



Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

décembre 15

2017

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction de l'AUC, ainsi que les axes d'amélioration et les actions correctives que l'AUC souhaite mettre en place.

A destination des membres de la commission consultative de restauration

Table des matières

Contexte	2
Taux de participation.....	2
Niveau de satisfaction globale	3
Taux de fréquentation.....	4
Les agents qui fréquentent la cantine.....	5
Les quantités	5
Action corrective Quantité 2016	5
Les prix.....	5
La qualité	6
Action corrective Qualité 2016.....	6
La diversité	7
Diversité des entrées.....	7
Diversité des plats	7
Diversité des desserts.....	8
Action corrective Diversité 2016	9
L'adaptation aux besoins.....	9
Action corrective adaptation aux besoins 2016.....	10
La fraîcheur.....	11
L'hygiène	11
Axes d'améliorations et actions correctives.....	12
Quantité.....	12
Retour §action corrective Quantité 2016	12
Qualité	12
Retour §action corrective Qualité 2016	12
Diversité.....	12
Retour §action corrective Diversité 2016.....	12

Contexte

En janvier 2016, une nouvelle convention entre l'IGN et l'Association des Usagers de la Cantine (AUC) a été signée. Le secrétaire général de l'IGN, a imposé de réaliser une nouvelle étude de satisfaction dans les six mois après la signature de la convention, puis une enquête annuelle. Les résultats présentés ici sont ceux de la deuxième enquête de satisfaction faisant suite à la signature de la convention. Elle a eu lieu au mois de septembre 2017.

L'enquête est réalisée annuellement pour répondre à deux besoins :

- Obtenir des informations de pilotage pour le conseil d'administration de l'AUC
- Répondre aux engagements de l'AUC vis-à-vis de l'administration conformément à la convention

Le questionnaire de l'enquête était très similaire à celui de l'année précédente, seules des questions sur des offres nouvelles y ont été insérées.

La période de l'enquête s'est fait dans un contexte particulier, puisque le chef gérant de l'AUC, Nicolas Bonnamy, est parti au mois d'août. Un remplaçant assurait à ce moment une période de transition. Sa période d'essai n'a pas été validée.

Dans ce document, nous ne présentons que les points intéressants la commission consultative de restauration, à savoir :

les quantités, les prix, la qualité, la diversité, l'adaptation aux besoins, la fraîcheur et l'hygiène.

Nous vous présenterons le taux de participation, puis nous abordons les différents thèmes dans l'ordre cité dans la convention, pour les seuls répondants qui fréquentent la cantine. En effet la convention ne demande qu'une enquête biennale pour les répondants qui ne fréquentent pas la cantine. Leur nombre étant d'autre part très faible, nous ne souhaitons pas alourdir l'analyse.

En conclusion nous aborderons les axes d'améliorations et actions correctives mises et à mettre en place.

Généralement dans l'ensemble du document, les couleurs allant du rouge à l'orange clair symbolisent de l'insatisfaction tandis que les couleurs allant du vert clair au vert foncé symbolisent la satisfaction. La couleur bleu est utilisée pour signifier une forme de neutralité.

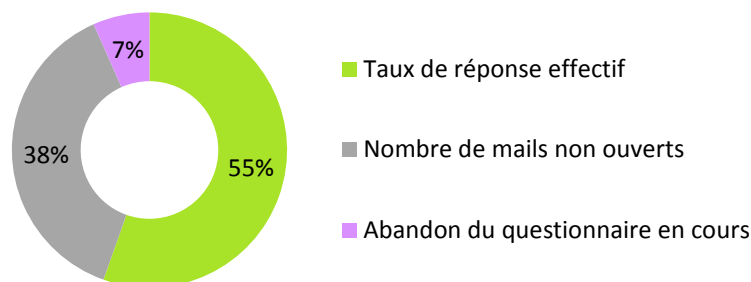
L'ensemble des chiffres et tableaux, sauf indication contraire, ont été fourni par le SMK qui a réalisé l'enquête de satisfaction.

