

Université de Montréal

**Les perceptions des parents d'élèves du primaire et du secondaire
à l'égard des produits et services offerts par les services
alimentaires de la Commission Scolaire de Montréal**

par Alexandrine Gamache, Dt.P.

Département de nutrition
Faculté de médecine

Mémoire présenté
en vue de l'obtention du grade de maîtrise
en nutrition – M. Sc. avec mémoire 2-320-1-0

Janvier 2018

© Alexandrine Gamache, 2018

Université de Montréal

Ce mémoire intitulé :

Les perceptions des parents d'élèves du primaire et du secondaire à l'égard des produits et services offerts par les services alimentaires de la Commission Scolaire de Montréal

Présenté par

Alexandrine Gamache, Dt.P.

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jean-Claude Moubarac, Ph.D., M.Sc., président-rapporteur

Isabelle Giroux, Ph.D., Dt.P., membre du jury

Marie Marquis, Ph.D., Dt.P., directrice de recherche

Résumé

Contexte : L'obésité est un problème de santé publique important au Canada ainsi que dans une majorité de pays occidentaux. Les environnements dans lesquels les jeunes se développent influencent grandement les comportements et habitudes de vie qu'ils adoptent et conserveront une fois adulte. Suite à la publication, en 2008, de la politique-cadre du gouvernement du Québec pour une saine alimentation et un mode de vie physiquement actif, la Commission scolaire de Montréal (CSDM) l'intègre dans ses établissements en 2011. Depuis son implantation, peu de données ont été recueillies par rapport à son application et à sa portée.

Objectif : Mesurer les perceptions et la satisfaction des parents d'élèves du primaire et du secondaire à l'égard des produits et services offerts dans les services alimentaires de la CSDM.

Méthodologie : En 2014, les parents ayant au moins un enfant fréquentant une école primaire ou secondaire de la CSDM ont été sollicités par voie électronique afin de participer à un sondage au sujet des services alimentaires. Les participants ont rempli un questionnaire comportant plusieurs questions fermées et se terminant par une question ouverte; «Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires?». Combinant une approche d'analyse inductive et déductive, les données qualitatives ont été analysées séparément via l'utilisation de deux grilles de codification inspirées du marketing des produits et des services.

Résultats : L'analyse a porté sur 1114 éléments de réponses rapportés par 696 parents d'élèves du primaire et 430 éléments de réponses rapportés par 285 parents d'élèves du secondaire. L'analyse fait ressortir une insatisfaction importante des parents tant du primaire que du secondaire par rapport aux produits offerts par les services alimentaires de la CSDM incluant la qualité nutritionnelle des aliments, leur goût, leur qualité et leur variété. Les thématiques associées à l'environnement physique des services alimentaires sont aussi très présentes dans les commentaires des parents.

Conclusion : Les résultats démontrent une insatisfaction généralisée des parents par rapport aux produits et services offerts par les services alimentaires des écoles primaires et secondaires de la CSDM. Toutefois, un désir d'utilisation de ces services ressort parmi les réponses des parents si l'offre venait à être plus adaptée à leurs besoins et préoccupations.

Mots-clés : Alimentation saine, services alimentaires, école, parents, élèves, primaire, secondaire, perceptions, satisfaction, dîner, Québec.

Abstract

Context: Obesity is a major public health problem in Canada as well as in a majority of Western countries. The environments in which young people grow greatly influence the behaviours and lifestyles they adopt and retain as adults. Following the publication, in 2008, of the Quebec government's policy framework for healthy eating and a physically active lifestyle, the *Commission scolaire de Montréal* (CSDM) incorporated it into its establishments in 2011. Since its implementation, few data has been collected regarding its application and scope.

Objective: To assess the perceptions and satisfaction of parents of elementary and secondary school students about CSDM food services products and services.

Methodology: In 2014, parents with at least one child attending a CSDM elementary or secondary school were solicited by e-mail to participate in a survey about the food services. Participants completed a questionnaire with several closed-ended questions and ending with an open-ended question; "Do you have any additional comments to share on food services?" Combining an inductive and deductive analysis approach, the qualitative data were analyzed separately using two coding grids inspired by products and services marketing.

Results: The analysis covered 1114 response items reported by 696 parents of elementary students and 430 response items reported by 285 parents of high school students. The analysis reveals significant dissatisfaction of both primary and secondary parents with the food services products of the CSDM including nutritional quality, taste, quality and variety. Themes associated with the physical environment of food services are also very present in the comments of parents.

Conclusion: The results show a generalized dissatisfaction of parents with the products and services offered by CSDM's food services in elementary and secondary schools. However, a desire to use these services is reflected in the parents' responses if the offer were to be more adapted to their needs and concerns.

Keywords : Healthy eating, food services, school, parents, students, primary, secondary, perceptions, satisfaction, lunch, Quebec.

Table des matières

Résumé.....	i
Abstract.....	iii
Table des matières	v
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	viii
Liste des abréviations	ix
Remerciements.....	xi
Introduction	1
Recension des écrits	3
1. Le modèle écologique du développement humain.....	4
1.1. Le modèle théorique	4
2. L'environnement familial et le développement des saines habitudes de vie.....	8
2.1. Les styles parentaux.....	9
2.2. Les styles parentaux alimentaires	11
2.3. Les pratiques alimentaires parentales.....	13
3. L'environnement scolaire et le développement des saines habitudes de vie ...	19
3.1. La disponibilité des aliments en milieu scolaire.....	20
3.2. Les politiques et structures organisationnelles	24
3.3. Les structures physiques.....	25
3.4. Les structures économiques	29
3.5. L'éducation et la promotion	30
Problématique et objectifs	33
4.1. La problématique.....	33
4.2. Les objectifs	34
Méthodologie.....	36

5.1. La collecte des données.....	36
5.2. L'analyse des données.....	38
Résultats	42
6.1. Les résultats du primaire	42
6.2. Les résultats du secondaire	64
Discussion	84
7.1. Les produits	84
7.2. La place.....	91
7.3. Le prix.....	95
7.4. La promotion de l'offre	96
7.5. Le personnel	97
7.6. Le service	99
7.7. L'école	100
7.8. Constat général.....	102
Limites de l'étude et pistes de recherche	105
Conclusion.....	108
Bibliographie.....	xii
Annexe I : Questionnaire pour les parents d'élèves du primaire.....	xxiv
Annexe II : Questionnaire pour les parents d'élèves du secondaire	xxviii
Annexe III : Le modèle Servicescape	xxxii
Annexe IV : Grille d'analyse des données du primaire.....	xxxiii
Annexe V : Grille d'analyse des données du secondaire.....	xl

Liste des tableaux

Tableau 1. Orientations en matière de saine alimentation de la politique-cadre <i>Pour un virage santé à l'école</i>	21
Tableau 2. Répartition des éléments de réponses analysés en 7 catégories.....	42
Tableau 3. Portrait sociodémographique des parents – Élèves du primaire	43
Tableau 4. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>produit</i> – École primaire (n=607)	44
Tableau 5. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>place</i> – École primaire (n=145)	51
Tableau 6. Répartition des éléments de réponses analysés des catégories <i>prix, promotion et personnel</i> – École primaire (n=125)	54
Tableau 7. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>service</i> – École primaire (n=171)	58
Tableau 8. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>école</i> – École primaire (n=66)	61
Tableau 9. Portrait sociodémographique des parents – Élèves du secondaire.....	65
Tableau 10. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>produit</i> – École secondaire (n=230).....	66
Tableau 11. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>place</i> – École secondaire (n=70).....	73
Tableau 12. Répartition des éléments de réponses analysés des catégories <i>prix, promotion et personnel</i> – École secondaire (n=74).....	75
Tableau 13. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>service</i> – École secondaire (n=44).....	79
Tableau 14. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie <i>école</i> – École secondaire (n=12).....	82

Liste des figures

Figure 1 Théorie écologique du développement de Bronfenbrenner (traduction libre de l'anglais de McLaren et Hawe, 2005)	6
Figure 2 Les styles parentaux (traduction libre de l'anglais de Hughes et al, 2008)	10
Figure 3 Les styles parentaux alimentaires (traduction libre de l'anglais de Hughes et al, 2008)	11
Figure 4 Carte conceptuelle des pratiques alimentaires parentales (adaptation et traduction libre de Vaughn et al, 2016).....	14
Figure 5 Carte conceptuelle de l'environnement alimentaire scolaire (adaptation et traduction libre de Morin et al, 2015)	20

Liste des abréviations

AQGS : Association québécoise de la garde scolaire

ASGEMSQ : Association des services de garde en milieu scolaire du Québec

CSDM : Commission scolaire de Montréal

CSMB : Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

EQSJS : Enquête québécoise sur la santé des jeunes du secondaire

IMC : Indice de masse corporelle

INSPQ : Institut national de santé publique du Québec

MELS : Ministère de l'éducation, du loisir et du sport

*À mon grand-père,
qui m'a inspiré par sa grande culture, sa sagesse et son amour,
merci de m'avoir guidé jusqu'ici*

Remerciements

Tout d'abord, merci à Marie Marquis pour sa confiance et son support ces dernières années. Marie, merci pour ton écoute, ton soutien et ton dévouement. Merci aussi pour toutes ces opportunités, elles ont sincèrement fait une différence dans ma vie. C'est un réel honneur pour moi d'avoir eu la chance de mener ce projet avec un modèle aussi inspirant et passionné.

Merci à Claudie-Anne Fortin, pour sa collaboration sur ce projet ainsi que pour les échanges et les réflexions partagées dans la première partie de ce projet.

Merci à mes parents de m'avoir soutenue tant sur le plan financier qu'émotif pour l'accomplissement de ce projet. Maman, papa, merci de m'avoir transmis toutes ces valeurs qui font de moi la personne que je suis. Sans votre audace, votre sens de la réflexion, votre goût du travail bienfait et votre détermination (lire ici tête de cochon), je n'y serais pas arrivée.

Merci à mes plus proches amies, Marie-Joëlle Poirier et Catherine Harvey, pour leur écoute incommensurable, incroyable et infinie. Ça fait maintenant plus de deux ans que je ne parle que de cette maîtrise et jamais je n'ai senti de jugement, seulement de l'écoute et de la compassion. J'espère vous le rendre un jour. Votre amitié est très chère à mes yeux.

Finalement, merci à l'amour de ma vie qui est présent à chaque étape de celle-ci depuis dix ans. Simon, merci pour ton amour et ton support ces dernières années. Merci d'être toujours là malgré mon tempérament bouillant et ma tête dure. Merci de m'écouter réfléchir à voix haute même si tu ne comprends rien, puisque je ne te mets jamais en contexte avant de commencer. On repart pour un autre dix ans ?

Introduction

L'obésité est un problème de santé publique mondial auquel la communauté scientifique s'attaque depuis de nombreuses années afin de limiter son expansion dramatique. Cette épidémie qu'on pensait limitée aux pays riches dont les gouvernements multiplient les actions afin d'y remédier, s'est transformée en pandémie en se propageant dans les pays à revenus intermédiaires jusqu'au plus pauvres, qu'on croyait au moins à l'abri de ce fléau. Les enfants et adolescents étaient plus de 340 millions en 2016 à être en surpoids ou obèses (1). Ces données sont d'autant plus préoccupantes qu'on sait que les enfants et adolescents en surpoids ou obèses ont plus de risques de souffrir d'embonpoint à l'âge adulte (2, 3).

Il est admis qu'un ensemble très complexe de facteurs contribuent à cette problématique mondiale (4). Parmi ceux-ci, à la fois semblables et différents entre les pays, sont les environnements dans lesquels nous vivons, que l'on qualifie à ce jour d'obésogènes (5, 6). Les éléments les constituant nous incitent continuellement à la consommation d'aliments en plus d'être souvent favorables à un mode de vie sédentaire (7). Afin de contrer ce phénomène, les gouvernements mettent en place des politiques de santé publique dans le but de rendre ces environnements plus favorables à un mode de vie sain. Comme les principaux environnements dans lesquels les enfants et les adolescents se développent sont en général le nid familial et le milieu scolaire, le Ministère de l'éducation, du loisir et du sport (MELS) du Québec a publié en 2008 une politique-cadre visant à transformer les écoles en milieux plus favorables aux saines habitudes de vie (8). Plusieurs autres provinces et pays ont aussi fait de même, imposant ainsi des changements importants dans l'offre alimentaire des établissements scolaires (9).

Ces interventions étaient alors cruciales, car les données de consommation disponibles suggéraient que la majorité des enfants et adolescents au Canada ne consommaient pas suffisamment de fruits et légumes et de produits laitiers relativement aux recommandations du *Guide alimentaire canadien* (10). La situation n'était toujours pas plus rose au Québec en 2011 alors que l'Institut de la statistique du Québec publiait l'Enquête québécoise sur la santé des jeunes du secondaire 2010-2011, dans laquelle on pouvait constater qu'à peine un tiers des élèves consommaient quotidiennement le nombre de portions de fruits et légumes prescrit pour

leur groupe d'âge (11). La consommation répandue de boissons sucrées et de malbouffe est aussi une préoccupation importante chez cette population. En effet, selon les résultats de cette même étude, environ 75 % des élèves avaient consommé de la malbouffe dans un restaurant ou un casse-croûte au moins une fois durant la semaine précédant l'étude.

Chaque commission scolaire étant chargée de se conformer à la politique du MELS, la Commission scolaire de Montréal l'a intégrée à son plan stratégique 2012-2015 ; *Réussir : être et agir* (12). En 2014, la Commission scolaire de Montréal (CSDM) a réalisé un vaste sondage auprès d'élèves du primaire et du secondaire inscrits dans ses écoles et auprès des parents ayant au moins un enfant fréquentant une école soit primaire ou secondaire de la CSDM. Ce sondage avait pour but de récolter des données afin de dresser un portrait entourant la satisfaction et la perception de ses usagers en lien avec ses services alimentaires, suite à l'implantation de la politique-cadre du MELS dans leurs établissements. Au Québec, la CSDM étant une des rares commissions scolaires encore responsables de la gestion des services alimentaires dans ses écoles, ces données lui permettraient alors de fournir des informations déterminantes à ses commissaires. L'objectif de l'étude faisant l'objet de ce mémoire est d'évaluer les perceptions des parents d'élèves du primaire et du secondaire de la CSDM par rapport à ses services alimentaires par le biais de l'analyse des données qualitatives recueillies en 2014. Ces résultats viendront compléter les conclusions des études précédentes traitant elles aussi les données du sondage de 2014 afin d'optimiser la satisfaction de la clientèle indirecte de ses services alimentaires, soient les parents de ses élèves.

Recension des écrits

Cette recension des écrits présente d'abord le modèle écologique du développement humain de Bronfenbrenner afin d'exposer comment les environnements dans lesquels nous vivons influencent nos habitudes de vie (13). La présentation de ce modèle théorique vise aussi à favoriser une meilleure compréhension de la masse complexe de facteurs influençant le développement de l'obésité dans la population. Bien que les participants de la présente étude soient les parents des élèves de la CSDM, la population ultime visée par la CSDM via ses interventions est constituée des enfants d'âge scolaire de niveaux primaire et secondaire. Ainsi, les deux chapitres suivants de cette recension reposent sur les principaux environnements influençant le développement des habitudes de vie de la majorité de cette population soient les environnements familial et scolaire. Les parents étant les principaux responsables de l'environnement familial, ils seront le fondement du chapitre deux. Finalement, l'environnement scolaire sera étudié selon l'organisation des constituants de son environnement alimentaire proposée par Morin et ses collaborateurs (14).

La recension des écrits rassemble des études de natures qualitative et quantitative ainsi que quelques revues de littérature et méta-analyses dont les origines sont pour la plupart canadiennes, américaines et européennes. Les études canadiennes et québécoises ainsi que des publications gouvernementales et associatives ont été privilégiées pour le chapitre trois afin de mieux représenter le contexte scolaire québécois.

1. Le modèle écologique du développement humain

Il est de plus en plus reconnu que les environnements dans lesquels nous vivons influencent grandement nos comportements. C'est d'ailleurs ce qui est à l'origine de nombreuses politiques créées par les gouvernements, afin de rendre nos environnements plus favorables à l'adoption de saines habitudes de vie. Le guide de référence du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec *Pour une vision commune des environnements favorables* en est un bon exemple (7). Ce dernier est en grande partie inspiré du travail de Egger et Swinburn (15) qui ont utilisé le modèle écologique du développement humain dans le but de mieux comprendre l'étiologie de la pandémie d'obésité actuelle.

1.1. Le modèle théorique

Le modèle écologique du développement humain a été proposé pour la première fois par Bronfenbrenner en 1977 (13). Le but de ce modèle était d'offrir au monde scientifique une vision plus large du développement humain. Cette vision permis alors de revoir les assises des études dans le domaine de la psychologie et des comportements afin d'optimiser les contextes dans lesquelles elles étaient exécutées. En effet, le modèle écologique mettait alors en lumière l'importance de réaliser des études comportementales dans lesquelles les participants évoluaient dans des environnements les plus près possible de leur réalité et non dans des circonstances expérimentales susceptibles d'influencer les résultats (16). Un tel changement de pratiques permettrait de rendre les études plus représentatives de la réalité à une époque où Bronfenbrenner avançait que les études contemporaines dans le domaine de la psychologie comportementale étaient réalisées durant de si courtes périodes et dans des contextes si limités par rapport à la réalité, qu'elles ne permettaient pas d'obtenir des résultats applicables au mode de vie contemporain.

L'écologie du développement humain se définit comme l'étude scientifique de la relation entre un humain en croissance et l'environnement dans lequel il vit. Les deux étant en constante évolution, leur relation est constamment affectée par des changements au sein même des déterminants qui les constituent et des changements de relation entre ces déterminants (traduction libre de Bronfenbrenner, 1977) (13).

Tel qu'illustré à la figure 1, l'environnement écologique est constitué d'un arrangement de quatre structures toutes imbriquées les unes dans les autres, soient le microsystème, le mésosystème, l'exosystème et le macrosystème. Le microsystème est constitué de l'ensemble des interactions entre l'individu et les milieux immédiats dans lesquels il évolue. Ces milieux sont par exemple l'école, le nid familial, la garderie ou l'environnement de travail et possèdent des caractéristiques particulières qui influent sur l'individu et vice et versa (13). Le mésosystème représente les interrelations entre les différents milieux du microsystème. Bien qu'il n'entre pas directement en relation avec l'individu, les impacts de ce système sur celui-ci n'en sont pas moins considérables (16). Ainsi, un parent faisant du temps supplémentaire au travail voit sa disponibilité à la maison diminuée ce qui peut avoir un impact sur l'environnement alimentaire familial (17). L'exosystème est une extension du mésosystème, puisqu'il intègre d'autres structures sociales, formelles ou informelles, qui n'incluent pas directement l'individu, mais qui influencent ses milieux de vie et les liens entre eux (13). Par exemple, les politiques locales, les médias de masse et les normes du travail en vigueur influencent les éléments constitutifs du mésosystème et du microsystème d'un individu. Les politiques alimentaires en vigueur dans différentes régions et pays modulent l'environnement alimentaire scolaire dans lequel les jeunes se développent. Le macrosystème quant à lui, englobe les trois autres systèmes et se réfère aux modèles institutionnels de la culture et des idéologies (13, 16). Différentes classes sociales ou différentes communautés ethniques sont des types de macrosystèmes ayant des effets sur les exosystèmes, mésosystèmes et microsystèmes qui les composent. Ainsi, pour une classe sociale donnée ces trois derniers systèmes sont souvent davantage semblables entre eux dans un même macrosystème (16).

Plus tard, Bronfenbrenner rajouta le chronosystème au modèle écologique afin de tenir compte du fait que les systèmes de l'environnement d'un individu évoluent non seulement avec son âge, mais aussi selon un ensemble d'évènements marquants au cours de sa vie (18).

