



STANDARDS DE QUALITÉ SUISSES POUR UNE RESTAURATION COLLECTIVE PROMOUVANT LA SANTÉ



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
**Office fédéral de la sécurité alimentaire et
des affaires vétérinaires OSAV**



*Schweizer Verband für Spital-,
Heim- und Gemeinschaftsgastronomie*

Suis-moi, je vais te
montrer ce qui fait
du bien à tes clients





1.	CONTEXTE ET OBJECTIFS	4
2.	CONDITIONS-CADRES	6
2.1	Les consommateurs de la restauration collective	6
2.2	La promotion de la santé comme composant de la philosophie d'entreprise	6
2.3	Les collaborateurs du service de restauration collective	7
2.3.1	Formation et formation continue	8
2.3.2	Gestion des interfaces	8
2.4	Dispositions juridiques	9
3.	COMPOSITION DE L'OFFRE ALIMENTAIRE	11
3.1	Standards alimentaires	11
3.1.1	Utilisation des aliments selon leurs groupes	12
3.1.2	Taille des portions	13
3.2	Conception du plan des menus et production des mets	16
3.2.1	Conception du plan des menus	16
3.2.2	Le modèle d'assiette équilibrée pour la conception des repas	17
3.2.3	Préparation, durée de maintien en température et qualité sensorielle des plats	18
4.	COMMUNICATION	20
4.1	Communication avec les consommateurs	20
4.1.1	Culture de communication basée sur le feed-back	21
4.1.2	Marketing nutrition-santé	21
4.2	Communication entre les collaborateurs du service de restauration collective	22
4.3	Communication avec les fournisseurs	23
4.4	Communication interdisciplinaire	23
5.	AMBIANCE	24
5.1	L'ambiance et ses facteurs d'influence	24
5.2	Aménagement des espaces et des créneaux horaires	25
6.	DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RENTABILITÉ	26
7.	MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS	27
7.1	La Petite Conscience, votre guide	27
7.2	Auto-évaluation	27
7.3	Plateforme internet	27
7.4	Outils de communication	27
8.	ANNEXES	28
8.1	Valeurs de référence D-A-CH pour les apports en énergie et nutriments appliquées à la restauration collective	28
8.2	Informations complémentaires	32
8.2.1	Graisses et huiles Liste des aliments et mets gras	32
8.2.2	Types de liaison (système de production)	34
8.2.3	Systèmes de distribution	34



CHÈRES LECTRICES, CHERS LECTEURS,

« Une alimentation équilibrée doit être source de plaisir. »



Depuis plusieurs décennies, nos habitudes alimentaires connaissent d'importants bouleversements : nous nous restaurons partout et à n'importe quelle heure. Toujours plus d'enfants et d'adultes mangent au moins une fois par jour hors de chez eux. L'offre de la restauration ne respecte bien souvent pas les critères garantissant une alimentation équilibrée : nous mangeons trop salé, trop gras et trop sucré.

En conséquence, de plus en plus de personnes sont en surpoids et souffrent de maladies non transmissibles (MNT), comme le diabète, le cancer ou les maladies cardiovasculaires. Ces MNT font grimper les coûts de la santé en Suisse et représentent 80% de ces coûts. Mieux vaut donc prévenir que guérir, c'est aussi moins coûteux. Cela permet de soulager notre système de santé, mais aussi l'économie nationale dans son ensemble.

Les documents concernant la stratégie de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et de l'Union européenne (UE) indiquent que le phénomène du surpoids comme facteur de risque pour les MNT a pris de l'ampleur. Ils soulignent aussi que des mesures doivent être prises au plus vite. Dans cette optique, le Département fédéral de l'intérieur a demandé à l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV) d'actualiser la Stratégie suisse de nutrition. La nouvelle version a été publiée le 12 juin 2017. Cette stratégie a pour objectif de renforcer les connaissances de la population en matière d'alimentation. Il s'agit aussi d'amé-

liorer les conditions-cadres, par exemple en optimisant la composition des denrées alimentaires et l'offre de la restauration. Le DFI a chargé l'OSAV de concrétiser la stratégie sous la forme d'un plan d'action d'ici à fin 2017. Cela doit se faire en collaboration avec les principaux partenaires, notamment de l'économie, de la promotion de la santé et de la nutrition, ainsi que les organisations de consommateurs et la recherche.

La restauration collective constituera l'un des thèmes centraux de ce plan d'action. Selon les estimations, près d'un million de personnes prennent, au minimum, un repas quotidien dans une cantine ou un restaurant sur leur lieu de travail, à l'hôpital, dans un établissement médicosocial ou à l'école.

Afin de soutenir les responsables des établissements qui fournissent ces prestations, la Confédération a demandé en 2009 à la Haute école spécialisée bernoise d'élaborer des « Standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé ». Le catalogue de critères qui a ainsi été établi sert depuis lors de base à la mise en œuvre d'une restauration collective promouvant la santé. En voici la nouvelle version.

Le personnage de la Petite Conscience vous accompagne dans la mise en œuvre des standards de qualité et suggère des moyens simples pour que votre établissement puisse facilement mesurer et documenter ses progrès. La Petite Conscience vous permet aussi de mettre en avant votre engagement pour proposer à vos clients une alimentation saine.

Vous pouvez encourager vos clients à choisir une alimentation équilibrée. La balle est désormais dans votre camp!

Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans cette entreprise!

Liliane Bruggmann

Office fédéral de la sécurité alimentaire et
des affaires vétérinaires OSAV
Responsable du secteur Nutrition



CHÈRES LECTRICES, CHERS LECTEURS,



Il faut bien l'avouer: les termes qualité, standards et promotion de la santé n'ont pas nécessairement une connotation très positive pour la restauration collective. La qualité est une évidence dans notre branche et nous donnons le meilleur de nous mêmes chaque jour, même si la reconnaissance n'est pas toujours au rendez-vous. Les standards se sont imposés depuis longtemps dans bon nombre de domaines : sans eux, il serait impossible de faire face à la complexité et à l'ampleur de nos tâches quotidiennes. Pourtant, ce ne sont pas les standards que nos clients apprécient le plus, mais plutôt la créativité, la flexibilité et la variété. Nous avons conscience de notre grande responsabilité pour une alimentation saine et nous l'assumons. Cependant, nous respectons aussi les choix de nos clients, qui ne correspondent pas toujours à notre offre promouvant la santé.

Comment faire alors pour que les standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé deviennent la norme dans les services de restauration des hôpitaux, des établissements médicosociaux et des collectivités, et qu'ils soient acceptés par les clients ? Les représentants de la branche se sont réunis en décembre 2015 lors d'un atelier pour réfléchir au sujet. Ils ont convenu du fait que les standards existants étaient utiles, adaptés, exhaustifs et qu'ils pouvaient être mis en œuvre.

Le groupe a cependant mis en évidence trois grands points faibles pour lesquels il fallait trouver des solutions:

- La mise en œuvre au quotidien doit être ludique, plaire au client et le faire participer.
- Il s'agit d'élaborer une marque attrayante, synonyme de légèreté, plaisir et saveur, qui garantisse une présence facilement identifiable et innovante sur le marché.
- Il faut développer des outils modernes qui permettent aux établissements de gagner du temps.

Mais comment satisfaire toutes ces exigences alors que la branche est très hétérogène, qu'il s'agisse de la taille des établissements, de la variété des repas à servir, de l'âge et des besoins des clients ? Nous avons fait appel à des spécialistes pour nous aider dans cette recherche du graal. Autant vous le dire tout de suite : nous n'avons pas trouvé le graal. Cependant, nous avons parcouru un chemin passionnant et abouti à un résultat qui nous plaît plus encore : la Petite Conscience!

Et maintenant, que va-t-il se passer? La Petite Conscience a plus d'un tour dans son sac, elle bouillonne d'idées et vous apportera son aide pour mettre en œuvre les standards de façon simple et ludique. Faites-lui une place dans votre entreprise : nous vous promettons qu'en plus de vous apporter une aide précieuse, elle dessinera aussi un sourire sur le visage de vos collaborateurs et de vos clients. Et il est bien connu que sourire c'est bon pour la santé!

Thomas Leu
Président

Dorothee Stich
Directrice

Schweizer Verband für Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie



1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

En Suisse, près d'un million de personnes mangent chaque jour dans les services de restauration d'un hôpital, d'un établissement médicosocial ou d'une collectivité. Ces services de restauration peuvent ainsi contribuer de façon essentielle à une offre nutritionnelle saine et équilibrée pour la population.

ÉLABORATION DES STANDARDS DE QUALITÉ

Des représentants de 30 pays européens, dont la Suisse, avaient élaboré en 2007 des stratégies de prévention et de promotion de la santé fondées sur l'alimentation et l'activité physique. Ils s'étaient, entre autres, fixé comme objectif d'augmenter de 30 % le nombre de services de restauration collective proposant des repas sains d'ici à 2010. Ils recommandaient aussi d'améliorer la qualité de la restauration hors domicile, en élaborant et mettant à disposition des standards de qualité scientifiquement établis et réalistes. En effet, les standards de qualité facilitent l'introduction et la vérification en continu des directives nutritionnelles de la restauration collective, et offrent ainsi aux clients la possibilité de choisir une alimentation saine et variée.

En Suisse, un groupe de recherche constitué de scientifiques spécialisés en nutrition et de praticiens de la Haute école spécialisée bernoise (HESB), de la Haute école de santé – Genève (HEdS) et de la Société Suisse de Nutrition (SSN) a développé des standards de qualité scientifiquement établis et réalistes permettant d'améliorer la qualité de la restauration hors domicile. Le projet a été réalisé dans le cadre du Programme national alimentation et activité physique (PNAAP) 2008 à 2012 demandé par le Conseil fédéral. La collaboration avec un groupe d'experts a permis d'identifier les problèmes rencontrés dans la restauration collective et de définir des objectifs. La stratégie « Good Practice » (stratégie des bonnes pratiques) est un instrument d'amélioration continue de la qualité

qui a fait ses preuves. Grâce à sa mise en œuvre, il a été possible d'associer des éléments de la gestion de la qualité habituelle en restauration collective aux principes de promotion de la santé pour déboucher sur une approche globale de gestion. Pour finir, les objectifs ont été convertis en critères de qualité vérifiables. Le catalogue de critères qui en résulte sert aujourd'hui de standard de qualité en Suisse pour la mise en œuvre d'une restauration collective promouvant la santé.



GROUPES CIBLES ET DOMAINES D'ACTION DES STANDARDS DE QUALITÉ

Les standards de qualité fixent les objectifs qu'une entreprise pense adaptés et souhaite atteindre. Ils s'adressent à toutes les personnes intéressées qui sont actives dans la restauration collective ou dans la promotion de la santé en entreprise, en particulier à la direction des services de restauration collective et du siège. Les standards de qualité ont été développés pour les domaines Business, Care et Education. Ils concernent tous les établissements de restauration. Ils sont adaptés aux clients qui bénéficient de l'offre alimentaire standard/ordinaire proposée par chaque établissement et ne sont pas valables pour ceux qui suivent un régime spécifique.

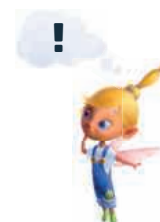
En plus des conditions-cadres de base, les standards de qualité englobent aussi les domaines suivants :

- l'offre nutritionnelle,
- la communication,
- l'ambiance,
- la durabilité / rentabilité.

Dans le présent document, la Petite Conscience attire votre attention sur les critères à respecter dans chaque domaine.

LE RÔLE DE LA PETITE CONSCIENCE

Les standards de qualité promeuvent une alimentation saine selon les recommandations de la Stratégie suisse de nutrition élaborée par la Confédération. En adaptant son offre aux standards de qualité définis par la Confédération, la restauration collective contribue dans une large mesure à une alimentation saine. La Petite Conscience soutient tous les collaborateurs de la restauration dans la mise en œuvre quotidienne des standards et permet de mettre en place une communication ludique avec les clients. Elle met aussi à disposition des moyens simples pour que les établissements puissent mesurer et documenter leurs progrès.





2. CONDITIONS-CADRES

2.1 LES CONSOMMATEURS DE LA RESTAURATION COLLECTIVE



La composition des groupes, respectivement des groupes-cibles, qui prennent leurs repas dans un service de restauration collective a une importance capitale. Leurs exigences et leurs attentes par rapport à la restauration influencent fondamentalement la conception de l'offre.

