtements, etc.)
- > Tirages
- > Billets pour des activités de divertissement

Les activités spéciales en tout genre réalisées en milieu scolaire doivent maintenant, lorsqu'elles s'accompagnent de la consommation ou de la vente d'aliments, être cohérentes avec les orientations de la Politique-cadre. Les aliments proposés doivent donc répondre aux exigences de la Politique-cadre. En appliquant les principes de saine alimentation au cours des activités spéciales, les milieux scolaires exprimeront clairement aux jeunes leur volonté à prendre le « virage santé » attendu.

CHAPITRE

15

ÉDUCATION,
PROMOTION ET
COMMUNICATION





ÉDUCATION, PROMOTION ET COMMUNICATION

La mise en œuvre de la Politique-cadre implique des changements dans l'environnement alimentaire des jeunes afin que ceux-ci acquièrent à long terme de saines habitudes alimentaires. Le simple fait de modifier l'offre alimentaire n'est pas une garantie de succès. Il importe que ces modifications soient accompagnées d'activités éducatives et promotionnelles qui en expliquent les raisons. La complémentarité entre l'environnement proposé et les informations transmises faciliteront l'atteinte des objectifs.

Les stratégies de communication occupent, elles aussi, une place importante dans la mise en œuvre de la Politique-cadre et son succès. En effet, la conception d'un plan de communication annuel et l'utilisation d'un réseau de communication efficace sont essentiels à la transmission des messages éducatifs, et promotionnels, et ce, à tous les niveaux : élèves, enseignants et personnel d'encadrement. La diffusion d'informations additionnelles aux parents permettra d'assurer une continuité dans le milieu familial, des initiatives de l'école.

Ce chapitre vise à aider les établissements scolaires :

- > à concevoir des activités éducatives et promotionnelles en nutrition;
- > à assurer la cohérence des activités éducatives et promotionnelles avec les messages transmis;
- > à élaborer des stratégies de communication visant à promouvoir l'importance des saines habitudes de vie auprès des jeunes, de leurs intervenants et de leurs parents, dans le but d'assurer la continuité des actions.

ACTIVITÉS ÉDUCATIVES ET PROMOTIONNELLES EN NUTRITION

Les activités éducatives en nutrition contribueront à sensibiliser les jeunes à l'importance d'une saine alimentation et les encourageront à s'engager activement dans la promotion de saines habitudes de vie. Ces activités peuvent être l'occasion d'informer les jeunes sur divers aspects de l'alimentation : les bases d'une saine alimentation, les méthodes de transformation des aliments à privilégier, la lecture des informations nutritionnelles sur les étiquettes, etc. La communication des directives de la politique locale et les changements effectués dans les services alimentaires sont susceptibles d'inciter les jeunes à prendre part aux changements.

Il serait intéressant que les milieux planifient les activités éducatives qu'ils souhaitent réaliser avec les jeunes tout au long de leur passage à l'école. Une gradation des informations transmises en fonction de l'âge et du niveau d'apprentissage pourrait être envisagée, les interventions pouvant viser à modifier les connaissances, les attitudes, les compétences et les valeurs reliées à l'alimentation. Une telle planification s'inscrit en cohérence avec l'approche École en santé; celle-ci préconise, entre autres, des activités qui s'étendent sur une longue période de temps, qui bénéficient d'une certaine intensité, qui favorisent l'intégration des compétences et qui suscitent la participation de l'élève¹.

Les activités éducatives et promotionnelles peuvent prendre différentes formes : atelier en classe, campagne de sensibilisation réalisée à la cafétéria, sortie éducative dans une ferme locale, séance de dégustation, conférence au gymnase, etc.

Au regard de la saine alimentation, on recommande des activités éducatives² :

- > fondées sur le Guide alimentaire canadien;
- > reconduites chaque année;
- > qui remettent en perspective la notion de saine alimentation afin d'éviter une catégorisation des aliments (les « bons » et les « mauvais »);
- > qui permettent aux élèves de s'engager activement (manipuler, préparer et goûter des aliments);
- > qui permettent de contextualiser les compétences de base quant au choix d'aliments sains, à la lecture des étiquettes, à l'écoute des signaux de faim et de satiété, à l'influence de l'environnement alimentaire, etc.

CONCEPTION D'ACTIVITÉS ÉDUCATIVES ET PROMOTIONNELLES

Plusieurs ressources et outils peuvent aider les commissions scolaires et les écoles à concevoir des activités éducatives et promotionnelles répondant à leur besoins et satisfaisant à certains critères d'efficacité. Voici quelques exemples d'outils.

CHAQUE JOUR, MOI J'CROQUE 5 FRUITS ET LÉGUMES

Élaboré par l'Association régionale du sport étudiant de Québec et de Chaudière-Appalaches, ce programme a pour but de donner au personnel scolaire ainsi qu'aux élèves et à leurs parents le goût de consommer davantage de fruits et légumes. Il s'adresse à tous les intervenants d'écoles primaires. Les activités du programme évoluent selon les cycles du primaire.

Pour plus d'information :

[http://www.sportetudiant.qc.ca/programmes/chaque_jour_moi_jcroque/index.html]

MODULES INTERACTIFS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) propose des modules interactifs pour les jeunes. Entre autres :

Le festin enchanté de Cru-Cru

Pour une fête d'enfants, un anniversaire, ou tout simplement pour le plaisir, pourquoi ne pas présenter des fruits et des légumes de façon amusante ? Suivez Cru-Cru à travers ses recettes santé et amusantes.

À quoi tu carbures ?

Ce module vise à aider les jeunes à choisir un menu approprié au moment de la journée et à leurs activités.

Pour plus d'information sur les modules interactifs du MSSS :

[www.msss.gouv.qc.ca/sujets/santepub/nutrition/index.php?modules_interactif]

BIEN DANS SA TÊTE, BIEN DANS SA PEAU

Consacré aux questions de la préoccupation excessive à l'égard du poids, de l'obsession de la minceur, du culte du corps et de l'image corporelle, le programme Bien dans sa tête, bien dans sa peau (BTBP) présente une nouvelle façon d'aborder, de manière préventive, deux problèmes à la hausse dans notre société, soit l'obésité et les troubles alimentaires.

Pour plus d'information : [www.biendanssapeau.ca]

MARS, MOIS DE LA NUTRITION

Une activité ponctuelle durant l'année n'est pas suffisante pour soutenir le développement de compétences durables, mais peut en revanche contribuer à renforcer des messages déjà véhiculés à l'école. Le mois de la nutrition, campagne proposée chaque année, en mars, par les Diététistes du Canada, est une excellente occasion de mobilisation à la promotion d'une saine alimentation.

Cette campagne est un prétexte pour organiser des activités telles que des dégustations d'aliments nutritifs et des menus thématiques. Les responsables des services alimentaires des milieux scolaires pourraient être mis à contribution pour ces activités.