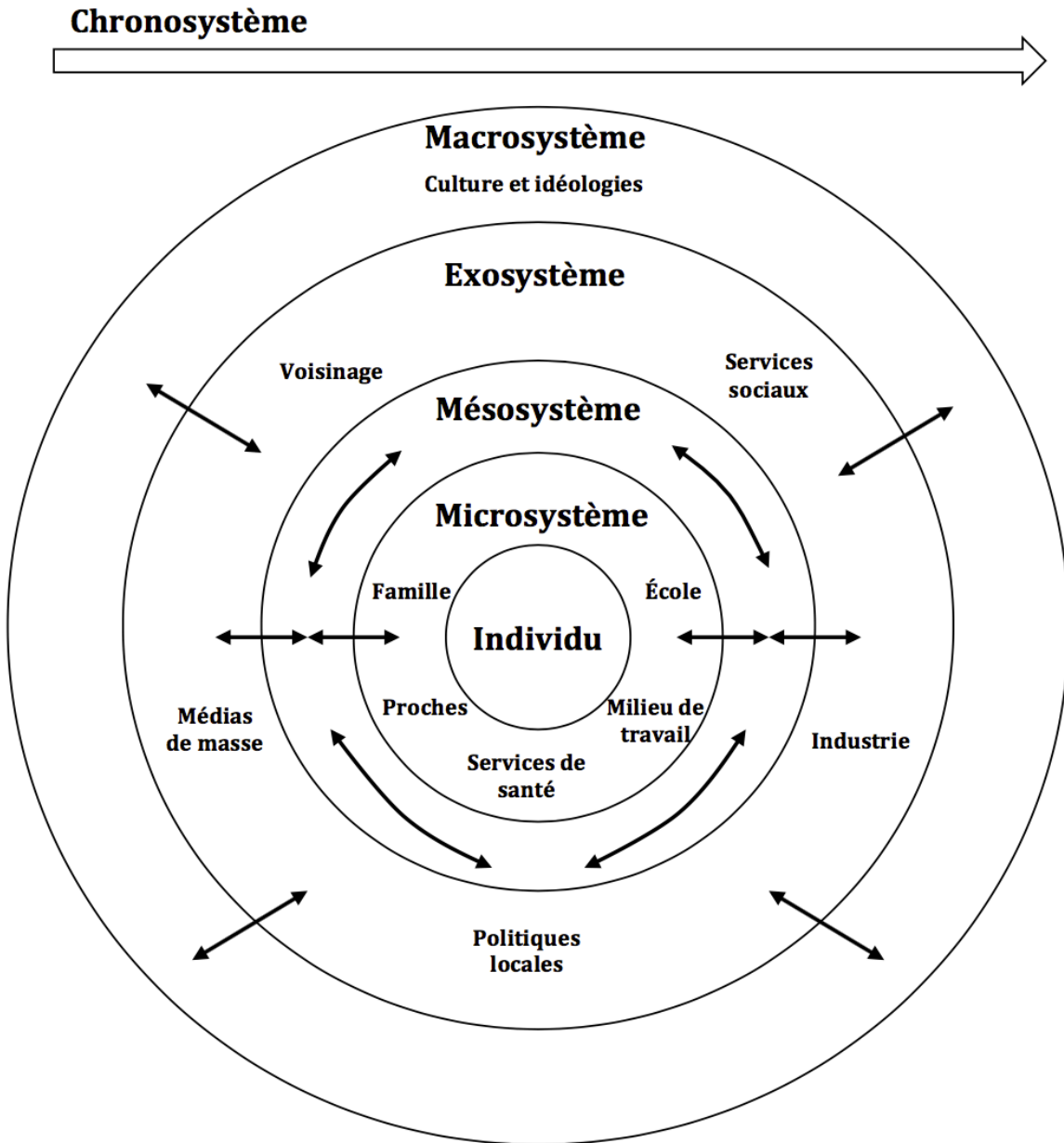


Figure 1 | Théorie écologique du développement de Bronfenbrenner (traduction libre de l'anglais de McLaren et Hawe, 2005) (16)

Les multiples flèches présentes dans la figure 1 démontrent le lien de causalité réciproque entre les structures des quatre systèmes. Ces liens suggèrent qu'en modifiant un ou des éléments de l'environnement d'un individu cela suscitera chez lui des changements. Toutefois, cela implique aussi que le soutien de l'individu est nécessaire pour mettre en œuvre des changements environnementaux (16).

L'observation de l'individu dans son environnement permet de visualiser la multitude de facteurs qui l'influencent au quotidien. On constate aussi que les éléments du microsystème sont plus près de lui et l'influencent directement alors que les effets des autres systèmes sont plus indirects sans nécessairement minimiser leurs impacts (15).

Si l'environnement d'un individu est amené à évoluer au cours de sa vie, le microsystème d'un enfant d'âge scolaire sera donc bien différent de celui d'un jeune adulte ou d'une personne âgée. Au Québec, les principaux éléments constituant le microsystème de la majorité des enfants de 5 à 12 ans en santé, sont le milieu familial et le milieu scolaire. D'autres éléments peuvent venir compléter leur microsystème selon leur mode de vie comme un centre sportif ou le milieu de vie des grands-parents par exemple. Dans le cas des adolescents de 12 à 16 ans, les milieux familial et scolaire constituent encore des éléments importants de leur microsystème qui deviennent de moins en moins centraux dans le courant de l'adolescence. Quant au mésosystème, celui d'un enfant d'âge scolaire serait constitué en grande partie par les interactions que peuvent avoir le milieu scolaire et le milieu familial. Par exemple, lorsque l'école envoie des messages éducatifs aux parents, comme des rappels sur la saine alimentation, ces interactions peuvent influencer l'environnement familial sans avoir directement été en lien avec l'enfant.

Les deux chapitres suivants présentent les deux principaux milieux du microsystème d'un enfant d'âge scolaire. Dans ces milieux, il existe bon nombre de facteurs influençant le développement des saines habitudes de vie par l'enfant. Les parents étant les principaux acteurs façonnant l'environnement alimentaire familial, ils constituent le fondement du chapitre deux. Dans le chapitre trois, les différents éléments agissant sur les paramètres de l'environnement alimentaire scolaire sont exposés.

2. L'environnement familial et le développement des saines habitudes de vie

L'environnement familial étant le principal milieu de vie des enfants d'âge scolaire, il est évident qu'il contribue grandement au développement de leurs habitudes de vie. Celui-ci est influencé par une multitude de facteurs sociodémographiques, mais dépend principalement des parents qui le façonnent jour après jour (19). En effet, ceux-ci contrôlent l'environnement physique et tout ce qui est accessible ou non pour leurs enfants sous leur toit. Ils contribuent aussi au climat familial émotif par le biais de leur style parental (20). En plus de contribuer directement à l'environnement dans lequel grandissent leurs enfants, les parents développent, dès les premiers instants, une relation singulière avec eux impliquant nombre d'interactions complexes, dont la nature varie selon le sujet et les préoccupations parentales. Finalement, les parents éduquent leurs enfants par le biais de certaines pratiques parentales dont les effets peuvent varier selon le style parental.

Pour illustrer la variabilité des portraits familiaux notons qu'au Québec, en 2011, il y avait plus de 2,2 millions de familles dont 57,8 % avait au moins un enfant vivant à la maison (21). Les familles monoparentales comptaient pour près de 29 % des familles du Québec alors que leur proportion grimpait à près de 33 % à Montréal (22). C'est 23,5 % de l'ensemble des familles du Québec qui vivaient à Montréal dont 58 % étaient des familles immigrantes (au moins un parent immigrant) (22). Au sein des familles biparentales du Québec ayant au moins un enfant à la maison, 79,6 % des femmes et 89,9% des hommes occupaient un emploi en 2008 (21). Il est important de souligner que le statut d'emploi des mères ayant au moins un enfant de moins de 6 ans s'est métamorphosé en quelques décennies au Québec. En effet, en 1976, elles n'étaient que 29,3 % à occuper un emploi, alors qu'en 2014, ce sont plus de 80 % de celles-ci qui occupaient un emploi (21).

2.1. Les styles parentaux

La notion de style parental se définit comme la méthode générale qu'emploient les parents pour éduquer leur enfant et qui s'accompagne d'un contexte émotionnel ayant un impact sur celui-ci (20). Ce concept est issu des recherches de Baumrind (23) qui étudiait alors les relations parents-enfants, les types d'autorité parentale et leurs effets sur les comportements d'enfants d'âge préscolaire. Maccoby et Martin (24) ont complété les travaux de Baumrind en s'attardant à deux dimensions soient l'exigence et la sensibilité des parents. L'exigence fait référence à la propension des parents à contrôler et surveiller les comportements de leur enfant selon le niveau de maturité qu'ils attendent de lui. La sensibilité inclut la tendance des parents à démontrer de l'affection, du support et de l'acceptation à leur enfant.

Les travaux de ces chercheurs ont donné lieu à quatre styles parentaux illustrés à la figure 2. Le style démocratique, celui occasionnant le plus d'effets positifs chez l'enfant, est caractérisé par un parent s'impliquant beaucoup auprès de son enfant, qui lui offre du soutien dans un cadre de consignes établies, tout en étant à son écoute (20). Le parent de style autoritaire est plus directif et moins à l'écoute de son enfant, ce qui ne lui permet pas de le soutenir autant que le parent de style démocratique. Les styles indulgent et négligeant sont caractérisés par un faible niveau d'exigence. Le parent de style négligeant tend à laisser son enfant à lui-même, alors que le parent de style indulgent est à l'écoute de son enfant, tente de le soutenir, mais ne lui offre pas un cadre clair dans lequel se développer et progresser (25).

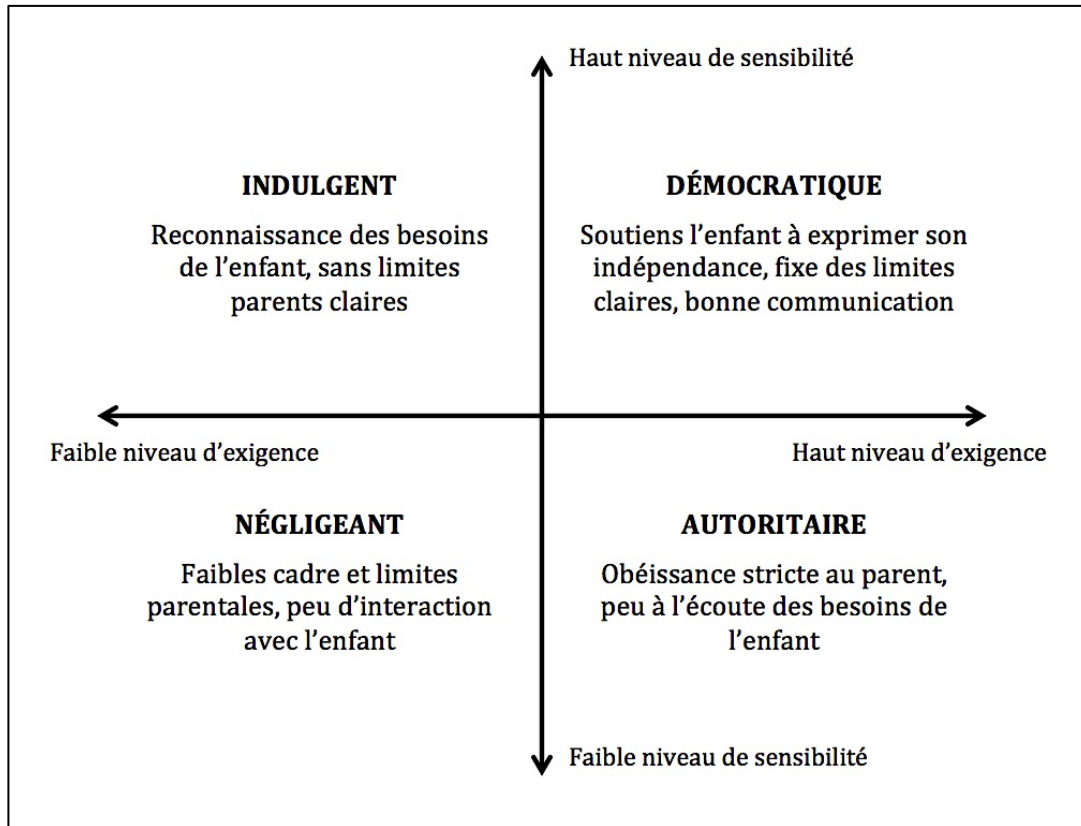


Figure 2 | Les styles parentaux (traduction libre de l'anglais de Hughes et al, 2008)(26)

Le concept de style parental est un concept large qui inclut dans un premier temps toutes les sphères du développement général de l'enfant. Il peut être adapté à plusieurs contextes dont celui de l'alimentation ainsi qu'à plusieurs stades du développement de l'enfant (26). Une fois adapté à un contexte particulier, il est alors possible d'évaluer les pratiques et les comportements parentaux qui caractérisent chaque style. Ainsi, dans la littérature, les styles parentaux sont décrits comme étant le *comment* et les pratiques alimentaires comme étant le *quoi* (20). De plus, selon les contextes étudiés, le style parental d'un même parent peut varier si celui-ci a des préoccupations particulières par rapport à ce contexte (26). Par exemple, un parent de style démocratique ayant des préoccupations par rapport au poids de son enfant qu'il juge excessif peut vouloir contrôler les comportements de son enfant et du même coup, diminuer l'importance qu'il accorde à l'écoute des besoins de ce dernier. Il adopte alors un comportement plus près du style autoritaire dans un contexte alimentaire alors qu'en général, il a plus tendance à agir selon un style démocratique.

2.2. Les styles parentaux alimentaires

Les parents exercent un rôle crucial dans le développement des saines habitudes de vie et la prévention de l'obésité chez leur enfant. L'application de la notion de styles parentaux au contexte de l'alimentation contribue à l'étude des interactions parents-enfant très complexes qui impliquent aussi plusieurs pratiques parentales (20). Dans ce contexte, la dimension d'exigence fait référence au degré auquel les parents incitent leur enfant à manger et la sensibilité est reliée à la façon dont les parents encouragent et supportent leur enfant à manger (Figure 3) (25, 26). Plusieurs outils de mesure ont été développés comme le *Child Feeding Questionnaire* ou le *Caregiver's Feeding Style Questionnaire* afin de mieux comprendre les impacts de différents styles parentaux et évaluer quel style serait le plus bénéfique pour le développement de l'enfant (26, 27).

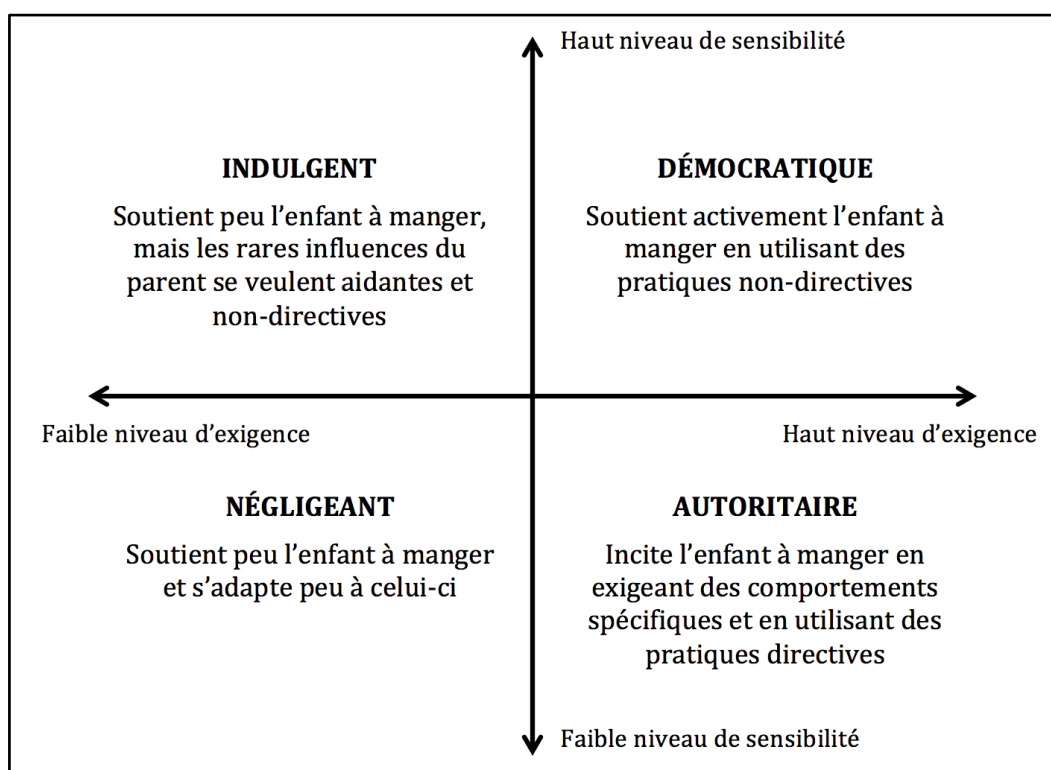


Figure 3 | Les styles parentaux alimentaires
(traduction libre de l'anglais de Hughes et al, 2008) (26)

Tel qu'illustré à la figure 3, le parent de style autoritaire est doté d'un haut niveau d'exigence envers son enfant, mais est peu à l'écoute de ses besoins. Ce style de parent est associé à

plusieurs pratiques coercitives comme la restriction par rapport à certains aliments et la pression de manger des aliments malaimés ou de finir son assiette (28). Au lieu de sensibiliser son enfant aux bienfaits de certains comportements, le parent de style autoritaire a tendance à utiliser des menaces et des récompenses. Toutefois, plusieurs études évoquent des divergences quant aux impacts de certaines pratiques alimentaires parentales comme le contrôle et la restriction. Dans certains cas, ces pratiques sont associées à des effets positifs chez l'enfant alors qu'elles sont plus souvent qu'autrement associées à un style autoritaire et donc à des impacts défavorables. Ces divergences semblent s'expliquer par le fait que le plus important serait la façon et le contexte dans lequel celles-ci sont effectuées (20, 29). Donc, dans un contexte où un parent démontre un style démocratique, ces pratiques se distinguent des pratiques coercitives employées par un parent de style autoritaire et semblent avoir des effets plus positifs que négatifs.

Le parent de style démocratique manifeste lui aussi un haut niveau d'exigence mais combiné à un haut niveau de sensibilité. Il a tendance à utiliser des pratiques favorisant le développement de l'autonomie de l'enfant comme l'encouragement, l'éducation nutritionnelle, l'implication de l'enfant dans les activités associées à l'alimentation et la négociation ou le raisonnement au lieu du chantage (28). Par exemple, le parent démocratique laissera souvent son enfant choisir les aliments qu'il veut manger parmi un éventail prédéterminé (26). Dans la littérature, le style parental démocratique est évoqué comme le style qui semble avoir le plus d'effets positifs sur l'enfant en développement (30, 31). En effet, ce style contribuerait à créer un environnement émotif favorable à l'adoption de comportements alimentaires sains par l'enfant.

Les parents de styles indulgent et négligent font preuve d'un faible niveau d'exigence par rapport aux habitudes alimentaires de leur enfant. Le parent de style négligent démontre aussi un faible niveau de sensibilité et d'implication pour l'alimentation de son enfant. Par exemple, dans le cas où un enfant refuserait de manger le repas prévu au souper, le parent négligeant laisserait son enfant se choisir lui-même un autre repas et dans un cas plus sévère, aucun repas ne serait préparé par le parent laissant l'enfant totalement libre de manger selon les aliments disponibles.

Quant au parent de style indulgent qui tente minimalement de soutenir son enfant et d'être à l'écoute de ses besoins, il aurait plutôt tendance à proposer rapidement un repas alternatif.

Dans plusieurs études, le style indulgent a été associé positivement à l'indice de masse corporelle (IMC) des enfants (26, 31). Dans une étude américaine explorant les styles parentaux alimentaires au sein de populations ethniques différentes comme les hispano-américains et les afro-américains, les résultats de ces deux styles parentaux dits permissifs ont démontré une variabilité ethnique. En effet, les hispano-américains auraient plus tendance à être de style indulgent par rapport aux afro-américains, alors que ces derniers avaient plus tendance à être de style négligeant par rapport aux hispano-américains (25).

2.3. Les pratiques alimentaires parentales

Les pratiques parentales sont effectuées par les parents afin d'éduquer leurs enfants et les mener à adopter certains comportements. Les pratiques alimentaires parentales englobent ainsi les comportements, décisions et réactions des parents par rapport à l'éducation alimentaire de leurs enfants (28). Ces pratiques ont beaucoup été étudiées dans un contexte d'alimentation saine, afin de déterminer quelles pratiques permettraient d'influencer les apports et les comportements alimentaires des enfants et adolescents (20, 27, 32).

Vaughn et ses collaborateurs ont divisé les pratiques alimentaires parentales en trois principales catégories soient le contrôle coercitif, la structure et les pratiques favorisant le développement de l'autonomie (Figure 4). La création de ces catégories a permis de mieux distinguer les pratiques de contrôles plus oppressives de celles servant à encadrer et gérer les comportements (28). Ces dernières pratiques se retrouvent dans les catégories structure et développement de l'autonomie et sont centrées sur les besoins de l'enfant. La catégorie de la structure regroupe des pratiques parentales dont le but est d'offrir un encadrement à l'enfant favorisant le développement de ses compétences et l'adoption de comportements alimentaires sains. Par exemple, dans cette catégorie sont regroupées des pratiques telles l'instauration d'une routine de repas et collations, la gestion de la disponibilité et l'accessibilité des aliments ainsi que le fait de laisser son enfant faire ses propres choix parmi une sélection prédéterminée par le parent.