Les consommateurs des trois domaines Business, Care et Education se distinguent au niveau de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs exigences par rapport à l'offre alimentaire et à l'aménagement des espaces. A vrai dire, au-delà du groupe d'âge ou de personnes, chaque consommateur a ses propres attentes et exigences.

Les besoins en énergie et nutriments d'un ouvrier de l'industrie du bâtiment, par exemple, se distinguent clairement de ceux d'une employée de bureau ou d'un écolier. En conséquence, les recommandations de la Société Suisse de Nutrition (SSN), telles que la pyramide alimentaire suisse, décrivent comment couvrir de façon adéquate les besoins nutritionnels moyens d'une personne appartenant à une catégorie d'âge ou à une population définie.

Mais les diverses attentes et exigences sont aussi dues aux différents contextes sociaux et aux habitudes alimentaires individuelles des consommateurs. Ces dernières peuvent par exemple être influencées par la religion, la culture, une allergie ou être liées à une maladie. Dans la mesure du possible, il convient de tenir compte de la diversité des habitudes alimentaires des consommateurs (cf. chapitre 3).



Connaître les besoins et les attentes des consommateurs pour concevoir et optimiser l'offre alimentaire est important. En effet, seule une optimisation de l'offre peut satisfaire les consommateurs et garantir ainsi une

haute fidélisation du client. Dès lors, interroger régulièrement les consommateurs et favoriser les échanges interactifs avec le service de restauration collective sont d'une grande importance (cf. chapitre 4).

2.2 LA PROMOTION DE LA SANTÉ COMME COMPOSANT DE LA PHILOSOPHIE D'ENTREPRISE

De nombreuses personnes passent une grande partie de leur journée sur leur lieu de travail, à l'école, à l'hôpital ou dans un établissement médico-social. En matière de restauration collective, ce constat s'applique autant aux consommateurs qu'aux collaborateurs (cf. chapitre 2.3). Tous consomment régulièrement au moins un repas dans le service de restauration collective d'une entreprise, d'une institution, d'une organisation ou dans un environnement proche.

C'est la raison pour laquelle la promotion de la santé au sein de l'entreprise et particulièrement au sein de la restauration collective revêt une grande importance. Les éléments contribuant à la satisfaction et au maintien de la santé des consommateurs et des collaborateurs sont:

- une offre alimentaire équilibrée du point de vue nutritionnel et physiologique,
- un marketing nutrition-santé
 - basé sur des fondements scientifiques,
 - mené au sein du service de restauration collective ou sur le lieu de travail,
- la promotion d'un environnement de travail propice à la santé.

Ces aspects seront approfondis dans les chapitres qui suivent.

La promotion de la santé des consommateurs et des collaborateurs se doit d'être un élément fondamental de la philosophie de l'entreprise.





Outre les orientations stratégiques et les principes de gestion, la charte d'entreprise définit avant tout la responsabilité de l'entreprise par rapport à ses collaborateurs et à la société. Elle inclut à la fois une obligation de promotion de la santé et la mise en pratique d'une restauration collective promouvant la santé. Cet engagement représente un facteur de qualité et d'investissement pour l'entreprise, car des collaborateurs et consommateurs en bonne santé et satisfaits sont toujours un avantage.



Les trois principes d'action de promotion de la santé mentionnés ci-après doivent être reconnus et appliqués en restauration collective, en particulier par la direction:

- **Responsabilisation**
Des mesures de soutien sont prises et des actions sont réalisées pour renforcer les compétences de chaque consommateur et de chaque collaborateur. Ainsi, chaque personne est en mesure de prendre les décisions qui s'imposent pour promouvoir sa santé.
- **Participation**
Les consommateurs et les collaborateurs sont associés activement à chaque étape des activités de promotion de la santé.
- **Egalité des chances sur le plan de la santé**
Il convient de donner les mêmes possibilités et conditions à tous les consommateurs et collaborateurs, pour leur permettre de développer leur potentiel santé au maximum.

Lors de l'application de ces principes d'action en restauration collective, on devrait considérer les aspects suivants dans la charte d'entreprise:

- Il convient d'offrir à tous les membres du groupe-cible la possibilité de se nourrir en restauration collective. Pour ce faire, les horaires et l'aménagement des espaces doivent être adaptés aux besoins.
- L'offre alimentaire équilibrée du point de vue nutri-

tionnel et physiologique se base, quant à sa variété et sa diversité, sur la pyramide alimentaire suisse et sur les valeurs de référence des sociétés de nutrition allemande, autrichienne et suisse (D-A-CH). Cet aspect et l'implication active des consommateurs, par exemple lors de la planification des menus, permettent aux consommateurs de choisir de manière responsable et compétente les mets qui satisferont leurs besoins.

- Les prix sont calculés de manière à permettre à tous les membres des groupes-cibles de bénéficier d'une restauration promouvant la santé.
- Les prestataires et les consommateurs du service de restauration s'engagent en faveur d'une gestion durable et de la protection de l'environnement.
- Un concept global d'information et de formation continue encourage la compétence et la motivation des collaborateurs et des consommateurs.
- Grâce à une ambiance agréable, la communication entre collaborateurs et consommateurs, et au sein de chacun de ces groupes, est favorisée; elle contribue à augmenter leur satisfaction.
- L'entreprise a recours à des feed-back (culture de communication accessible). L'entreprise prend au sérieux les besoins et les attentes de ses collaborateurs et des consommateurs.

2.3 LES COLLABORATEURS DU SERVICE DE RESTAURATION COLLECTIVE

Le succès d'un service de restauration collective dépend en grande partie des compétences de ses collaborateurs, et ce à tous les niveaux de l'entreprise.

Le personnel qualifié devrait disposer de compétences professionnelles spécialisées et adaptées, autant au niveau de la direction, de la cuisine que du service. Il devrait être composé de collaborateurs disposant de l'une des qualifications suivantes:





- gérant(e)/chef(fe) d'établissement de restauration collective, chef(fe) de cuisine/ de production avec diplôme fédéral,
- cuisinier(ère) en hôtellerie et restauration, cuisinier(ère) d'hôpital, de home, de restauration collective avec brevet fédéral, cuisinier(ère), cuisinier(ère) en diététique,
- responsable/chef(fe) de restauration avec diplôme fédéral, spécialiste en restauration, restaurateur(trice), intendant(e) en hôtellerie et restauration,
- diététicien(ne) diplômé(e) ES/HES.

De même, tous les collaborateurs qui accomplissent des travaux de préparation ou de nettoyage contribuent de manière importante au succès de la restauration collective.

Pour garantir la qualité dans le service de restauration collective, il est nécessaire que tous les groupes professionnels prennent régulièrement part à des cours de perfectionnement et de formation continue, particulièrement concernant la diététique et la gestion d'entreprise.

Pour que chaque collaborateur connaisse ses tâches et ses compétences, on devrait disposer d'une description de poste et, dépendant de la taille du service, d'instructions de travail pour tous les postes du service de restauration.

Celles-ci sont d'une grande aide lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs et devraient être mises à jour conjointement avec les collaborateurs à intervalles réguliers. A cette occasion, on devrait clarifier si les qualifications du collaborateur correspondent toujours au profil requis défini dans la description de poste.

2.3.1 FORMATION ET FORMATION CONTINUE

Chaque service de restauration collective doit disposer d'un concept de formation global pour la formation et la formation continue de ses collaborateurs, de même que pour l'intégration des nouveaux collaborateurs. Ce concept doit contenir les éléments suivants:



- sécurité des aliments et hygiène,
- gestion de la communication et de l'information,
- alimentation saine et équilibrée,
- science et technologie alimentaire et préparation des aliments,
- aspects de la protection de la santé et de la sécurité au travail.

Il convient que chaque collaborateur participe à un cours de formation au moins une fois par année. Le service de restauration collective devrait tenir un registre des formations dans lequel il consigne les noms des participants et le contenu de la formation suivie.

2.3.2 GESTION DES INTERFACES

Un service de restauration collective se caractérise par ses multiples interfaces: d'une part à l'intérieur du service et d'autre part vers l'extérieur, soit avec l'entreprise principale, les consommateurs et les prestataires de service.

On devrait nommer une personne responsable de la coordination de ces interfaces et d'une équipe interdisciplinaire (cf. chapitre 4.4). Idéalement, cette importante fonction dans le service de restauration collective est assumée par une personne qualifiée et compétente dans le domaine de la nutrition. Dès lors, cette personne doit disposer de solides connaissances en nutrition et sciences alimentaires. Elle devrait avoir, de plus, des connaissances supplémentaires en gestion de la qualité et de l'hygiène, sur les dispositions légales relatives à la restauration collective, en technologie culinaire, en gestion d'entreprise, en marketing et en gestion de projets dans la promotion de la santé.

Grâce à son éventail de connaissances, la personne qualifiée en nutrition peut apporter son soutien au service de restauration collective, aussi bien au niveau de l'optimisation des processus que de la planification et de la réalisation d'activités dans le domaine de la promotion de la santé.

De part sa fonction, la personne qualifiée en nutrition



s'occupe aussi de la mise en pratique de ces standards de qualité et conseille le service de restauration collective en matière d'alimentation. Cela comprend par conséquent l'élaboration et la vérification de la carte des menus, de même que la planification et la mise en pratique d'un concept de marketing nutrition-santé.

2.4 DISPOSITIONS JURIDIQUES



L'activité d'un service de restauration collective est soumise à diverses lois et ordonnances. Pour qu'une entreprise fonctionne bien, il est important de respecter les dispositions juridiques.

La protection de la santé des clients et des collaborateurs devrait toujours rester au premier plan.

SÉCURITÉ DES DENRÉES ALIMENTAIRES ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Connaître et appliquer correctement le droit alimentaire suisse, des conditions *sine qua non* pour produire des repas et des boissons sans danger pour le consommateur. Parmi les principales bases juridiques, on peut notamment citer :

- la loi sur les denrées alimentaires (LDAL, RS 817.0)
- l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODALOUS, RS 817.02)
- l'ordonnance du DFI sur l'hygiène (OHyg, RS 817.024.1)
- l'ordonnance sur l'exécution de la législation sur les denrées alimentaires (OELDAL, RS 817.042)
- l'ordonnance du DFI sur les résidus de substances pharmacologiquement actives et d'additifs pour l'alimentation animale dans les denrées alimentaires d'origine animale (ORésDALan, RS 817.022.13)
- l'ordonnance du DFI sur les limites maximales applicables aux résidus de pesticides présents dans ou sur les produits d'origine végétale ou animale (OPOVA, RS 817.021.23)
- l'ordonnance sur les contaminants (OCont, RS 817.022.15)

- l'ordonnance sur les additifs (OAdd, RS 817.022.31)
- l'ordonnance du DFI concernant l'information sur les denrées alimentaires (OIDAL, RS 817.022.16)

Une vue d'ensemble de toute la législation alimentaire est disponible sur le site Internet de l'OSAV, si vous effectuez une recherche avec « Droit alimentaire 2017 ».

Il convient par ailleurs de :

- mettre en place un système d'autocontrôle fondé sur la méthode HACCP (*Hazard Analysis of Critical Control Points*),
- prévoir des formations régulières pour les collaborateurs.

Dans ce contexte, les documents d'application, comme les lettres d'information et les guides des bonnes pratiques par branche d'activité, devraient aussi être pris en considération.

ÉTIQUETAGE DES DENRÉES ALIMENTAIRES

L'étiquetage et la publicité des denrées alimentaires sont réglementés dans l'ordonnance du DFI concernant l'information sur les denrées alimentaires (OIDAL). C'est également le cas des allégations nutritionnelles et des allégations de santé.

Quiconque remet des aliments doit informer les acheteurs, à leur demande, de la provenance (pays de production), de la dénomination spécifique et de la composition (ingrédients) de l'aliment. Le vendeur de produits proposés en vrac ou dans les restaurants, les hôpitaux, les cantines d'entreprise et les établissements similaires doit donc fournir les mêmes renseignements que pour les denrées alimentaires préemballées. Il peut cependant donner certaines indications oralement (OIDAL).

