

La Ville évalue ses politiques publiques

# ENQUÊTE SUR LA RESTAURATION MUNICIPALE

Les résultats 2023







Valoriser notre agriculture, revisiter nos modèles d’approvisionnement, favoriser une alimentation de qualité, durable et locale pour retrouver le goût des bonnes choses... Du champ à l’assiette et de l’entrée au dessert, la Ville agit pour faire de l’alimentation un véritable levier de transition sur notre territoire. Les résultats de cette enquête le montrent : l’évolution de nos choix alimentaires reflète une prise de conscience environnementale, autant qu’une attention portée à notre santé et notre bien-être. Les épisodes de sécheresse répétés et l’inflation que nous subissons nous incitent aussi à adapter sans cesse notre service et à renouveler nos pratiques, pour maintenir sa qualité.

Les agents municipaux qui élaborent, préparent et servent ces repas s’engagent tous les jours, consciencieusement et avec passion, dans ce sens. Je les remercie chaleureusement de leur implication.

**François Astorg,**  
maire d’Annecy



Avec 10600 repas produits par jour, la Restauration municipale est le service public le plus utilisé par les Annéciens.

Étroitement lié aux évolutions sociales et environnementales, la cuisine centrale doit régulièrement et rapidement s’adapter aux attentes des usagers comme en témoigne l’augmentation des achats bio et locaux, le travail sur la limitation du gaspillage alimentaire, l’embauche d’une chef de projet en alimentation durable, et l’intégration d’un menu sans viande depuis la rentrée 2022.



C’est pour ces raisons que nous avons souhaité évaluer et mesurer le degré de satisfaction vis-à-vis de ce service public. Car si la qualité est une préoccupation majeure, les Annéciens portent également leur intérêt sur la gestion et la production en elles-mêmes. Produits bios, de provenance locale, lutte contre le gaspillage, réduction des déchets (plastique ou contenants non réutilisables)... autant de sujets relevés par cette enquête qui nous permettront de co-construire une politique alimentaire raisonnée, répondant aux besoins nutritionnels comme aux enjeux climatiques actuels.

Cette enquête riche d’enseignements, témoigne aussi d’une importante satisfaction et de la reconnaissance des usagers, avec des résultats très positifs et encourageants. C’est une source de fierté, largement justifiée, pour les agents municipaux qui achètent, préparent et servent tous les jours une telle quantité d’alimentation dans les crèches, écoles et restaurants seniors.

Merci à eux pour leur implication quotidienne et à tous les participants à l’enquête pour leur confiance.

**Chloé Rivière,**  
adjointe en charge de la nature en ville,  
de la politique alimentaire et de l’agriculture urbaine

**Fabienne Grébert,**  
conseillère déléguée à l’évaluation  
des politiques publiques et politiques tarifaires

## Sommaire

<b>01</b>	LA RESTAURATION MUNICIPALE, COMMENT ÇA MARCHE ?	4
<b>02</b>	POURQUOI ÉVALUER LA POLITIQUE PUBLIQUE ALIMENTATION ?	6
<b>03</b>	UNE CONSULTATION EN LIGNE ET EN FACE À FACE	8
<b>04</b>	LE RAPPORT À L’ALIMENTATION	9
<b>05</b>	LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA RESTAURATION MUNICIPALE	10
<b>06</b>	FOCUS SUR LES CUISINES DE LA VILLE	12
<b>07</b>	NOTORIÉTÉ ET OPINION VIS-À-VIS DE LA POLITIQUE ALIMENTATION DE LA VILLE	13
<b>08</b>	CONCLUSION ET PISTES DE RÉFLEXION	14

# LA RESTAURATION MUNICIPALE, COMMENT ÇA MARCHE ?

À Annecy, 4 cuisines centrales municipales (Annecy, Cran-Gevrier, Pringy et Seynod) préparent les repas destinés aux enfants dans les crèches, les cantines scolaires, les accueils de loisirs, ainsi qu'aux séniors dans les cinq restaurants dédiés, ou à travers le portage à domicile et les EHPAD gérés par le CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale). Plus de 10 000 repas sont ainsi préparés tous les jours par les agents de la Restauration municipale.

