

Restauration

Communication, relation, implication des usagers, nouvelles pratiques

La Cour des comptes indique dans son rapport annuel public, que les "services communaux de la restauration collective", sont un **poste conséquent dans les finances** des collectivités du bloc local, avec 720 millions de repas servis en 2017, et également jugé coûteux du fait de sa gestion en direct dans la plupart des cas.

Si les collectivités tendent à optimiser leurs espaces et leurs services de restauration (en augmentant le nombre de places assises, en mutualisant la restauration collective à l'échelle communale...), elles font également face à des **injonctions qui peuvent sembler contradictoires**, comme la loi Egalim, votée en 2018, qui fixe un objectif de 50% de produits de qualité, dont 20% de bio dans la restauration collective d'ici 2022.

Plusieurs enjeux sont associés aux services de restauration des collectivités :

- **L'adéquation entre les besoins des élèves** (temps libre, repas sains) et les contraintes d'espaces, d'emploi du temps et de ressources humaines ;
- **Le rôle pédagogique de la restauration**, notamment dans le cadre de la généralisation des labels E3D (établissements durables) et d'une réflexion sur le bien-être : apprentissages liés au goût, aux produits locaux, responsabilisation face au gaspillage alimentaire
- **L'importance de ce lieu dans la vie de l'établissement** : un espace commun où le vivre ensemble est primordial (interactions avec les agents, entre élèves, avec les enseignants et les assistants d'éducation).

Ces enjeux ne sont pas sans incidence pour les collectivités qui doivent transformer leurs pratiques et leurs processus autour de la restauration collective. Les directions des établissements ont également un rôle important dans la recherche d'un équilibre entre les emplois du temps, les activités, la gestion des assistants d'éducation, et les besoins de confort des élèves.

A qui s'adresse cette fiche ?

En priorité : la collectivité (ville, région, département, Etat)

Dans un second temps : le chef d'établissement

Qui sont les acteurs ?

Suivant l'échelle, les objectifs et les méthodes de projets de restauration, plusieurs acteurs doivent être impliqués dans la réflexion autour du projet.

Qui construit ?

- **La collectivité** : la Région, le Conseil départemental ou la commune peut choisir de mener lui-même un projet autour de la restauration auprès des usagers de ses établissements. Il s'agira de projets de tailles diverses, qui peuvent s'inscrire au sein d'une transformation lourde du bâti, comme dans le cas des Plans Collèges Nouvelles Générations mis en place par le Département de Meurthe et Moselle. Dans tout projet, il faut s'assurer que les services de la collectivité ne travaillent pas en silo, et notamment que les deux concernés (Bâtiment et Restauration collective) soient main dans la main pour réaliser un projet adapté et cohérent.
- **La maîtrise d'œuvre** : Dans certains cas, notamment dans la construction ou restructuration d'un bâtiment (opérations lourdes), la collectivité peut demander à la maîtrise d'œuvre une réflexion sur l'espace de restauration. Il faut dans ce cas bien définir le cadre méthodologique et le temps induit lors du concours.
- **Les entreprises de restauration** : les cantines ne sont pas toujours gérées en direct, il s'agit parfois d'entreprise de restauration. Dans ce cas, il faut les intégrer dès le début du projet.
- **L'AMO/AMU/ les designers** : sur des projets liés aux usages, ces acteurs peuvent apporter un accompagnement, notamment en ayant un regard sur le mobilier* ou en amenant les usagers à questionner leurs pratiques.

Qui écouter ?

