



TABLE 3

COMMENT AMENER LE CHANGEMENT SANS BOUSCULER

RAPPEL DE LA THÉMATIQUE ET DE L'OBJECTIF DE LA TABLE

La table 3 porte sur la thématique suivante :

- ✓ Comment transiter sans bousculer / brusquer les usagers ?
- ✓ Comment sensibiliser pour faire accepter le changement ?

Elle est abordée à travers des discussions entre participant.e.s, l'objectif étant de faire émerger une série de bonnes pratiques.

COMMENT S'Y PRENDRE POUR NE PAS BOUSCULER LES GENS : QUELLES SONT LES ERREURS À NE PAS COMMETTRE ?

- Trop de changements d'un seul coup
- Ne rien expliquer et imposer le changement
- Ne pas impliquer les utilisateurs dans le projet
- Communiquer sur trop d'aspects en même temps
- Utiliser tout le temps le même canal de communication
- Ne pas être créatif, toujours proposer les mêmes menus et instaurer une lassitude

EXEMPLES CONCRETS DE CHANGEMENTS QUI PASSENT MAL :

- que du végétarien – mettre le mot « Végé » dans les menus
- réduire les portions
- supprimer les fritures

REMARQUES GENERALES :

→ Les adultes, et particulièrement les personnes âgées, sont généralement un public plus réfractaire aux changements.

CE À QUOI IL FAUT ÊTRE ATTENTIFS

Au CPAS de Namur, 40 opérations de sensibilisation ont été organisées dans les maisons de repos → c'est seulement après une dizaine qu'ils ont commencé à comprendre et à intégrer le message. Il faut donc **enfoncer le clou, répéter et re-répéter**.

Il faut différencier le public qui est là 7j/7 et 24h/24 : contrairement à eux, les gens qui rentrent chez eux le soir peuvent boire des boissons sucrées, manger un repas gras...

Les personnes âgées ont parfois des goûts altérés, ils ont parfois l'impression de toujours manger la même chose.

AUTRES REMARQUES

Attention pour les cuisines centrales qui cuisinent pour les seniors et pour le scolaire, il faudrait utiliser deux types de céréales !

TÉMOIGNAGES ET ÉCHANGES

AVEC SYLVIE TONGLET DU CPAS DE NAMUR ET DAMIEN MAHY D'EMULSIO CONSULT

- **Réhumaniser les cuisiniers.** Porter des messages tels que « Nous cuisinons pour vous »
- Organiser des **journées « locales »** (8/an au CPAS de Namur par maison de repos)
- Organiser des **ateliers de saveurs** : séances de test de goût
- **Sensibiliser les équipes** : travailler au cas par cas. Il faut éviter de faire du global pour bien s'accorder avec la réalité de la cuisine.
- **Communiquer de façon POSITIVE.** Mise en avant des points positifs. Ex : vous vous souvenez de cette excellente salade de tomates locales...
- Organiser des **stages « top chef »** autour d'un pays par exemple : les usagers préparent eux-mêmes les plats. L'introduction du végétarien via les stages « top Chef » est une bonne façon d'introduire le changement. Les restes des repas préparés lors des stages « top chef » ont été partagés avec d'autres services, avec la direction, ça **participe à la sensibilisation en donnant envie à d'autres d'y participer à leur tour**.
- Mettre en place des **potagers** avec les usagers de la cantine.
- Montrer aux usagers qu'ils sont écoutés. Aller chercher leurs propres idées. Exemple : les faire participer à la conception des menus.
- Il faut interpeller les gens, sortir des normes.
- Ne pas amener les changements comme une bombe. Ne pas avoir une communication frontale.

- Le personnel est réticent car la démarche du Green Deal Cantines Durables est parfois imposée.
- Pour les MR/MRS : travailler avec le **conseil des résidents**, les familles des résidents.
- Être conscient qu'on ne pourra jamais satisfaire 100% des résidents
- Il faut veiller à s'entourer des bonnes personnes, avoir un réseau efficace, et motivé, ne pas hésiter à solliciter son chargé de mission territoriale à la Cellule Manger Demain.
- Utiliser les **réseaux sociaux pour communiquer** avec les familles. Exemple « [le cantinier](#) ».
- Il faut se fixer des objectifs réalistes. Diction : « *Si tu veux manger un éléphant, il faut d'abord le couper en tranches* »
- Eviter de porter des messages culpabilisants tels que notre responsabilité pour les générations futures : les personnes âgées ne sont plus dans un esprit d'efforts pour la communauté, ils pensent à leur propre plaisir.
- Ne pas négliger les conflits entre éducateurs et cuisiniers.
- Il ne faut pas avoir peur de lancer une enquête de satisfaction : en général elle confirme ce que l'on sait déjà. La faire dépouiller par une personne neutre qui ne connaît pas les répondants, cela permet ensuite d'aller en discuter avec eux en toute neutralité.

RESSOURCES

- Découvrez l'enquête de satisfaction menée par le CPAS Namur : [ICI](#).
- Découvrez le modèle d'enquête mis à votre disposition sur le [portail Manger Demain](#).

PARTICIPANT.E.S

Oustalet	Karine	Cuisinière	cedric.couraet@labastide.be	La Bastide	Namur
Alland	Maureen	Diététicienne	maureen.alland@hainaut.be	DGAS	Hainaut
Limmelette	Adeline	Diététicienne	adeline.limmelette@hainaut.be	Direction Général de l'Action Sociale	Hainaut
Pricken	Joel	chef de cuisine	kueche@kathleos.be	Kathleos	Liège
Genisson	Serena	educatrice	serena.genisson@pommeraie.be	la pommeraie	Namur
Genot	Lena	éducatrice	lena.genot@pommeraie.be	la Pommeraie	Namur
BENOIT	Léontine	Agent jeunesse	leontine.benoit@saint-hubert.be	Ville de Saint- Hubert	Luxembourg
Gartner	Stéphane	Communicatio n et Marketing	stephaneg@bonpain.bio	Eco-Vida BONPAIN	Brabant wallon
Sierakowski	Stéphanie	Référente Qualité	stephanie.sierakowski@jolimont.be	Résidence Les Charriers	Hainaut
Merkouk	Youssef	Responsable cuisine	youssef.merkouk@jolimont.be	Résidence Les Charriers	Hainaut
Leloup	Isabelle	Cheffe de cuisine	leloupisa0@gmail.com	Solidarité plurielle	Namur
Boreux	Marjorie		daniel.fondaire@cpasnamur.be	maison d'harscamp	Namur
DURY	Stéphanie	RESPONSABLE CUISINE	stephanie.dury@cpasnamur.be	st joseph Temploux CPAS NAMUR	Namur
TONGLET	Sylvie	Responsable administrative	sylvie.tonglet@cpasnamur.be	CPAS Namur	Namur
Fondaire	Daniel			maison d'harscamp	Namur

Baldini	Anna	Cheffe de cuisine	anna.baldini@cpasnamur.be	Cantine Chardonnerets	Namur
MAHY	Damien	Administrateur	damien@emulsioconsult.com	Emuliso Consult	Namur
Mollo	Angelina	Technicienne de Surface	amgelinamollo@gmail.com	La Pommeraie	Namur
Haboul	Amal	Technicienne de surface	amalahabou2@gmail.com	la Pommeraie	Namur