Taux de participation

Le taux de réponse attendu sur ce type de questionnaire est habituellement de 25% à 33%.

Le taux de réponse de 55% obtenu cette année, identique à l'année précédente est très satisfaisant.

Taux de participation



Un fort taux de participation est le signe d'un intérêt fort pour le sujet traité.

Niveau de satisfaction globale

Pour mesurer le niveau de satisfaction global par rapport à l'AUC, la question suivante a été posée en fin de questionnaire : « *Quelle note globale de satisfaction donnez-vous aux conditions de restauration dans la nouvelle cantine ? Vous donnez la note 10 si vous en êtes très satisfait, la note 0 si vous en êtes insatisfait, les notes intermédiaires vous permettant de nuancer votre jugement* ».

Seules 705 personnes ont attribué une note en dépit du nombre de répondants effectifs : c'est le taux de réponse à cette question qui s'adresse à tous les répondants qu'ils fréquentent ou non la cantine.

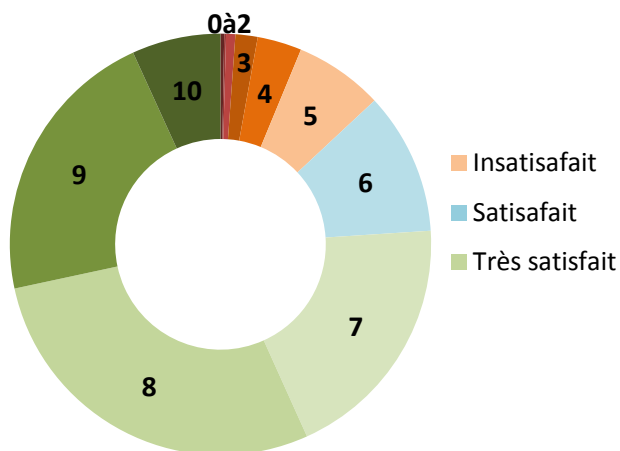
80% des participants ont donné une note égale ou supérieure à 7. La moyenne théorique est de 7.6, sachant que la note la plus souvent attribuée pour l'ensemble des usagers reste 8.

La répartition des notes est la suivante :

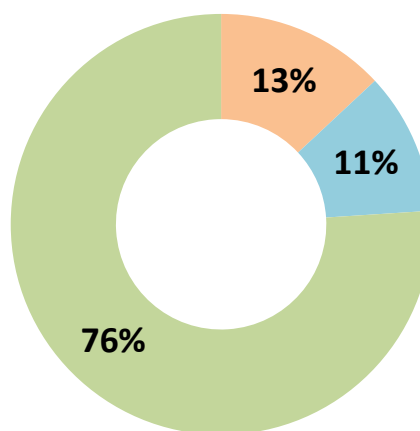
Note	IGN		Météo France		SHOM		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0	2	0%	0	0%	0	0%	2	0%
1	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
2	4	1%	1	1%	0	0%	5	1%
3	7	1%	5	3%	0	0%	12	2%
4	14	3%	10	7%	0	0%	24	3%
5	31	6%	17	12%	0	0%	48	7%
6	54	10%	22	15%	1	25%	77	11%
7	107	19%	28	19%	1	25%	136	19%
8	170	31%	30	21%	0	0%	200	28%
9	127	23%	23	16%	2	50%	152	22%
10	40	7%	8	6%	0	0%	48	7%
Moyenne	7.6	↘0.2	6.7	↘0.2	7.8	↘0.5	7.4	↘0.2

Question : *Quelle note globale de satisfaction donnez-vous aux conditions de restauration dans la nouvelle cantine ? Vous donnez la note 10 si vous en êtes très satisfait. Vous donnez la note 0 si vous en êtes très insatisfait. Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.*