Par contre, la provenance de la viande et du poisson doit figurer par écrit dans la plupart des cas. En ce qui concerne la présence d'ingrédients (et de certains auxiliaires technologiques) allergènes, cette information peut être donnée par oral uniquement dans certaines conditions : d'une part, il est mentionné par écrit et de manière bien visible qu'elle



peut être demandée oralement et, d'autre part, le personnel en a connaissance ou une personne formée peut la fournir immédiatement. Cette règle est toujours applicable, que ces allergènes soient ajoutés intentionnellement ou contaminent involontairement un produit (OIDAL).

Le client doit pouvoir prendre connaissance de toutes les indications requises au moment où il achète une denrée ou qu'il choisit son menu ou son repas. C'est pourquoi il est recommandé d'ajouter des indications sur le menu ou des renseignements complémentaires à l'intention des personnes allergiques.

La transmission des informations, en particulier sur les contaminations involontaires, présuppose un sens marqué des responsabilités dans l'établissement de restauration collective, d'excellentes connaissances de l'entreprise et une bonne formation du personnel. C'est pour cette raison que chaque équipe devrait désigner quelqu'un qui serait chargé de répondre aux questions des personnes allergiques. De plus, les collaborateurs devraient pouvoir consulter de la documentation sur la composition des plats proposés et sur leur potentiel allergène.

Étant donné qu'il faut dans tous les cas éviter de donner des renseignements erronés, le vendeur ne doit pas hésiter à admettre son ignorance quand, malgré tous ses efforts, il n'est pas en mesure de répondre à la question du consommateur.¹

SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PROTECTION DE LA SANTÉ

Des places de travail sûres, dans un environnement exempt de dangers pour la santé, contribuent à la satisfaction et à l'efficacité des collaborateurs, et constituent une composante indissociable d'une restauration collective promouvant la santé.

Dans de nombreux établissements, les absences pour accident ou maladie constituent un facteur économique à prendre au sérieux. Le seul moyen de réduire ces absences est d'appliquer de manière efficace les dispositions légales

relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé. A ce sujet, les directives de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), de même que les recommandations spécifiques du «Manuel Sécurité au travail» de GastroSuisse, Hotelleriesuisse et Swiss Catering Association, sont d'une grande aide pour l'industrie hôtelière et la restauration.

GESTION DE L'HYGIÈNE

Les présents standards définissent les objectifs en rapport avec la qualité et la promotion de la santé qu'il serait souhaitable d'atteindre au moyen d'une organisation globale et d'une coordination du service de restauration collective. **Dans ce cadre, il est impératif d'appliquer un système global pour la gestion de l'hygiène, car celle-ci est le fondement d'une restauration collective professionnelle et organisée.** Un important élément pour la gestion de l'hygiène est l'introduction d'un système d'autocontrôle qui s'appuie sur la méthode HACCP. Celui-ci devrait se fonder sur les dispositions légales et des recommandations de la branche. Le système d'autocontrôle prévoit le recensement des points critiques relatifs à l'utilisation des denrées alimentaires au moyen d'une analyse des dangers, et l'identification des étapes des processus qui nécessitent un contrôle (par exemple, check-lists pour la vérification du respect des températures à atteindre).

Une température de service minimale de 65 °C pour les plats chauds et maximale de 5 °C pour les plats froids périssables doit être garantie. Il est impératif d'optimiser les durées de stockage, de préparation et de service pour améliorer la sécurité sanitaire des aliments et pour réduire les pertes de valeurs nutritionnelles.

C'est pourquoi on devrait travailler d'après le principe «first in – first out» (FIFO) et veiller à des conditions de stockage optimales. Il est conseillé d'effectuer, à intervalles réguliers, des prélèvements et des analyses des denrées alimentaires ainsi que des objets usuels. Il est en outre recommandé de quotidiennement prélever des échantillons témoins dans un service de restauration collective pour permettre leur analyse en cas de suspicion.

¹ Des informations complémentaires au sujet des allergies sont disponibles auprès de aha! Centre d'allergie suisse : www.aha.ch



3. COMPOSITION DE L'OFFRE ALIMENTAIRE

L'offre alimentaire d'un service de restauration collective doit être conçue de telle manière à permettre aux consommateurs de faire leur choix parmi une proposition variée de plats et d'aliments promouvant la santé, et cela à chaque repas. En ce qui concerne les repas chauds, le consommateur devrait toujours avoir deux offres à choix. Il en est de même pour les collations, dont plusieurs possibilités doivent être mises à disposition.

Il faut donc intégrer à l'offre existante des denrées promouvant la santé de manière constante, et sans cesse informer les consommateurs sur les principes d'une alimentation équilibrée.



La pyramide alimentaire suisse ainsi que les valeurs de référence D-A-CH constituent les bases pour la réalisation d'une offre promouvant la santé. Les valeurs de référence pour les apports nutritionnels D-A-CH ont été élaborées conjointement par la Société allemande de nutrition (DGE), la Société autrichienne de nutrition (ÖGE) et la Société Suisse de Nutrition (SSN).

3.1 STANDARDS ALIMENTAIRES

Dans le but de concevoir une offre alimentaire qui corresponde aux principes d'une alimentation saine et savoureuse conformément à la pyramide alimentaire suisse (cf. figure 1), nous procéderons ci-dessous à l'adaptation de ces principes aux exigences de la restauration collective.



Figure 1: Pyramide alimentaire suisse (© Société Suisse de Nutrition SSN, Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires OSAV) Recommandations alimentaires pour adultes, alliant plaisir et équilibre.



Il va sans dire que l'on doit prendre en compte les préférences alimentaires des consommateurs lors de l'application sur le terrain.

3.1.1 UTILISATION DES ALIMENTS SELON LEURS GROUPES

L'offre de repas et de denrées alimentaires contribue de manière importante à couvrir les besoins journaliers en énergie et en nutriments des consommateurs. Et ces mêmes consommateurs devraient optimiser leurs apports énergétiques et nutritionnels en choisissant de manière responsable et en sélectionnant les plats et les aliments promouvant la santé.

Selon les bases scientifiques précitées, les groupes d'aliments inscrits dans le tableau 1 (cf. page 14) doivent être intégrés dans l'offre quotidienne des repas. Le choix d'aliments présenté assure la qualité de l'offre alimentaire pour les repas principaux et les collations.



Ainsi, on doit tenir compte des critères mentionnés ci-dessous lors de la conception de l'offre alimentaire:

- Proposer trois portions de légumes et deux portions de fruits par jour pour la restauration complète, dont au moins une portion de légumes sous forme de crudités.
- Présenter trois portions de lait ou de produits laitiers par jour pour la restauration complète.
- Idéalement intégrer à l'offre une portion de fruits oléagineux par jour pour la restauration complète.



Indépendamment des critères cités précédemment, les points mentionnés ci-dessous sont valables pour l'offre alimentaire de manière générale pour les restaurations complète et partielle.

- Faire usage des huiles et des graisses à tartiner avec parcimonie. Ne pas dépasser 10 g par repas et par personne pour la préparation. En d'autres termes, l'adjonction d'huiles et de graisses à tartiner ne doit pas dépasser 30 g par personne et par jour pour la restauration complète.

- Proposer au maximum deux plats riches en graisses par semaine.²
- Saler les repas avec modération. Faire usage des condiments salés en poudre ou liquides de façon contrôlée et avec parcimonie. Un repas ne devrait pas contenir plus de 2,5 g de sel ou 1 g de sodium par personne. Ne mettre les condiments salés en poudre ou liquides à disposition des consommateurs que sur demande de ceux-ci.
- Epicer les plats au moyen d'herbes aromatiques ou d'épices fraîches, séchées ou congelées.
- Mettre de l'eau du robinet à disposition des consommateurs au moyen d'un système hygiénique de distribution à chaque repas, soit gratuitement soit à prix avantageux.
- Ne proposer des boissons alcoolisées que lors d'occasions spéciales telles que les apéritifs, fêtes d'entreprise ou d'institution, et conformément au groupe-cible.
- Utiliser au moins 25 % de denrées alimentaires de saison et /ou produites localement.
- Les douceurs, les pâtisseries, les confiseries, les amuse-bouches salés ainsi que les boissons sucrées (sodas) telles que limonades, boissons énergétiques et thés froids ne doivent pas constituer plus de 15% de l'assortiment total.

En plus des critères cités ci-dessus, il faut aussi considérer les critères spécifiques suivants lors de la conception des repas principaux pour la restauration collective complète et partielle.

- Proposer un féculent/farineux à chaque repas principal.
- Offrir des légumineuses au moins une fois par semaine.
- Servir une à deux portions de légumes ou de fruits en guise d'accompagnement lors des repas principaux chauds.
- Servir chaque jour, en alternance, une portion de viande, de poisson, d'oeufs, de fromage ou d'une autre source de protéines comme le tofu ou le quorn.

² Pour la liste des plats riches en graisses, se référer à l'annexe 8.2.1



- Proposer du poisson une à deux fois par semaine.

Mis à part l'assemblage des aliments et des plats dans l'offre alimentaire, la taille des portions ainsi que le mode de préparation participent tout autant à satisfaire les besoins énergétiques et nutritionnels par repas.

3.1.2 TAILLE DES PORTIONS

Il faut prendre en compte les recommandations quantitatives mentionnées ci-dessous pour les différents groupes cibles au moment de la planification et du service des repas. Pour ce faire, on devrait avoir recours à un système de grammage comme par exemple un «plan de louches».



Les aliments sont regroupés dans le tableau 2 par groupes qui se distinguent par leur couleur. Ils peuvent alors être sélectionnés et assemblés, en tenant compte du nombre de portions par jour et par personne.

La valeur de référence pour l'apport énergétique peut varier selon la durée et l'intensité de l'activité physique du consommateur. On devrait en tenir compte en adaptant la taille des portions ou le nombre de portions proposé par jour. Les tailles des portions mentionnées ci-dessus (cf. tableau 2) ont été calculées pour des adultes, des enfants et des adolescents dont l'activité physique est modérée. Ce niveau d'activité correspond à une activité essentiellement en position assise, comme celle d'un employé de bureau. Pour les groupes de personnes avec un niveau d'activité plus élevé (ouvriers p.ex.) ou plus faible (personnes alitées), d'autres valeurs de référence s'appliquent. La taille des portions ou le nombre de portions par jour doivent être calculés pour ces groupes de personnes sur la base des valeurs de référence D-A-CH par une personne qualifiée dans le domaine de la nutrition. En ce qui concerne les valeurs de référence pour les adultes dont le niveau d'activité physique est plus élevé ou plus faible (valeurs du NAP = 1.2, 1.4 et 1.6), veuillez vous référer à l'annexe 8.1.

VÉRIFICATION SAISONNIÈRE DE L'OFFRE ALIMENTAIRE SUR LA BASE DES VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH

Les standards suivants basés sur les aliments ont été élaborés selon la pyramide alimentaire suisse et en tenant compte des valeurs de référence D-A-CH. Les données énergétiques et nutritionnelles citées dans les valeurs de référence D-ACH constituent la base scientifique pour la mise en place sur le terrain d'une alimentation équilibrée. **En premier lieu, cette mise en pratique des standards basés sur les aliments doit se trouver au cœur des préoccupations de chaque service de restauration collective.** Dès lors que les standards sont atteints, on devrait vérifier à un rythme saisonnier les catégories de plats (types de menus) et les plans de menus sur la base des valeurs de référence D-A-CH. L'objectif est qu'une catégorie de plats, élaborée à l'aide des présents standards, couvre les besoins nutritionnels moyens des groupes de personnes restaurées sur une période de quatre semaines.



Atteindre cet objectif dépend toutefois de plusieurs facteurs. La teneur en nutriments des repas, par exemple, est influencée par

- la fréquence de prise en compte de chacun des groupes d'aliments dans l'offre,
- le choix d'aliments spécifiques au sein de ces groupes,
- le mode de préparation.

La vérification des valeurs nutritionnelles spécifiques aux groupes-cibles par catégorie de plats et plan de menus devrait, dès lors, s'effectuer à intervalles réguliers, idéalement de manière saisonnière, à l'aide d'un logiciel de nutrition. Il est recommandé que la vérification soit faite par une personne qualifiée dans le domaine de la nutrition et formée de manière adéquate. Les valeurs de référence D-A-CH pour les groupes-cibles spécifiques en restauration collective se trouvent dans l'annexe 8.1.