“ À la Restauration municipale, nos équipes sont constituées d'agents passionnés qui aiment leur métier. Nous cuisinons du fait-maison avec le plus de produits frais, bios, et locaux possibles, conformément aux objectifs fixés par la loi Egalim. Nous travaillons nos recettes sur des aspects à la fois qualitatifs et nutritionnels pour permettre aux enfants de bien grandir et aux séniors de bien vieillir.

En 2022, nous avons d'ailleurs spécialisé la cuisine centrale de Seynod dans les repas à destination des EHPAD afin de différencier les menus et de les adapter au mieux à ce public. Pour les scolaires, nous proposons deux repas végétariens par semaine et une alternative sans viande tous les jours. Nous sommes également investis dans la lutte contre le gaspillage alimentaire. Les restes alimentaires des cuisines centrales sont ainsi envoyés en méthanisation (dégradation des déchets sans oxygène pour obtenir du gaz). Dans les restaurants scolaires, les déchets organiques sont collectés et des pesées sont organisées tout au long de l'année.



Pour sensibiliser les plus jeunes, nous intervenons dans le cadre des parcours environnementaux sur le volet alimentation. Cela permet de mettre en œuvre des actions pour les enfants, que ce soit dans les écoles en lien avec Terre d'Union ou à la cuisine centrale où nous organisons des visites et des ateliers. Nous avons obtenu le label Ecocert en octobre 2022. Cela récompense nos efforts pour plus de produits sains et durables !

**Marc Soulier, directeur de la Restauration municipale**



## La restauration municipale d'Annecy a été labellisée ECOCERT



Cette certification reconnaît le travail réalisé par un établissement de restauration collective dans l'intégration de produits locaux, bio et sains dans ses menus et dans son action pour une alimentation durable.



## En chiffres

**4** cuisines centrales (Annecy, Seynod, Cran-Gevrier et Pringy)

**180** agents employés dans les cuisines centrales

**+ de 10 000** repas par jour soit près de 2 millions de repas distribués chaque année

**65 %** destinés aux enfants (crèches, scolaires, accueils de loisirs)

**35%** destinés aux publics séniors (restaurants séniors, résidences EHPAD, portage à domicile géré par le CIAS de l'agglomération du Grand Annecy)

**12 M€** de budget global en 2022

**3** menus au choix dans les restaurants scolaires :  
> menu classique  
> menu sans viande  
> menu sans porc

**2** repas végétariens par semaine depuis septembre 2021

**17** producteurs et fournisseurs en circuit court (pour les fruits et légumes, la viande, les produits laitiers et les fromages...)





## Pourquoi évaluer la politique publique alimentation ?

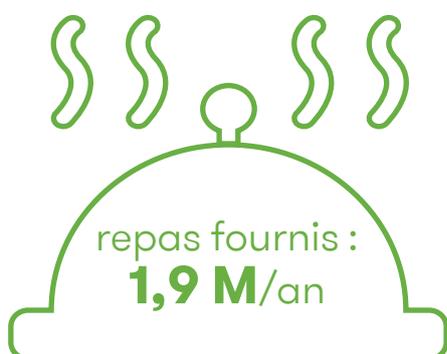
La Ville évalue ses actions pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des habitants et que les moyens mis à disposition sont suffisants et correctement utilisés. La politique alimentaire de la Ville a été conçue pour répondre aux enjeux environnementaux et climatiques. L'évaluation est aussi l'occasion de savoir si cette démarche est connue et bien perçue. Avec plus de 10 000 repas servis par jour, la restauration municipale est le service le plus utilisé par les Annéciens, les plus jeunes comme les plus âgés. La Ville a ainsi missionné l'institut CSA pour mener une enquête afin de mesurer la satisfaction des usagers des restaurants scolaires, seniors, des crèches et des accueils de loisirs.