- **Les personnels de restauration** : parfois eux-mêmes à l'origine d'initiatives, ils sont à associer tout particulièrement, en raison des impacts que les projets peuvent avoir sur leur rythme de travail (horaires, gestes parasites, nettoyage, interactions avec les élèves...)
- **La direction** : il est indispensable de les associer dans tout projet touchant à la restauration, car ils ont également la main mise sur les horaires et peut accompagner des changements d'usages.
- **La vie scolaire, les élèves et les enseignants** : ce sont les principaux usagers de la restauration, il faut les intégrer au projet et observer leurs pratiques afin de pouvoir les intégrer à la réflexion.
- **L'infirmier(e) scolaire** : peut apporter une expertise sur les sujets liés à la santé physique et/ou mentale des élèves et certains points de vigilance (tel projet pourra être source de complexe, tel projet ne prend pas en compte les risques d'obésité...)

Quelles sont les conditions de réussite d'un projet de restauration ?

Plusieurs conditions sont nécessaires à la réussite d'une concertation :

- **Compréhension, connaissance et mobilisation de l'écosystème** : il est indispensable de connaître les acteurs autour de la restauration sur le territoire, leur fonction et ce qu'ils peuvent apporter dans le dispositif ainsi que leurs interactions (ex : l'existence de prestataires locaux...). Comme indiqué plus haut, les enjeux sont très divers en fonction des acteurs (éducatif et collectivité).
- **Temporalité du projet de restauration** : S'il s'agit d'un bâtiment neuf, des rencontres entre la MOA et les acteurs sont à réaliser dès le stade d'étude afin de prendre en compte leurs besoins dans le futur bâti. S'il s'agit d'un bâtiment existant, la restauration temporaire doit être pensée : un projet mixant les usages et les espaces, par exemple, doit être mis en application dès la phase temporaire, comme à Jarville-la-Malgrange (voire référence).

- **Formalisation claire des objectifs et des contraintes** : un projet de restauration s'appuie sur des objectifs solides en connaissant les contraintes dès le début du projet. La collectivité sait où elle va, ce qu'elle veut, et connaît les limites de l'espace. Idéalement, les autres acteurs en sont également informés dès le départ du projet. Il s'agit également de prendre en compte l'ensemble des normes sécuritaires pour les usagers et les personnels. Et cela autant sur les espaces de transformations que de restaurations avec par exemple des choix spécifiques sur les revêtements des sols ou le mobilier. Notamment pour éviter les risques psycho-sociaux et d'améliorer le confort et la qualité du lieu pour les usagers et personnels.
- **Mobilisation des acteurs** : Un projet autour de la restauration, en particulier des usages, nécessite la coopération pleine et entière de tous les acteurs cités plus hauts.
- **Optimisation** (prise en compte du nombre d'élèves, de places assises et de leur changement éventuel lié au projet)
- **Mobilisation d'un budget** : Pour les projets les plus importants, liés notamment à l'espace, mais aussi aux usages, il faut s'interroger sur les coûts financiers dès le stade d'étude et sur la capacité à mobiliser un budget conséquent afin de le mener à bien.

Quels sont les différents types de projets liés à la restauration ?

De manière simplifiée, les projets de restauration se pensent suivant trois axes principaux : **la communication, les usages et les espaces.**

Ces axes peuvent être traités au sein d'un même projet (idéalement), hiérarchisés (une grande transformation des usages avec des transformations spatiales), ou exister séparément les uns des autres. Ils peuvent nécessiter une concertation dans certains cas, et un investissement (financier, en termes de temps, en termes d'engagement...) plus ou moins important selon la situation. Les outils mis en œuvre pour conduire un projet de restauration vont dépendre des acteurs mobilisés, des objectifs du projet et de sa typologie.

→ **Communication**

Méthodologie :

Mettre en place un projet de communication autour de la restauration est relativement simple, car ne nécessitant pas de travaux lourds ni de beaucoup de concertation. Il faut néanmoins bien déterminer les objectifs de projet en amont, qui peuvent être par exemple :

- Des informations nutritionnelles (qu'est-ce que j'ai dans mon assiette)
- Communiquer sur l'équipe de restauration (qui sont les agents...)
- Communiquer sur les processus (montrer aux élèves comment se passe la cuisine, communiquer sur des travaux en cours).