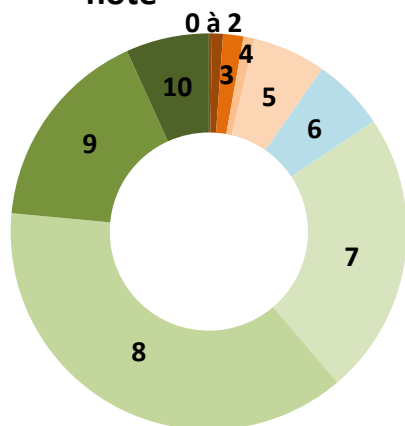
2017: Répartition par note



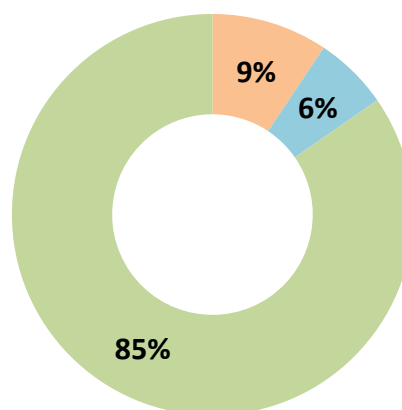
2017: Satisfaction globale



2016 Répartition par note



2016 Satisfaction globale



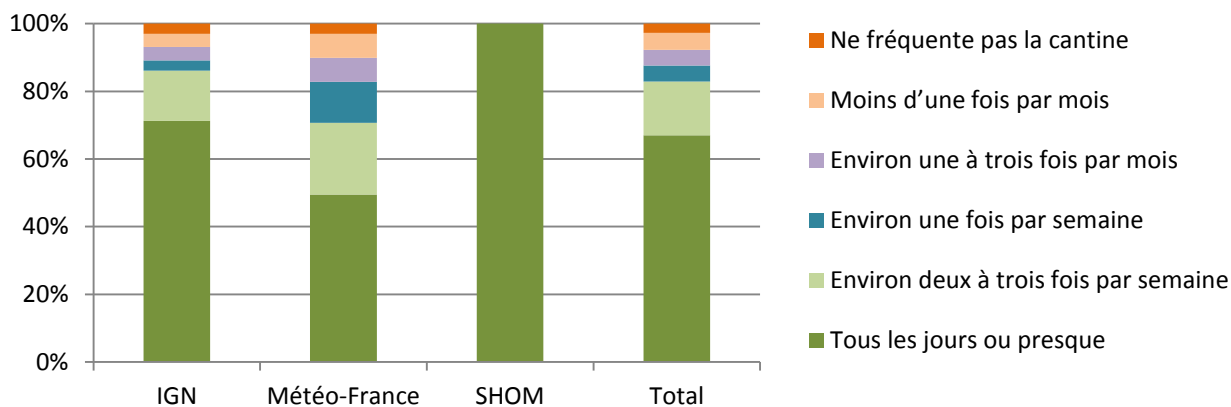
La note la plus souvent attribuée pour l'ensemble des répondants est 8.

La satisfaction globale du restaurant est de 80%.

La satisfaction globale du restaurant est en chute de 5%

Taux de fréquentation

La répartition de la fréquentation est similaire à celle constatée l'année précédente. On note un point de fréquentation régulière supplémentaire.



Les agents qui fréquentent la cantine

Les quantités

Puisque la tarification au plateau, avec un plat composé de deux satellites est inscrite dans les statuts de l'AUC (et répond à des préconisations nationales sur le nombre de constituant d'un repas), que l'ajout de satellite supplémentaire pour les personnes le désirant est possible, la seule question que nous pouvions poser pour estimer la satisfaction par rapport à la quantité portait, à notre sens sur le plat principal. De plus ce plat étant servi par le personnel de l'AUC il nous paraissait intéressant de connaître l'appréciation de cette portion.

La quantité du plat est :	IGN	Météo France	SHOM	Total	variation
Suffisante	76%	70%	100%	75%	↗4pts
Trop importante	10%	7%	0%	11%	↘11pts
Insuffisante	12%	23%	0%	14%	↗7pts

Question : Comment estimez-vous la quantité du plat principal qui vous est servie ?