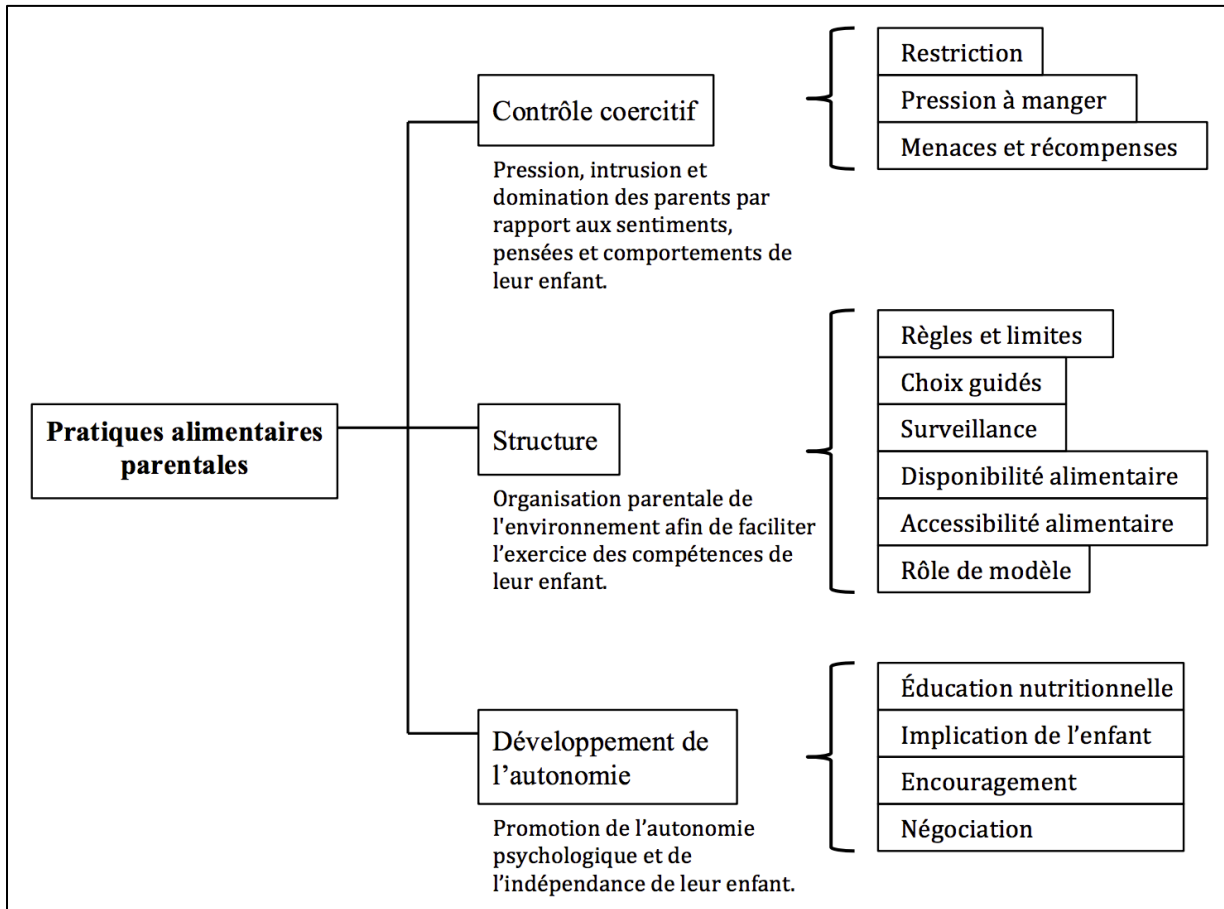


Figure 4 | Carte conceptuelle des pratiques alimentaires parentales (adaptation et traduction libre de Vaughn et al, 2016) (28)

Les pratiques regroupées sous la catégorie contrôle coercitif sont plutôt des pratiques où le parent met de la pression sur l'enfant et lui impose des comportements ou des attitudes précises. Ces pratiques sont des stratégies dites centrées sur le parent, puisqu'elles ne tiennent pas compte des besoins émotifs ou psychologiques de l'enfant, seulement des buts et désirs du parent (28). Les pratiques associées au contrôle et à la restriction alimentaire, à la disponibilité et à l'accessibilité des aliments ainsi qu'au rôle de modèle seront abordées plus en détails dans les sections suivantes.

2.3.1. Le contrôle et la restriction

Les pratiques alimentaires parentales associées au contrôle et à la restriction ont été largement étudiées et ce auprès de parents d'enfants de tous âges. Dans la plupart des cas, le *Child Feeding Questionnaire* a servi de guide ou d'outil ce qui a facilité l'analyse et la comparaison

des résultats (27, 28). Les pratiques par lesquelles les parents restreignent directement les apports de leur enfant en aliments jugés moins sains, comme ceux provenant de la restauration rapide, des aliments à haute densité énergétique, mais à faible valeur nutritive, sont entre autres évaluées via le *Child Feeding Questionnaire*. Tel que Vaughn et ses collaborateurs l'avancent, la restriction est une forme de contrôle alimentaire parental (28). Dans certaines études, seule la restriction ou le niveau de contrôle des parents sont évalués, alors que d'autres études tentent d'évaluer et de différencier ces deux dimensions.

Dans une étude réalisée auprès d'adolescents et de parents du Minnesota, les résultats ont démontré des variations significatives quant au niveau de restriction des parents selon le statut pondéral de l'enfant (33). En effet, les parents avaient plus tendance à avoir des pratiques alimentaires restrictives si leur adolescent était en surpoids ou obèse. Dans la littérature, l'hypothèse que la relation entre le niveau de restriction des parents et le statut pondéral de l'enfant soit bidirectionnelle a été avancée. Dans quelques études, les résultats témoignent du fait que les pratiques alimentaires parentales restrictives précèdent parfois le surpoids chez l'enfant et qu'elles contribueraient ensuite à maintenir un cercle vicieux. Toutefois, plus d'études sont nécessaires afin de valider ce phénomène (33).

La notion de contrôle alimentaire comprend plusieurs autres pratiques parentales telles la pression à manger exercée sur un enfant, l'utilisation de menaces et récompenses, ainsi que la surveillance du choix et des quantités d'aliments consommés. Dans certaines études, le contrôle peut être perçu comme une façon pour les parents de guider les choix de leurs enfants, alors que dans d'autres, le contrôle dont il est question est beaucoup plus répressif (19, 28).

Deux études qualitatives menées en Écosse par Backett-Milburn et ses collaborateurs ont révélé des disparités intéressantes par rapport au point de vue des parents issus de deux classes socioéconomiques différentes, soit de la classe moyenne et de la classe ouvrière, quant aux concepts de restriction et de contrôle alimentaire (19, 34). La surveillance, le contrôle et l'influence des parents étaient des composantes centrales du discours des parents de classe moyenne. Lors de l'étude auprès de ces parents, il était important pour eux de faire ressortir qu'ils étaient en contrôle des habitudes alimentaires de leurs enfants et que s'ils jugeaient un comportement insatisfaisant chez leur enfant, ils rapportaient que ce comportement pouvait

être modifié ou qu'ils étaient en train d'essayer d'induire un changement (19). D'un autre côté, lors de l'étude auprès des parents de classe ouvrière, la plupart ont rapporté insister peu pour que leurs enfants mangent des aliments qu'ils n'aiment pas, même s'ils jugent que ce sont des aliments sains et que l'alimentation saine est importante pour eux (34). Backett-Milburn et ses collaborateurs avancent que le fait d'avoir un budget plus limité et la crainte de gaspiller des denrées pourraient expliquer de tels résultats. De plus, les principales préoccupations des parents des deux études par rapport à leurs enfants peuvent expliquer plusieurs disparités. En effet, les saines habitudes de vie sont souvent en haut de l'échelle de préoccupations des parents de classe moyenne, alors qu'elles sont quelques fois éclipsées par d'autres préoccupations pour les parents de classe ouvrière comme la consommation de drogue, les mauvaises fréquentations et la réussite scolaire (34). Toutefois, dans les deux cas, les parents s'entendent pour dire que plus leur adolescent vieillit, plus il devient difficile de contrôler leur alimentation.

2.3.2. La disponibilité des aliments à la maison

Étant responsables des achats, les parents façonnent l'environnement alimentaire familial en choisissant les aliments qu'ils rendent disponibles à la maison. De plus, ils peuvent aussi moduler l'accessibilité de certains aliments comme les fruits et légumes en les entreposant à la maison sous une forme prête-à-manger (28). Plusieurs études récentes ont voulu explorer le lien entre l'environnement alimentaire familial et les apports alimentaires des adolescents, puisque selon la théorie du modèle écologique, il serait cohérent de trouver une association (16).

Dans une étude menée avec des adolescents de 11-12 ans en Angleterre par Pearson et ses collaborateurs, une plus grande disponibilité et accessibilité en fruits et légumes à la maison ont été associées à de plus grands apports en ces aliments (35). Des facteurs individuels et comportementaux tels que le fait de manger devant la télévision seul ou avec leurs parents et leur niveau de confiance personnelle pour modifier leurs apports ont aussi démontré une association avec leurs apports en fruits et légumes et en collations à haute teneur énergétique chez ces adolescents, mais la corrélation s'est avérée plus forte avec les facteurs environnementaux que sont la disponibilité et l'accessibilité. Pearson et ses collaborateurs

avancent que cela laisse penser que l'impact de ceux-ci sur les apports alimentaires est plus important que l'impact des déterminants d'ordre individuel.

Dans le cadre d'une autre étude, l'environnement alimentaire sain à la maison a été associé positivement à la consommation en fruits et légumes et négativement à la consommation de boissons sucrées et de collations à haute teneur énergétique chez des adolescents fréquentant une école publique du Minnesota (36). Trois pratiques parentales alimentaires caractérisant l'environnement alimentaire familial ont été évaluées dans cette étude, soit l'environnement alimentaire, le niveau de restriction alimentaire utilisé par les parents (qualifié de bas ou élevé et mesuré en utilisant le *Child Feeding Questionnaire*) et le type de modèle parental (positif versus négatif). C'est l'environnement alimentaire sain caractérisé par une grande disponibilité et accessibilité en fruits et légumes et une faible disponibilité en aliments à faible valeur nutritive (croustilles, chocolat et boissons sucrées) qui a été associé systématiquement et le plus significativement aux marqueurs d'alimentation saine chez les adolescents de l'étude (36).

Il n'est pas étonnant de constater des différences dans la disponibilité des aliments dans l'environnement alimentaire familial selon le statut d'emploi de la mère, alors que ces disparités ne semblent pas être présentes selon le statut d'emploi du père (17). Bien que les pères soient plus nombreux qu'autrefois à prendre part aux tâches domestiques, ce sont encore sur les mères que reposent plus de la moitié des responsabilités à la maison au Canada (37). De plus, malgré l'évolution des dernières années, les tâches domestiques alimentaires sont encore associées aux rôles traditionnels occupés par les mères (17, 38). En effet, selon Bauer et collaborateurs, les mères employées à temps plein, sondées au Minnesota, ont rapporté passer significativement moins de temps à cuisiner que les autres mères. Elles ont aussi rapporté manger plus souvent des aliments de restauration rapide lors des repas en famille.

En questionnant des parents américains, dont 95 % d'entre eux étaient des femmes, afin de savoir pourquoi ils achètent des aliments préemballés et transformés, 57 % d'entre eux ont répondu ne pas avoir le temps de préparer d'autres aliments alors que 49 % ont indiqué des préférences familiales (39). Par ailleurs, cette étude révèle aussi que la plupart des raisons données par les parents pour justifier leurs achats de ce type d'aliments sont associées avec leur habilité à planifier les repas ainsi qu'à leur niveau d'efficacité à cuisiner des repas sains.

Ainsi, tel que le titre de l'article le laisse entendre, plusieurs éléments viennent influencer la perception du manque de temps des parents et influencent donc leurs décisions d'achats. Ces éléments constituent des pistes d'action intéressantes afin d'induire des changements quant aux achats alimentaires des familles puisqu'elles sont potentiellement plus facilement modifiables que les horaires de travail. Dans une autre étude réalisée en Norvège, les motivations les plus importantes sous-jacentes aux choix alimentaires de parents d'adolescents sont, en ordre d'importance, l'appel sensoriel, la santé, la commodité et le côté plus naturel de l'aliment (40). En effet, tel que mentionné par Oellingrath et ses collaborateurs, ces motivations peuvent quelque peu varier selon les pays et régions, mais elles ont aussi été relevées dans d'autres études similaires.

En fonction de ces résultats, le temps, bien que n'étant pas le seul enjeu, semble être un déterminant majeur pouvant influencer l'environnement alimentaire familial (17, 39, 40). Dans une étude qualitative canadienne réalisée à Winnipeg visant à mieux comprendre les décisions d'approvisionnement et les choix alimentaires de mères de classe moyenne, parmi les principaux thèmes ressortis se trouve le fait que la préparation d'aliments sains et bons prend constamment plus de temps par rapport au temps disponible (38). De plus, ces mères ont révélé être conscientes que les choix alimentaires peuvent avoir un impact important sur la santé de leur famille, mais elles trouvent tout de même difficile de toujours servir des aliments sains, car ces aliments prennent plus de temps à cuisiner. Dans ce contexte, des données concernant l'emploi du temps de la population relevées par Statistiques Canada en 2010 se révèlent très intéressantes. En effet, dans le cadre de l'Enquête sociale générale périodique réalisée auprès de parents d'enfants de moins de 15 ans, cinq pères et six mères sur dix déclarent manquer de temps et être pressés chaque jour au Québec (21).

3. L'environnement scolaire et le développement des saines habitudes de vie

En plus de l'environnement familial, l'environnement scolaire incluant celui entourant les écoles contribuent grandement au développement des habitudes de vie des jeunes québécois (8). Étant des institutions destinées à l'éducation, les écoles constituent des pierres angulaires pour le développement de comportements alimentaires sains surtout considérant que selon un étude pancanadienne, les enfants d'âge scolaire ingèrent en moyenne le tiers de leur apport énergétique quotidien durant les heures passées à l'école (41). D'ailleurs, selon l'Enquête québécoise sur la santé des jeunes du secondaire 2010-2011 (EQSJS), plus de la majorité des jeunes du secondaire n'atteignent pas les recommandations du *Guide alimentaire canadien* (11). En effet, à peine un tiers des élèves consommaient en moyenne six à huit portions de fruits et légumes par jour en 2011. Ces résultats sont préoccupants surtout considérant que selon cette même enquête, 21% des élèves du secondaire seraient en surplus de poids, dont 7% seraient obèses (11).

Ainsi, afin de contribuer à enrayer l'épidémie d'obésité actuelle, les actions de santé publique permettant de rendre ces environnements plus favorables à l'adoption de saines habitudes de vie sont fondamentales. Morin et ses collaborateurs ont illustré et regroupé en cinq catégories les facteurs qui composent l'environnement scolaire au Québec (Figure 5) (14). Chacune des cinq catégories de facteurs soient l'accessibilité et la disponibilité d'aliments, les politiques et structures organisationnelles, les structures physiques, les structures économiques ainsi que l'éducation et la promotion, seront abordées dans le présent chapitre.

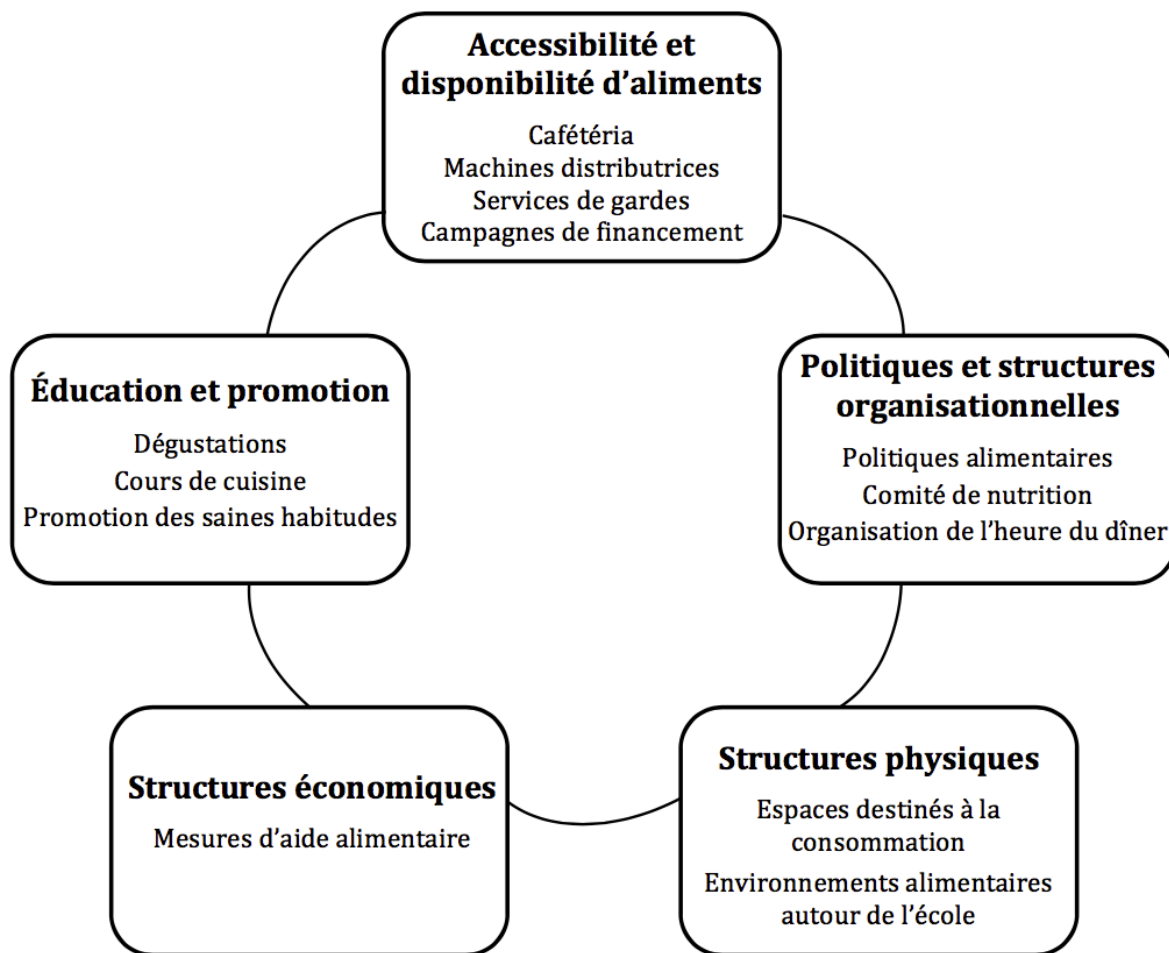


Figure 5 | Carte conceptuelle de l'environnement alimentaire scolaire (adaptation et traduction libre de Morin et al, 2015) (14)

3.1. La disponibilité des aliments en milieu scolaire

Plamondon et ses collaborateurs ont dressé en 2012 le portrait des écoles primaires et secondaires du Québec (42, 43). Bien qu'ils n'aient pas sondé l'ensemble des écoles publiques et privées du Québec, ils ont établi pour les deux niveaux des échantillons représentatifs des quelques 2037 écoles primaires francophones et 526 écoles secondaires francophones de plus de 100 élèves. Selon les résultats des études, environ le trois quart des écoles primaires offraient un service de repas le midi, alors que l'ensemble des écoles secondaires offrait un tel service. De plus, dans respectivement 29% et 89% des écoles primaires et secondaires, les repas étaient cuisinés sur place, lorsqu'il y avait un service de repas le midi. Le reste des

aliments servis étaient préparés dans des centres de production et étaient livrés pour la majorité des écoles du primaire sous une forme prête à manger (déjà chaud) souvent dans des boîtes individuelles. Les écoles secondaires qui disposent souvent des installations nécessaires, devaient dans la plupart des cas réchauffer ces mets reçus avant de procéder au service. Les écoles secondaires sont aussi largement plus nombreuses à disposer d'une offre alimentaire pour le déjeuner (74%) et aux collations (82%) que les écoles primaires (3% et 24%).

Aussi, il n'y a que dans les écoles secondaires que les élèves ont accès à des aliments autres que ceux offerts à la cafétéria dans l'école. En effet, on retrouve parfois dans ces écoles un casse-croûte, un café, une coopérative étudiante ou un comptoir de service en plus des distributeurs automatiques présentes dans 75% des écoles (43).

Depuis plusieurs années maintenant, l'offre alimentaire dans les écoles a changé suite à la publication en 2007 de la politique-cadre *Pour un virage santé à l'école*. Avec celle-ci, le MELS avait comme objectif relié à l'alimentation de « s'assurer que l'offre alimentaire sous la responsabilité des milieux scolaires favorise l'adoption de saines habitudes alimentaires » (8). Cet objectif a été rendu concret via les trois premières orientations de la politique dont les deux premières visaient directement la qualité nutritionnelle des aliments disponibles en milieux scolaires. En consultant ces orientations et leurs composantes prioritaires dans le tableau 1, on constate que plusieurs aliments ont disparu du paysage alimentaire scolaire québécois, alors qu'une place plus importante a été donnée à certains aliments comme les produits céréaliers à grains entiers.

Tableau 1. Orientations en matière de saine alimentation de la politique-cadre *Pour un virage santé à l'école* (8)

Orientation 1 : Offrir une alimentation variée et privilégier les aliments de bonne valeur nutritive	
Composantes prioritaires	«Offrir des repas composés d'aliments des quatre groupes du Guide alimentaire canadien : légumes et fruits; produits céréaliers; lait et substituts; viande et substituts»
	«Composer une assiette principale comprenant au moins un légume d'accompagnement»
	«Faire place à une variété de fruits et légumes»
	«Faire place à une variété de jus de fruits purs à 100% (non sucrés) et de jus de légumes, en plus du lait et de l'eau»

	«Privilégier les produits céréaliers à grains entiers»
	«Offrir des desserts et collations à base de fruits, de produits laitiers et de produits céréaliers à grain entiers, et éviter ceux qui sont riches en matières grasses et en sucres»
	«Diminuer le contenu en gras de la viande»
	«Privilégier les types de cuisson n'utilisant pas ou que très peu de matières grasses, c'est-à-dire à la vapeur, au four, braisé, poché, grillé ou rôti»
	«Éviter les produits contenant des gras saturés ou hydrogénés (gras trans)
Orientation 2 : Éliminer les aliments à faible valeur nutritive de l'offre alimentaire	
Composantes prioritaires	«Éliminer les boissons gazeuses sucrées, celles avec substitut de sucre (boisson diète) ainsi que les boissons avec sucre ajouté»
	«Éliminer les produits dont la liste des ingrédients débute par le terme 'sucre' ou un équivalent»
	«Éliminer l'offre de pommes de terre frites»
	«Éliminer la friture et les aliments panés commerciaux ou préalablement frits»
	«Vendre ou offrir des aliments et boissons conformes aux principes d'une saine alimentation à l'occasion des campagnes de financement, d'événements spéciaux, de voyages, de sorties éducatives, etc.»