Ce type de projet nécessite également un suivi, afin de visualiser si l'information est passée et corriger le tir si nécessaire.

Ressources :

Nutritionnelles : mangerbouger.fr

Visuelles : les sites de création facilitée de visuels comme Canva par exemple

Outils :

Les outils nécessaires à la mise en place d'un projet de communication sont nombreux :

Stratégiques : la mise en place d'un plan de communication

Visuels : signalétiques, menus, réseaux sociaux, vidéos, photos, gazette...

Dans une moindre mesure, les outils liés à la concertation peuvent également être utilisés, notamment si l'établissement souhaite faire participer les élèves ou les agents : entretiens qualitatifs, focus groups, ateliers de co-construction....

→ Usages

Méthodologie :

La typologie de projet la plus large concerne les usages autour de la restauration scolaire. Il ne s'agit pas de projets nécessitant une transformation lourde de l'espace, en revanche, les projets autour des usages doivent être réalisés avec un maximum de concertation entre les acteurs, pour s'assurer de leur réussite.

Un projet de restauration autour des usages peut avoir plusieurs objectifs :

- L'apprentissage des élèves (au gâchis, au respect des personnels de cantine, au fonctionnement de la restauration...)
- Le bien-être des acteurs (optimisation des pratiques des personnels de cantine pour limiter les gestes parasites, faciliter le temps de pause des élèves et le temps de restauration...)
- Les interactions entre acteurs (améliorer les relations élèves/surveillants ou élèves ATTE...)
- La flexibilité des espaces (polyvalence de la cantine par exemple...) **A noter : ce dernier point est actuellement remis en cause par la crise du Covid-19.**

Ressources : Le lab éducation de la Caisse des Dépôts, le dispositif Archiclasse

Outils :

Une réflexion autour des usages de la restauration nécessite d'utiliser les outils de la concertation et du design thinking pour s'assurer de sa bonne marche :

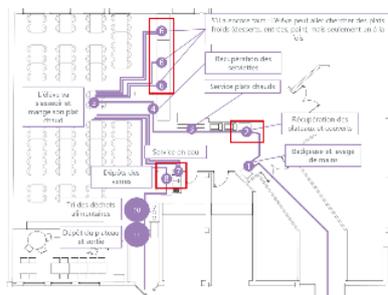
Concertation : entretiens qualitatifs, focus groups, ateliers de co-construction....

Design et design thinking : Immersion *in situ* (observation des parcours, des points de friction...), scénarios d'usages, prototypage et test *in situ*

2 Parcours au sein de l'espace de restauration – les élèves

Un parcours permettant d'évaluer le gâchis, croisé avec plusieurs points de friction

On observe des élèves réalisant un certain nombre d'allers-retours après le passage au point d'achat (idé 2, pour une fille en train de le faire pour un garçon de son âge).
On observe 5 points de friction, en zone 2, 5 et 6 :
- 2 : les élèves s'agglutinent pour prendre leurs plateaux
- 5 : les allers-retours fréquents font que les élèves se croisent et s'accrochent
- 6 : les élèves qui vont chercher leurs verres d'eau se croisent avec ceux qui déposent les plats : embouteillage
On observe également des stratégies de contournement : pour éviter les embouteillages, les élèves vont s'asseoir une première fois et chercher l'emplacement des allers-retours, ensuite, au démarrage d'un cours, ils se dirigent vers le point de friction des déchets du plateau à la fin de leur repas.