Trois informations sont à noter :

- 75% des répondants sont satisfaits de la quantité cette satisfaction augmente de 4%
- Seul 11% trouvent la quantité trop importante, ce chiffre a baissé significativement
- 14% trouvent la quantité du plat principal insuffisante

Action corrective Quantité 2016

L'action corrective que nous proposons en 2016 portait sur la gestion de la quantité du plat principal, car il y avait plus de répondants trouvant la quantité trop importante que de répondants trouvant la quantité trop faible.

Action corrective proposée en 2016	Mise en place
Adapter les quantités du plat principal à l'utilisateur :	
- Utilisation d'ustensiles de services plus adaptés	Septembre 2016
- Améliorer la communication des agents de l'AUC avec les usagers ; demander si la quantité est correcte	Septembre 2016

Nous pouvons constater que les insatisfaits entre quantité trop importante et insuffisante sont maintenant des résultats proches (11% et 14%), et que la satisfaction globale a augmenté.

Un point négatif est apparu : les insatisfaits qui estiment la quantité insuffisante. Ce qui signifie que le point 2 « amélioration de la communication » n'a pas été respecté, la réduction des portions n'ayant pas été suivie d'une vérification d'adéquation à la demande.

[Action corrective quantité proposée 2017](#)

Les prix

Concernant la tarification, il n'est pas nécessaire de rentrer dans le détail des catégories de cantine des répondants, puisque 84% des répondants sont satisfaits du prix qu'ils payent à la cantine.

Le tarif de ce plateau standard est :	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Bon marché	21% ↘	12% =	25% ↘	19%	↘6pts
Correct	62% ↗	60% =	50% ↘	62%	↗3pts
Trop élevé	17% ↗	28% =	25% ↗	19%	↗3pts

Question : Pour vous, le tarif de ce plateau standard (plat principal et deux satellites au choix parmi entrée, fromage, dessert) est...

81% des répondants sont satisfaits du prix qu'ils payent à la cantine. Ce taux de satisfaction à baissé de 3 points.

Un nombre égal de répondants trouvent ce tarif trop élevé ou bon marché. On constate que bien que n'y ait pas eu d'augmentation de tarif en un an, les usagers sont moins satisfaits de ce tarif. On impute partiellement ce résultat à la suppression d'un satellite pour les convives ne consommant pas de produit carné dans le plat principal et composant leur repas d'une autre manière pour répondre à leurs sensibilités.

La qualité

Au total, plus de 8 répondants sur 10 estiment satisfaisante la qualité de l'ensemble de l'offre de la cantine, excepté des poissons. Ci-dessous le tableau récapitulatif de la satisfaction des répondants qui se prononcent sur les denrées citées.

	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Les fromages	86% ↘	88% ↘	100% =	87%	↘4Pts
Les desserts	89% ↘	87% =	100% =	89%	↘2Pts
Les entrées	87% ↘	80% ↘	75% ↘	85%	↘3Pts
Les viandes	85% =	80% ↗	100% =	84%	↗1Pt
Les poissons	79% ↘	62% ↘	67% =	76%	↘3Pts
Les accompagnements	85% ↗	76% ↗	75% ↘	83%	↗4Pt

Question: Comment appréciez-vous la qualité des aliments suivants ?

De 76% à 89% des répondants sont satisfaits de la qualité des produits servis à l'AUC.

Les accompagnements remportent une meilleure satisfaction que l'année précédente.

Les indices de satisfaction ont chuté excepté pour les viandes et accompagnement

Les poissons restent les denrées remportant la moins grande satisfaction en termes de qualité.

Notons ici que 42% des répondants qui expriment une raison d'insatisfaction de la qualité renvoient à un manque de variété (cf étude SMK) : les deux notions sont donc très largement confondues : il faudra intervertir l'ordre de ces questions lors de la prochaine enquête.

Cette confusion explique probablement la chute d'appréciation sur les desserts dans la mesure où les propositions ont été très largement améliorées par une réalisation d'entremets sur place par un pâtissier.

Action corrective Qualité 2016

Concernant la qualité, les produits qui apportaient le moins de satisfaction étaient Les poissons et les accompagnements. Mais leur taux de satisfaction est tout de même de 79%.