Dans sa politique, le MELS ne fournit toutefois pas de définition au concept de saine alimentation. Le gouvernement du Canada publie sur son site la définition suivante :

« Bien manger signifie consommer une variété d'aliments des quatre groupes alimentaires pour se sentir bien et rester en bonne santé. Une alimentation saine, accompagnée d'une vie active, peut aussi diminuer votre risque de maladies et vous aider à atteindre – et à conserver – un poids santé. » (44)

Dans cette définition, les groupes alimentaires du *Guide alimentaire canadien* servent à diriger la population vers certains d'aliments, soient ceux figurant dans le guide. La description d'une alimentation saine et équilibrée du gouvernement du Québec disponible sur son site internet reprend elle aussi le concept des quatre groupes alimentaires.

« Tous les aliments ont leur place dans une alimentation équilibrée. La fréquence et la quantité à consommer varient toutefois selon le type d'aliment. Avoir une alimentation équilibrée veut dire :

- Consommer une variété d'aliments de qualité provenant des 4 groupes alimentaires.
- Être à l'écoute des signaux que votre corps vous envoie afin de répondre adéquatement à ses besoins [...] » (45)

Leur définition inclut en plus le concept de choix d'aliments de qualité parmi ces groupes alimentaires sans faire mention des caractéristiques relatives à un aliment de qualité, cela laisse donc grande place à l'interprétation. En effet, cela pourrait référer à des aliments plus riches en certains nutriments plus désirables pour la santé comme les vitamines et minéraux, les fibres ainsi que les gras insaturés et plus pauvres en certains composants moins désirables tels les gras saturés et trans, le sodium et le sucre (46). Cela pourrait aussi référer à la fraîcheur des aliments et donc orienter la consommation vers des aliments frais et reléguer au second plan les aliments surgelés et en conserve. En ce sens, privilégier des aliments frais pourrait aussi laisser penser au fait de privilégier des aliments peu transformés. Ainsi, choisir le poulet plutôt que le jambon pour le groupe *viande et substituts* serait un choix d'aliment de qualité puisque le jambon, étant un aliment plus transformé que le poulet, il peut contenir plusieurs additifs alimentaires et beaucoup de sel.

D'ailleurs, à ce sujet, Monteiro et ses collaborateurs ont publié en 2010 un article dans lequel ils décrivent un nouveau système de classification des aliments basé sur l'étendue et le but de la transformation des aliments par l'industrie (47). Ce système comprend quatre groupes allant du groupe d'aliments pas ou le plus minimalement transformés (groupe 1) au groupe d'aliments les plus transformés (groupe 4) soit les aliments ultra-transformés (48). Les groupes intermédiaires sont constitués d'aliments transformés considérés comme des ingrédients culinaires (groupe 2) et d'aliments dits transformés, mais qui ne contiennent que très peu d'ingrédients soient deux à trois seulement (groupe 3). Par exemple, on retrouve dans le premier groupe des fruits et légumes frais, des œufs et de la viande et du poisson frais. Les aliments tels le sel, le sucre de canne, le beurre et les huiles font partie du groupe 2 et le pain, le fromage, les poissons et les légumes en conservent forment le groupe 3. Dans le quatrième

groupe sont rassemblés des aliments tels les boissons sucrées, les mets préparés par l'industrie, les produits laitiers dans lesquels on a ajouté du sucre ou encore les céréales à déjeuner. Ces aliments contiennent des ingrédients conçus par l'industrie ou extraits d'autres aliments. De plus, les aliments du groupe 4 ont été transformés dans un but commercial soit pour rendre certains aliments sous une forme prête à manger ou pour les rendre plus attrayants pour les consommateurs (48). Grâce à cette nouvelle classification des aliments, plusieurs études ont pu démontrer l'énorme proportion qu'occupent les aliments ultra-transformés dans l'alimentation nord-américaine. Ainsi, selon une étude pancanadienne récente au sujet des habitudes alimentaires des Canadiens, près de 50% des calories consommées quotidiennement sont issues d'aliments ultra-transformés (49).

3.2. Les politiques et structures organisationnelles

L'implantation de politiques alimentaires favorisant les saines habitudes de vie en milieu scolaire est un élément clé permettant de contribuer à l'amélioration des habitudes alimentaires des enfants et adolescents (8, 50). Toutefois, la mise en œuvre adéquate d'une telle politique est nécessaire afin de favoriser les changements positifs qui en découlent (51).

Selon Mâsse et ses collaborateurs ayant effectué une étude auprès d'une cinquantaine d'écoles primaires et secondaires en Colombie-Britannique, la présence de recommandations au sujet du choix des aliments vendus en milieu scolaire, perçues comme avantageuses par rapport au statut quo, ainsi que la compatibilité de ces recommandations par rapport aux mandats et philosophies éducatives de l'école peuvent influencer l'implantation d'une telle politique (51). De plus, des facteurs contextuels peuvent favoriser la mise en œuvre de politiques alimentaires comme la disponibilité d'outils ou de guides gouvernementaux, l'accès à une nutritionniste ainsi qu'à des fournisseurs alimentaires détenant une offre compatible aux recommandations en vigueur (51).

D'autres études ont été réalisées afin d'évaluer comment les environnements alimentaires scolaires avaient évolué suite à l'établissement de politiques-cadres et si les recommandations avaient été suivies. Dans la plupart des cas étudiés, les écoles ont démontré qu'elles ne respectaient pas l'ensemble des recommandations alimentaires (50). En Ontario et en Alberta, une étude menée dans plusieurs écoles secondaires a démontré que les écoles n'étaient pas

conformes aux politiques en vigueur, du moins en ce qui a trait à l'offre alimentaire des machines distributrices de l'école (52). Une autre étude menée auprès d'écoles primaires et secondaires en Californie a démontré que l'ensemble des écoles n'était qu'en partie conforme aux standards nutritionnels imposés par l'état (50). Selon les chercheurs, une des raisons pouvant expliquer de tels résultats est la mauvaise compréhension et application des critères nutritionnels lors de la sélection des produits offerts par l'école.

Ces exemples soulèvent qu'il importe d'instaurer des procédures d'évaluation et de surveillance auprès des écoles afin de vérifier la conformité de celles-ci aux politiques alimentaires en vigueur et selon le cas, les raisons de la non conformité.

Des études ont aussi porté sur l'effet des politiques en milieu scolaire sur les apports alimentaires. Ainsi une étude réalisée en Nouvelle-Écosse avant et après l'implantation de la *Food and Nutrition Policy for Nova Scotia Public Schools* en 2009, a rapporté une augmentation des apports en produits laitiers chez les élèves de 5^e année participants et ce au moins deux ans après l'implantation de la politique (53). Toutefois, contrairement aux résultats de d'autres études, la consommation en fruits et légumes des élèves ne semble pas avoir augmenté (54-56). De plus, en 2011, soit cinq ans après la présentation de la politique aux instances scolaires, les élèves étaient 33% plus susceptibles d'apporter leur repas de la maison à l'école. Leur tendance à acheter leur dîner à l'école avait diminué du même pourcentage (53).

Bref, il est capital de mener de futures recherches afin de mieux cerner l'effet des politiques sur les apports alimentaires ou sur les changements d'habitudes de consommation des élèves.

3.3. Les structures physiques

Les structures physiques de l'environnement alimentaire scolaire québécois comprennent à la fois les espaces destinés à la consommation dans les écoles ainsi que les lieux autour de celles-ci disposant d'une offre alimentaire. Dans cette section, les portraits de ces deux structures au Québec seront dressés et les effets que chacune peut avoir sur les habitudes alimentaires des élèves seront abordés.

3.3.1. Les espaces destinés à la consommation

Au Québec, les infrastructures scolaires ont des caractéristiques bien particulières dues au contexte dans lequel la majorité de celles-ci ont été bâties. Vers les années 1950 et 1960, afin de répondre aux grands besoins d'établissements scolaires de la population suite au baby-boom qu'a connu le Québec dès la fin de la deuxième guerre mondiale, une période de construction intense d'écoles primaires s'en est suivie (57). Ainsi, 75% du parc scolaire de niveau primaire a entre 40 et 70 ans au Québec. Toutefois, le mode de vie des Québécois ayant considérablement évolué depuis les années 50 et 60, ces écoles ne disposent pas des caractéristiques nécessaires à la réalité actuelle des ménages (58). À cette époque, les élèves dînaient à la maison et rentraient dès la fin des classes. La réalité d'aujourd'hui est différente. En effet, selon une publication de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), ce sont 70 % des élèves du primaire qui dînent à l'école le midi (59). Toutefois, ces proportions sont assez variables d'une école à l'autre et semblent plus importantes en milieu métropolitain (42). De plus, les élèves du primaire sont aussi très nombreux à demeurer à l'école après la fin des classes, puisque la plupart des mères et des pères occupant un emploi ne peuvent être présents à la maison, à ce moment de la journée. Les établissements scolaires primaires doivent donc être dotés d'une ou plusieurs salles pour la prise des repas et pour accueillir les élèves fréquentant les services de garde. Par contre, la grande majorité des écoles, soient environ 85 %, n'ont pas été conçues pour pallier à la présence des élèves en dehors des heures de classes (58).

Aujourd'hui, l'école étant l'un des principaux milieux de vie des élèves tant du primaire que du secondaire, il est légitime de revoir l'utilisation de l'espace, dans certains cas cela peut nécessiter de revoir l'architecture du bâtiment, afin de rendre les environnements agréables et favorables à l'adoption de saines habitudes de vie. La gestion des locaux, du temps, de l'équipement et du mobilier ont été jugés comme des éléments comportant des défis dans de nombreuses écoles primaires dans le cadre du Colloque de la garde scolaire tenu au Québec à l'automne 2016 (58). Par exemple, selon les résultats d'une enquête réalisée par l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec (ASGEMSQ) en 2014, comme très peu d'écoles primaires disposent d'une cafétéria, plusieurs types de locaux différents sont utilisés pour la prise des repas. Les types de locaux utilisés varient entre des locaux appartenant au

service de garde de l'école, aux salles de classe, en passant par le gymnase, une salle multifonctionnelle ou encore, la bibliothèque (60). Dans de nombreux cas, ces locaux ne peuvent accueillir l'ensemble des élèves au même moment. L'utilisation de ces locaux est donc divisée en deux, trois voire quatre périodes d'utilisation ce qui module le temps alloué aux élèves pour la prise du repas (58).

Pour ce qui est du secondaire, au Québec, dans environ 70 % des écoles, l'ensemble des élèves dînaient au même moment selon un rapport publié en 2012. De plus, ce ne serait que dans de rares cas que la prise du repas ne se fait pas dans une cafétéria (43). Les élèves du secondaire tendent à manger dans des locaux regroupant un nombre d'élèves considérablement plus élevé qu'au primaire, ce qui peut influencer les conditions de la prise du repas. En effet, selon les portraits de l'environnement alimentaire scolaire dressés par Plamondon et ses collaborateurs, le nombre d'élèves par période de repas au primaire pouvait aller jusqu'à 200 dans les écoles sondées (42), alors que ce nombre pouvait grimper à 1000 dans les écoles du secondaire sondées (43). Par contre, les données ne spécifient pas si l'ensemble de ces élèves consomment leur repas dans le même local ou dans plusieurs locaux durant ces périodes de repas. Tant pour les établissements de niveau primaire et secondaire au Québec, les résultats démontrent que la grande majorité (plus de 90 %) des lieux étaient propres et donnaient accès à de la lumière naturelle.

3.3.2. Les environnements autour des écoles

En plus de l'implantation de politiques-cadres favorisant l'adoption de comportements alimentaires sains, plusieurs experts suggèrent de poser des actions de santé publique en lien avec l'environnement alimentaire entourant les écoles (61). En effet, cet environnement relié à l'école semble influencer les habitudes des jeunes. Lors la semaine d'école précédant la collecte de donnée de l'EQSJS 2010-2011, le trois quarts des jeunes du secondaire avaient consommé de la malbouffe (aliments de faible valeur nutritive et riches en calories) dans un restaurant ou un casse-croûte (11). Un peu moins de la moitié de ces jeunes l'avaient consommée sur l'heure du dîner. De plus, durant cette même semaine, 36% des garçons et 27% des filles ont rapporté avoir consommé de la malbouffe dans ce même type d'établissements trois fois ou plus. Finalement, près du quart des élèves du secondaire ont

rapporté consommer des boissons sucrées (boissons à saveur de fruits, boissons gazeuses, boisson pour sportif et énergisante) au moins une fois par jour.

Dans sa publication de 2014, l'INSPQ dresse un portrait de l'environnement alimentaire bâti autour des écoles publiques primaires et secondaires de la province en recensant la distance des écoles à laquelle on retrouve des restaurants-minute et des dépanneurs (62). En milieu urbain, 46,1% des écoles publiques ont au moins un restaurant-minute à moins de 500 mètres. Ce chiffre grimpe à 68,4% lorsque le rayon est élargi à 750 mètres. On retrouve alors en moyenne respectivement 0,98 et 2,1 restaurants-minute dans des rayons de 500 et 750 mètres autour des écoles publiques en milieu urbain. S'ajoute à cela plus de la moitié des écoles ayant un dépanneur dans un rayon de 500 mètres. Lorsque les écoles les plus défavorisées sont comparées à l'ensemble des autres écoles publiques moins défavorisées, les pourcentages obtenus sont plus élevés à chaque fois. De tels résultats sont préoccupants puisque de nombreuses études réalisées ont fait le lien entre la présence de malbouffe à proximité des écoles et les tendances de consommation des jeunes (63-65).

Ainsi pour évaluer l'impact que peut avoir l'environnement alimentaire autour des écoles sur l'alimentation des élèves du Québec, Cutumisu et ses collaborateurs ont comparé leur consommation de malbouffe sur l'heure du dîner à la facilité d'accès à des restaurants de restauration rapide à partir de l'école. Les résultats obtenus démontrent une plus grande probabilité des élèves du secondaire à consommer de la malbouffe sur l'heure du dîner lorsqu'ils sont exposés à au moins deux restaurants-minutes dans un rayon de 750 mètres (65).

Il n'y pas que sur l'heure du dîner où les élèves peuvent être influencés par l'environnement alimentaire entourant leur école. Lors de leurs déplacements le matin et le soir, les élèves peuvent avoir accès à de nombreuses opportunités d'achat et de consommation d'aliments.

Des études s'intéressent à la complexité de ces comportements. Afin de mieux comprendre l'ensemble des facteurs influençant les décisions des jeunes prises face à de telles opportunités, des chercheurs ont réalisé une étude qualitative avec une vingtaine d'élèves en Angleterre à l'aide d'une caméra portée autour du cou (66). L'étude a aussi permis de soulever quelques facteurs pouvant influencer leurs décisions d'achat et de consommation comme le mode et la durée des déplacements, leurs ressources financières, la facilité d'accès aux

opportunités d'achats ainsi que les interactions avec leurs amis.

3.4. Les structures économiques

Au Canada et au Québec, il n'existe pas de programme universel d'offre de repas scolaires subventionnés. Dans quelques pays, il existe des programmes de repas scolaires dont les exigences économiques varient d'un pays à l'autre. Par exemple, en Finlande, des repas scolaires sont offerts sans frais à tous les élèves, peu importe leur niveau de revenu familial. En France, tous les élèves du primaire et du secondaire ont accès à un repas scolaire moyennant des tarifs modulés selon les revenus des familles du primaire et les élèves du secondaire peuvent avoir accès à des allocations pour les familles plus démunies. Dans d'autres pays comme l'Angleterre et les États-Unis, des repas scolaires gratuits sont offerts seulement aux élèves issus de familles de niveaux de défavorisation spécifiques (59).

Bien qu'il n'existe pas de programme de repas scolaires subventionnés universel au Québec, plusieurs interventions ont lieu dans des écoles se trouvant dans des milieux plus défavorisés. En effet, certaines de ces initiatives sont opérées et financées en partie par les établissements scolaires eux-mêmes. Par exemple, à la CSDM, où 42% des élèves étaient issus de milieux à faibles revenus et dont 24% des familles résidaient dans un milieu où l'indice socioéconomique était qualifié de faible en 2001 lors du recensement, des repas le midi sont offerts à très bas prix à plusieurs élèves d'écoles primaires situées dans des zones assez défavorisées. Ce service fait partie de la *mesure alimentaire* instaurée en 1991 à Montréal (59). Pour les élèves de niveau de secondaire, un fonds de dépannage est prévu dans le cadre de la mesure alimentaire afin de d'aider les élèves dans le besoin à se procurer un repas à la cafétéria.

Depuis peu, un projet visant à offrir des repas sains et nutritifs à prix abordables pour tous les élèves et subventionnés pour les plus défavorisés, La Cantine pour tous, a vu le jour (67). Pour l'instant, le projet est encore en développement, mais à la rentrée scolaire de 2015, des projets pilotes ont été mis en place dans deux écoles primaires de la CSDM et de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSMB). Le Collectif de la table des écoliers a entre autres comme but à long terme avec ce projet de « développer une offre alimentaire pour les jeunes et les moins jeunes vivant dans l'insécurité alimentaires et/ou qui s'alimentent mal » (67).

Plusieurs organismes communautaires viennent s'ajouter à l'aide offerte par les établissements scolaires afin de contrer l'insécurité alimentaire chez les enfants à l'école en leur offrant des collations et/ou des déjeuners (59). Parmi ceux-ci, on retrouve le Club des petits déjeuners qui offre depuis plus de 20 ans un déjeuner à environ 20 000 enfants au Québec de niveau primaire chaque année (68). En 2017, le gouvernement du Québec annonçait dans son plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 qu'il va investir 9,4 millions de dollars d'ici 2023 afin de soutenir les actions du Club des petits déjeuners et favoriser l'accès à un petit déjeuner nutritif dans les écoles primaires en milieu défavorisé (69).

3.5. L'éducation et la promotion

Tel que mentionné précédemment, le surpoids et l'obésité chez les jeunes est une problématique de santé publique sérieuse à laquelle il importe de s'attaquer afin de limiter son expansion, surtout sachant que les habitudes et préférences alimentaires acquises durant l'enfance tendent à être maintenues à l'âge adulte (70). Comme l'acquisition de plusieurs comportements sains ou malsains se fait en milieu scolaire et qu'il est possible de rejoindre un grand nombre d'élèves en même temps via le système scolaire, les interventions en milieux scolaires semblent une opportunité d'action de choix (71, 72).

Dans la littérature, les interventions visant l'augmentation des apports en fruits et légumes sont nombreuses et variées puisque les résultats de plusieurs études démontrent que les apports en fruits et légumes des enfants et adolescents sont insuffisants par rapport aux recommandations (11, 73). De plus, selon la revue systématique de Van Cauwenberghe et ses collaborateurs, les interventions à composantes multiples tendent à avoir plus d'effets positifs sur la consommation en fruits et légumes des élèves, tant du primaire que du secondaire (72). De telles interventions incluent des modifications dans l'environnement alimentaire de l'école jumelées à des interventions d'éducation nutritionnelle en classe menées par un enseignant et/ou une nutritionniste. Delgado-Noguera et collaborateurs ont démontré dans le cadre de leur méta-analyse que les interventions utilisant les ordinateurs semblent efficaces pour augmenter les apports en fruits et légumes des jeunes élèves du primaire (71). Parmi les trois études évaluées, celle de Baranowski et collaborateurs utilisait un jeu psychoéducatif à l'ordinateur

incluant dix séances de 25 minutes dont le but était d'augmenter les préférences des enfants pour les fruits, jus et légumes et ainsi en favoriser la consommation (74).

D'autres chercheurs comme Nelson et ses collaborateurs mettent de l'avant la portée que peut avoir l'apprentissage de compétences culinaires chez les jeunes (75). En effet, l'acquisition d'habiletés en cuisine contribuerait à prévenir l'obésité infantile. Bien qu'il manque encore des données scientifiques afin de révéler le processus complet par lequel l'éducation culinaire permet de prévenir l'obésité, plusieurs avantages sont relevés dans leur article comme le fait de pouvoir appliquer les concepts nutritionnels théoriques acquis via la préparation d'aliments. De plus, l'acquisition de compétences culinaires favoriserait la confiance individuelle associée à la préparation des aliments ce qui a été démontré dans la littérature comme un facteur influençant la disponibilité et l'accessibilité d'aliments sains et peu transformés à la maison (39, 75). À ce sujet, il est intéressant de rapporter que la cuisine maison à base d'aliments frais et peu transformés contribue à qualité de la diète de la population (49). En effet, selon une publication récente de Moubarac, on constate que les Canadiens consommant moins de calories, plus de protéines et de fibres, moins de sucres libres, de sel et de gras que le reste de la population sont ceux qui consomment le moins d'aliments ultra-transformés (49). Comme cette même étude démontrait la très forte consommation d'aliments ultra-transformés chez les enfants d'âge scolaire et les adolescents, l'acquisition de compétences culinaires chez cette tranche de la population serait d'autant plus pertinente.