Exemple de parcours usagers (élèves) pour accompagner le projet d'aménagement de l'espace restauration de Jarville-la-Malgrange

→ **Espaces**

Méthodologie :

C'est le niveau de projet le plus exigeant en termes d'investissement, puisqu'il implique une remise en cause de l'organisation spatiale de la restauration et parfois (mais pas toujours) des travaux. Il nécessite, comme son corollaire les usages, un maximum de concertation entre les acteurs, et peut avoir plusieurs objectifs :

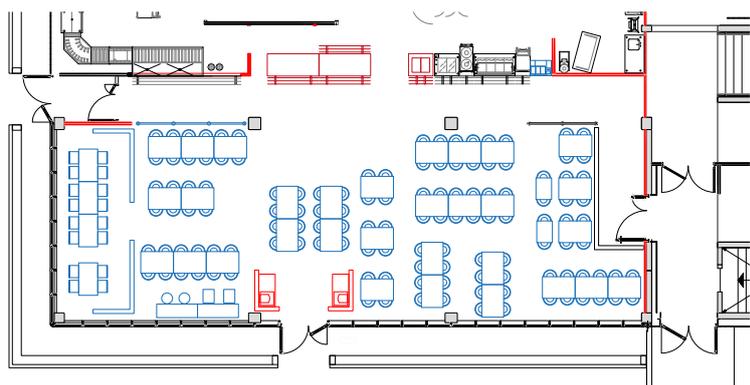
- La **mise aux normes nécessaire** (rénovation thermique, désamiantage...)
- Le **bien-être** des acteurs (travail sur l'acoustique, le confort, la luminosité, les matériaux au sol et les tables et assises pour faciliter le ménage par exemple...)
- L'accompagnement d'un changement de :
 - o **Pratique** (flexibilité des espaces par exemples...)
 - o **Nombre** (d'élèves ou d'enseignants en demi-pension)
 - o **Logistique** (mutualisation des espaces de cuisine collective à l'échelle de la commune par exemple, ou au contraire insertion d'une cuisine...)

Ressources :

Le dispositif Archiclasse, le lab éducation de la Caisse des Dépôts

Outils :

Outils de représentation spatiale : plans, vues 3D, moodboards, maquette



Exemple de vue en plan réalisée pour illustrer un scénario de projet d'aménagement de l'espace restauration de Jarville-la-Malgrange

Une réflexion autour des espaces de la restauration peut également mettre à profit les outils cités plus hauts, autour des usages, afin de s'assurer que les espaces seront adaptés à leurs usagers.

Quid du Covid-19 ?

La crise du Covid-19 a ainsi fait ressurgir de manière criante les inégalités scolaires avec le confinement, en particulier **l'accès à la restauration**, souvent le seul moyen, pour les familles les moins aisées, de permettre à leurs enfants d'accéder à un vrai repas complet. A l'heure du déconfinement, elle pose la **question des usages** et notamment de la polyvalence des espaces dans les self-service, qui semble impossible à mettre en œuvre en toute sécurité sans un effort accru de désinfection et de nettoyage. La **distanciation physique** nécessaire doit également être mise en place et nécessiter un changement de pratiques des personnels, des élèves et des enseignants, accompagné, parfois, d'un changement d'horaires et de nombre de services pour respecter les distances. A cette fin, un tableau d'estimation du nombre de repas total, comme réalisé pour Jarville la Malgrange, peut être utile pour optimiser les places et le service.

L'offre de la Banque des Territoires

La Banque des Territoires propose plusieurs solutions pour les collectivités qui souhaitent intégrer la restauration à leurs processus de construction, restructuration ou réaménagement du bâti scolaire. Globalement, ces solutions permettent d'intégrer la restauration dans des réflexions plus larges.