Action corrective proposée en 2016	Mise en place
- Réévaluer si possible la gamme des poissons proposés. Changement de fournisseur	avril 2017
- Augmenter la qualité en choisissant des garnitures plus en adéquation avec la saison	Avril 2017

Action supplémentaire mise en place par l'AUC: formation des cuisiniers en mai 2017 « Poissons et crustacés »

La mise en place d'une meilleure saisonnalité semble avoir participé à l'augmentation de la satisfaction concernant les accompagnements (garnitures).

Le changement de fournisseur concernant les poissons n'a pas apporté l'amélioration souhaitée.

Une partie des répondants qui expriment une raison d'insatisfaction sur la qualité des poissons estime que la présence d'arêtes est signe de moindre qualité. Les propositions du nouveau fournisseur ont élargi la gamme de poissons, et les propositions nouvelles amènent à la consommation de rouget, merlus,...

[Action corrective proposée Qualité 2017](#)

La diversité

La diversité peut prendre deux aspects : la variété des propositions sur un service, et la fréquence à laquelle reviennent les propositions.

Notons qu'il n'a pas été posé de question sur la diversité des fromages. Cet aspect ne nous semblait pas pertinent. A la lecture des résultats du paragraphe précédent, il aurait peut-être été judicieux de s'y intéresser de vérifier si l'insatisfaction est bien liée à la qualité et non à la variété.

Diversité des entrées

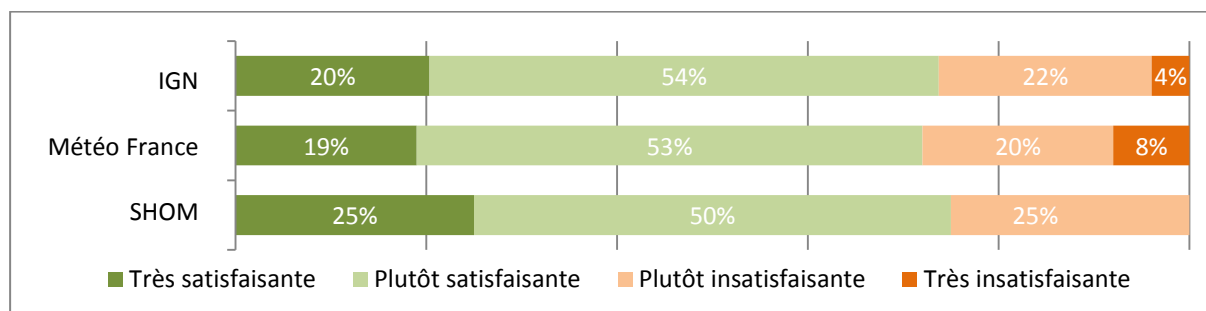
Concernant les entrées la question portait sur la variété des propositions.

La variété des entrées est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Très satisfaisante	20%	19%	25%	20%
Plutôt satisfaisante	54%	53%	50%	53%
Total satisfaisant	74% ↘11P	72% ↘5Pts	75% ↘11Pts	74% ↘10Pts
Plutôt insatisfaisante	22%	20%	25%	22%
Très insatisfaisante	4%	8%	0%	4%

Question 3 : Comment jugez-vous la variété de l'offre des entrées ?

74% des répondants sont satisfaits de la variété de l'offre d'entrée.

Si ce chiffre peut être considéré comme satisfaisant dans l'absolu (cf graphique ci-dessous), comparé au résultat de l'année précédente il est décevant.



Diversité des plats

Concernant les plats, nous avons étudié les deux aspects de la diversité.

D'abord satisfaction quant à la fréquence des propositions.

Les mêmes plats principaux reviennent-ils ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
A la bonne fréquence	75% ↗11Pt	65% ↗5Pt	50% ↗7Pt	73% ↗12Pt
Trop souvent	23%	33%	50%	28%
Pas assez souvent	2%	1%	0%	1%

Question: Trouvez-vous que les mêmes plats principaux sont proposés...

La diversité des plats s'est accrue selon la perception des usagers.