Ainsi, les initiatives favorisant l'éducation culinaire en milieux scolaires semblent des pistes de solutions plus qu'intéressantes afin de contribuer aux efforts pour contrer l'épidémie d'obésité. Toutefois, tel que mentionné par Chapdelaine dans son mémoire, peu d'études dans la littérature actuelle permettent d'évaluer de tels programmes culinaires en milieu scolaire (76). Au Canada, il existe plusieurs programmes culinaires implantés dans différentes régions du pays comme le *Kids Kitchen*, *Cook it Up!*, *Petits cuistots-Parents en réseaux* et les *Brigades Culinaires*. Les deux derniers programmes étant des initiatives québécoises. Dans son mémoire, Chapdelaine présente des résultats intéressants quant aux impacts des activités des Brigades Culinaires, une initiative de la *Tablee des chefs*. Les résultats démontrent des apprentissages reliés aux connaissances en cuisine et aux connaissances alimentaires chez les jeunes du secondaire ayant participé à l'étude au Québec. Ces résultats sont très intéressants

dans un contexte où on constate une diminution du transfert de connaissances culinaires chez les jeunes (76). Ainsi, le gouvernement du Québec soutiendra les activités de l'organisme la *Tablee des chefs* afin d'initier plus de jeunes à la cuisine et à la saine alimentaire en investissant 5 millions de dollars d'ici 2023 (69).

Problématique et objectifs

La section suivante exposera la problématique à l'origine de l'étude menée en collaboration avec la Commission scolaire de Montréal au sujet des services alimentaires dans ses établissements primaires et secondaires. Les objectifs du présent mémoire seront ensuite définis.

4.1. La problématique

La problématique de nutrition en santé publique à l'égard de l'embonpoint et de l'obésité affecte l'ensemble de la population, les adultes comme les adolescents et les enfants. Comme il est capital de freiner cette problématique, réduire les coûts associés et améliorer la qualité de vie de la population, le gouvernement a émis en 2016 un nouveau plan d'action, *Politique gouvernementale de prévention en santé*, visant la promotion des saines habitudes de vie et la prévention des problèmes reliés au poids. Ce plan vise entre autres à améliorer les environnements dans lesquels évoluent les Québécois afin de les rendre plus favorables à l'adoption et au maintien de saines habitudes de vie (77).

C'est dans cette optique et suite à la précédente politique du gouvernement, *Investir pour l'avenir*, que le MELS a publié en 2008 sa politique-cadre *Pour un virage santé à l'école* (8, 78). Cette politique était divisée en trois volets dont le premier est l'environnement scolaire, le deuxième, l'éducation, la promotion et la communication et le troisième, la mobilisation des partenaires. En 2017, afin d'assurer la continuité des améliorations mises en place ces dernières années et de mettre la réussite scolaire au centre de ses priorités, le MELS a publié sa politique de la réussite éducative, *Le plaisir d'apprendre, la chance de réussir* (79).

La CSDM a intégré, tout comme les autres commissions scolaires, la politique cadre de 2008 à son plan stratégique 2012-2015 ; *Réussir : être et agir* (12). L'adoption de certains changements dans le but de créer des environnements favorables, en plus de faire la promotion des saines habitudes alimentaires dans les milieux d'éducation, est d'autant plus importante qu'elle contribue au bon développement des jeunes et favorise leur épanouissement personnel et social (80).

Dans le but d'atteindre les objectifs fixés dans son plan *Réussir : être et agir* et suite à la demande des commissaires, la CSDM a créé un comité en juin 2013 formé de deux commissaires, du directeur et de la directrice adjointe des Services généraux, de deux directions d'école (primaire, secondaire) ainsi que d'un parent. Leur mandat : Analyser l'offre alimentaire disponible dans les écoles de la CSDM et émettre des recommandations au conseil des commissaires. Pour ce faire, le comité ayant besoin d'un portrait juste et actuel de la perception des usagers face aux services alimentaires de la CSDM, une étude de mesure de la satisfaction et de la perception des usagers de ces services était tout à fait indiquée. Celle-ci pourrait alors permettre au comité d'adapter ses recommandations aux besoins des élèves et d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles. Une étude a donc été menée auprès des élèves et de parents d'enfants fréquentant la CSDM afin de sonder la clientèle directe, mais aussi celle indirecte composée des parents, qui pourrait avoir une opinion générale différente du milieu.

4.2. Les objectifs

Le présent mémoire ne concerne que le volet *parental* de l'étude qui a été menée au printemps 2014 par Mme Marie Marquis, professeure titulaire au département de nutrition de l'Université de Montréal en collaboration avec une étudiante à la maîtrise, Mme Amélie Bertrand et ce, de concert avec la CSDM (81). Le volet *enfant* de l'étude a quant à lui été mené en collaboration avec deux autres candidates à la maîtrise, soient Mme Janie Blais-Bélanger et Mme Claudie-Anne Fortin.

Les objectifs spécifiques du volet parental de l'étude, tels qu'énoncés dans le travail de maîtrise de Mme Bertrand sont les suivants (81):

- Mesurer les perceptions parentales à l'égard de la qualité des produits et des services offerts dans les cafétérias de la CSDM;
- Identifier les attentes parentales à l'égard de l'alimentation de leur jeune à l'école;
- Identifier les motivations à l'égard des services à mettre en place pour assurer l'utilisation des services alimentaires à l'école par leur jeune.

L'analyse des données quantitatives de l'étude ayant été réalisée par Mme Bertrand lors de sa maîtrise, ce mémoire portera sur l'analyse des données qualitatives recueillies dans le cadre de cette étude.

Méthodologie

L'étude auprès des parents ayant déjà fait l'objet d'un travail de maîtrise, la description de la méthode de collecte des données a déjà été rédigée. Comme le présent travail de recherche fait suite à ce projet et que les données qualitatives proviennent de la même étude, la méthode de collecte de données a été reprise du travail de maîtrise d'Amélie Bertrand (81).

5.1. La collecte des données

5.1.1. Les sujets

L'échantillon de base pour la collecte de données est composé de 70 000 élèves dont 47 000 au primaire et 23 000 au secondaire. Selon la recension de la CSDM, ces élèves sont répartis dans 153 écoles primaires et 40 écoles secondaires sur son territoire. Afin de participer au sondage, les critères d'inclusion pour les parents sont : « avoir au moins un enfant fréquentant une école primaire ou secondaire de la CSDM, avoir une adresse courriel valide et présente au dossier de l'élève, lire et comprendre le français ou l'anglais » (81). La CSDM a elle-même géré la procédure de collecte de données et le plan de communication destiné aux parents. Ces derniers n'ont reçu aucun incitatif en échange de leur participation.

5.1.2. Le questionnaire

En 2014, des rencontres préliminaires ont permis l'élaboration de janvier à avril, des questionnaires destinés aux parents. Deux questionnaires similaires ont été bâtis, un pour les parents du primaire et un pour ceux du secondaire, incluant des questions sociodémographiques, des questions sur le profil de l'enfant (niveau académique) et sur le profil du parent (sexe, lieu de naissance, niveau de scolarité) ainsi qu'une question ouverte permettant de colliger des commentaires additionnels sur les services alimentaires de la CSDM. La question était ainsi formulée : Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires ?

Le comité de l'offre alimentaire de la CSDM a d'abord donné son approbation quant aux questionnaires développés, puis ceux-ci ont été révisés à plusieurs reprises par des collaborateurs de la CSDM, par Mme Marquis ainsi que les étudiantes à la maîtrise de

l'Université de Montréal, Amélie Bertrand et Janie Blais-Bélanger. Par la suite, les questionnaires ont été traduits du français à l'anglais et s'en suivit une révision linguistique par une traductrice qualifiée. Des pré-tests ont été menés en mars 2014 avec les versions françaises des questionnaires auprès de cinq parents nutritionnistes de profession et de quelques parents membres d'un comité de parents issu d'une école de la CSDM. Quelques dernières modifications ont été apportées suite à ces pré-tests. La plateforme web *Fluid Surveys*, un logiciel permettant de créer des sondages, de transmettre les invitations et de rassembler les réponses en prévision de leur analyse, a été utilisée pour la transmission électronique des questionnaires. La collecte de données a alors pu être réalisée auprès des parents par l'entremise d'un questionnaire auto-administré d'une durée d'environ 10 minutes sur cette plateforme.

5.1.3. Le recrutement des parents

Dans la cadre de précédentes études menées par la CSDM, le taux de réponses des parents était souvent très faible. Plusieurs relances étaient alors à prévoir dans le processus de recrutement des parents, tel que décrit dans le travail dirigé d'Amélie Bertrand.

« Sur une population totale d'environ 70 000 parents, les 60 000 parents rencontrant les critères d'inclusion ont donc été sollicités sur la base d'un échantillonnage volontaire (environ 37 000 au primaire et 23 000 au secondaire). Dans ce type de recherche, il est illusoire de viser la représentativité statistique de la population, alors un taux de réponse de 10% était plus réaliste. Le 24 avril 2014, la première infolettre a donc été envoyée par le Service des communications de la CSDM aux parents des élèves de 153 écoles primaires et 40 écoles secondaires, les incitant à participer au sondage en ligne. Sur le lot, 40% des parents ont ouvert l'infolettre et 10% ont cliqué sur le lien menant au sondage, ne signifiant pas qu'ils l'aient complété. Considérant un taux de réponse insuffisant après la première semaine de collecte, soit 0,5% pour les parents du primaire et 0,2% pour ceux du secondaire, une relance était à prévoir. » (81)

« De ce fait, la relance pour les parents des élèves du secondaire s'est entamée le 7 mai et celle pour le primaire le 13 mai 2014, en utilisant cette fois-ci une invitation par courriel destinée uniquement à réitérer la demande de compléter le sondage en ligne sur l'offre alimentaire. Lors de la relance du primaire, seuls les parents des écoles visées par l'étude analogue portant sur la perception des élèves, prise en charge par une autre étudiante à la maîtrise, ont été ciblés. Un total de 19 851 invitations (sur les 22 241 élèves) ont été lancées, réparties dans 64 écoles, puisque l'envoi massif de

courriels est difficilement supporté par le système informatique de la CSDM. Pour la relance du secondaire, seuls les parents d'élèves fréquentant une école possédant une cafétéria ont été ciblés, pour un total de 12 726 invitations (sur les 22 481 élèves) répartis dans 26 écoles. » (81)

La collecte de données s'est finalement déroulée sur une période d'un mois pour se terminer le 26 mai 2014.

5.1.4. L'approbation éthique

Tel que mentionné précédemment, ce projet d'étude a été mené suite à la demande des commissaires de la CSDM. De plus, il a été dirigé sous la supervision de la Direction des services généraux de la CSDM et faisait partie d'un lot d'études consacrées à l'assurance et à l'amélioration de la qualité. Ainsi, il ne nécessitait pas de demande d'approbation éthique. Notons par ailleurs que les questionnaires électroniques étaient acheminés directement par la CSDM, que les répondants étaient libres de participer ou non au sondage et qu'aucune information ne permettait d'identifier les répondants.

5.2. L'analyse des données

Dans le cadre de l'analyse des données quantitatives, les données colligées via Fluid Surveys (version Ultra, Fluidware, Ottawa, Ontario), ont été importées dans Excel (version 2010, Microsoft inc., Redmond, WA), puis ont été transférées dans le logiciel d'analyse statistique SPSS (version 17.0, SPSS inc., Chicago, IL). Deux fichiers de données SPSS ont donc été utilisés pour exécuter l'analyse qualitative (primaire, secondaire). Afin de procéder à l'analyse des données qualitatives, deux grilles de codification (primaire, secondaire) ont été développées.

5.2.1. Le développement des grilles de codification

La création des grilles s'est principalement faite, dans un premier temps, avec un processus déductif (utilisation de concepts tirés de la littérature) lequel fut complété avec un processus inductif (identification de thèmes dégagés du corpus de données) permettant de bonifier les thèmes soulevés et aussi d'organiser de façon plus logique les codes dans les grilles d'analyse (82, 83).

D'abord, comme il était difficile de prévoir le contenu des données vu le caractère exploratoire de la question adressée aux parents, les données ont ainsi été lues intégralement une première fois dans le but d'explorer les principales thématiques qui y étaient discutées (84). Pour faciliter la lecture, les réponses ont été importées dans Microsoft Word (version 14.4.5) en ordre alphabétique. Le contenu étant très riche et assez variable, une liste des thématiques récurrentes et/ou inattendues a été complétée à même la lecture. Dès lors, il était possible de constater plusieurs thèmes semblables entre les données du primaire et du secondaire, alors que d'autres étaient spécifiques à un seul niveau. De plus, un même thème pouvait être abordé par les parents du primaire et du secondaire, sans toutefois que ce soient les mêmes éléments qui y soient discutés. Par exemple, au sujet de l'alimentation saine, les parents du secondaire discutaient de l'amélioration de la qualité et de la variété des aliments en général en plus de suggérer d'augmenter la disponibilité des fruits et des légumes. En ce qui concerne les parents du primaire, ces points sont également discutés, en plus de mettre l'emphase sur la qualité des aliments offerts aux enfants, c'est-à-dire qu'ils soient biologiques ou sans agents de conservation ou encore, sans sucre ajouté. Cette constatation est aussi vraie pour plusieurs autres thématiques comme celle de l'ambiance et du temps. Ces différences justifient la nécessité de devoir développer deux grilles d'analyse distinctes, mais qui seraient toutefois basées sur un ou plusieurs modèles d'analyse semblables.

Différents modèles d'analyse ont été recherchés dans la littérature existante. Après plusieurs recherches et discussions avec la directrice du mémoire, le modèle *Servicescape* de Bitner (85, 86) fut retenu, puisque plusieurs thématiques en liens avec l'environnement des services alimentaires ont été relevées lors de la première lecture des données. Ce modèle, dont le schéma est disponible à l'Annexe III, présente les différentes dimensions de l'environnement qui influencent les comportements des employés et des consommateurs qui interagissent entre eux dans certains services, comme c'est le cas pour les services alimentaires de la CSDM. Le choix de ce modèle a dirigé les recherches suivantes vers l'univers du marketing et plus précisément le marketing de services. Il fut alors logique de venir compléter les grilles d'analyse avec les éléments du modèle du mix marketing incluant les quatre « P » habituels soient : place, promotion, prix et produit (86, 87). Étant dans un contexte de marketing de services, il est pertinent d'étendre l'analyse du service avec un cinquième « P » soit le

personnel (87, 88). Le modèle du *Servicescape* a alors été intégré au mix du marketing pour représenter les catégories principales de la grille.

Pour l'approche inductive, soit celle permettant que le corpus de données puisse inspirer les thèmes et sous-thèmes de la grille de codification (83, 84), une deuxième lecture de l'ensemble des données a été réalisée afin de relever tous les thèmes pertinents à inclure dans les grilles d'analyse. Cette approche inductive a permis de compléter des catégories déjà identifiées avec le modèle de Bitner et les éléments habituels du mix marketing présentés ci-haut et d'en ajouter de nouvelles (85).

5.2.2. La comparaison des deux grilles de codification

Les grilles de codification des données des élèves du primaire et du secondaire présentées aux Annexes IV et V sont assez semblables au niveau de la catégorie *produit*. Pour les parents des élèves du secondaire, le thème *problématique des légumes* a été ajouté et les sous-thèmes reliés aux *produits laitiers* ont été retirés, car ils n'étaient pas abordés par les répondants. Dans la catégorie *prix*, le thème *mode de paiement* a été ajouté au secondaire, alors que les commentaires des parents du primaire traitent plutôt du processus de *commande du service* et non du mode de paiement. Ce thème a été ajouté à la catégorie *services* du primaire qui diffère complètement de celle du secondaire incluant plutôt des thèmes associés à la concurrence. De plus, les thèmes *temps* du primaire et du secondaire n'ont pas été classés dans la même catégorie. Le *temps* du primaire a été classé dans la catégorie *place* puisqu'il était relié à la disponibilité des locaux et non au service de la cafétéria comme c'est le cas au secondaire. Les catégories *place* du primaire et du secondaire sont toutes deux divisées selon les *conditions ambiantes* et *l'espace et fonction*. Toutefois, plus de thèmes reliés aux conditions ambiantes sont présents au secondaire en plus de thèmes associés au nombre d'élèves sur place (*affluence* et *achalandage*). Le thème *développement durable* est présent dans les catégories *école* du primaire et du secondaire auquel s'ajoutent des thèmes reliés aux politiques et à l'éducation alimentaire au primaire. Du côté du secondaire, le thème complétant la catégorie *école* rejoint plutôt l'implication des élèves dans les services alimentaires.

5.2.3. La validation de la codification

L'ensemble des données a ensuite été analysé à l'aide des versions finales des grilles développées, puis 10 % des données ont ensuite été contre analysées par Mme Claudie-Anne Fortin, nutritionniste (alors candidate au M. Sc. menant le volet *enfant* qualitatif de l'étude). Des précisions ont dû être ajoutées aux grilles puisque l'analyse des données n'était concordante qu'à environ 75 %. L'analyse de l'ensemble des données a été vérifiée et corrigée au besoin, puis Mme Fortin a par la suite codé un autre 10 % des données. Les résultats obtenus étaient alors compatibles à plus de 90 %.

Résultats

Les résultats d'analyse des réponses obtenues à la question « Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires ? » seront présentés en deux temps. Tout d'abord, les résultats exposés sont liés aux réponses des parents dont les enfants sont au primaire, suivront ceux des parents dont les enfants sont au secondaire. Les éléments de réponses ont été divisés dans les deux cas sous les mêmes sept catégories principales, puis en différents thèmes et sous-thèmes selon le cas (Tableau 2). Les effectifs (n) de tous les tableaux des résultats représentent le nombre d'éléments de réponses analysés dans les commentaires des parents. Un même commentaire peut inclure plusieurs éléments de réponses analysés, c'est pourquoi les effectifs pour le primaire et le secondaire sont supérieurs au nombre de répondants.

Tableau 2. Répartition des éléments de réponses analysés en 7 catégories

Catégories	Résultats du primaire		Résultats du secondaire	
	n	%	n	%
Produit	607	54,5	230	53,5
Prix	38	3,4	41	9,5
Promotion	31	2,8	17	4,0
Place	145	13,0	70	16,3
Personnel	56	5,0	16	3,7
Service	171	15,4	44	10,2
École	66	5,9	12	2,8
Total	1114	100	430	100

n : nombre d'éléments de réponses analysés

6.1. Les résultats du primaire

6.1.1. Le profil des répondants

Au total, c'est 1776 parents ayant au moins un enfant au primaire qui ont participé au sondage, mais au final, les commentaires de 696 parents ont été retenus et analysés. Un nombre

important de parents ont ignoré la dernière question ouverte du sondage alors que d'autres ont écrit des commentaires qui ont été exclus. Les commentaires exclus l'ont été puisqu'ils n'incluaient aucun élément de réponses reliés à un thème des grilles d'analyse et n'incluaient pas non plus d'éléments de réponses distinctifs qui auraient pu être recueillis dans la catégorie *Autres*. Ce sont par exemple des commentaires du type « Non » ou encore « Pas de service alimentaire à l'école de ma fille ». Le tableau 3 dresse un portrait général des parents dont les commentaires ont été analysés. Les données révèlent que les répondants sont majoritairement de sexe féminin, scolarisés et natifs du Canada.

Tableau 3. Portrait sociodémographique des parents – Élèves du primaire

Profil des parents du primaire	n	%
Sexe (n= 696)		
Femme	574	82
Homme	122	18
Nés au Canada (n= 692)		
Oui	426	62
Non	232	34
Je préfère ne pas répondre	34	5
Si nés hors Canada, depuis combien de temps sont-ils au Canada ? (n= 227)		
1 an	12	5
2-5 ans	59	26
6-9 ans	46	20
10-14 ans	53	23
15-19 ans	24	11
20 ans et plus	33	15
Niveau de scolarité (n= 696)		
Aucun diplôme	7	1
Diplôme secondaire	23	3
Diplôme postsecondaire	106	15
Diplôme universitaire	560	80

6.1.2. Le produit

La catégorie cumulant le plus d'éléments de réponses analysés est celle des *produits*. Elle rassemble près de 55 % des éléments de réponses analysés dans les commentaires des parents

(Tableau 4). Les différents thèmes de cette catégorie font référence aux aliments offerts dans les services alimentaires des écoles primaires.

Tableau 4. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *produit* – École primaire (n=607)

Catégories	Thèmes	n	%*	Sous-thèmes	n	%*
Produit	Qualité nutritionnelle	179	16,1		179	16,1
	Variété	103	9,2	Offre variée	4	0,4
				Offre monotone	99	8,9
	Goût	80	7,2	Bon	7	0,6
				Mauvais	73	6,6
	Qualité	72	6,5	Bonne	3	0,3
				Mauvaise	69	6,2
	Groupes alimentaires	73	6,6	Plus de fruits et légumes	58	5,2
				Plus de produits laitiers	7	0,6
				Moins de produits laitiers	8	0,7
	Choix selon les modes alimentaires	51	4,6	Aliments biologiques	8	0,7
				Mets végétariens	25	2,2
				Accommodements religieux - Offre alternative indisponible	12	1,1
				Accommodements religieux - Restrictions imposées	6	0,5
	Allergènes	29	2,6	Offre adéquate indisponible pour les élèves allergiques	20	1,8
Restrictions imposées aux élèves non-allergiques				9	0,8	
Portions	14	1,3		14	1,3	
Hygiène et salubrité	6	0,5		6	0,5	
Total - Produit					607	54,5
Total d'éléments de réponses analysés					1114	100

* : le pourcentage est calculé par rapport au nombre total d'éléments de réponses donc il est en relation avec les éléments de toutes les catégories de réponses (n=1114).