TABLEAU 1: OFFRE ALIMENTAIRE BASÉE SUR LA PYRAMIDE ALIMENTAIRE SUISSE

GROUPES D'ALIMENTS		SÉLECTION ET QUALITÉ DES ALIMENTS
Féculents/farineux		
Pommes de terre	•	Pommes de terre, p. ex. pommes de terre vapeur ou en robe des champs
Céréales	•	Privilégier les produits à base de céréales complètes
	•	Pain: 50% du pain, y compris les petits pains, sont des produits complets
	•	Utiliser des farines de type 550 pour la confection de pâte à pizza, à tarte et à gâteau
	•	Riz parboiled ou riz complet
	•	Pâtes à partir de semoule de blé dur ou pâtes complètes
	•	Mélange de céréales (muesli) sans sucre ajouté contenant des flocons de céréales, des fruits oléagineux et des graines (noix, noisettes et amandes hachées, graines de lin, etc.), ou bircher (muesli) sans sucre ajouté
	•	Maïs
Légumineuses	•	Haricots, petits pois, lentilles, etc.
Fruits et légumes		
Légumes	•	Légumes crus, p. ex. fraîchement coupés et incorporés à une salade
	•	Légumes cuits (frais ou précuisinés) présentés sous diverses formes adaptées aux besoins (en accompagnement, gratin, soupe, sauce, etc.)
Fruits	•	Fruits frais entiers
	•	Fruits fraîchement coupés, p. ex. en salade de fruits
	•	Une portion de fruits ou de légumes par jour peut être remplacée par 2 dl de jus de fruits ou de légumes
Aliments riches en protéines		
Viande et produits carnés	•	Employer des morceaux de viande maigre
	•	Varier les viandes
Poisson	•	Proposer en alternance des poissons de mer ou des poissons d'eau douce gras et maigres
	•	Le poisson provient de stocks non surpêchés ¹
Lait et produits laitiers	•	Lait, yaourt, séré, cottage cheese, fromage à pâte dure, fromage à pâte demi dure ou à pâte molle
	•	Des produits laitiers partiellement écrémés seront aussi considérés dans l'offre alimentaire.
Tofu, Quorn, Seitan	•	Peuvent être offerts en tant qu'alternatives végétariennes
Huiles, graisses, fruits oléagineux et graines		
Huiles et graisses	•	Choisir les huiles et les graisses en fonction du mode de préparation (cf. annexe 8.2.1)
Fruits oléagineux et graines	•	Amandes, noix ou noisettes
	•	Graines
Herbes aromatiques et condiments		
Herbes aromatiques	•	Préférer les herbes aromatiques fraîches
	•	Herbes aromatiques séchées ou congelées
Condiments	•	Sel de table iodé ou sel iodé et fluoré
	•	Préférer les produits de base et les mélanges d'épices pauvres en sel et exempts de glutamate
Boissons		
Eau	•	Eau potable et/ou eau minérale
Schorles aux fruits	•	Les schorles aux fruits sont constitués d'un tiers de jus de fruits et de deux tiers d'eau

¹ Des compléments d'information se trouvent à l'adresse http://www.wwf.ch/fr/cequevouspouvezfaire/gestes_ecologiques/alimentation1/poissons2/ dans le guide d'achat du WWF: Poissons et fruits de mer



TABEAU 2: VALEURS DE RÉFÉRENCE POUR LES TAILLES DES PORTIONS EN FONCTION DE L'ÂGE, BASÉES SUR LA PYRAMIDE ALIMENTAIRE SUISSE ET LES VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE MODÉRÉE (NAP OU PAL = 1.4)³

TAILLE DES PORTIONS							
Aliments	Nombre de portions par jour et par personne	Enfants âgés de 4 à 6 ans	Enfants âgés de 7 à 9 ans	Enfants âgés de 10 à 12 ans	Adolescents de 13 à 14 ans	Adolescents de 15 à 18 ans	Adolescents de 19 ans
		Grammes d'aliment par portion					
Pain	3-4 ¹	50 g	65 g	100 g	100 g	125 g	75-125 g
Pommes de terre (cruées)		180 g	220 g	270 g	270 g	300 g	180-300 g
Pâtes, riz, céréales (cruées)		40 g	45 g	60 g	70 g	75 g	45-75 g
Légumineuses (cruées)		40 g	50 g	65 g	65 g	100 g	60-100 g
Légumes, salade	3	70 g	70 g	80 g	100 g	120 g	Min. 120 g
Fruits	2	100 g	110 g	120 g	120 g	120 g	Min. 120 g
Lait	3 ²	1 dl	2 dl	2 dl	2 dl	2 dl	2 dl
Yaourt/Séré/Cottage cheese		100 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g
Fromage		15-30 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g
V viande	1	50 g	75 g	90 g	100 g	120 g	100-120 g
Poisson		50 g	75 g	90 g	100 g	120 g	100-120 g
Œufs		2 Stück	2 Stück	2-3 Stück	2-3 Stück	2-3 Stück	2-3 Stück
Fromage		15-30 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g	30-60 g
Séré/Cottage cheese		100 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g	150-200 g
Tofu/Quorn/Seitan		50 g	75 g	90 g	100 g	120 g	100-120 g
Fruits oléagineux	1	20 g	20 g	20 g	20 g	20-30 g	20-30 g
Eau	5-6	1,5 dl	1,8 dl	2 dl	2-3 dl	2-3 dl	2-3 dl
Jus	0-1	1-1,5 dl	1-1,5 dl	1-1,5 dl	1,5-2 dl	2 dl	2 dl

¹ Le nombre de portions varie en fonction de l'âge. Les besoins énergétiques des adolescents sont supérieurs à ceux des enfants et des adultes. C'est la raison pour laquelle 4 à 5 portions, voire 4 à 6 portions sont recommandées pour les adolescents de 13 à 14 ans et de 15 à 18 ans, respectivement. Pour les adultes, trois portions sont recommandées.

² Le nombre de portions recommandé par jour pour des enfants âgés de 7 à 9 ans est de 2 à 3 portions.

³ Le NAP (niveau d'activité physique ou «Physical Activity Level», PAL) est un facteur introduit par l'OMS pour les besoins énergétiques journaliers moyens. La valeur du NAP est principalement déterminée par la quantité d'activité physique. Pour tenir compte des différents besoins énergétiques entre hommes et femmes, une fourchette pour la taille des portions a été indiquée en partie. Le plus petit chiffre concerne généralement les femmes, tandis que le plus grand chiffre intéresse les hommes.



Lors de la vérification saisonnière sur la base des valeurs de référence D-A-CH, il convient de tenir compte du «principe du tiers» et de la «répartition en nutriments» des repas.

PRINCIPE DU TIERS

Dans la restauration collective, le principe du tiers (répartition journalière) est généralement appliqué pour l'offre des repas. En d'autres termes, un tiers des besoins nutritionnels journaliers du groupe-cible devrait être couvert notamment par le repas de midi. Aussi, les apports en la plupart des nutriments et surtout en vitamines, en calcium et en magnésium ne devraient pas être inférieurs à un tiers. Par contre, les apports en nutriments contenus généralement en trop grande quantité dans la nourriture, à savoir les protéines et les graisses, ne devraient pas dépasser un tiers.

RÉPARTITION EN NUTRIMENTS

De plus, la répartition des nutriments dans chacun des repas est de grande importance. Celle-ci correspond à la répartition des principaux nutriments fournisseurs d'énergie, à savoir les protéines, les graisses et les glucides.

En ce qui concerne les besoins énergétiques journaliers moyens, il est recommandé de respecter la répartition suivante:



Cependant la répartition associée au repas de midi diffère quelque peu. Etant donné qu'une plus grande quantité d'aliments riches en glucides est consommée (par comparaison) lors du petit déjeuner et des collations, un pourcentage de protéines plus élevé peut être prévu pour le repas de midi:



3.2 CONCEPTION DU PLAN DES MENUS ET PRODUCTION DES METS

3.2.1 CONCEPTION DU PLAN DES MENUS



Pour être en mesure de proposer une offre alimentaire variée et diversifiée, il convient de tenir compte, en plus des standards fondamentaux basés sur les aliments, des critères suivants lors de la planification des menus.

- Le tournus des menus est au minimum de quatre semaines.
- L'offre est adaptée aux besoins du groupe-cible. Cela implique les faits suivants:
 - Un menu végétarien sera proposé quotidiennement.
 - Les habitudes alimentaires relevant de la religion ou de la culture des consommateurs seront prises en compte. Par exemple, pour les plats contenant de la viande de porc, il convient de proposer une alternative pour le composant protéique à un groupe relativement grand de consommateurs de religion musulmane.
 - Les consommateurs qui, en raison d'une allergie ou d'une autre indication médicale telle que le diabète, suivent un régime spécial devraient être en mesure de pouvoir se restaurer. Si besoin est, des renseignements au sujet de la recette ou des ingrédients des plats doivent être donnés. Il faut que les consommateurs concernés puissent avoir la possibilité de composer, si nécessaire, leurs propres repas.
 - Les habitudes et besoins alimentaires des groupes de personnes, particulièrement dans la restauration complète, doivent être pris en compte, puisque ces consommateurs n'ont que peu d'autres possibilités, voire aucune autre possibilité de se restaurer ailleurs.



- Les désirs et suggestions des consommateurs seront considérés lors de la planification des menus.
- La viande et les produits carnés, ainsi que les espèces animales dont ils proviennent, seront indiqués de manière univoque.
- Les plans de menus d'été se distinguent de ceux d'hiver par la sélection spécifique de denrées alimentaires saisonnières et régionales. En règle générale, au moins 25% des denrées alimentaires utilisées devraient être des produits de saison et/ou des aliments produits localement.

3.2.2 LE MODÈLE D'ASSIETTE ÉQUILIBRÉE POUR LA CONCEPTION DES REPAS

Le modèle d'assiette équilibrée est d'une grande aide pour concevoir des repas de midi et du soir à la fois équilibrés, variés et diversifiés (cf. figure 2). Pour ce faire, les aliments sont divisés en trois groupes:

- les féculents/farineux tels que pommes de terre, riz, pâtes, pain, légumineuses, maïs, etc.,
- les fruits, les légumes et les salades,
- les aliments riches en protéines tels que lait, produits laitiers, viande, produits carnés, poisson, oeufs, tofu, quorn, etc.

Lors du service des repas (dressés sur assiette), mais aussi lors de la planification des menus et du développement des recettes, les trois groupes d'aliments précités devraient être répartis dans l'assiette de la manière suivante:

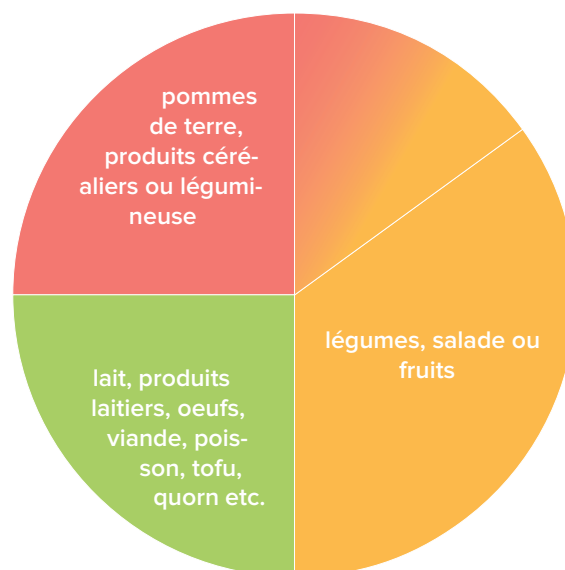


Figure 2: Modèle d'assiette optimal selon la SSN

Cela signifie que chaque repas de midi et du soir doit au moins se composer de ces trois composants. Il faut veiller à ce que les légumes, la salade et les fruits constituent une part suffisamment grande, pouvant représenter jusqu'à la moitié de l'assiette (voir figure 2). Les féculents/farineux accompagnent la part de légumes, de salade ou de fruits et représentent au moins un quart de l'assiette. Les aliments riches en protéines garnissent toujours un quart de l'assiette. Il convient en outre de respecter la taille des portions recommandées dans le tableau 2 (cf. page 15) et le nombre de portions en fonction des différents groupes d'âge. Étant donné que tout un chacun ne déjeune pas copieusement, la répartition précitée des trois groupes d'aliments ne doit pas absolument être respectée pour le petit déjeuner. Dans ce cas, la collation de 10 heures devrait néanmoins com-



pléter le petit déjeuner. Le modèle d'assiette équilibrée sert également de base de discussion en ce qui concerne les notions d'alimentation équilibrée ou de choix des plats avec les consommateurs. Il permet ainsi d'informer les consommateurs sur la composition optimale de leur repas principal, même lors du libre choix des composants par exemple.