Ensuite nous avons étudié la satisfaction quant à la variété des propositions sur un service.

Quotidiennement diriez-vous que...	IGN	Météo France	SHOM	Total
Vous trouvez le plus souvent un plat à votre convenance	60%	59%	50%	60% ↘3Pts
Vous trouvez toujours un plat à votre convenance	23%	17%	25%	22% =
Vous trouvez peu souvent un plat à votre convenance	16%	24%	25%	18% ↗3Pts
Vous ne trouvez jamais un plat à votre convenance	1%	0%	0%	0% =

Question 5 : Quotidiennement diriez-vous que...

Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

La satisfaction est globalement bonne puisque 82% des répondants trouvent toujours ou le plus souvent un plat à leur convenance et que 73% trouvent que les plats reviennent à la bonne fréquence.

Ces deux indicateurs sont très proches de ceux de l'année précédente : l'un a augmenté, l'autre baissé dans de faibles proportions (2Pts et 3pts)

On peut noter cependant que seulement 22% trouve toujours un plat à leur convenance, ce pourcentage est en légère augmentation.

Une troisième question portait sur une nouvelle proposition intitulé « alternative à la consommation de produit carnés » mise en place cette année pour répondre à un maximum de « sensibilités ».

Une proposition alternative à la consommation de produits carnés a été mise en place de façon bihebdomadaire cette année. Estimez-vous que cette offre est présente :

Estimez-vous que cette offre est présente :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Trop souvent	10%	3%	0%	9%
A la bonne fréquence	54%	61%	25%	55%
Pas assez souvent	36%	35%	75%	36%

55% des répondants estiment que la fréquence est la bonne. Si ce résultat n'est pas très satisfaisant d'un premier abord, il montre que cette alternative issue des remontées des usagers a trouvé un public à ce rythme bihebdomadaire. En ajoutant à cela que 36% des répondants estiment que cette fréquence est trop faible, on peut estimer que cette initiative était très attendue. Portée par le conseil d'administration de l'AUC et encouragée par le secrétaire général de l'IGN pour de multiples raisons cette offre est à travailler pour obtenir un meilleur équilibre entre « bonne fréquence » et « trop » ou « pas assez ».

Diversité des desserts

Concernant les desserts la question portait sur la variété des propositions.

La variété des desserts est :	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Très satisfaisante	29%	21%	25%	27%	↘5Pts
Plutôt satisfaisante	54%	60%	50%	55%	↘3Pts
Total satisfaisant	83%	80%	75%	82%	↘8Pts
Plutôt insatisfaisante	14%	15%	25%	14%	↗5Pts
Très insatisfaisante	3%	5%	0%	3%	↗3Pts
Total insatisfaisant	17%	20%	25%	18%	↗3Pts

Comment jugez-vous la variété de l'offre des desserts ?

Le total de satisfaction de la diversité des desserts est 82%.

Cet indicateur a chuté de 8 Pts

Action corrective Diversité 2016

Concernant la diversité, l'axe d'amélioration portait sur le plat principal et notamment sur la fréquence à laquelle les recettes revenaient puisque 28% trouvaient cette fréquence trop élevée.

D'autre part la variété du plat principal pouvait être améliorée car seuls 25% des répondants trouvaient toujours un plat à leur convenance.

Action corrective	Mise en place
- Achat d'un logiciel de gestion qui permet de mieux appréhender la fréquence des plats, et offre des nouvelles propositions de recette	Octobre 2016
- Formation continue du personnel	Avril 2017

Si la fréquence des plats s'est améliorée d'après l'enquête de satisfaction, la variété des propositions ne semble pas appréciée puisque cet indicateur est à la baisse. L'enquête s'est déroulée en septembre/octobre, période charnière pour l'AUC. Le renouvellement des types de propositions n'a pas été apprécié. D'autre part la mise en place de l'alternative à la consommation de produits carnés de façon bihebdomadaire apporte satisfaction ces jours-là et frustration les autres jours pour la part d'utilisateurs qui souhaiteraient la voir plus fréquente. A l'inverse pour certains, elle réduit le choix (par principe).