Lorsqu'ils abordent le produit, le thème le plus fréquemment soulevé dans les commentaires des parents est celui de la *qualité nutritionnelle*. Il illustre les multiples préoccupations des parents quant au contenu nutritionnel de l'alimentation de leurs enfants.

« Je fais le lunch complet de mon enfant incluant la collation du matin, car je ne crois pas que les choix offerts par l'école de façon régulière sont assez santé. Que ce soit par le choix du plat ou des ingrédients utilisés pour le faire. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Mes enfants ne mangent pas les repas préparés par le traiteur parce qu'ils ne m'apparaissent pas suffisamment équilibrés. Si le menu était plus sain et nutritif, je crois que je laisserais tomber la préparation des lunchs. Je m'attends à ce qu'il y ait des légumes et des fruits frais, des mets sans trop de gras, ni de sel, ni de sucre. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Les collations offertes par l'école et le service de garde sont absolument non recommandables : Chez wiz, pattes d'ours bourrées de glucose-fructose, biscuits sodas, sucre, sel, bonbons, colorants alimentaires, même les fruits sont pré-coupés, dans des emballages de plastique non recyclables et accompagnés de caramel. COME ON!!!! Un quartier défavorisé devrait subvenir au moins à l'école à une alimentation saine des enfants qui fréquentent l'école en commençant par offrir de VRAIS aliments. Je suis outrée qu'on serve des biscuits sodas avec du Chez wiz à mon enfant. LE GLUCOSE-FRUCTOSE EST NOCIF POUR LA SANTÉ ET RESPONSABLE DE L'OBÉSITÉ. LE COLORANT ALIMENTAIRE EST NOCIF POUR LA SANTÉ MENTALE DES ENFANTS. J'ai beau demander qu'on n'offre pas de bonbons et chocolats plein de lécithine à mon enfant, elle en reçoit quand même. Les parents de l'école ont fait plusieurs plaintes mais la situation n'a toujours pas changé après une année scolaire presque complétée. Agissez. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Les menus ne sont en aucun cas des menus santé : Comment expliquer que soient proposés dans la même semaine de la pizza, des hamburgers, des hot dogs, du pâte chinois et des pommes de terre avec pilons de poulet????? Et tout cela serait

validé par une nutritionniste????? Impensable. [...] » (Femme, née hors Canada, 1 an, diplôme universitaire)

« I strongly believe that we should all be aware of what we put in our mouth. Since I am not aware of the quality of your meals (GMOs, Whole Grains, Different grains, Local and fresh ingredients, re-heated meals/and if so, how many times? the type of oil/oils used, what kind of fruits, organic or not) I much prefer to wake up one hour earlier and prepare him his lunch. » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

« Too many sugary treats offered as rewards or at holiday times. » (Homme, né au Canada, diplôme postsecondaire)

« Traiteur donc qualité des aliments moindre, pas santé, et aucune flexibilité ; La commande doit être fait longtemps en avance! :(» (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Les thèmes *variété*, *goût* et *qualité* ont tous les trois été divisés en deux sous-thèmes afin de vérifier si les éléments de réponses associés étaient positifs ou négatifs. Dans les trois cas, plus de 90% des éléments de réponses analysés étaient défavorables. Les quelques fois où les commentaires étaient positifs, les parents ont souvent mentionné le nom du traiteur offert soit Mini-Traiteur.

« Le service de traiteur qui fournit les repas à l'école Louis-Colin n'a pas une offre diversifiée et ce ne sont, selon moi, pas des aliments très santé. La majeure partie du temps, on a le choix entre un plat de pâtes avec sauce, du pâté chinois ou des hamburgers steak. Il y a une option végétarienne par semaine, toujours avec de la sauce ou du fromage en grande quantité. En comparaison, les repas de mon fils en garderie privée sont variés, avec plusieurs portions de fruits et de légumes par jour. J'aimerais qu'il y ait une option végétarienne par jour et que les choix varient. Je commande le lunch du traiteur une fois par semaine pour gagner un peu de temps, mais en terme de qualité et de santé, je préfère faire les lunches moi-même. Toutefois, si l'offre était de qualité, je serais intéressée à commander plus souvent. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Chaque mois, les mêmes repas reviennent, les mêmes jours. Ainsi, si nous voulons que notre garçon mange les lundis et vendredis, il mangera à chaque mois les 8 mêmes repas. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Mes enfants ne consomment plus la nourriture offerte à l'école puisqu'elle est TRÈS inférieure à la qualité désirée. L'état des légumes est tel que n'importe quel enfant n'aurait aucune envie d'en consommer et le choix de menu n'a rien d'impressionnant. [...] » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Le problème n'est pas le coût demandé... Je serais prête à payer plus cher si les menus étaient de qualité comme beaucoup d'autres mamans!!!! » (Femme, née hors Canada, 1 an, diplôme universitaire)

« La présentation du repas chaud laisse à désirer. Certains repas sont mauvais. Une étude de satisfaction devrait être faite auprès des élèves, en classe tout de suite après la consommation du repas. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« We are extremely happy with Mini Traiteur! My son loves the food. I appreciate their philosophy about offering fresh, local, healthy food. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

À l'égard des groupes alimentaires, certains les ont mentionnés à plusieurs reprises. Ce thème est divisé en trois sous-thèmes associés à deux groupes alimentaires soient les fruits et légumes et les produits laitiers. Tous les commentaires liés aux fruits et légumes (n= 58) incluaient une demande au service traiteur et/ou au service de garde d'offrir plus de fruits et légumes aux enfants.

« [...] De plus, des collations sucrées sont régulièrement offertes au service de garde (ex : muffins de type gâteaux, biscuits, fruits séchés). Il serait bien d'offrir des aliments moins sucrés comme des fruits frais, des crudités, du fromage, etc. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Les repas proposés me semblent manquer de fruits et légumes ou ils sont proposés dans une version peu attrayante pour les enfants. » (Femme, née hors Canada, +20 ans, diplôme universitaire)

« *Le menu est limité par rapport aux légumes. Beaucoup de menus avec des pâtes.* »
(Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme de secondaire)

« *Le fait que nous ayons la possibilité d'avoir un service traiteur offert à l'école est bien apprécié par la famille (parents et enfants). Peut-être pourriez-vous proposer des fruits frais plus souvent comme dessert et/ou collation ? Merci !* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *I would prefer to see more vegetables, fruits and grains and less processed meat in menu offered by school.* » (Homme, né hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

Si les produits laitiers ont été mentionnés beaucoup moins fréquemment que les fruits et légumes, leur recension a permis de constater que des éléments de réponses leur sont soit favorables ou défavorables.

« *Parfois il n'y a pas assez de collations distribuées par rapport au nombre d'élèves, il en manque parfois pour quelques uns. Si vous pouvez augmenter les collations de l'école pour qu'elles soient servies chaque jour avec du lait.* » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

« *Comme je l'ai déjà écrit au service alimentaire utilisé par ma fille, je trouve qu'il est fâchant de payer un supplément pour le lait quand c'est du jus au menu. Il me semble qu'on devrait servir du lait comme premier choix et que ceux qui veulent un choix moins santé comme le jus payent un supplément s'ils font ce choix. [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Allow peanut butter and other nuts. Stop pushing milk on the innocent children.* »
(Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« *Avoir des collations plus complètes. Enrayer le lait des collations.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Les collations devraient exclure les substituts de sucre (fructose, glucose, etc.). Pourquoi ne pas privilégier une boisson aux légumes plutôt qu'une portion de lait?* »
(Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Je trouve que les producteurs laitiers devraient être traités comme tous les autres commerçants, leur place n'est pas à l'école. Ils ne devraient pas être impliqués dans les*

recommandations alimentaires des enfants. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Les choix alimentaires référant aux *modes alimentaires* rassemblent en quatre sous-thèmes des demandes particulières des parents tels que des aliments biologiques ou des mets végétariens au menu.

« *Eating organic and non-GMO food is important to me and my family, this is why we provide lunches for our children. I know this is an expensive alternative to provide in schools but perhaps a greater interest in organic food in Montreal and Quebec by the CSDM would make this a more affordable option.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Il serait souhaitable que davantage d'options sans viande (ex. végétarien, poisson, etc.) soient proposées. Le menu comporte presque exclusivement des choix avec viande, et souvent, il s'agit de viande rouge (steak haché). Il devrait y avoir au moins un choix de plat sans viande à tous les jours. [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *J'aimerais que l'école tende vers un menu végétarien, même végétalien (vegan). Ce serait un choix santé, écologique et même économique. [...]* » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Alors que des parents ont mentionné qu'ils aimeraient voir offerte une offre alimentaire adaptée à leur religion, d'autres se disaient en désaccord qu'une offre adaptée à certaines restrictions religieuses soit imposée à tous.

« *Pour les juifs et les musulmans, présentation d'un menu Halal ou Cachet dépourvu de porc ou de gélatine.* » (Homme, né hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« *For multicultural community MSB should provide halal and vegetarian menu. When my children are not able to take food from school they feel discriminate.* » (Femme, née hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

« *Dans les menus, peu de place à de nouvelles choses, toujours les mêmes mets. De plus, je comprends les restrictions alimentaires des autres cultures, mais on OBLIGE mes enfants à manger Halal...* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

Dans le même ordre d'idées, plusieurs parents dont les enfants ont des allergies alimentaires ont mentionné qu'ils aimeraient avoir accès à une offre alimentaire adaptée aux allergies (n=20). Quelques parents ont aussi mentionné que les restrictions alimentaires imposées à l'école en raison des allergies étaient très contraignantes lorsque venait le temps de faire les boîtes à lunch.

« Nous aimerions que les enfants ayant des allergies alimentaires puissent avoir le choix d'un repas sans allergènes. Plusieurs compagnies peuvent être fournisseurs de tels repas, comme Hypo Délices et bientôt zéro 8. » (Homme, né au Canada, diplôme postsecondaire)

« Aucune alternative pour les allergies au lait donc nous n'utilisons pas le service. Et par esprit de justice, les 2 autres enfants n'en profiteront pas non plus malheureusement. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Il y a trop de restrictions sur ce que l'on peut apporter à l'école. Par exemple, si je fais du bon pain aux bananes maison sans noix; Il ne peut l'apporter ou il y a un risque qu'il se le fasse confisquer en raison de la probabilité de présence de noix. Par contre, il ne se fera pas confisquer le biscuit de type patte d'ours car il y a un symbole sans arachides... Je crois qu'il faut cesser de penser comme cela et plutôt faire de la prévention et de la vigilance à l'enfant concerné qui présente une allergie. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Il est difficile pour un végétarien de ne pas avoir le droit de manger de noix à l'école. Selon moi, la responsabilisation doit se faire du côté des enfants allergiques. » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

6.1.3. La place

La catégorie *place* regroupe les thématiques associées à l'environnement physique dans lequel les élèves consomment leur repas (Tableau 5). Cette catégorie est la deuxième plus importante en ce qui a trait aux catégories élaborées selon le modèle du mix marketing et cumule 13 % des éléments de réponses analysés.

Tableau 5. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *place* – École primaire (n=145)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Place	Temps pour manger	50	4,5	Insuffisant	50	4,5
	Équipement de remise en température	46	4,1		46	4,1
	Bruit	23	2,1	Trop bruyant	16	1,4
				Obligation de manger en silence	7	0,6
	Locaux pour manger	18	1,6	Inadéquats	18	1,6
	Assignation des places au repas	8	0,7		8	0,7
	Total - Place					145
Total d'éléments de réponses analysés					1114	100

C'est la thématique du *temps alloué pour manger* qui revient le plus souvent dans cette catégorie (n=50) et tous les éléments de réponses lui étant associés rapportent que le temps alloué est insuffisant. Ce thème a été classé dans la catégorie *place*, car selon les réponses des parents, celui-ci semble influencé par la disponibilité des locaux soit la *place*.

« [...] Le temps pour les repas est trop court, notre enfant se sent pressé de terminer et n'y arrive pas d'habitude. [...] » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Je trouve que les enfants n'ont pas assez de temps pour manger ; ils ont 15-20 minutes et doivent se dépêcher, alors que la période de dîner est d'une heure trente. Pour moi, l'alimentation saine comprend prendre le temps de manger. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« En général, les enfants ont très peu de temps pour manger puisqu'il y a 2 dîners... Ils doivent se dépêcher à manger leur repas parce qu'ils doivent libérer l'espace pour l'autre dîner. Et lorsque c'est l'hiver, c'est pire à cause de la période d'habillage et de déshabillage. En fait, l'heure du lunch est un stresser pour mes deux enfants.... Il faut aller vite, vite, vite. Je ne sais pas si un adulte accepterait ces conditions de lunch à

son emploi.... Et je tiens à préciser que les éducatrices font un travail extraordinaire, ce sont les conditions de l'horaire qui est en cause ici. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Mon enfant rentre parfois le soir sans avoir pu manger convenablement faute de temps pour cela. » (Homme, né hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

À l'égard des *équipements de remise en température* de la frustration de la part des parents est rapportée en raison de l'utilisation fréquente de points d'exclamation, de caractère en majuscule et d'un vocabulaire plutôt incisif par rapport au fait qu'aucun équipement de remise en température n'est disponible à l'école ou encore présent en nombre largement insuffisant.

« C'est un vrai scandale qu'à l'école Louis-Colin, les enfants n'aient pas la possibilité de réchauffer leur repas car il paraît que l'école ne peut s'équiper de micro-ondes et les gérer convenablement. C'est triste et anormal de ne pas disposer d'un tel service de base ce qui rapproche beaucoup le Québec du tiers monde! » (Homme, diplôme universitaire)

« AVOIR DES FOURS MICRO-ONDES!!!! » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Il serait important que le temps pour chauffer les repas soit plus efficace et surtout plus court afin d'éviter du stress aux enfants qui, quelquefois ne peuvent terminer leur repas, car le temps alloué au dîner est écoulé. » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« Je trouve déplorable qu'il n'y ait pas de four à micro-ondes pour que les enfants puissent réchauffer leur lunch. Il faut tout mettre dans un Thermos. Je vous mets au défi de vous préparer un repas à 7h00 du matin, le mettre dans un Thermos et l'apporter au travail. À midi, ouvrez votre Thermos et dites-moi honnêtement si vous avez envie de manger son contenu devenu tiède voire froid, dont tous les aliments sont mélangés. J'ai moi-même fait l'exercice et je peux témoigner du fait que mon repas était, pardonnez-moi, dégueulasse. Je peux donc très bien comprendre qu'un enfant ait plus envie de manger des frites et un burger que le contenu d'un Thermos qui ressemble à une bouillie pour les chats. L'utilisation du Thermos était bonne dans les années '70 et '80, lorsque les fours à micro-ondes n'existaient pas. Nous avons

aujourd'hui des moyens pour contribuer à ce que nos enfants aient ENVIE de bien manger, notamment le four à micro-ondes. C'est déplorable qu'il ne soit pas utilisé à l'école. Pour ma part, je crois que pour avoir envie de bien manger, la présentation de la nourriture de même que sa température, ainsi que l'ambiance et le lieu dans lesquels il est consommé est TRÈS important. À nouveau, lorsqu'on regarde le contenu d'un Thermos, on a plutôt envie de tout jeter que de manger. (Et NON, je n'accepterai pas qu'on me serve l'excuse que je pourrais préparer des lunchs froids à mon enfant à tous les jours; ça, c'est n'importe quoi.) [...] » (Homme, diplôme universitaire)

Les autres thématiques de la catégorie *place* cumulent peu d'éléments de réponses mais méritent une analyse. Ainsi le thème *bruit* a été divisé en deux sous-thèmes puisque certains parents ont mentionné que l'ambiance dans laquelle leurs enfants mangent est trop bruyante alors que d'autres parents ont rapporté que leurs enfants étaient obligés de manger en silence.

« Les enfants amenés à manger en grands groupes dans les gymnases subissent une pression auditive énorme. Mes enfants déplorent l'intensité du bruit à l'heure du dîner. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Par ailleurs, le niveau sonore est souvent trop fort dans le réfectoire pour pouvoir manger calmement et en faire un moment convivial. Des tables rondes (et non de grandes tables rectangulaires) et de plus petits espaces, éventuellement aménagés avec des paravents et des plantes vertes seraient beaucoup plus invitants et de qualité. Ainsi organisés en plus petits groupes, le niveau sonore descendrait naturellement. [...] » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« À l'école de mon enfant, il n'y a pas de cafétéria. Ils mangent dans une classe. Ils n'ont pas le droit de parler pendant qu'ils sont en heure de dîner jusqu'à ce qu'ils soient à l'extérieur. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Mes enfants mangent juste une fois par semaine à l'école, mais ce qui m'a dérangé le plus c'est d'entendre qu'ils ne pouvaient pas parler pour pouvoir manger plus vite. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Finalement, quelques parents ont exprimé que les locaux dans lesquels leurs enfants doivent manger leur semblent inadéquats et certains ont discuté de l'assignation des places des enfants lors du repas

« [...] Le service de garde devrait avoir ses propres locaux. Ma fille passe toute la journée dans le même local. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« J'aime beaucoup que ma fille mange son repas du dîner dans sa classe. C'est plus tranquille que dans le gymnase. [...] » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« Nous trouvons important qu'au moment du repas du midi les enfants mangent ensemble, qu'ils restent assis et qu'ils en profitent pour discuter calmement de divers choses qui les intéressent. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

6.1.4. Le prix, la promotion et le personnel

Les catégories *prix*, *promotion* et *personnel* complètent le groupe de catégories qui ont été créés selon le mix marketing. Elles cumulent moins d'éléments de réponses que les catégories précédentes, mais rassemblent des éléments de réponses directement liés à la gestion des services alimentaires (Tableau 6).

Tableau 6. Répartition des éléments de réponses analysés des catégories *prix*, *promotion* et *personnel* – École primaire (n=125)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Prix	Prix	38	3,4		38	3,4
Promotion	Information sur le produit	31	2,8		31	2,8
Personnel	Surveillants	26	2,3	Commentaires positifs	5	0,4
				Commentaires négatifs	21	1,9
	Supervision de la prise alimentaire	21	1,9	Approbation	16	1,4
				Désapprobation	5	0,4
	Traiteur - Service à la clientèle	9	0,8	Bon	6	0,5
				Mauvais	3	0,3
Total - Personnel					56	5,0
Total d'éléments de réponses analysés					1114	100

Une importante variabilité entre les éléments de réponses associés au thème *prix* ne permettait pas d'analyse en sous-thème. Les exemples suivants ont été sélectionnés afin d'offrir une variété intéressante des réponses.

« *C'est toujours difficile de les faire manger le dîner de l'école car mes enfants en aiment environ deux sur cinq. J'utilise ce service seulement parce que c'est moins cher que de faire des lunchs.* » (Femme, née au Canada, diplôme de secondaire)

« *Nous ne prenons plus les services alimentaires de l'école : chers et pas santé.* » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« *[...] Je serais prête à payer plus cher pour que mon fils puisse avoir accès à de bons aliments frais et québécois!* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Je trouve que les repas chauds offerts à l'école sont malheureusement chers pour une école en milieu défavorisé.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *Prix au plat choisi et au nombre de services facultatifs (entrée, fromage, dessert par exemple).* » (Femme, diplôme universitaire)

« *Je suis surpris de la baisse des tarifs pour les repas à l'école. Les services alimentaires, sans devenir une vache à lait de la CSDM, pourraient rapporter de légers revenus au lieu de seulement tenter d'arriver kif-kif.* » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« *Le service de Mini Traiteur est un bon service, malheureusement nous ne pouvons nous l'offrir tous les jours. [...]* » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

Le seul thème relevé en lien avec la *promotion* des services alimentaires est celui de l'*information sur le produit*. Tous les éléments de réponses analysés (n=31) soulignent que les parents disent manquer d'informations au sujet de l'offre alimentaire servie aux enfants. Dans certains cas, ce manque d'informations influence le choix d'utilisation du service. En effet, certains parents désirent pouvoir vérifier la qualité nutritionnelle des repas servis, alors que d'autres désirent valider le rapport qualité/prix offert. D'autres parents ont aussi souligné que les changements au menu annoncé sont fréquents.