3.2.3 PRÉPARATION, DURÉE DE MAINTIEN EN TEMPÉRATURE ET QUALITÉ SENSORIELLE DES PLATS

Les recettes jouent un grand rôle dans la préparation des repas, mais également dans la planification du travail et des procédures. Grâce aux recettes standardisées, la constance de la qualité des plats peut être assurée des points de vue nutritionnel, physiologique et sensoriel. La qualité sensorielle est particulièrement importante, car pour les consommateurs, l'aspect, l'odeur, le goût ainsi que la texture sont les principaux critères lors du choix et de l'appréciation des plats.

C'est pourquoi tout service de restauration collective devrait disposer d'une banque de données de recettes standardisée.

Comme exposé précédemment, les recettes devraient être établies en respectant les principes d'une alimentation équilibrée et savoureuse conformément à la pyramide alimentaire suisse, et en tenant compte des valeurs de référence D-A-CH pour le groupe-cible correspondant.

Les recettes devraient fournir les indications suivantes:

- quantités relatives aux ingrédients, y compris le sel, les herbes aromatiques et les épices,
- instructions de préparation et de fabrication,
- indications au sujet d'allergènes potentiels,
- indications au sujet des teneurs en énergie et nutriments, c'est-à-dire des protéines, des glucides et des graisses, par portion.

Ces indications permettent de fournir des renseigne-

ments sur les plats en tout temps et sans efforts, aussi bien par oral que par écrit (inscription sur la carte de menus).

Il est conseillé de régulièrement contrôler l'adhérence aux recettes standardisées, entre autres au moyen d'un examen organoleptique (cf. page 19).

Indépendamment des recettes standardisées, il est indispensable de considérer les aspects ci-dessous depuis la préparation des repas jusqu'à leur service.



- Veiller à une préparation des aliments et des repas qui soit pauvre en graisses et qui préserve les nutriments:
 - limiter au minimum la friture comme mode de cuisson,
 - préférer la cuisson à la vapeur et la cuisson à l'étuvée comme mode de cuisson des légumes.
- La durée de maintien en température des plats préparés est minimale, car c'est la seule façon d'empêcher de grandes pertes en vitamines et des altérations organoleptiques. La durée optimale de maintien en température visée est de 30 minutes pour tous les plats. Les légumes et les aliments sautés peuvent être conservés au chaud pendant deux heures au maximum. Pour les autres plats préparés, la durée de maintien en température ne doit pas dépasser trois heures. Afin d'éviter des durées d'attente et, de ce fait, de maintien en température prolongées, il convient de procéder à une production, une remise en température ou une régénération graduelles.
- La température de service des plats chauds s'élève à un minimum de 65 °C. Celle des plats froids périssables s'élève à un maximum de 5 °C, conformément aux dispositions légales.
- Les processus de préparation des repas sont consignés sous la forme de recettes et d'instructions de travail.



- Pour que les tailles des portions inscrites dans la recette soient effectivement servies durant le service, un plan de louches ou un autre moyen correspondant sont mis en oeuvre. Le grammage ne se fait en principe qu'à l'aide de cette ressource. Cependant, il faut donner la possibilité aux consommateurs de modifier la taille des portions.
- Dans un libre-service, il est conseillé de présenter la taille optimale de portions aux consommateurs au moyen d'une assiette modèle et de mettre à disposition des couverts pour le service appropriés.

Il est généralement considéré qu'une part importante des produits frais (liaison directe) tend à avoir une plus-value en termes de santé, pour autant que les aliments soient traités de manière optimale des points de vue technique et culinaire. Chaque étape de transformation supplémentaire vers des aliments précuisinés («convenience») comporte le risque d'une diminution de la teneur en nutriments sensibles. C'est pourquoi il faut veiller à suivre une démarche technico-culinaire qui préserve les nutriments, ce qui implique entre autres des temps de stockage courts, un écoulement rapide des marchandises et des procédés de cuisson optimaux.

ANALYSE SENSORIELLE



! Un bref examen sensoriel doit en principe avoir lieu avant le service des repas aux clients. Celui-ci devrait englober les éléments suivants: l'aspect, l'odeur, le goût et la texture. A cette occasion, on vérifiera si la recette a été appliquée et si les plats présentent une couleur et une consistance typiques ainsi qu'une odeur et un goût caractéristiques. De plus, il faudrait être attentif à la variété des couleurs et à l'aspect plaisant de la présentation des plats.

En principe, chaque service de restauration collective doit définir ses propres exigences sensorielles en rapport avec les processus de production des repas ainsi que l'étendue de la vérification. Dans ce cas, les exigences

sensorielles du groupe-cible doivent être prises en compte. Ainsi, les légumes servis dans un home pour personnes âgées ne seront par exemple pas toujours cuits «al dente», conformément aux recommandations, en raison des difficultés de mastication et de déglutition des pensionnaires.

Afin de connaître et de pouvoir prendre en compte les exigences sensorielles du groupe-cible, il est envisageable de soumettre les consommateurs à une dégustation lors de l'introduction d'un nouveau plat. A cette occasion, les réactions des consommateurs devraient être répertoriées par oral ou par écrit. Une autre possibilité serait de régulièrement organiser des repas-tests. Les consommateurs, dont seulement une partie serait invitée, évalueraient les plats pendant le repas-test au moyen d'un bref questionnaire, et prendraient ainsi activement part à la composition de l'offre alimentaire.



4. COMMUNICATION

Les services de restauration collective tels que les restaurants d'entreprise, les restaurants universitaires, les cafétérias ainsi que les salles à manger des établissements de soins et des homes sont des lieux de rencontre. Lorsque la restauration se fait au chevet du malade, elle vise non seulement à couvrir les besoins en aliments et en boissons, mais aussi à remplir d'importantes fonctions sociales. Ainsi, la restauration permet l'échange d'informations et la rencontre avec ses supérieurs et ses collègues de travail, les enseignants, le personnel d'encadrement, des amis, des connaissances et autres personnes.

Outre la communication avec la direction de l'entreprise, les fournisseurs et les autres prestataires, la communication au sein des équipes de collaborateurs et avec les clients, à savoir les consommateurs, est importante pour le service de restauration collective lui-même.

Il est important de soigner les relations, car celles-ci influencent fortement la satisfaction des consommateurs et des collaborateurs, de même que l'aptitude à travailler en équipe et à coopérer. Un travail efficace présuppose une bonne communication et par conséquent un échange d'information aisé.



Il est par conséquent impératif que le service de restauration collective dispose d'un concept global d'information et de communication. Ce dernier définit les processus de communication interne et externe avec les groupes de personnes précités.

4.1 COMMUNICATION AVEC LES CONSOMMATEURS

Il est nécessaire pour les responsables du service de restauration collective d'entrer en dialogue avec leurs consommateurs. C'est seulement ainsi qu'ils peuvent identifier leurs exigences quant à l'offre alimentaire.



Cela est essentiel pour la gestion de la qualité sur le plan du service.

Différents moyens et processus de communication doivent en principe être établis dans le service de restauration collective. Parmi ceux-ci figurent:

- Des aides pour s'orienter (signalements) parmi l'offre alimentaire et sur les lieux de restauration. Cela sous-entend des descriptions d'itinéraires compréhensibles et bien visibles, mais également une carte des menus claire et précise et des informations nutritionnelles détaillées.
- Des feed-back respectivement une culture de communication ouverte.
- Un marketing nutrition-santé professionnel.
- Des collaborateurs compétents et formés.

Un service de restauration collective promouvant la santé devrait donc s'efforcer de garantir un échange d'informations interactif avec les consommateurs. L'échange portera alors sur l'offre alimentaire et sur les bases et les possibilités d'une alimentation équilibrée. Pour ce faire, le recours à des moyens visuels est idéal.

Cela permet au consommateur de choisir son plat de manière consciente et informée, c'est-à-dire de façon compétente et de s'orienter rapidement grâce aux signalements.

Il convient de conduire des sondages réguliers auprès des consommateurs afin de connaître leurs exigences et leur satisfaction concernant les quatre thèmes suivants:

- L'offre alimentaire.
- La gestion des relations. Cela concerne par exemple la gestion de la communication et de l'information, l'aménagement des espaces, ainsi que l'ambiance.
- La gestion des interfaces. Cela concerne par exemple la gestion des éventuels conflits d'intérêt, des plaintes ou des problèmes potentiels.



- La pratique de promotion de la santé, comme par exemple la mise au courant des consommateurs sur le sujet nutrition et santé (responsabilisation), la contribution des consommateurs à la composition de l'offre alimentaire (participation), ou la possibilité que tous les consommateurs potentiels puissent se restaurer dans un service de restauration collective (égalité des chances sur le plan de la santé). C'est ici qu'interviennent d'autres aspects tels que la structure des prix, les horaires d'ouverture et la diversité de l'offre.

Il convient également de régulièrement interroger les collaborateurs au sujet de ces quatre thèmes. Les sondages ne doivent pas forcément toujours couvrir tous les thèmes dans leur intégralité.

Les services de restauration collective promouvant la santé devraient mettre à disposition de leurs consommateurs d'autres possibilités que les enquêtes afin qu'ils expriment leurs désirs, leurs besoins, leurs suggestions et leurs félicitations. Idéalement, les consommateurs sont activement impliqués dans la conception de l'offre alimentaire et dans l'aménagement des espaces. Pour ce faire, il convient d'établir un comité consultatif de restauration ou de nutrition (cf. chapitre 4.4) au sein du service ainsi qu'une culture de communication basée sur le feed-back.

4.1.1 CULTURE DE COMMUNICATION BASÉE SUR LE FEED-BACK



Un concept de communication et d'information recense les moyens mis à disposition des consommateurs pour exprimer leurs différentes remarques telles que plaintes, félicitations, soucis, désirs et suggestions.

Un point fixe aménagé pour le recueil de feed-back (boîte aux lettres) est une possibilité qui permet aux consommateurs de remettre leurs réactions par écrit. Une autre façon de procéder est de recueillir les opinions et les «états d'âme» des consommateurs au cours d'entre-

tiens réguliers avec les collaborateurs. Dans ce cas, des questions types peuvent être envisagées. L'important est de fixer une procédure standardisée qui est connue des consommateurs et qui a été acceptée par ces derniers.

Tout service de restauration collective devrait entretenir une culture de communication et de feed-back ouverte. Il est nécessaire de rassembler et d'analyser les réactions des consommateurs. Le consommateur souhaite et doit être informé du devenir de son feedback. La prise de position par rapport à un feed-back de consommateur devrait être en tout temps positive et aimable, car la difficulté à exprimer son opinion est souvent relativement élevée. C'est uniquement grâce à ces feed-back qu'il est possible d'adapter de manière continue l'offre aux exigences et aux besoins des consommateurs, et d'améliorer les processus existants.

4.1.2 MARKETING NUTRITION-SANTÉ

Il convient d'offrir aux consommateurs la possibilité de choisir leurs plats de manière consciente et compétente. Outre la préparation d'une offre variée et équilibrée, cela présuppose de mettre à disposition des consommateurs des informations sur l'importance d'une alimentation équilibrée basée sur la pyramide alimentaire suisse et d'autres sources. Ainsi, les consommateurs peuvent s'informer sur les propriétés des produits, les teneurs en énergie et nutriments des plats proposés, ainsi que les ingrédients pouvant être à l'origine d'allergies alimentaires. Outre à ces aspects qualitatifs, il convient de sensibiliser les consommateurs aux apports nutritionnels et énergétiques journaliers conseillés en fonction de leur âge et de leur niveau d'activité. Ces informations sont en fait exprimées en tailles de portions recommandées (cf. chapitre 3).