Proposition action corrective Diversité 2017

L'adaptation aux besoins

Lors de la mise au point de l'enquête, l'adaptation aux besoins a été traduite par l'adéquation aux besoins nutritionnels de chacun, et aux contraintes diététiques de certains.

Bien entendu le besoin nutritionnel est subjectif et reste personnel pour les répondants qui n'ont pas de contrainte au sens médical.

Estimez-vous que les offres sont nutritionnellement :

Nutritionnellement les offres sont :	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Pas assez riches	3%	3%	0%	3%	↗2Pts
Équilibrées	82%	73%	75%	80%	↗8Pts
Trop riches	15%	24%	25%	17%	↘10Pts

Dans l'ensemble les propositions sont jugées équilibrées à 80%. C'est un bien meilleur résultat que l'année précédente

Si 17% des répondants, trouvent l'offre trop riche, ce chiffre est en recul de 10 points.

L'enquête spécifiait que les contraintes diététiques étaient à entendre comme des contraintes médicales et non comme un régime alimentaire correspondant à un choix.

8% des répondants qui fréquentent la cantine sont sujets à des contraintes diététiques ce qui n'est pas un chiffre négligeable : en effet, c'est 1 usager sur 12 qui déjeune à la cantine malgré une contrainte diététique. Si cette proportion est exactement identique à la première enquête, sa répartition est très différente. Les agents IGN sont moins nombreux à fréquenter la cantine en ayant une contrainte diététique alors que les agents de météo-France qui y sont sujet augmentent.

Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

Avez-vous des contraintes diététiques ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	6% ↘ 1pt	16% ↗ 4pts	0% ↘ 14pts	8% =
Non	94%	84%	100%	92%

Question : Etes-vous sujet à des contraintes diététiques* ?

*La cantine propose des offres variées qui peuvent répondre aux besoins nutritionnels de chacun. Elle propose notamment des plats pauvres en sel et/ou faible en calories.

Sur l'ensemble des agents sujets à des contraintes diététiques, plus de 8 répondants sur 10 estiment que la cantine répond en partie ou complètement à leurs contraintes.

La cantine répond-elle à vos contraintes ? (agent fréquentant la cantine)	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Oui, complètement	17%	22% ↗ 6Pts	0%	19%	↗ 4Pts
Oui, en partie	66%	61% ↗ 19Pts	0%	64%	↗ 9Pts
Non	17%	17% ↘ 25Pts	0%	17%	↘ 13Pts

Question : L'offre de la cantine répond-elle à vos contraintes diététiques ?

L'AUC répond aux contraintes de 83% des répondants (+13Pts)

L'AUC ne répond pas aux besoins de 13% des répondants sujets à des contraintes spécifiques (contre 30% en 2016)

L'affichage des allergènes incite 12% des répondants à fréquenter plus souvent la cantine. Cette proportion est stable par rapport à l'année précédente (11% en 2016).

Cette mesure est une obligation en restauration collective, cette question perd donc de son sens, et ne sera probablement pas suivie dans les enquêtes ultérieures.

L'affichage des allergènes vous incite-t-il à fréquenter la cantine ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	11%	13%	0%	12%
Non	89%	88%	100%	88%

Question : L'affichage des allergènes (qui a été mis en place) vous incite-t-il à fréquenter plus souvent la cantine ?

12% des répondants fréquentent plus la cantine car l'affichage des allergènes a été mis en place.

Action corrective adaptation aux besoins 2016

Action corrective	Mise en place
- Achat d'un logiciel de gestion qui peut permettre l'évaluation diététique des offres	Octobre 2017
- Sensibilisation du chef sur cette thématique.	Janvier 2017
- Proposition de plats allégés en calorie.	En place
- Renforcer l'affichage sur la composition des offres	Avril 2017
- Étudier les offres de manière à répondre à plus de « sensibilités »	Avril 2017

Les efforts menés sur cette problématique, l'affichage renforcé via le site internet et la mise en place de l'alternative à la consommation de produits carnés ont grandement amélioré la réponse aux contraintes diététiques de chacun. Cependant l'évaluation diététique des offres n'a pas été mise en place.