« [...] Considérant que le menu est prévu d'avance, il serait utile pour les parents d'enfants avec allergies d'avoir une liste des ingrédients. Nous aurions fait plus grand usage du service alimentaire sachant ce que les repas contiennent. Un affichage sur le site web du menu de la semaine serait utile (au cas où nous perdons le calendrier, ou qu'une journée pédagogique affecte l'horaire, car nous devons nous limiter aux repas que nous savons sans allergènes pour nos enfants.) » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« En tant que parent, je souhaiterais voir de quoi ont l'air les aliments (par exemple, à une réunion de parents ou sur le site web du traiteur alimentaire). J'en ai fait la demande, mais ce ne fut pas possible. Mon enfant de 7 ans n'est pas en mesure d'évaluer le rapport qualité/prix ou le caractère "santé" de l'assiette. J'achète donc totalement à l'aveugle... Ce qui me rend mal à l'aise comme parent. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Inviter les parents de temps en temps au dîner pour qu'ils goûtent le repas avec leurs enfants. Envoyer de temps en temps des échantillons dans le sac à dos de l'enfant pour qu'on sache ce qu'il mange et pour avoir un retour de commentaires. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Dans le menu traiteur, il devrait être indiqué les valeurs nutritives de ce que les enfants mangent (sodium, protéines...). On n'en a aucune idée. [...] » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« J'aimerais bien que les services alimentaires nous fournissent leur liste de menus mise à jour. J'ai remarqué que les changements de menu sont fréquents. » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

Quant à la catégorie *personnel*, parmi les sous-thèmes liés aux surveillants du dîner, la majorité des commentaires associés étaient négatifs. Concernant la supervision de la prise alimentaire, plusieurs ont mentionné désirer que les surveillants supervisent la prise alimentaire de leurs enfants en les encourageant et en les incitant à manger leur repas. Certains parents ont même dit vouloir que les surveillants obligent leurs enfants à manger au moins une partie de leur repas. Ce sous-thème regroupe 1,4% des éléments de réponses analysés alors que celui désapprouvant une telle supervision alimentaire regroupe seulement 0,4% des

éléments de réponse analysés. Concernant le service à la clientèle, très peu d'éléments de réponses y sont associés.

« Il me semble surtout important que le personnel encourage les élèves à prendre le temps de manger tout leur lunch et boire de l'eau régulièrement. Il faut rendre ce temps de repas agréable pour ne pas que les enfants s'en débarrassent pour aller jouer. » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

« Je suis très contente de savoir que les éducatrices du service de garde motive les enfants à terminer leur repas surtout en les encourageant à manger des fruits et des légumes frais. » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme postsecondaire)

« Allouer une heure pour le dîner et obliger l'élève à finir au moins le 2/3 de son lunch sinon des conséquences seront prises. » (Femme, diplôme universitaire)

« Les portions offertes (régulières ou grandes) sont toujours trop volumineuses. Ma fille a un petit appétit et même la portion régulière contient trop de nourriture. En plus, on lui demande de manger même si elle dit ne pas avoir faim. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Si possible, permettre à l'enfant d'écouter ses signaux de faim et de satiété plutôt que de le forcer à manger tout son repas. Ne pas utiliser la nourriture comme punition ou récompense. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

6.1.5. Le service

La catégorie *service* est la deuxième en importance par rapport au pourcentage total d'éléments de réponses analysés. En effet, elle cumule 15,4 % de ceux-ci sous quatre thèmes associés aux services du traiteur ou aux services offerts ou qui pourraient être offerts dans les écoles (Tableau 7).

Tableau 7. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *service* – École primaire (n=171)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Service	Collations du service de garde	79	7,1		79	7,1
	Modèle de cafétéria	44	3,9		44	3,9
	Commande du service	40	3,6	Bon fonctionnement	5	0,4
				Mauvais fonctionnement	35	3,1
	Accessibilité au service	8	0,7		8	0,7
	Total - Service					171
Total d'éléments de réponses analysés					1114	100

Le thème *collations du service de garde* soulève en général la faible qualité nutritive des collations servies. Quelques parents ont discuté du manque de variété des collations et très peu de parents ont dit être satisfaits du type de collations servies.

« L'alimentation de mes enfants est importante. À mon école, nous sommes obligés d'apporter des produits de base (fruits, légumes, pain, fromage, yogourt), aucun produit transformé, c'est-à-dire qu'un aliment comme un muffin maison sans noix n'est pas toléré. Par contre, la collation offerte au service de garde en après-midi est souvent une option de collation de produits transformés commercialement, comme des carrés de Rice Krispies, des barres tendres sucrées ou des brownies. Je suis prête à respecter les consignes de la collation de l'avant-midi mais je me demande pourquoi dans la même école les critères sont plus élevés pour les collations provenant de la maison que celles offertes par le service de garde de l'école ? » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Les collations offertes à l'école sont souvent de la malbouffe (ex : Barres Rice Krispies). On ne devrait offrir que des fruits, des légumes, un grain entier ou un fromage... » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *Collations à améliorer!!! Mauvaise qualité.* » (Homme, né hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

« *Les collations offertes à l'école prennent le dessus sur celles que j'envoie dans la boîte à lunch. Souvent, c'est à la collation que j'envoie des fruits et des légumes et mes enfants en profitent pour prendre la collation de l'école quand celle-ci n'est pas des fruits ou des légumes... Je compétitionne donc avec l'école et je ne peux pas gagner!!* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Les collations offertes sont très souvent santé, mais beaucoup de bonbons ou gâteries sont offertes à titre de récompenses ou pendant une journée pédagogique. [...] Par contre, j'apprécie fortement que, dans l'ensemble, les collations journalières soient premièrement offertes, et deuxièmement santé (souvent fruit ou produit laitier). [...]* » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« *Vérifiez le choix des collations fournies car souvent ça manque de breuvages ou le choix laisse à désirer...* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

Les éléments de réponses du thème *modèle de cafétéria* vont de la simple demande d'avoir accès à un service de nourriture à l'école jusqu'à la demande de voir intégrées des cafétérias dans les écoles primaires. Plusieurs parents ont fait référence aux « cantines » dans les écoles en France.

« *Il n'y a pas de service de nourriture à l'école de ma fille, ça serait pratique qu'il y en ait un!!* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« *J'aimerais bien qu'il y ait un repas sain pour mon enfant à son école au lieu de la boîte à lunch. Comme ça, tous les enfants mangent la même chose. Ils seront alors tentés de goûter à tout.* » (Femme, diplôme universitaire)

« *Ça serait magnifique d'avoir une cafétéria à l'école où les enfants pourraient avoir des repas chauds et santé.* » (Femme, diplôme universitaire)

« *À quand les cantines à l'école comme en France?* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *Un repas unique par jour préparé par une diététiste pour tous les enfants serait vraiment un plus et à un prix abordable (favorisé le publique par rapport aux*

subventions) comme en France par exemple. Pourquoi ne pas faire un sondage? »
(Homme, né hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

Le thème *commande du service* rassemble les éléments de réponses discutant du fonctionnement du service de commande de repas offert par le traiteur et a été divisé en deux sous-thèmes soient bon ou mauvais fonctionnement. La majorité des éléments de réponses relèvent le mauvais fonctionnement du système de commande. En général, c'est le fait de devoir commander vraiment à l'avance les repas de leurs enfants qui semble déranger le plus les parents. En effet, plusieurs mentionnent que ce service serait pratique s'il pouvait leur servir de dépannage au quotidien. Le service de commande en ligne apparaît comme une solution intéressante qui semble disponible à quelques endroits.

« Il n'y a qu'un traiteur qu'il faut commander à l'avance, donc pas de possibilités d'y avoir accès le jour même. Une des améliorations serait de pouvoir acheter un repas le jour même, notamment les jours où il n'y a rien d'intéressant pour faire un lunch. »
(Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Ce serait bien d'avoir un service de commande et de paiement en ligne. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Bizarrement, ma fille se dit déçue à chaque fois qu'il s'agit de la journée du menu traiteur... De mon côté, j'apprécie beaucoup la facilité de la commande via Internet. »
(Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« L'utilisation des cartes repas est très appréciée. Que l'enfant puisse avoir sa carte avec lui serait facilitant pour le suivi des repas consommés. » (Femme, pas née au Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

Finalement, le dernier thème soit *accessibilité du service* fait ressortir les demandes des parents pour avoir accès au service de traiteur à l'école durant toute l'année scolaire et ce, 5 jours par semaine.

« J'apprécierais que les repas chauds soient offerts jusqu'à la fin des classes en juin. Je ne comprends pas pourquoi il est nécessaire de mettre fin au service dès la fin de la première semaine de juin. » (Homme, diplôme universitaire)

« Améliorez l'offre. Nous n'avons le service traiteur que 3 jours par semaine, j'aimerais y avoir accès 5 jours par semaine. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

6.1.6. L'école

Pour la dernière catégorie, les thématiques sont aussi reliées à l'école en tant que telle, et pas seulement aux services alimentaires. En effet, les trois thèmes la constituant sont l'éducation alimentaire, le développement durable et les politiques alimentaires. Ceux-ci cumulent globalement près de 6% de l'ensemble des éléments de réponses analysés (Tableau 8).

Tableau 8. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie école – École primaire (n=66)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
École	Éducation alimentaire	24	2,2	Rôle de l'école	21	1,9
				Rôle des parents	3	0,3
	Politiques alimentaires	23	2,1	Approbation	3	0,3
				Désapprobation	7	0,6
				Messages contradictoires	13	1,2
	Développement durable	19	1,7		19	1,7
Total - École					66	5,9
Total d'éléments de réponses analysés					1114	100

La thématique la plus répandue de cette catégorie est l'éducation alimentaire (n=24). En effet, des parents discutaient du rôle que chacun doit exercer quant à l'éducation alimentaire de leurs enfants. La majorité des parents ont déclaré que celle-ci fait partie des responsabilités de l'école dans l'éducation des enfants sans pour autant se libérer eux-mêmes de toutes responsabilités à ce sujet. Seuls trois parents ont déclaré que l'éducation alimentaire ne regardait que les parents et que l'école devait rester à l'écart.

« J'enseigne et je suis très sensible à l'importance d'une saine alimentation. [...] Je trouve qu'en milieu scolaire, on devrait sensibiliser tous les enfants à l'importance de manger sainement et même, leur offrir des cours de cuisine sur les légumes plutôt que sur la préparation de sucreries. [...] » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Je suis dans un milieu défavorisé mais j'ai un excellent revenu familial. Je trouve parfois que manger sainement demande un peu plus d'argent. Souvent, la boisson gazeuse est moins chère que le jus de fruit et les gens du quartier en consomment beaucoup. C'est pourquoi il est important de faire l'éducation alimentaire des enfants afin de briser ce cycle. Ma fille me dit que ses camarades de classe ont souvent des "cochonneries" dans leur lunch. Je ne pense pas qu'il faut enlever les sucreries mais éduquer à en manger peu, et proposer un fruit en plus! » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« L'idéal serait des services alimentaires dans chaque école avec offre alimentaire saine et une contribution des enfants dans le cadre de cours et du service de garde. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Merci énormément pour les ateliers culinaires donnés à l'école. En plus de cuisiner, les enfants apprennent des choses pertinentes sur la provenance et les valeurs des aliments utilisés. Merci aussi pour les collations offertes. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Les bonnes habitudes alimentaires se transmettent des parents vers les enfants. L'école perd son temps à vouloir éduquer les enfants sur des saines habitudes alimentaires. C'est le rôle du parent. L'école devrait prioriser d'autres aspects de l'éducation. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Le deuxième thème en importance de la catégorie *école* est celui des *politiques alimentaires* relié à l'approbation ou la désapprobation de telles politiques alimentaires en milieu scolaire. Des parents ont aussi mentionné des contradictions entre ce qui est attendu de leur part dans les politiques alimentaires et ce qui est fait par l'école (service traiteur, service de garde et professeurs).

« Les écoles ne devraient pas s'ingérer dans la composition des boîtes à lunch de mes enfants, outre pour le beurre d'arachide et la prévention des noix. Si un jour j'ai envi de donner des croustilles ou du chocolat à mes enfants, c'est mon affaire et cela ne regarde en rien l'école. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Les boîtes à lunch sont SURVEILLÉES et critiquées alors que les familles font au mieux avec le temps qu'elles ont, l'argent et ce dont elles disposent dans leur frigo.

De plus, il est rageant de voir que ce qui est refusé dans la boîte à lunch est souvent offert aux enfants par l'école même comme récompense! [...] Mais la surveillance des boîtes à lunch devrait restée quelque chose au niveau des conseils. » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« It's helpful to know the classroom or school policy on what it is allowed/not allowed, and what size lunch suits a child at which age, how long they get to eat, and whether they are expected to eat all or most. This helps manage at-home discipline and planning as well. » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« J'ai été très déçue du type de nourriture offerte par le service alimentaire. On nous fait constamment des commentaires en tant que parent sur l'importance de ne pas mettre de bonbons ou trop de jus dans les lunchs de nos enfants. Malheureusement, ceci ne semble pas s'appliquer au service alimentaire. Il y a régulièrement du jus, du lait au chocolat, des poudings chocolat ou vanille, des collations de type Méli-Mélo sans compter les repas chauds de hot dog, hamburger et pizza. Je ne crois pas que tout ceci figure dans le Guide alimentaire Canadien. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Que les collations offertes aux enfants soient en harmonie avec la promotion des saines habitudes alimentaires (plus de fruits, pas de chips, etc.). » (Femme, née hors Canada, +20 ans, diplôme universitaire)

« [...] De plus, nous nous sommes fait dire que les éducatrices consultaient les enfants afin de choisir leurs préférences. En connaissez-vous beaucoup des enfants qui choisiraient une pomme quand ils peuvent demander un pudding au chocolat ou des bâtonnets avec trempette au fromage artificiel. Le rôle des éducateurs est de faire les bons choix pour les enfants et de les guider afin qu'ils viennent à avoir de saines habitudes alimentaires. Comment expliquez-vous que la CSDM demande aux parents de ne pas envoyer de junk food, mais qu'au service de garde, du junk food leur soit offert sur des bases régulières? C'est contradictoire vous en conviendrez.» (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Finalement, le thème *développement durable* cumule quelques éléments de réponses, la plupart en lien avec les emballages des aliments servis ou encore au sujet des couverts jetables utilisés.

« Au service de garde, ils ont souvent des collations très sucrées comme un sachet de pommes fraîches avec une portion de caramel pour les tremper, je trouve cela douteux et polluant. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Des couverts et des assiettes jetables à tous les jours, c'est INACCEPTABLE à notre époque. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« Mon fils reçoit des collations de l'école et nous trouvons que ce ne sont pas toujours des aliments adéquats. Premièrement, ce sont souvent des produits suremballés (yaourts en tube, biscuits et yaourts emballés individuellement, etc.) ce qui est polluant et qui va à l'encontre de valeurs de protection de l'environnement que nous tentons, en tant que société et parents, d'inculquer à nos enfants. [...] » (Femme, diplôme universitaire)

6.2. Les résultats du secondaire

6.2.1. Le profil des répondants

Concernant les répondants au sondage du volet secondaire, c'est 858 parents ayant au moins un enfant au secondaire qui ont participé au sondage. Toutefois, plusieurs semblent avoir escamoté la dernière question ouverte, ainsi seulement 314 parents ont laissé un commentaire. Quelques commentaires ont été exclus puisqu'ils n'incluaient aucun élément de réponses reliés à un thème des grilles d'analyse et n'incluaient pas non plus d'éléments de réponses distinctifs qui auraient pu être recueillis dans la catégorie *Autres*. Au final, les commentaires de 285 parents ont été retenus. Le tableau 9 dresse un portrait général des parents dont les commentaires ont été analysés. Comme pour les données du primaire, celles-ci révèlent que les répondants sont majoritairement de sexe féminin, scolarisés et natifs du Canada.

Tableau 9. Portrait sociodémographique des parents – Élèves du secondaire

Profil des parents du secondaire	n	%
Sexe (n= 285)		
Femme	232	81
Homme	53	19
Nés au Canada (n= 284)		
Oui	180	63
Non	93	33
Je préfère ne pas répondre	11	4
Si nés hors Canada, depuis combien de temps sont-ils au Canada ? (n= 92)		
1 an	4	4
2-5 ans	13	14
6-9 ans	16	17
10-14 ans	15	16
15-19 ans	13	14
20 ans et plus	31	34
Niveau de scolarité (n= 285)		
Aucun diplôme	10	4
Diplôme secondaire	9	3
Diplôme postsecondaire	72	25
Diplôme universitaire	194	68

6.2.2. Le produit

Comme pour les résultats du primaire, c'est la catégorie *produit* qui cumule le plus d'éléments de réponses analysés, soit plus de la moitié du total des commentaires analysés pour les parents dont les enfants fréquentent une école secondaire (Tableau 10). Bien que plusieurs thèmes du primaire aient été repris pour l'analyse des résultats du secondaire, la répartition des éléments de réponses entre les thèmes de cette catégorie diffère de celle du primaire. En effet, le thème *qualité nutritionnelle* arrive deuxième derrière la variété. De plus, les *choix selon les modes alimentaires* cumulent plus d'éléments de réponses que le thème *qualité* qui faisait partie des quatre plus fréquents de cette catégorie pour le primaire.

Tableau 10. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *produit* – École secondaire (n=230)

Catégories	Thèmes	n	% *	Sous-thèmes	n	% *
Produit	Variété	49	11,4	Offre variée	5	1,2
				Offre monotone	44	10,2
	Qualité nutritionnelle	45	10,5		45	10,5
	Goût	33	7,7	Bon	6	1,4
				Mauvaise	27	6,3
	Choix selon les modes alimentaires	28	6,5	Aliments biologiques	0	0,0
				Mets végétariens	16	3,7
				Accommodements religieux - Offre alternative indisponible	9	2,1
				Accommodements religieux - Restrictions imposées	3	0,7
	Qualité	19	4,4	Bonne	3	0,7
				Mauvaise	16	3,7
	Problématique des légumes	18	4,2		18	4,2
	Portions	15	3,5		15	3,5
	Groupes alimentaires	14	3,3	Plus de fruits et légumes	14	3,3
Allergènes	6	1,4	Offre adéquate indisponible pour les élèves allergiques	6	1,4	
Hygiène et salubrité	3	0,7		3	0,7	
Total - Produit					230	53,5
Total d'éléments de réponses analysés					430	100

* : le pourcentage est calculé par rapport au nombre total d'éléments de réponses donc il est en relation avec les éléments de toutes les catégories de réponses (n=430).

Le thème *variété* est le plus imposant de la catégorie *produit*, mais aussi de toutes les autres catégories. Les parents ont mentionné en forte majorité (n=44) désirer plus de variété dans le choix des mets principaux, des légumes d'accompagnement ou encore d'une année à l'autre.

« *Varié un peu plus les menus ; trop de pâté chinois et de pizzas. Pourquoi ne pas intégrer des menus d'autres cultures comme la cuisine indienne, haïtienne, libanaise, asiatique, etc.* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme postsecondaire)

« *Plus grande variété d'aliments et plus de goût. Moins souvent de viande mais de meilleure qualité.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Mon enfant m'a dit qu'on lui offrait de la salade avec son repas, même s'il n'en veut pas, on lui donne quand même. Donc ça revient que la salade ira à la poubelle! Le "gaspillage" de nourriture me dérange. Ce n'est pas quelques feuilles de laitue qui fera sa portion de légume de la journée... Pourquoi ne pas offrir des crudités? De la trempette? Presque tous les jeunes aiment ça. [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *Il serait bien de varier le menu d'une année à l'autre car depuis 5 ans il est demeuré assez semblable.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

Seulement très peu de commentaires liés au thème *variété* faisaient ressortir de la satisfaction de la part des parents :

« *Mon enfant ne peut s'apporter de lunch à réchauffer à l'école car les micro-ondes ne fonctionnent pas bien et le temps d'attente est beaucoup trop long. Il apprécie la nourriture de la cafétéria et la diversité des repas/accompagnements.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

Le deuxième thème cumulant le plus d'éléments de réponses analysés de la catégorie *produit* est celui de la *qualité nutritionnelle* avec 10,5% des éléments de réponses. Ce thème dont la presque totalité des réponses lui étant associées sont négatives, fait ressortir principalement les préoccupations des parents à l'égard du contenu nutritionnel de l'alimentation de leurs enfants à l'école tel que c'était le cas pour le primaire.

« *Je souhaite fortement qu'on respecte les recommandations de Santé Canada : par exemple de réduire le sucre et le sel ainsi que l'offre des produits à base de céréales complètes. Des pâtes et pains blancs sont très communs et vont à l'encontre de ces recommandations. J'apprécie aussi une offre diversifiée en fonction des régimes*

alimentaires importants comme le végétarisme, Halal. » (Homme, né hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« On a souvent l'impression que la cafétéria essaye de faire ce que les chaînes de fast-food font généralement mieux... Le résultat étant une mauvaise imitation de la malbouffe qui donne aux enfants l'envie d'aller manger l'originale. On devrait s'efforcer de leur proposer autre chose qui leur montre qu'il n'y a pas que les recettes de fast-food qui sont bonnes à manger. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« Les enfants ont besoin des repas santé, avec des légumes, des fruits et plus de poisson. LES PIZZAS NE SONT PAS UNE BONNE OPTION. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« C'est très important d'avoir des repas santé et frais à l'école à des prix raisonnables. » (Femme, née hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

« Souvent trop de sel, de gras et de sucre, pas assez de crudités, salades, légumes. » (Femme, née hors Canada, 15-19, diplôme postsecondaire)

« There are hardly any healthy choices of food offered. All of the food choices should be healthy. The food is mainly junk food at very affordable prices, which is not what we are looking for and as such our child brings his lunches from home 4/5 days a week. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Ensuite, le thème *goût* cumule 7,7% des éléments de réponses analysés principalement des commentaires négatifs. Ainsi, dans plusieurs commentaires, le mauvais goût des aliments est un déterminant dans le choix d'utilisation ou non du service alimentaire de l'école.