**1,9 MILLIONS DE REPAS SONT FOURNIS PAR AN**

**1,7 millions** sont confectionnés en régie

**170 000** sont achetés (pour les écoles et crèches d'Annecy-le-Vieux)



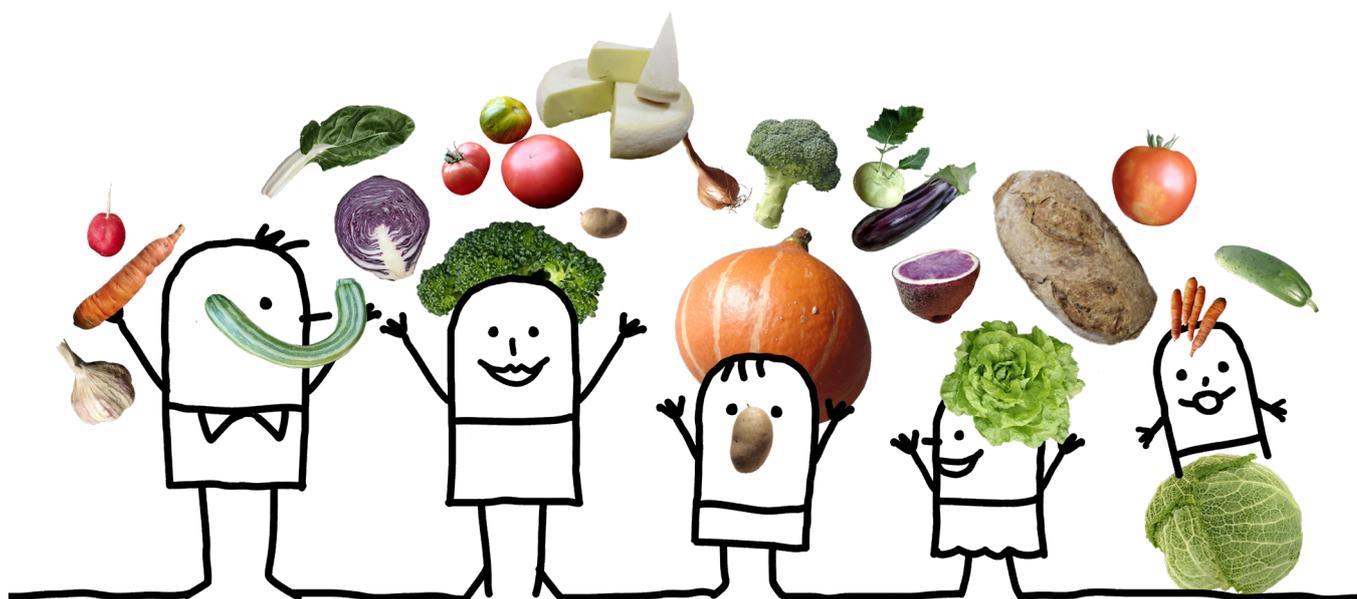


## Des questions essentielles pour un service public adapté aux besoins



La politique alimentaire est-elle connue par les usagers ?

-  Contribue-t-elle à l'évolution des pratiques alimentaires des usagers et à leur mode de consommation ?
-  Quel est le degré de satisfaction des usagers quand à ce qu'ils mangent lors des repas distribués par la cuisine centrale ?
-  Quel est l'avis des usagers sur le gaspillage alimentaire ?
-  Quelle est la connaissance des usagers sur les bienfaits d'une alimentation saine, bio, locale ? Pour leur santé ? Pour leur territoire ? Pour l'environnement ?



# UNE CONSULTATION EN LIGNE ET EN FACE À FACE

L'enquête a été menée à l'automne 2022 auprès d'environ 10 500 usagers de la restauration municipale.

## Consultation en ligne

**10 000** personnes sollicitées par courriel

> Du 26 septembre au 21 octobre 2022

- environ **1300** parents d'enfants en crèche
- environ **8 500** parents d'enfants fréquentant la cantine scolaire (écoles maternelles, écoles élémentaires, accueils de loisirs)
- **210** personnes fréquentant les restaurants seniors de la ville

## Consultation en face à face

**415** personnes interrogées à la sortie des écoles

> Du 3 au 21 octobre 2022

- écoles élémentaires des Pommaries, des Romains, du Vallon
- groupe scolaire de Barral

Mais également :

- crèche Les P'tits Pouss
- restaurants seniors La Cozna et Le Ritz

## Entretiens téléphoniques

**20** personnes interviewées environ 45 minutes par téléphone

> Du 12 octobre au 7 novembre 2022

- **10** parents d'élèves ou accueils de loisirs
- **4** parents d'enfants en crèche
- **6** personnes fréquentant les restaurants seniors

### Un taux de participation élevé

**1582** personnes ont répondu à l'enquête soit **16%** des personnes interrogées. Un taux de participation global élevé, puisqu'il est habituellement compris entre 5% et 10% sur ce type de démarche.