- Appui en ingénierie, mise à disposition d'ingé...
- Lot ACV : transition énergétique et environnementale...
- Solutions relatives à l'économie circulaire, alimentation et circuit court...
- Montage de projet d'équipement

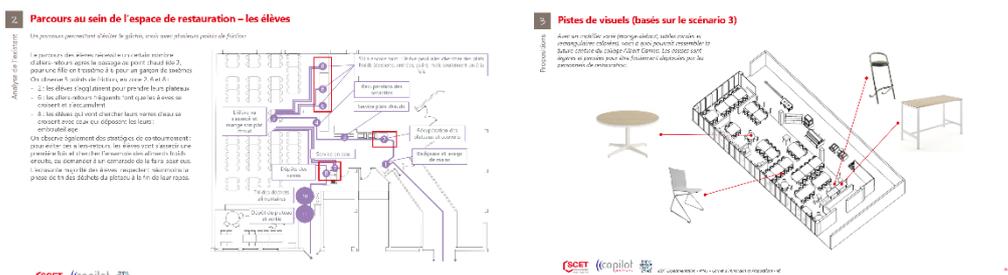
Pour en savoir plus [contactez votre direction régionale](#)

Ailleurs dans l'écosystème

- **Archiclasse** propose une démarche pour accompagner les usagers dans la définition de leurs projets d'aménagement. La démarche est pensée pour être mise en œuvre par des prestataires externes, formés, et suivis par les collectivités.
- **L'ADEME** : L'opération «1000 écoles et collèges contre le gaspillage alimentaire » mise en place par l'ADEME entre 2016 et 2018 a permis d'accompagner 567 écoles et 451 collèges répartis dans 40 collectivités françaises dans des diagnostics et actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.
- **MENJ** : rappelle les principes généraux liés à la restauration scolaire et rassemble également les textes de références. <https://www.education.gouv.fr/la-restauration-scolaire-6254>

Cas d'usages

- Usages - Aménager l'espace de restauration – **Collège Albert Camus de Jarville-la-Malgrange**
- A Jarville la Malgrange, au lieu d'un self-service classique, les élèves se servent d'abord en plat chaud,



dans une petite assiette, puis retournent se servir en entrée et en dessert, seulement s'ils ont encore faim, et débarassent eux-mêmes leurs assiettes dans des poubelles de tri prévues à cet effet. Cela a pour effet d'enseigner aux élèves l'importance du gâchis de nourriture et de le limiter, de diminuer les gestes parasites des ATTE et d'augmenter les interactions entre les ATTEs et les élèves, ce qui a créé de nouvelles relations entre eux. Le projet d'aménagement de restauration prend en compte ces nouveaux usages en veillant aux points de friction qu'ils créent (« embouteillages », complexes des

élèves...) et l'appliquent au futur restaurant scolaire au sein de 3 scénarios avec plusieurs variables (aménagement, temporalité, organisation, ressources humaines, design)

- Espaces - Nuage acoustique au sein du réfectoire – **Collège Henri Barbusse de Saint-Denis dans le cadre du Lab Éducation** (<https://www.caissedesdepots.fr/labcdc/le-lab-cdc-presente-le-lab-education>)

Besoins identifiés

Une majorité des élèves sont demi-pensionnaires. Le temps du repas doit être un temps de ressourcement. Or, le réfectoire est un lieu très bruyant et non reposant.

Enjeux

- Concevoir un bel objet s'intégrant naturellement dans l'espace afin de favoriser son acceptation.
- Identifier une solution non contraignante ni structurellement ni énergétiquement.

Transformation réalisée

Conception (R&D) de deux nuages gonflables. Leur conception permet d'ajuster la forme et la densité afin d'avoir un traitement acoustique ciblé (fréquences d'ondes). Branchés sur l'alimentation de l'éclairage, ils ne se mettent en fonctionnement que dans les temps d'exploitation de l'espace.

La nature des matériaux et le positionnement ont également permis d'améliorer la qualité lumineuse du lieu.



141

Pour aller plus loin

- Comme accompagner l'émergence et faciliter la mise en œuvre d'un projet ?

[Fiche transverse n°A: Assistance à maîtrise d'ouvrage](#)

- Comment conduire un projet en associant les usagers ?

[Fiche transverse n°B: Concertation](#)

- Quels sont les espaces à prendre en compte pour le bien-être des usagers à l'École ?

[Fiche n°10: Espaces interstitiels](#)