On peut avoir recours à divers matériels et méthodes pour informer les consommateurs. L'idéal serait d'utiliser la pyramide alimentaire suisse ou encore le modèle d'assiette équilibrée, comme décrit au chapitre 3. Ce matériel permet de présenter au consommateur une combinaison d'aliments optimale dans le sens d'une alimenta-



tion équilibrée. Pour cela, des présentoirs de table en lien avec l'offre, des flyers d'information, des affiches situées à l'endroit où sont servis les repas, ou encore Internet et Intranet peuvent généralement être mis à profit pour la diffusion des connaissances nutritionnelles.

Le thème de l'alimentation équilibrée, mais aussi d'autres sujets de promotion de la santé – tels que l'activité physique, le repos et l'aménagement ergonomique de la place de travail – devraient régulièrement être abordés au sein du service de restauration collective et de l'entreprise principale dans le cadre de semaines promotionnelles ou de projets.

Les collaborateurs dans le service se chargeant de servir les plats et les boissons jouent un rôle clé dans la diffusion de l'information. Ils sont en contact direct avec les consommateurs et sont les premières personnes à qui ceux-ci demandent des informations. Cela présuppose que ces collaborateurs soient parfaitement au courant des plats et de leur composition, ainsi que des bases d'une alimentation équilibrée. Des cours de formation réguliers et une transmission de l'information à ces collaborateurs sont indispensables. Ce n'est qu'à cette condition qu'ils seront en mesure d'aider les consommateurs à choisir un plat équilibré lors de chaque repas (cf. chapitre 2.3.1).

Une personne qualifiée dans le domaine de la nutrition peut apporter son soutien pour les questions concernant la conception et la commercialisation d'une alimentation équilibrée (cf. chapitre 2.3.2)

4.2 COMMUNICATION ENTRE LES COLLABORATEURS DU SERVICE DE RESTAURATION COLLECTIVE

Il est indispensable d'intégrer tous les collaborateurs dans le système de communication interne afin de garantir un travail sans difficulté.

En l'absence d'un concept de communication clair, la communication devient de moins en moins systématique et formelle. Lorsque les collaborateurs ne se sentent pas informés, leur aptitude à travailler en équipe et à coopérer peut diminuer. C'est pourquoi il est nécessaire de fixer des processus de communication.



Des discussions de travail devraient avoir lieu régulièrement dans tous les secteurs du service de restauration collective. Il convient également d'établir des réunions entre les divers secteurs. De plus, suivant la taille du service de restauration, la mise en place d'un moyen de communication à l'interne serait recommandable, comme par exemple l'introduction d'un tableau noir ou encore d'un journal interne destiné aux collaborateurs.

Les collaborateurs doivent être associés à la planification des projets et activités pour en garantir le succès. Ils sont souvent en contact direct avec les consommateurs et proposent ainsi d'excellentes idées et suggestions d'amélioration.

A ce propos, il est particulièrement important d'informer et d'impliquer les collaborateurs dans la résolution de problèmes, de réclamations ou dans la rectification de points faibles organisationnels qui concernent leur travail quotidien. Cela peut être fait aussi bien à l'occasion des colloques réguliers qu'au sein d'un groupe de travail interdisciplinaire (cf. chapitre 4.4).



4.3 COMMUNICATION AVEC LES FOURNISSEURS



Le concept d'information et de communication du service de restauration collective comprend la communication avec les consommateurs, les collaborateurs ainsi que les fournisseurs et autres prestataires de service. Il convient de systématiquement documenter les exigences quant aux prestations des fournisseurs et autres prestataires externes (dans un cahier des charges, ou alors avec des spécifications) afin de garantir une qualité constante des marchandises ou des prestations de service.

Le service de restauration collective devrait de même régulièrement contrôler si les exigences posées sont respectées. Cela peut être fait soit dans le cadre d'un contrôle à l'arrivée des marchandises, soit dans le cadre d'un audit auprès des fournisseurs ou au sein du service de nettoyage.

Si l'exploitation du service de restauration collective est de type concédé, un cahier des charges doit dans tous les cas être établi. Celui-ci sert de base à la procédure d'appel d'offres pour l'octroi des prestations de service par une société de restauration collective (de catering) ou une entreprise indépendante et permet une comparaison des différents prestataires.

Il est impératif de consigner les points ci-dessous dans un tel registre (cahier des charges):

- l'obligation de mettre en pratique les présents standards de qualité,
- la remise des plans de menus de 4 semaines, dans lesquels l'emploi des aliments est conforme aux présents standards de qualité,
- le type de liaison (système de production) et les modes de préparation choisis,
- le système de commandes et le mode de paiement,
- la nature et la taille des infrastructures et des appa-

reils existants, ainsi que d'autres conditions-cadres,

- le ou les interlocuteurs,
- le recours à du personnel qualifié ainsi que des indications sur les concepts de formation et de formation continue des collaborateurs,
- des références générales pour la restauration collective ainsi que des références quant au domaine spécifique de la restauration collective (Business, Care ou Education).

Il convient de réviser le cahier des charges susmentionné à intervalles réguliers et, le cas échéant, de l'adapter aux nouvelles conditions-cadres.

4.4 COMMUNICATION INTERDISCIPLINAIRE

COMITÉ CONSULTATIF DE RESTAURATION OU DE NUTRITION

Il est opportun d'établir un comité consultatif de restauration ou de nutrition. Celui-ci accorde aux différentes parties prenantes d'un service de restauration collective la possibilité d'intervenir dans le sens d'une démarche participative.

Chaque service de restauration collective doit décider lui-même, en prenant en considération ses conditions-cadres, de la composition précise du comité consultatif et de la procédure de nomination des membres. Idéalement, les groupes suivants y sont représentés: les consommateurs (écoliers, parents, patients, résidents, proches, salariés, etc.), les dirigeants de l'entreprise (entreprise/institution privée, semi-privée ou publique) et le service de restauration collective (collaborateurs et cadres supérieurs). Le libre accès à la liste des membres du comité consultatif doit être garanti.

Le comité consultatif planifie une offre alimentaire optimale en tenant compte des exigences existantes, et aménage des horaires et des espaces en fonction de celles-ci. Il soumet des propositions concernant ces aspects aux cadres supérieurs du service de restauration collective et, le cas échéant, de l'entreprise. Le comité consultatif doit



répertoire et prendre en compte de manière optimale tous les désirs et les besoins des différentes parties prenantes. Des réunions sont tenues régulièrement.

Les consommateurs et les collaborateurs du service de restauration collective sont tenus informés des décisions et des recommandations du comité consultatif.

GROUPE DE TRAVAIL INTERDISCIPLINAIRE

Tout service de restauration collective devrait composer un groupe de travail interdisciplinaire pour la résolution des problèmes, des réclamations ou pour la rectification de points faibles organisationnels. Celui-ci fait office de groupe pour la gestion des interfaces et est souvent désigné comme cercle de qualité.

Les représentant(e)s des collaborateurs et des cadres supérieurs du service de restauration collective en forment le noyau. Néanmoins, il est opportun que la composition du groupe de travail interdisciplinaire varie selon les problèmes, de sorte que les représentants de l'entreprise principale, des consommateurs ou des fournisseurs puissent être impliqués aussitôt que le problème concerne leur interface. Des réunions de travail institutionnalisées devraient avoir lieu régulièrement en présence de tous les représentants permanents du groupe de travail.

Ce groupe analysera les points faibles organisationnels de manière spécifique et détectera l'origine du problème et ses conséquences. Des stratégies seront alors élaborées et documentées pour résoudre les problèmes; elles appliquent les méthodes courantes de gestion de qualité. Ainsi, les causes des problèmes peuvent être déterminées systématiquement par exemple à l'aide d'un diagramme de causes-effets. De cette manière, le groupe de travail interdisciplinaire établit la liste des interfaces critiques et des personnes impliquées et démarre la mise en pratique des stratégies de résolution.

5. AMBIANCE

Tout service de restauration collective doit s'efforcer de créer une ambiance agréable pour les consommateurs et pour les collaborateurs à l'intérieur de son établissement.



Les consommateurs doivent trouver l'établissement attrayant et le fréquenter régulièrement en raison de leur grande satisfaction par rapport à l'offre (fidélisation du client). De plus, l'ambiance agréable invite les consommateurs à prendre leur temps et à se détendre.

L'ambiance d'un service de restauration collective dépend d'une multitude de facteurs tels que le contexte structurel, mais aussi de la qualité des plats servis.

5.1 L'AMBIANCE ET SES FACTEURS D'INFLUENCE

Les facteurs sont classés selon trois domaines principaux:

- **Les facteurs environnementaux**
tels que l'aménagement des espaces, l'équipement et le design, le bruit, les odeurs, l'éclairage, etc.;
- **Les facteurs sociaux**
tels que la présence et le comportement d'autres personnes;
- **Les facteurs sensoriels des repas offerts**
tels que l'odeur, le goût, la température et la présentation.

Les services de restauration collective ne peuvent qu'influencer dans une moindre mesure les facteurs sociaux, en insistant sur l'amabilité, la compétence et la servabilité du personnel par exemple. Aussi convient-il de concentrer son attention sur les facteurs sensoriels et environnementaux, et en particulier sur l'aménagement des espaces, pour créer une ambiance agréable.

L'implication des consommateurs et des collaborateurs joue un grand rôle dans ces deux domaines.



Les exigences des consommateurs quant à l'ambiance et leur satisfaction par rapport à celle-ci doivent être régulièrement consignées. Pour ce faire, il faut interroger les consommateurs dans le cadre des enquêtes au sujet de facteurs tels que le bruit, la propreté et les odeurs dans l'espace restaurant (voir aussi le chapitre 4.1).

5.2 AMÉNAGEMENT DES ESPACES ET DES CRÉNEAUX HORAIRES

Il convient de tenir compte des exigences des consommateurs et des collaborateurs quant à l'aménagement des espaces et aux horaires d'ouverture tout en considérant le contexte structurel du service de restauration collective. Cela peut se faire au mieux par le biais d'un comité consultatif de restauration ou de nutrition (cf. chapitre 4.4).

Les critères ci-dessous concernant l'aménagement des espaces et les horaires d'ouverture doivent absolument être satisfaits. Ces critères ne s'appliquent cependant que de façon limitée lorsque le service se fait exclusivement au chevet du malade ou en chambre.

- L'aménagement de la cuisine est ergonomique et les distances parcourues par les collaborateurs sont minimales.
- L'aménagement de l'espace restaurant est spécifique au groupe-cible et satisfait aux exigences d'une conception ergonomique.
- Le nombre de places assises est suffisant, même aux heures de grande affluence.
- Les longs parcours, les carrefours ainsi que les longs temps d'attente lors du service et à la caisse sont évités grâce à un aménagement des espaces optimal et un mode de paiement approprié.
- Les modes de paiement et de distribution ont été sélectionnés en fonction du contexte de l'établissement et du groupe-cible.

- Les consommateurs sont en mesure de se rendre au service de restauration, de prendre leur repas tranquillement et de retourner à leur travail en l'espace de 30 minutes.
- Les horaires d'ouverture sont adaptés aux besoins des consommateurs. Autrement dit, le service de restauration collective est ouvert aux heures des pauses habituelles.
- La propreté est respectée dans l'espace de restauration:
 - Les collaborateurs soignent leur apparence et sont aimables. Leurs habits de travail sont propres.
 - Les locaux et l'équipement sont propres.
 - La vaisselle sale est retirée de la vue des consommateurs au fur et à mesure.

Les besoins et les possibilités des consommateurs alités ou servis en chambre devraient être abordés de manière individuelle. Dans ce cas, le contact avec le personnel des soins ou le personnel du service revêt une grande importance. Il est opportun de discuter avec le consommateur de l'offre alimentaire en ce qui concerne les repas et les boissons ainsi que des horaires de restauration.



6. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RENTABILITÉ



! Une restauration collective promouvant la santé s'inscrit dans une perspective de développement durable qui concilie écologie et économie. Elle inclut une offre alimentaire équilibrée et variée qui d'une part favorise la santé des consommateurs à long terme et de façon continue, et qui d'autre part ménage les ressources.