**12,5 %**  
parents  
d'enfants  
en crèche



**13 %**  
parents  
d'enfants  
à l'école



Taux de participation global, toutes cibles confondues : **16 %**

**69 %**  
usagers  
des restaurants  
seniors



# LE RAPPORT À L'ALIMENTATION

## Des usagers pleinement conscients du lien entre alimentation et santé

Diriez-vous que votre alimentation / l'alimentation de votre enfant, a un effet sur votre / sa santé ?

**96 %** « d'accord » et « tout à fait d'accord » - parents d'enfants en crèche

**97 %** « d'accord » et « tout à fait d'accord » - parents d'enfants à l'école

**92 %** « d'accord » et « tout à fait d'accord » - séniors

### Différentes sensibilités en matière d'alimentation

De manière générale, faites-vous attention aux éléments suivants ?

	Ayant répondu « fais très attention »		
	Parents d'enfants en crèche	Parents d'enfants à l'école	Séniors
L'encouragement à goûter les plats	70 %	68 %	Non posée
Le gaspillage alimentaire	58 %	67 %	66 %
La composition des produits transformés que vous servez à votre enfant / que vous consommez	62 %	52 %	36 %
La provenance ou l'origine des aliments que vous servez à votre enfant / que vous consommez	48 %	46 %	38 %
La sensibilisation à une alimentation équilibrée	Non posée	56 %	Non posée

## Priorité aux produits frais, locaux et aux plats faits maison pour les parents

Quelles propositions vous semblent les plus importantes pour assurer aux enfants une alimentation de qualité ?

	Parents d'enfants en crèche	Parents d'enfants à l'école
Utiliser des produits frais	46 %	47 %
Préparer des plats « fait maison »	40 %	46 %
Utiliser des produits locaux	38 %	37 %
Utiliser des produits issus de l'agriculture biologique	33 %	22 %
Varié les menus	26 %	27 %
Proposer des repas sans viande	10 %	9 %
Assurer une bonne présentation des assiettes	Non posée	6 %

“ On a des fermes qui ne sont pas très loin et à chaque fois ils donnent la localité et la provenance des yaourts etc. Je trouve ça génial ! Ça fait travailler un peu le commerce de proximité. ”  
Un parent d'enfant scolarisé

05

# LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA RESTAURATION MUNICIPALE

## Des usagers satisfaits de la restauration municipale

De manière générale, êtes-vous satisfaits de la restauration municipale ?



**92 %**  
crèche

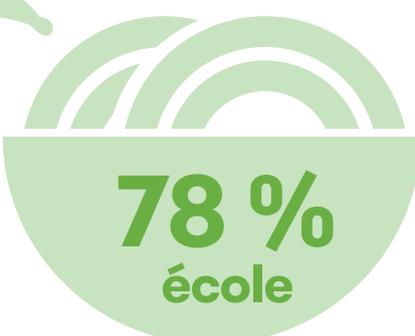
**« plutôt satisfait »**  
et **« très satisfait »**



**92 %**  
séniors



**88 %**  
des enfants  
aiment déjeuner  
à la cantine



**78 %**  
école



**“** Quand je vais la chercher le soir, je sais que je vais avoir le sourire, et qu'elle va me dire qu'elle a bien mangé. **”**  
Un parent d'enfant scolarisé



# Résultats en détails pour les parents et les seniors

Êtes-vous satisfaits des éléments suivants ?

