

Sensibiliser les usagers

Les informer sur les avancées du projet, répondre à leurs questions en faisant intervenir des personnes extérieures au service de restauration collective comme les agriculteurs par exemple, proposer des animations sur les aliments (table de découverte) et leur mode de production, initier le débat sur les enjeux du développement durable et les actions individuelles possibles... Dans certains projets, est mis en place un(e) « référent(e) qualité » qui mange avec les convives une fois tous les 15 jours et échange avec eux sur le pourquoi du menu, son contenu, les processus de fabrication, les attentes. Ce référent joue à la fois un rôle de pédagogue et de suivi et de contrôle. Il dispose d'une grille d'indicateurs mise en place lors des commissions menu, ce qui permet d'établir des « courbes de suivi » qui sont régulièrement présentées au prestataire afin de faire évoluer ses offres vers plus de qualité et une meilleure satisfaction des convives.

Sensibiliser en restaurant scolaire

Communiquer auprès des parents

Tout changement lu sur le menu scolaire peut déclencher des appels téléphoniques en mairie, des courriers, des demandes de rendez-vous... Bien évidemment, le relais peut se faire par les délégués de parent d'élèves, à travers l'organisation d'une commission restauration qui va travailler en amont au nouveau cahier des charges. Mais il est impératif de pouvoir toucher le maximum de parents via l'organisation de conférence / débat sur le sujet, des articles réguliers dans le journal de la ville, des articles et informations dans la newsletter ou sur le site web... Ces rencontres et actions ont surtout l'avantage de communiquer et d'échanger sur de bonnes pratiques, de réfléchir sur la provenance des aliments... C'est un excellent moyen d'accompagner les parents dans leur démarche personnelle et ainsi d'éviter toute forme de culpabilité.

Informez sans s'imposer

En entreprise, cette phase de sensibilisation au moment des repas peut être mal perçue par les convives pour qui le déjeuner reste un moment de pause. Cette phase peut être réalisée en collaboration avec une structure associative qui représente alors un tiers souvent mieux accepté.

Travailler avec l'équipe enseignante et la direction

Un projet pédagogique complet peut être mis en place : sorties "vertes", mise en place d'un jardin, d'expositions faites par les élèves, participer à la semaine du goût... Ces actions peuvent être réalisées avec plusieurs partenaires tels que la DDJS (Direction Départementale jeunesse et Sports), GRAINE (Groupe Régional d'Animation et d'Initiation à la Nature et l'Environnement) (ou association en éducation à l'environnement), CIVAM, GAB, CPIE (Centre permanent d'Initiatives pour l'Environnement),... Les thèmes peuvent être en rapport avec des produits particuliers dont on voudra faire apprécier la diversité de goûts et d'aspects et/ou en lien avec une saison, ce qui permettra d'éveiller les convives la notion de rythmes saisonniers. On peut par exemple faire en avril-mai une animation sur les légumes nouveaux, ou bien en septembre une animation sur les anciennes variétés de tomates (cœur de bœuf, green zebra, rose de Berne...), en novembre sur les variétés de courges...

Mettre en place des visites de terrains, témoignages, tables de découverte

Le consommateur privilégie "le parler et le montrer" et les agriculteurs sont souvent les meilleurs vecteurs d'information et d'explication sur l'agriculture. Les visites de terrains et les rencontres ou le témoignage d'agriculteurs lors d'un débat ou à l'occasion d'une table découverte de produits, sont des temps très importants pour l'appropriation des enjeux. Les « Tables découverte » permettent de communiquer directement avec les convives, de parler des produits choisis, de leurs variétés... Elles offrent des temps festifs et rompent avec l'image des produits naturels qui seraient diététiques ou de régime. Les convives peuvent goûter sans être contraints (leur repas est déjà sur le plateau), et se faire une idée. Ainsi, lorsque ces produits sont présentés au self, ils bénéficient d'une reconnaissance immédiate de la part des convives.



/// DES STRUCTURES POUR VOUS ACCOMPAGNER

> L'association **UN PLUS BIO** – Unis à Plusieurs vers la Bio -, qui porte depuis 2002 au niveau national le concept « manger Bio ® » initié par les CIVAM du Gard en 1993, accompagne la mise en place de démarches pérennes de restauration collective bio et de qualité. Son réseau interrégional est constitué de tous les acteurs jouant un rôle décisionnel ou opérationnel dans de telles démarches : élus et agents territoriaux, gestionnaires et cuisiniers, convives, associations citoyennes et de parents d'élèves, professionnels de l'éducation, de la santé et du développement durable, agriculteurs et agents de développement.

Elle propose des temps collectifs de travail - rencontres thématiques et de débat, sensibilisation, information, formation - et des outils - Dossier thématique, lettre électronique, DVD, fiches éducatives, fiches produits, fiches menus - accessibles via le site www.unplusbio.org.

> La **FNAB** - Fédération Nationale d'Agriculture Biologique a réalisé de nombreux outils et des documentations variées sur l'introduction des produits bio dans la restauration collective. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet, www.repasbio.org et en particulier dans la rubrique « Informer et éduquer » pour les aspects de sensibilisation (pour laquelle il est nécessaire de s'identifier).

Par ailleurs, pour favoriser les liens entre tous les acteurs, la FNAB a pour projet de faire émerger un réseau national qui permette un échange dynamique des bonnes pratiques sur la restauration collective. Ce réseau, prévu pour 2010, sera valorisé par une lettre d'information trimestrielle.