Elle devrait non seulement proposer une offre alimentaire promouvant la santé mais aussi optimiser les processus existants, en créer de nouveaux et proposer des produits durables. Il faut prendre en compte les critères suivants:

- Au moins 25% des denrées alimentaires utilisées sont saisonnières et/ou sont produites localement. Les produits régionaux sont produits dans un rayon de 50 km autour du service de restauration collective.
- Les processus et l'usage des denrées et matériaux sont sans cesse optimisés afin de ménager les ressources. Cela comprend par exemple:
 - l'optimisation de la consommation d'énergie et d'eau,
 - l'emploi optimal des appareils,
 - l'optimisation de l'emploi de produits de nettoyage et
 - la minimisation de la quantité de déchets.
- Les achats en gros sont privilégiés aux achats à l'unité dans la mesure du possible.

Les aspects de la gestion durable et du ménagement de l'environnement sont consignés dans la charte de l'entreprise (cf. chapitre 2.2) et sont connus des consommateurs et des collaborateurs.

RENTABILITÉ

La rentabilité devrait en premier lieu être obtenue par l'optimisation des processus, l'orientation vers les besoins des clients et l'amélioration continue de la qualité qui en résulte. C'est ce qu'on désigne aussi par le terme de durabilité économique.

Les aspects de promotion de la santé ne peuvent pourtant pas être mis à l'écart. En effet, malgré les contraintes économiques, les prix des plats sains et équilibrés doivent rester attrayants. Il faut établir les prix de manière à ce que tous les membres du groupe-cible soient en mesure de profiter d'une offre alimentaire promouvant la santé. Par conséquent, il ne faut pas que les plats, les menus et les boissons sains et équilibrés figurent toujours parmi les offres de restauration les plus chères.

L'offre alimentaire a un impact non négligeable sur les performances et l'image de l'entreprise. Ainsi, une restauration collective promouvant la santé peut influencer de manière favorable les facteurs ci-dessous:

- la satisfaction des collaborateurs et des consommateurs,
- l'amélioration du bien-être général,
- la réduction des absences des collaborateurs pour cause de maladie et la réduction de la fluctuation de collaborateurs, et
- l'établissement de liens entre les collaborateurs et entre ces derniers et les consommateurs.



7. MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS*

Le soutien de l'ensemble des parties prenantes et des groupes d'intérêt est indispensable à la mise en œuvre des standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé. L'objectif prioritaire est de concilier les exigences scientifiques et les possibilités pratiques de concrétisation dans un processus participatif.

Les standards de qualité actuels posent les fondements du processus de développement et d'optimisation continu de toute une branche, comme cela avait été énoncé dans la Déclaration de Badenweiler en 2007.

7.1 LA PETITE CONSCIENCE, VOTRE GUIDE*

La Petite Conscience est une marque créée pour promouvoir et diffuser les standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé. Elle regroupe ainsi sous un nom simple et clair un sujet complexe et varié, et permet de simplifier la mise en œuvre des standards de qualité grâce à plusieurs outils modernes et attractifs.

7.2 AUTO-ÉVALUATION*

Des check-lists ont été établies parallèlement au développement des standards de qualité. Leur objectif est d'aider les établissements de restauration collective à faire le point de la situation et à identifier les améliorations possibles.

Ces listes constituent la base de l'outil d'évaluation en ligne, qui remplace les anciennes listes papier et peut être consulté gratuitement sur www.kleines-gewissen.ch. L'outil en ligne présente d'autres avantages :

- Il permet d'enregistrer rapidement les informations pertinentes pour l'établissement dans un système convivial et moderne.

- Une fois ces informations saisies, le résultat global et les résultats par catégorie de standards s'affichent immédiatement.
- En fonction des résultats, le système propose automatiquement des solutions et des astuces.
- Les données saisies restent enregistrées. L'entreprise peut donc les consulter à tout moment et les comparer avec les enregistrements précédents.

7.3 PLATEFORME INTERNET*

La plateforme Internet, dont l'élément central est l'outil d'évaluation, contient sous une forme simple et structurée toutes les informations pertinentes sur les standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé. Elle est destinée non seulement aux restaurateurs, mais aussi aux personnes intéressées.

Chaque standard constitue un chapitre distinct. Les entreprises peuvent donc se concentrer sur certains aspects qu'elles souhaitent examiner ou améliorer. Les restaurateurs peuvent trouver sur la plateforme de nombreux conseils au sujet des standards et des différents chapitres, comme :

- des offres de formation spécifiques,
 - des astuces de la branche pour la branche,
 - des renvois à des publications utiles,
- et bien d'autres choses encore.

7.4 OUTILS DE COMMUNICATION*

Pour concrétiser efficacement les standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé, il faut miser sur la communication, tant avec les collaborateurs qu'avec les clients. Des outils ont été créés dans le but de simplifier la communication de l'établissement : la Petite Conscience a tout ce qu'il faut pour vous accompagner dans ce processus.

* N'existe actuellement qu'en allemand.



8. ANNEXES

8.1 VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR LES APPORTS EN ÉNERGIE ET NUTRIMENTS APPLIQUÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE

TABEAU 3: VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR L'ALIMENTATION JOURNALIÈRE ET POUR LE REPAS DE MIDI APPLIQUÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE POUR LES ADULTES (19-65 ANS) (NAP 1.2, 1.4 ET 1.6)

	NAP 1.2		NAP 1.4		NAP 1.6	
	Alimentation journalière 15 : 30 : 55 ¹	Repas de midi 20 : 30 : 50	Alimentation journalière 15 : 30 : 55	Repas de midi 20 : 30 : 50	Alimentation journalière 15 : 30 : 55	Repas de midi 20 : 30 : 50
Energie (kcal/kJ) ²	1850/7740	617/2580	2150/8996	717/2999	2450/10252	817/3418
Protéines (g)	≤69	≤31	≤81	≤36	≤95	≤41
Lipides (g)	≤62	≤21	≤72	≤24	≤80	≤27
Glucides (g)	≥254	≥77	≥296	≥90	≥337	≥102
Fibres alimentaires (g)	≥30	≥10	≥30	≥10	≥30	≥10
Vitamine E (mg)	14	5	14	5	14	5
Vitamine B1 (mg)	1,2	0,4	1,2	0,4	1,2	0,4
Vitamine B2 (mg)	1,4	0,5	1,4	0,5	1,5	0,5
Acide folique (µg)	400	133	400	133	400	133
Vitamine C (mg)	100	33	100	33	100	33
Calcium (mg)	1000	333	1000	333	1000	333
Magnésium (mg)	350	117	350	117	350	117
Fer (mg)	15	5	15	5	15	5
Iode (µg)	200	67	200	67	200	67

¹ Répartition énergétique des protéines : lipides : glucides en % par rapport aux apports énergétiques totaux

² Valeur de référence pour les apports énergétiques moyens pour les personnes de sexe masculin et féminin (1 kcal = 4,184 kJ)

Sources:

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung. Umsetzung der Referenzwerte für die Gemeinschaftsverpflegung. Bonn. 2008.
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung, Österreichische Gesellschaft für Ernährung, Schweizerische Gesellschaft für Ernährungsforschung, Schweizerische Vereinigung für Ernährung (Hrsg.). Referenzwerte für die Nährstoffzufuhr, 1. Auflage, 3. korrigierter Nachdruck. Frankfurt am Main: Umschau/Braus. 2008.



TABEAU 4: VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR L'ALIMENTATION JOURNALIÈRE ET POUR LE REPAS DE MIDI APPLIQUÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE POUR LES PERSONNES ÂGÉES (DÈS 66 ANS) (NAP 1.2 ET 1.4).

	NAP 1.2		NAP 1.4	
	Alimentation journalière	Repas de midi	Alimentation journalière	Repas de midi
	15 : 30 : 55 ¹	20 : 30 : 50	15 : 30 : 55	20 : 30 : 50
Energie (kcal/kJ) ²	1550/6485	517/2162	1800/7531	600/2510
Protéines (g)	≤58	≤26	≤68	≤30
Lipides (g)	≤52	≤17	≤60	≤20
Glucides (g)	≥213	≥65	≥248	≥75
Fibres alimentaires (g)	≥30	≥10	≥30	≥10
Vitamine E (mg)	12	4	12	4
Vitamine B ₁ (mg)	1,0	0,3	1,0	0,3
Vitamine B ₂ (mg)	1,2	0,4	1,2	0,4
Acide folique (µg)	400	133	400	133
Vitamine C (mg)	100	33	100	33
Calcium (mg)	1000	333	1000	333
Magnesium (mg)	350	117	350	117
Fer (mg)	10	3,3	10	3,3
Iode (µg)	180	60	180	60

¹ Répartition énergétique des protéines : lipides : glucides en % par rapport aux apports énergétiques totaux

² Valeur de référence pour les apports énergétiques moyens pour les personnes de sexe masculin et féminin (1 kcal = 4,184 kJ)

Sources:

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung. Umsetzung der Referenzwerte für die Gemeinschaftsverpflegung. Bonn. 2008.
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung, Österreichische Gesellschaft für Ernährung, Schweizerische Gesellschaft für Ernährungsfor- schung, Schweizerische Vereinigung für Ernährung (Hrsg.). Referenzwerte für die Nährstoffzufuhr, 1. Auflage, 3. korrigierter Nachdruck. Frankfurt am Main: Umschau/Braus. 2008.



TABEAU 5: VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR L'ALIMENTATION JOURNALIÈRE ET POUR LE REPAS DE MIDI APPLIQUÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE POUR LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS (4-12 ANS) AVEC UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE MODÉRÉE (NAP 1.4).

	4-6 ans		7-9 ans		10-12 ans	
	Alimentation journalière 15 : 35 : 50 ¹	Repas de midi 20 : 35 : 45	Alimentation journalière 15 : 35 : 50	Repas de midi 20 : 35 : 45	Alimentation journalière 15 : 35 : 50	Repas de midi 20 : 35 : 45
Energie (kcal/kJ) ²	1450/6067	483/2022	1800/7531	600/2510	2150/8996	717/2999
Protéines (g)	≤54	≤24	≤68	≤30	≤81	≤36
Lipides (g)	≤56	≤19	≤70	≤23	≤84	≤28
Glucides (g)	≥181	≥54	≥225	≥68	≥269	≥81
Fibres alimentaires (g)	≥15	≥5	≥18	≥6	≥30	≥10
Vitamine E (mg)	8	2,7	10	3,3	13	4
Vitamine B1 (mg)	0,8	0,3	1,0	0,3	1,2	0,4
Vitamine B2 (mg)	0,9	0,3	1,1	0,4	1,4	0,5
Acide folique (µg)	300	100	300	100	400	133
Vitamine C (mg)	70	23	80	27	90	30
Calcium (mg)	700	233	900	300	1100	367
Magnésium (mg)	120	40	170	57	250	83
Fer (mg)	8	2,7	10	3,3	15	5
Iode (µg)	120	40	140	47	180	60

¹ Répartition énergétique des protéines : lipides : glucides en % par rapport aux apports énergétiques totaux

² Valeur de référence pour les apports énergétiques moyens pour les personnes de sexe masculin et féminin (1 kcal = 4,184 kJ)

Sources:

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung. Umsetzung der Referenzwerte für die Gemeinschaftsverpflegung. Bonn. 2008.
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung, Österreichische Gesellschaft für Ernährung, Schweizerische Gesellschaft für Ernährungsfor- schung, Schweizerische Vereinigung für Ernährung (Hrsg.). Referenzwerte für die Nährstoffzufuhr, 1. Auflage, 3. korrigierter Nachdruck. Frankfurt am Main: Umschau/Braus. 2008.



TABEAU 6: VALEURS DE RÉFÉRENCE D-A-CH POUR L'ALIMENTATION JOURNALIÈRE ET POUR LE REPAS DE MIDI APPLIQUÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE POUR LES ADOLESCENTS (13-18 ANS) AVEC UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE MODÉRÉE (NAP 1.4).