## Pour les parents d'enfants en crèche

**TOTAL SATISFAIT**  
hors sans réponse

Les informations menus, produits, aliments	49 %	40 %	6 %	14 %	93 %
La qualité des repas proposés	38 %	37 %	6 %	18 %	91 %
Le rapport qualité / prix des repas	35 %	40 %	9 %	16 %	85 %
Les quantités des plats servis	29 %	30 %	8 %	31 %	85 %
Les choix proposés en cas de régimes ou restrictions alimentaires	22 %	15 %	4 %	54 %	79 %

## Pour les parents d'enfants scolarisés

**TOTAL SATISFAIT**  
hors sans réponse

La variété des recettes proposées	30 %	52 %	10 %	4 %	4 %	85 %
Les informations menus, produits, aliments	32 %	49 %	10 %	3 %	6 %	86 %
La qualité des repas proposés	21 %	43 %	14 %	5 %	17 %	77 %
Le rapport qualité / prix des repas	17 %	45 %	19 %	11 %	8 %	67 %
Le temps consacré au repas	12 %	44 %	13 %	5 %	26 %	76 %
Les conditions d'accueil sur place	15 %	39 %	12 %	7 %	27 %	75 %
Les quantités des plats servis	13 %	37 %	12 %	7 %	31 %	73 %
Les animations pédagogiques de la ville	14 %	33 %	10 %	4 %	39 %	76 %
La qualité de la présentation	11 %	29 %	10 %	4 %	46 %	74 %
Les choix proposés en cas de régimes ou restrictions alimentaires	15 %	23 %	5 %	5 %	52 %	80 %
La qualité des boissons servies au goûter	8 %	24 %	9 %	7 %	52 %	66 %

## Pour les seniors

**TOTAL SATISFAIT**  
hors sans réponse

La qualité de l'accueil dans le restaurant	67 %	28 %	4 %	1 %	95 %	
Le rapport qualité / prix des repas	57 %	39 %	3 %	1 %	96 %	
Le temps consacré au repas	58 %	37 %	5 %	0 %	95 %	
Les quantités des plats servis	49 %	41 %	9 %	1 %	90 %	
La qualité des repas proposés	38 %	52 %	10 %	0 %	90 %	
La qualité de la présentation	38 %	49 %	11 %	1 %	88 %	
La variété des recettes proposées	27 %	57 %	13 %	2 %	85 %	
Les informations menus, produits, aliments	22 %	50 %	18 %	3 %	7 %	77 %
Les choix proposés en cas de régimes ou restrictions alimentaires	14 %	35 %	10 %	1 %	40 %	81 %
Les animations proposées par le Pôle seniors	17 %	41 %	12 %	1 %	29 %	81 %

**légendes :**

- Très satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Pas du tout satisfait
- Je ne sais pas



# FOCUS SUR LES CUISINES DE LA VILLE

## Des usagers satisfaits que la ville dispose de ses propres cuisines

La Ville d'Annecy dispose de ses propres cuisines pour assurer l'essentiel de la restauration municipale. Qu'en pensez-vous ?



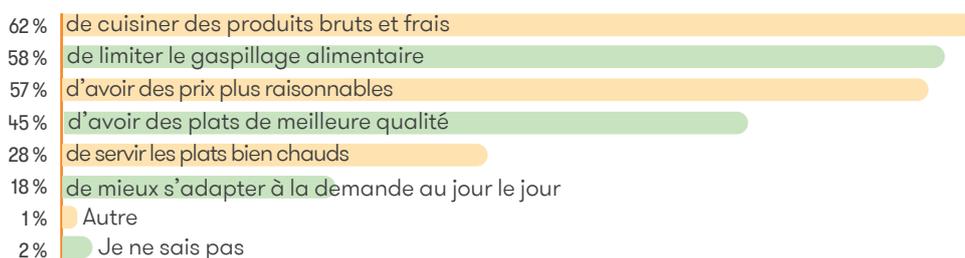
## C'est un gage de qualité et de fraîcheur pour les parents d'élèves

Pour quelle raison pensez-vous que c'est une bonne chose d'avoir des cuisines directement gérées par la Ville d'Annecy pour la restauration municipale (trois réponses possibles) ? Cela permet :



## C'est un gage de qualité et de prix raisonnables pour les seniors

Pour quelle raison pensez-vous que c'est une bonne chose d'avoir des cuisines directement gérées par la Ville d'Annecy pour la restauration municipale (trois réponses possibles) ? Cela permet :



“ Ce qui n'a pas changé, c'est la gentillesse et la serviabilité du personnel, ils sont toujours à l'écoute. On les appelle par leurs noms et puis, ils se rappellent des fois ce qu'on veut, ils ont une bonne mémoire, moi je suis très contente pour ça.