La fraîcheur

L'appréciation de la fraîcheur par les usagers a été traduite par une question qui fait appel à la subjectivité de chacun. En effet l'AUC respecte des normes sanitaires strictes et n'emploie que des produits répondant à ces normes.

*Les plats proposés par la cantine sont dans leur quasi-totalité des plats faits maison :
estimez-vous que leur fraîcheur est :*

Estimez-vous que leur fraîcheur est :	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Très Satisfaisante	54%	33%	75%	50%	↗4Pts
Plutôt satisfaisante	44%	59%	25%	47%	↘2Pts
Total satisfaisant	98%	92%	100%	97%	↗3Pts
Plutôt Insatisfaisante	2%	7%	0%	3%	=
Très insatisfaisante	0%	1%	0%	0%	=
Total insatisfaisant	2%	8%	0%	3%	↘1Pts

Au total, 97% des répondants sont satisfaits de la fraîcheur des plats.

L'hygiène

L'appréciation de l'Hygiène par les usagers a été traduite par une question qui fait appel à une perception subjective de l'Hygiène. En effet des contrôles d'hygiène sont réalisés régulièrement à l'AUC.

Des contrôles d'hygiène sont réalisés régulièrement à la cantine. Selon votre perception, diriez-vous que l'hygiène y est :

L'hygiène est:	IGN	Météo France	SHOM	Total	Variation
Très Satisfaisante	57%	40%	100%	54%	↘1Pts
Plutôt satisfaisante	41%	55%	0%	44%	↗1Pts
Total satisfaisant	98%	95%	100%	97%	↘1Pts
Plutôt Insatisfaisante	2%	4%	0%	2%	=
Très insatisfaisante	1%	1%	0%	1%	↘1Pts
Total insatisfaisant	3%	5%	0%	3%	↗1Pts

La quasi-totalité des répondants (97%) sont satisfaits de l'hygiène de la cantine. L'évolution n'est pas significative.

Axes d'améliorations et actions correctives

Quantité

Si la satisfaction globale de la quantité est bonne certains usagers trouvent la quantité trop faible.

<i>Action corrective proposée</i>	<i>Mise en place</i>
Adapter les quantités du plat principal à l'utilisateur : - Améliorer la communication des agents de l'AUC avec les usagers ; demander si la quantité est correcte	Janvier 2018

[Retour §action corrective Quantité 2016](#)

Qualité

Concernant la qualité, le produit qui apporte le moins de satisfaction est Le poisson.

Le changement de fournisseur n'a pas suffi à améliorer ce point, ni la formation technique du personnel. Nous estimons donc qu'il faut retravailler les recettes, et les propositions.

Bien qu'étant très satisfaisant les indicateurs ont baissé sur l'ensemble des produits étudiés (fromages, desserts, entrées, poissons), il faut donc repenser nos circuits d'achat mais aussi la façon de travailler les produits.

<i>Action corrective proposée en 2016</i>	<i>Mise en place</i>
- Développement de nouvelles fiches de recette	Décembre 2017
- Adaptation des cuissons	Janvier 2018
- Modification de l'encadrement en cuisine : recrutement d'un nouveau chef	décembre 2017
- Recours à des circuits courts de producteurs (légumes, fromage)	Avril 2018

[Retour §action corrective Qualité 2016](#)

Diversité

Concernant la diversité, l'axe d'amélioration porte sur la fréquence à laquelle les recettes reviennent, ainsi que sur l'alternative à la consommation de produits carnés.

<i>Action corrective proposée</i>	<i>Mise en place</i>
- Renouvellement de l'encadrement	Janvier 2018
- Renouvellement des recettes de desserts	Janvier 2018
- Etude globale de l'offre des desserts	Mars 2018
- Formation continue du personnel	Avril 2018
- Développer mieux l'alternative à la consommation de produits carnés	Avril 2018

[Retour §action corrective Diversité 2016](#)