	13-14 ans		15-18 ans	
	Alimentation journalière 15 : 35 : 50 ¹	Repas de midi 20 : 35 : 45	Alimentation journalière 15 : 30 : 55	Repas de midi 20 : 30 : 50
Energie (kcal/kJ) ²	2450/10251	817/3417	2250/9414	750/3138
Protéines (g)	≤92	≤41	≤84	≤38
Lipides (g)	≤95	≤32	≤75	≤25
Glucides (g)	≥306	≥92	≥309	≥94
Fibres alimentaires (g)	≥30	≥10	≥30	≥10
Vitamine E (mg)	14	5	15	5
Vitamine B1 (mg)	1,4	0,5	1,3	0,4
Vitamine B2 (mg)	1,6	0,5	1,5	0,5
Acide folique (µg)	400	133	400	133
Vitamine C (mg)	100	33	100	33
Calcium (mg)	1200	400	1200	400
Magnésium (mg)	310	103	400	133
Fer (mg)	15	5	15	5
Iode (µg)	200	67	200	67

¹ Répartition énergétique des protéines : lipides : glucides en % par rapport aux apports énergétiques totaux

² Valeur de référence pour les apports énergétiques moyens pour les personnes de sexe masculin et féminin (1 kcal = 4,184 kJ)

Sources:

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung. Umsetzung der Referenzwerte für die Gemeinschaftsverpflegung. Bonn. 2008.
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung, Österreichische Gesellschaft für Ernährung, Schweizerische Gesellschaft für Ernährungsfor- schung, Schweizerische Vereinigung für Ernährung (Hrsg.). Referenzwerte für die Nährstoffzufuhr, 1. Auflage, 3. korrigierter Nach- druck. Frankfurt am Main: Umschau/Braus. 2008.



8.2 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

8.2.1 GRAISSES ET HUILES LISTE DES ALIMENTS ET METS GRAS

Il convient de ne pas proposer plus de deux fois par semaine des aliments et des mets gras.

La liste établie ci-dessous fournit des exemples d'aliments et de mets gras. Elle ne se prétend pas être exhaustive. Elle s'inspire de la «Liste des mets gras» publiée par la Fédération Fourchette verte (www.fourchetteverte.ch).

Les aliments et les mets sont considérés comme gras s'ils contiennent plus de 10% de matières grasses. La composition d'un aliment peut changer en fonction de sa préparation et de sa fabrication. C'est pourquoi les aliments accompagnés d'un (*) ne sont pas considérés comme mets gras s'ils contiennent moins de 10% de matières grasses à l'état cru et s'ils sont cuits avec peu de matières grasses au four ou au combi-steamer.

VIANDE ET PRODUITS CARNÉS

- Préparations à la crème
- Préparations frites et/ou panées comme les cor-dons-bleus, les nuggets de poulet, etc. (*)

SAUCISSES ET CHARCUTERIE

- Saucisses à base de viande de veau ou de volaille, saucisses de Vienne, saucisse à rôtir, saucisse au pâté de foie, saucisson vaudois, saucisse aux choux, cervelas
- Assortiment de charcuterie: mortadelle, salami, lard, fromage d'Italie
- Pâtés, terrines et fromage de tête (aspic)

POISSON

- Préparations frites et/ou panées comme des bâtonnets de poisson panés (*)
- Préparations à la crème
- Poisson à la provençale, à la bordelaise (*)

METS À BASE DE FROMAGE

- Tous les mets comme la raclette, la fondue, etc.

METS À BASE DE LÉGUMES

- Mets avec beaucoup de crème, de sauces grasses et/ou de fromage comme les gratins de légumes
- Mets dont le mode de cuisson utilise beaucoup de matières grasses comme par exemple les beignets de chou-fleur ou le chou-fleur sauté

METS À BASE DE POMMES DE TERRE ET DE CÉRÉALES

- Frites (*)
- Pommes croquettes (*)
- Pommes de terre sautées (*)
- Rösti (*)
- Gratin de pommes de terre à la crème
- Risotto à la crème, etc.

PRÉPARATIONS ET METS ACCOMPAGNÉS DE...

- Mayonnaise (salade russe, rémoulade, etc.)
- Sauces à la crème, sauce tartare, sauce hollandaise, sauce béarnaise, beurre Café de Paris, etc.

AUTRES

- Tofu ou quorn pané (*)
- Rouleaux de printemps (*)
- Vol-au-vent
- Croissants au jambon



DESSERTS

- Desserts à base de beurre ou de crème
- Desserts à base de pâte feuilletée, pâte brisée ou sablée, etc.
- Gâteaux à la crème, forêt-noire, millefeuilles, etc.
- Beignets et strudel
- Croissants
- Mets à base de crème comme la crème bavaroise
- Mousses comme la mousse au chocolat
- Tiramisu
- Crèmes glacées contenant plus de 10% de matières grasses
- Chocolat
- Etc.

EMPLOI DES HUILES ET DES GRAISSES

L'huile de colza et l'huile d'olive sont des huiles de haute valeur nutritive en raison de leur composition en acides gras. Ces huiles sont particulièrement recommandées pour la cuisine froide, la cuisson à la vapeur et la cuisson à l'étuvée. L'huile de colza est particulièrement riche en acides gras oméga-3 et contient de la vitamine E en abondance. L'huile d'olive (vierge ou raffinée) est quant à elle riche en acides gras mono-insaturés et peut être utilisée pour varier le goût. D'autres huiles peuvent également être employées pour la cuisine froide dans le but de varier le goût, comme par exemple l'huile de noix, l'huile de germes de blé, et l'huile de soja. Par contre aucune des huiles mentionnées ne se prêtent à la cuisson à haute température, qu'elles soient pressées à froid ou raffinées. Le tableau 7 offre une vue d'ensemble des huiles et graisses recommandées en fonction du type d'utilisation souhaité.

TABEAU 7: UTILISATIONS POSSIBLES DE CERTAINES HUILES ET GRAISSES

Utilisation	Principales variétés	Propriétés essentielles
Cuisine froide	Huile de colza (pression à froid)	Riche en acides gras monoinsaturés, riche en acide alpha-linolénique, teneur élevée en vitamine E, bonne durabilité
	Huile d'olive (pression à froid)	Riche en acides gras monoinsaturés, goût caractéristique
Graisses à tartiner	Beurre	
	Margarines à base d'huiles de haute valeur nutritive (huile d'olive, huile de colza, p. ex.)	
Cuisson à la vapeur et à l'étuvée	Huile de colza (rafinée)	Riche en acides gras monoinsaturés, riche en acide alpha-linolénique, teneur élevée en vitamine E, bonne durabilité
	Huile d'olive (rafinée)	Riche en acides gras mono-insaturés
Rôtissage rapide	Huile de tournesol «high-oleic» Huile de colza «HOLL» ¹	Stable à la chaleur, forte teneur en acides gras mono-insaturés
Friture ou rôtissage prolongé	Huile de tournesol «high-oleic» Huile de colza «HOLL» ¹	Stable à la chaleur, forte teneur en acides gras mono-insaturés

¹ High-Oleic-Low-Linolenic-Colza est une nouvelle variété et son huile supporte très bien la haute température. L'huile de colza « HOLL » contient une haute teneur en acide oléique (>80%) ainsi qu'une teneur réduite en acide alfa-linolénique (< 3%).

Sources:

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung. DGE-aktuell. Was Sie immer über Fette wissen wollten. Bonn. 2007
- Matthäus B, Brühl L (2005). Aktuelles Interview: Verwendung von Pflanzenölen. Ernährungs-Umschau Nr. 3 B9-B12
- Schlich M, (2010). Eignung von Speisefetten und -ölen. Lebensmittelverarbeitung im Haushalt. AID (Hrsg). S. 178-182
- Schweizerische Gesellschaft für Ernährung SGE, Bundesamt für Gesundheit BAG. Schweizer Lebensmittelpyramide, Empfehlungen zum ausgewogenen und genussvollen Essen und Trinken für Erwachsene. Langfassung November 2011.
- Schweizerische Gesellschaft für Ernährung. Merkblatt Fette in der Ernährung. Bern. 2007



8.2.2 TYPES DE LIAISON (SYSTÈME DE PRODUCTION)

Il est en principe possible de respecter ces standards de qualité pour tous les types de liaison énumérés ci-dessous. Cependant, les exigences respectives, par exemple quant à l'aménagement de la cuisine et au personnel, sont cependant plus ou moins élevées.

LIAISON DIRECTE: «COOK AND SERVE» (= CUISINER ET SERVIR)

En liaison directe, la confection de tous les plats est réalisée sur le lieu même de consommation. La réalisation des mets se fait à partir de denrées alimentaires fraîches et de produits dont le degré de transformation (gammes d'aliments) varie. Le degré de transformation choisi dépend des possibilités du terrain et des qualifications du personnel.

LIAISON FROIDE SURGELÉE: «COOK AND FREEZE» (=CUISINER ET CONGELER)

En liaison froide négative, on recourt principalement à des plats surgelés et livrés. Il convient de compléter les plats remis en température (régénérés) avec des salades fraîches et des desserts à base de fruits ou de lait.

LIAISON FROIDE: «COOK AND CHILL» (= CUISINER ET RÉFRIGÉRER)

On rencontre couramment deux variantes pour ce type de liaison. Chacune d'entre elles doit veiller à respecter rigoureusement la chaîne du froid, depuis la confection jusqu'à la remise en température (régénération).

Variante 1: Les plats sont principalement préparés par un prestataire commercial, un autre service de restauration collective ou une cuisine centrale, puis réfrigérés et livrés.

Variante 2: Les plats sont principalement préparés par le service de restauration collective lui-même. Ils pourraient être remis en température (régénérés), sur place ou de façon décentralisée.

Dans les deux variantes, il convient de compléter les plats remis en température (régénérés) avec des salades fraîches et des desserts à base de fruits ou de lait.

LIAISON CHAUDE: «COOK AND HOLD» (= CUISINER ET TENIR AU CHAUD)

En liaison chaude, les plats prêts à la consommation sont exclusivement ou principalement livrés par une cuisine centrale ou par un autre service de restauration collective. Dans ce cas aussi, il convient de compléter les plats

chauds avec des salades fraîches et des desserts à base de fruits ou de lait.

8.2.3 SYSTÈMES DE DISTRIBUTION

Il existe plusieurs formes de distribution de repas. Le système de distribution devrait être choisi en fonction des conditions-cadres. Ce choix peut avoir une influence sur l'ambiance au sein du service de restauration collective.

LIBRE-SERVICE SIMPLE AU COMPTOIR

Les consommateurs font la queue à un comptoir à partir duquel le service est effectué. Puis ils emportent plats et boissons sur leur plateau. Il n'y a pas de rail où poser son plateau.

LIBRE-SERVICE LINÉAIRE

Système de distribution à un comptoir à partir duquel le service est effectué avec un rail où poser son plateau. Les consommateurs suivent un parcours et garnissent leur plateau d'aliments et de boissons au fil du parcours.

LIBRE-SERVICE FREE-FLOW OU SCRAMBLE (EN ÎLOTS)

Les consommateurs composent leur repas eux-mêmes en cheminant entre plusieurs comptoirs autonomes.

SERVICE SUR PLATEAUX

Les aliments sont portionnés à l'avance et placés sur des plateaux que les consommateurs viennent chercher ou qui leur sont apportés.

SERVICE AU PLAT COMMUN SUR TABLE

Les mets sont mis à disposition sur les tables dans des plats contenant plusieurs portions. Les consommateurs se servent eux-mêmes.

Standards de qualité suisses pour une restauration collective promouvant la santé.

SERVICE INDIVIDUEL À TABLE

Les consommateurs sont servis individuellement par le personnel destiné au service, soit à table soit au chevet. Tous les systèmes de distribution ne se prêtent pas à chaque groupe-cible. Par exemple, le système de distribution du service commun sur table convient particulièrement aux enfants jusqu'à l'école secondaire et aux résidents d'institutions pour personnes âgées ou handicapées.

IMPRESSUM



EDITEUR

Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV),

réalisé par:

Groupe de recherche

<< Good Practice – Restauration collective >>

Berne: Haute école spécialisée bernoise, section Santé,
1^{er} tirage 2009. 2^e version remaniée 2015.

ÉDITEUR DE LA VERSION REMANIÉE

Schweizer Verband für Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie SVG, Zofingen 2017

CONCEPT DE LA VERSION REMANIÉE

- Tonality Communications GmbH, Zürich

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- www.osav.admin.ch
- www.sge-ssn.ch
- https://www.gesundheit.bfh.ch/de/forschung/ernaehrung_und_diaetetik/projekte/tabs/abgeschlossene_projekte.html
- www.kleines-gewissen.ch

DISTRIBUTION

OFCL, Vente des publications fédérales, CH-3003 Berne

www.bundespublikationen.admin.ch

11.17 2000 860410876