Un senior



# 07

## NOTORIÉTÉ ET OPINION VIS-À-VIS DE LA POLITIQUE ALIMENTATION DE LA VILLE

### La politique alimentation moyennement connue

Avez-vous déjà entendu parler des actions que mène la Ville d'Annecy en matière d'alimentation ?

**43 %** en a déjà entendu parler - crèche

**48 %** en a déjà entendu parler - école

**51 %** en a déjà entendu parler - seniors



### La politique alimentation jugée majoritairement utile

D'après ce que vous en savez, diriez-vous que la politique menée par la Ville d'Annecy en matière d'alimentation est... ?

**90 %** « plutôt utile » et « très utile » - crèche

**82 %** « plutôt utile » et « très utile » - école

### Certaines actions bien connues, d'autres moins

Saviez-vous que... ?

	Ayant répondu « oui » :		
	Parents d'enfants en crèche	Parents d'enfants à l'école	Séniors
90% des repas servis aux enfants sont fabriqués par les services de la Ville d'Annecy	63 %	69 %	56 %
70% des produits utilisés dans les repas servis en crèche sont bio	63 %	Non posée	Non posée
18% des produits utilisés dans les repas servis à l'école sont bio	Non posée	61 %	Non posé
20% des produits utilisés pour élaborer les repas sont issus de la région Auvergne Rhône-Alpes et des départements limitrophes	41 %	52 %	57 %
Les déchets alimentaires de la restauration municipale sont valorisés en biogaz et en compost	22 %	24 %	35 %
La Ville d'Annecy veille à limiter les produits transformés ou industriels et donc à prioriser le « fait maison » en travaillant des produits frais ou bruts	52 %	54 %	58 %
12 € c'est le coût de l'accueil d'un enfant qui reste à l'école entre 11h30 et 13h30 et qui prend son repas à la cantine	Non posée	23 %	Non posée
Des animateurs sont présents auprès des enfants pendant la pause du midi	Non posée	89 %	Non posée
Les enfants ont la possibilité de demander des petites ou des grandes portions	Non posée	38 %	Non posée
18% des produits utilisés dans les repas servis dans les restaurants seniors sont bio	Non posée	Non posée	56 %
Vous avez la possibilité de déjeuner dans cinq restaurants seniors différents gérés par la Ville d'Annecy	Non posée	Non posée	89 %

# 08

## CONCLUSION ET PISTES DE RÉFLEXION

### Conclusion

#### Une évaluation tout à fait positive dans l'ensemble

- 🍊 La restauration en crèche et dans les restaurants seniors donne pleinement satisfaction
- 🍊 Les parents d'écoliers sont majoritairement satisfaits mais plus mesurés notamment pour les primaires (public plus exigeant sur le sujet de l'alimentation)
- 🍊 Les enfants aiment très largement déjeuner à la cantine

#### Des initiatives saluées

- 🍊 L'introduction de produits locaux et bio est synonyme d'un engagement de proximité et de qualité
- 🍊 La cuisine centrale est perçue comme gage de qualité et de fraîcheur
- 🍊 Les actions de la municipalité ne sont pas toujours connues mais l'engagement de la Ville en matière d'alimentation est salué

### Pistes de réflexion

#### Un axe nutritionnel à renforcer autour de l'équilibre, de la quantité et de la diversité des plats

- 🍃 Poursuivre l'intégration de produits locaux et bio
- 🍃 Renforcer la saisonnalité, notamment en intégrant plus de fruits et légumes
- 🍃 Communiquer davantage sur l'équilibre des menus en matière de quantité, calories...
- 🍃 Favoriser des plats simples
- 🍃 Pour les seniors en particulier : proposer davantage de menus « découverte » d'autres cultures

#### Un axe pédagogique autour de la découverte, du partage, des valeurs et du goût

##### Auprès des enfants :

- 🍃 Donner plus de sens aux animations afin que les enfants comprennent pourquoi elles ont lieu en impliquant plus les parents
- 🍃 Dispenser des ateliers pédagogiques pour sensibiliser les enfants au gaspillage

##### Auprès des parents :

- 🍃 Poursuivre la dynamique d'information sur les menus en ajoutant la provenance des ingrédients
- 🍃 Ouvrir la restauration collective aux parents à travers l'organisation de visites, la possibilité de goûter les plats...