« J'aimerais beaucoup que ma fille mange parfois à l'école, mais elle refuse catégoriquement. Elle m'a dit avant-hier: "Ils font semblant que c'est bon pour la santé mais les légumes sont congelés et le goût en général, n'est vraiment pas bon". » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Le monde alimentaire et les goûts ont évolué ces dernières années mais pas la cafétéria de mes enfants. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Au niveau secondaire pour FACE, les étudiants ne veulent pas rester à l'école, alors la cafétéria doit avoir des consommations plus adaptées à leurs goûts - sinon ils vont le chercher ailleurs.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Mon fils ne mange pas à l'école parce qu'il dit que la nourriture n'est pas appétissante et que la couleur n'est pas belle.* » (Femme, née hors Canada, 6-9 ans, diplôme postsecondaire)

« *Faire dîner notre garçon est un enfer : IGA a banni l'accès aux jeunes, les files aux micro-ondes sont trop longues, il n'y a pas de place pour s'asseoir tranquillement, les repas de la cafétéria lui plaisent plus ou moins. Bref, il saute souvent le dîner.* » (Homme, né hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

Quelques très rares commentaires comme le suivant font état du bon goût des aliments servis.

« *Le seul point négatif est que la cafétéria est très bruyante. Je trouve que ce n'est pas plaisant de manger dans une atmosphère de bruit. C'est un point que mon fils m'a rapporté. Il m'a dit que la nourriture est très bonne mais que ce n'était pas reposant de manger à la cafétéria.* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme postsecondaire)

Le quatrième thème cumulant le plus d'éléments de réponses analysés est celui des *choix selon les modes alimentaires*. En comparaison avec le primaire, aucun parent n'a mentionné un désir de voir des aliments biologiques servis à leurs enfants. C'est la mention de voir plus de mets végétariens offerts qui revient le plus souvent dans cette catégorie.

« *Un repas sain est extrêmement important pour nos enfants - plus que le prix. Avoir des choix végétariens également pour les enfants végétariens. Avoir la capacité de s'adapter à sa clientèle.* » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« *Ce serait bien d'avoir une choix de repas chaud végétarien chaque jour.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Pas assez de plats végétariens.* » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme postsecondaire)

« *Ma fille a souvent été frustrée par le manque de choix végétariens, et le manque d'ouverture de la part du personnel face à ses choix.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Les sous-thèmes *accommodements religieux* cumulent des éléments de réponses faisant mention du désir de voir une offre alternative conforme à leurs besoins alors que moins de 1% critiquent les restrictions imposées dans le cadre d'accommodements religieux.

« *Diversifier les types d'aliments (halal par exemple).* » (Homme, né hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« *Viande halal* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« *Vous devriez ajouter de la viande Halal.* » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« *Remettre le porc au menu, merci. Choix raisonnable pour tous : 2 choix en tout, tant végétarien ou avec de la viande, merci.* » (Femme, diplôme postsecondaire)

« *Moins de repas offerts à une clientèle spécifique. Si c'est un repas de cabane à sucre : On a le droit de manger des fèves au lard (pas sans lard) et des saucisses au porc (pas végétarien) car cela fait partie de la culture québécoise. Pourquoi nous obliger à manger des repas sans porc quand les personnes qui n'en mangent pas, n'achètent pas ces repas. Si on veut satisfaire une clientèle ciblée, il ne faudrait pas oublier qu'à Montréal, il n'y pas juste ceux qui ne mangent pas de porc.* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme postsecondaire)

Au niveau du secondaire, le thème *qualité* semble être moins important pour les parents qu'il ne l'était pour le primaire, car il cumule seulement 4,4% des éléments de réponses analysés alors que ce thème au primaire en cumulait 6,5%. Plus de 80% de ses éléments de réponses sont négatifs et réfèrent dans certains cas à la fois aux produits et aux services.

« *Le service est trop long, idem pour l'accès aux micro-ondes. La nourriture est vraiment bas de gamme. [...]* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« *Que les offres soient plus variées. Que le service en soit un de 0.00 profit = plus de diversité et plus de qualité...* » (Homme, né au Canada, diplôme postsecondaire)

Un des thèmes spécifiques aux résultats du secondaire est celui entourant la *problématique des légumes* qui regroupe un peu plus de 4% des éléments de réponses analysés. En effet, plusieurs parents ont pris la peine de souligner dans leurs commentaires le manque ou le

mauvais goût des légumes servis. On constate, dans certains cas, que cette problématique semble influencer les choix des élèves quant au contenu de leur plateau.

« *My child complained of tasteless tinned vegetables, could it be replaced by frozen vegetables?* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« *J'aimerais que les repas soient composés de moins de choix de nourriture grasse ou de friture. J'essaie d'inculquer à mes enfants de choisir un repas équilibré, or ils vont toujours choisir les croquettes de poulet et les frites si elles sont disponibles. Aussi, la macédoine de légumes de source congelée... préconiser les légumes frais est si couteux?* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« *Les légumes cuits offerts ne sont vraiment pas bons. Quand personne n'a envie d'en manger parce que ça ne goûte rien (légumes congelés, trop cuits, sans assaisonnements), ça ne sert à rien côté santé.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Dans le même ordre d'idées, plusieurs parents ont mentionné dans leurs commentaires désirer voir plus légumes et fruits disponibles au menu. Aucun commentaire ne fait état des produits laitiers contrairement à ce qui a été observé au primaire. Les commentaires suivants représentent bien les propos des parents et les quelques suggestions qu'ils ont faites.

« [...] *Avoir un choix de salade repas à tous les midi (Ex: salade grecque ou César, gros format); plats de fruits plus chers que les poudings (n'incite pas à la saine alimentation).* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] *Possibilité d'un bar à salade. [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Proposer plus de légumes et moins de féculents.* » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

« *Manque de fruits et légumes.* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme postsecondaire)

À l'égard du thème relié aux portions, tous les éléments de réponses analysés font état de portions insuffisantes pour répondre aux besoins des élèves. Au primaire, ce thème avait aussi été analysé, mais les réponses étaient très variables allant de trop petites portions à trop grosses et proportionnellement peu présent, donc non divisé en sous-thèmes. Quant au sujet des allergènes, les parents mentionnent qu'une offre adéquate est rarement disponible ou inaccessible vu le manque d'informations fréquent. Finalement, les éléments de réponses analysés reliés au thème *hygiène et salubrité* sont plutôt rares parmi les commentaires des parents.

« Pour les garçons en pleine croissance, la quantité de nourriture est importante. L'assiette double qu'il achète n'est pas toujours bien remplie selon mon fils. Il apprécie cependant toujours ses repas qu'il trouve bons. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Il serait important de prendre en considération les allergies alimentaires dans l'élaboration des menus et des aliments offerts à la cafétéria, car il y a de plus en plus de jeunes avec des allergies. » (Homme, né hors Canada, diplôme postsecondaire)

« My child heard that the servings are frozen when they are delivered at school, but during the storage time they get unfrozen, and they are frozen again after a while by the personnel. Which, if it's true, can be very dangerous. » (Homme, né hors Canada, 6-9 ans, diplôme postsecondaire)

6.2.3. La place

Au secondaire, la catégorie *place* cumule 16,3% d'éléments de réponses analysés ce qui en fait la deuxième catégorie la plus souvent mentionnée dans les commentaires (Tableau 11).

Tableau 11. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *place* – École secondaire (n=70)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Place	Équipement de remise en température	35	8,1		35	8,1
	Bruit	17	4,0	À la cafétéria	15	3,5
				Aux endroits hors cafétéria	2	0,5
	Achalandage	9	2,1	Nombre de places assises	9	2,1
	Propreté	4	0,9	Salle à manger	4	0,9
	Affluence	4	0,9	Foule	4	0,9
	Décor	1	0,2		1	0,2
Total - Place					70	16,3
Total d'éléments de réponses analysés					430	100

C'est le thème *équipement de remise en température* qui cumule le plus d'éléments de réponses de cette catégorie et ce thème était aussi important au primaire, mais au secondaire, en proportion du nombre de commentaires, son pourcentage a doublé. Le manque de micro-onde semble une problématique importante qui retarde de beaucoup la prise du repas de plusieurs étudiants et ce de façon régulière et qui influence leurs choix alimentaires.

« *Plus de micro-ondes fonctionnels... Il y a beaucoup d'élèves et un manque flagrant de micro-ondes.* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« *... Si mon enfant avait accès à un micro-ondes plus facilement, il est évident qu'il apporterait davantage de plats maison plutôt que d'acheter ses repas à la cafétéria.* [...] » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *I hope the school can offer more micro-wave to reduce line up too long time.* [...] » (Femme, née hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

Le thème *bruit* cumule quant à lui quelques éléments de réponses, la plupart des parents ayant souligné que le niveau sonore de la cafétéria de l'école est excessivement élevé. Deux autres parents ont souligné le fait que leur enfant préfère manger ailleurs qu'à la cafétéria de l'école, comme au café étudiant ou à la maison, pour manger dans une ambiance plus calme.

« Il est important pour moi que le repas soit sain et qu'il se déroule dans une atmosphère agréable, car c'est selon moi un moment important tant pour que les enfants reprennent des forces que pour se détendre. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Le seul point négatif est que la cafétéria est très bruyante. Je trouve que ce n'est pas plaisant de manger dans une atmosphère de bruits. C'est un point que mon fils m'a rapporté. Il m'a dit que la nourriture est très bonne, mais que ce n'était pas reposant de manger à la cafétéria. » (Femme, née hors Canada +20 ans, diplôme postsecondaire)

« En réalité, mon enfant n'utilise pas la cafétéria de l'école, car il me dit que la file d'attente est trop longue. De plus, nous habitons tout près. Je crois qu'il préfère venir à la maison pour profiter d'un peu de calme et avoir du temps pour relaxer. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

Les thèmes *achalandage* et *affluence* révèlent le nombre imposant d'élèves qui mangent leur repas du midi au même endroit. En effet, des parents ont mentionné qu'il n'y avait pas suffisamment de places pour tous les étudiants alors que d'autres ont rapporté la sensation de foule ressentie tous les midis par leur enfant.

« Le fait que l'espace soit assez grand pour accueillir tous les élèves, car mon fils doit souvent manger dans les casiers car la cafétéria est trop petite. » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« Il semble ne pas avoir assez de places pour manger, ni assez de micro-ondes. De plus, le fait de ne pas pouvoir sortir de la cafétéria lorsque l'enfant a terminé son repas, ne donne pas envie à ma fille d'y aller. » (Femme, née hors Canada, 1 an, diplôme universitaire)

« La cafétéria est trop bondée à l'heure des repas et il n'y a pas suffisamment de place pour les jeunes. Faire des horaires différents pour le 1er et 2e cycle. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« [...] Elle déplore le fait qu'il y a toujours autant de monde à la cafétéria et qu'il n'y a pas assez de micro-ondes pour l'ensemble des élèves ce qui occasionne une grande perte de temps pour les élèves. Plusieurs tables sont brisées (sièges croches ou branlants). » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Finalement, la propreté des lieux et le décor ont été mentionnés à très peu de reprises.

6.2.4. Le prix, la promotion et le personnel

Les résultats des catégories *prix*, *promotion* et *personnel* sont présentés dans la même section. Toutefois, en comparaison avec les résultats spécifiques aux parents dont les enfants fréquentent une école primaire, les catégories *prix* et *promotion* ont été divisées en deux thèmes chacune. Finalement, la catégorie *personnel* est moins présente dans les résultats du secondaire que ceux du primaire et contient moins de thèmes (Tableau 12).

Tableau 12. Répartition des éléments de réponses analysés des catégories *prix*, *promotion* et *personnel* – École secondaire (n=74)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Prix	Prix	28	6,5		28	6,5
	Mode de paiement	13	3,0		13	3,0
	Total – Prix				41	9,5
Promotion	Diffusion de l'offre	13	3,0		13	3,0
	Incitatifs à la saine alimentation	4	0,9		4	0,9
	Total - Promotion				17	4,0
Personnel	Service à la clientèle	10	2,3		10	2,3
	Surveillance	6	1,4	Obligation des élèves de rester dans l'école	3	0,7
				Commentaires négatifs	3	0,7
				Commentaires positifs	0	0,0
	Total - Personnel				16	3,7
Total d'éléments de réponses analysés					430	100

La catégorie *prix* prend plus d'importance qu'au primaire. En effet, elle cumule le double du pourcentage d'éléments de réponses soient 9,5% de toutes les réponses. Plusieurs parents ont mentionné des prix trop chers, surtout comparés à l'offre disponible à proximité de l'école. D'autres ont soulevé qu'ils trouvaient le rapport qualité-prix adéquat, alors que d'autres seraient prêts à payer plus cher pour une offre plus diversifiée et de meilleure qualité. Les extraits de commentaires suivants représentent la variabilité des éléments de réponses

« *Mon garçon se plaint du prix élevé des salades et des plats de légumes crus. Avec 5\$, il est impossible de se payer une salade au lieu du repas de la cafétéria. [...]* »
(Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

« *[...] And I hope the price will be considered for most not rich students. [...]* »
(Femme, née hors Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

« *[...] J'aimerais bien que mon enfant fréquente plus la cafétéria de son école mais les commerces autour sont plus alléchants pour lui (mets haïtiens, pizza). Il dit que les prix sont plus bas chez les commerçants. »* (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *J'apprécie la qualité et le prix des repas offerts à Louis Joseph Papineau. »* (Femme, née hors Canada, 1 an, diplôme postsecondaire)

« *Très bon rapport qualité/prix surtout lors d'une promotion comme ce mois-ci (12 repas pour le prix de 10). »* (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Fournir des repas complets et sains à prix abordable. »* (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« *Petite cafétéria à St-Luc et pas assez de micro-ondes. Il devrait y avoir plus de diversité et ce, même si les prix sont supérieurs. »* (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Le deuxième thème de la catégorie *prix* est le *mode de paiement* pour lequel des parents ont abordé les bénéfices des cartes repas alors que d'autres en ont profité pour mentionner des améliorations attendues en lien avec ce service.

« *Better have a prepaid card, so I do not have to give cash to the kid everyday.* »
(Homme, né hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« *Mon fils est à sa dernière année, mais pour les prochains parents, j'aurais aimé pouvoir payer comptant pour l'achat des cartes repas, car c'était beaucoup trop long pour encaisser les chèques (minimum 3 semaines et pouvant aller jusqu'à 5 semaines).* » (Femme, née au Canada, aucun diplôme)

« *Nous aimerions avoir la possibilité d'acheter une carte repas et de pouvoir l'utiliser les jours où nous en aurions besoin, au lieu que tous les repas doivent être consommés la même semaine.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *Fournir 1 fois par mois un relevé des transactions effectuées par l'enfant. Ainsi, je saurais le solde.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *[...] Les détenteurs de cartes-repas devraient avoir un choix privilégié par rapport aux utilisateurs occasionnels (par exemple en donnant ses choix de repas pour la semaine le lundi). [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

« *Nous voulons un remboursement de l'argent restant dans la carte étudiante à la fin de l'année.* » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

Le thème *diffusion de l'offre* de la catégorie *promotion* aborde le manque d'informations concernant les allergènes présents dans les plats, le fait que le menu annoncé ne soit pas toujours respecté ou encore la demande de divulguer plus en avance le menu à venir. Pour certains parents, c'est le manque d'information quant à la qualité des aliments servis qui dérange, alors qu'un père va même jusqu'à se questionner sur les aliments du menu.

« *N'ayant aucun renseignement concernant la qualité alimentaire des repas qui sont offerts à la cafétéria, mes enfants apportent donc la majorité du temps leur propre repas.* » (Femme, née hors Canada, 15-19 ans, diplôme postsecondaire)

« *Dire la vérité de quel aliment est dans les assiettes.* » (Homme, né au Canada, diplôme universitaire)

Bien que le thème *incitatifs à la saine alimentation* cumule peu d'éléments de réponses analysés, les commentaires reliés ont tout de même été recensés puisque les suggestions des parents peuvent faire partie de pistes de réflexion intéressantes.

« *J'aimerais que les aliments meilleurs pour la santé soient mis en valeur et soient moins chers que les aliments moins bons et qu'on enlève toute la malbouffe.* » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« *[...] Plats de fruits plus chers que les poudings (n'incite pas à la saine alimentation).* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Inciter les élèves à prendre des fruits et légumes.* » (Femme, née hors Canada, 2-5 ans, diplôme universitaire)

Concernant la catégorie *personnel*, plusieurs parents ont rapporté que leurs enfants se plaignaient du mauvais service à la clientèle qu'ils recevaient à la cafétéria de l'école.

« *À l'école Père-Marquette, la personne qui s'occupe de la cafétéria est vraiment peu sympathique et ne semble pas être heureuse d'être en poste. Pourtant, elle pourrait être une personne qui fait la promotion de ce qu'il sert, de ce qu'il offre.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Le service aux enfants et aux jeunes (attitude du personnel de la cafétéria) laisse vraiment à désirer. Il ne semble pas être pris en compte d'offrir un service de qualité aux jeunes qui la fréquente tous les jours. Je note que certains employés semblent être indifférents aux clients; attitudes brusques ou encore ignorer les demandes des enfants sont devenus la norme!* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

La catégorie *personnel* inclut aussi le thème de la *surveillance* et on note qu'aucun commentaire positif n'a été fait en lien avec les surveillants du dîner. De plus, certains commentaires incluent la demande de la part des parents d'obliger les élèves, surtout les plus jeunes, à rester dans l'enceinte de l'école sur l'heure du dîner.

« *Choix plus santé nécessaires et obligation de rester à l'intérieur de l'école pour les secondaires 1-2 au moins.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Que tout soit fait pour que les jeunes fréquentent le moins possible les fast food ou autres près de l'école. Cafétéria conviviale, avec suffisamment de places assises pour tous. Le manque de places pousse les jeunes à dîner à l'extérieur. [...]* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

6.2.5. Le service

Alors que le *service* représentait 15% des éléments de réponses analysés au primaire, elle est reléguée au troisième rang au secondaire. Elle n'inclut cette fois-ci que deux thèmes soient le *temps* et la *concurrence* qui cumulent respectivement 7,4% et 2,8% des éléments de réponses analysés (Tableau 13).

Tableau 13. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie *service* – École secondaire (n=44)

Catégories	Thèmes	n	%	Sous-thèmes	n	%
Service	Temps	32	7,4	File d'attente	28	6,5
				Durée du service	4	0,9
	Concurrence	12	2,8	Concurrence extérieure	10	2,3
				Café étudiant	2	0,5
	Total - Service					44
Total d'éléments de réponses analysés					430	100

Le *temps* semble un thème important au secondaire et les éléments de réponses analysés sont presque tous attribuables à celui de la *file d'attente* pour le service du dîner à la cafétéria. En effet, celle-ci a été mentionnée par les parents qui rapportaient en général que le temps passé en file d'attente était déraisonnablement long et nuisait aux activités de leurs enfants le midi. Aussi, des parents ont mentionné la discourtoisie de plusieurs élèves et enseignants qui se permettent de passer devant les autres en file.

« *In FACE there's no organization at the school cafeteria and time goes by really fast before the students are able to even buy their food. That is why my son does not buy his lunch at the school cafeteria.* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« *Mon enfant se plaint de la lenteur du service des repas à la cafétéria. Cela lui fait manquer de temps pour manger avant de participer à une activité ou une période de récupération pour un de ces cours. Il faudrait voir à améliorer cet aspect pour que les jeunes aient malgré tout, un temps raisonnable pour manger calmement.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Also the kids have to run to the cafeteria in order to get service. I encourage you to ask the kids and listen to what they say because there is a lot to improve and it wouldn't be too difficult.* » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« *Tightly control the cutting in line behaviour. Make sure everyone understands the meaning of fairness.* » (Homme, né hors Canada, 15-19 ans, diplôme universitaire)

« *[...] Les enseignants et autres membres du personnel devraient faire la file sans passer devant les étudiants (question simple d'équité).* » (Femme, née au Canada, diplôme secondaire)

La *durée du service* fait référence au manque de temps rapporté par les parents des élèves pour manger et à la durée réduite du service du repas chaud à la cafétéria. Ce sous-thème peut être comparé au thème *temps pour manger* du primaire qui lui cumulait 4,5% des éléments de réponses contre à peine 1% au secondaire.

« *Le manque de temps pour manger revient souvent dans les discussions avec mon enfant.* » (Homme, né hors Canada, 15-19 ans, diplôme postsecondaire)

« *[...] Avoir toujours des repas à offrir aux jeunes le midi même quand le jeune arrive un peu plus tard, parce qu'il a été retenu par un prof !* » (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

Le thème *concurrence*, qui est propre au secondaire, se divise en deux sous-thèmes soient la *concurrence extérieure* et le *café étudiant*. La majorité des commentaires sont en lien avec la concurrence extérieure et font état des meilleures conditions offertes par les concurrents aux alentours de l'école.

« *Que tout soit fait pour que les jeunes fréquentent le moins possible les fast food ou autres près de l'école. Cafétéria conviviale, avec suffisamment de places assises pour tous. Le manque de places pousse les jeunes à dîner à l'extérieur. La cafétéria des*

secondaires 5 doit être réservée aux secondaires 5. Les élèves des autres niveaux (surtout sec 4) s'y présentent car il manque de places ailleurs dans l'école pour manger, surtout l'hiver. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Mon enfant dit qu'il ne mange pas à la cafétéria parce que son groupe de pairs trouve mieux de manger dehors. » (Homme, né hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« Je crois que ce sont les portions offertes qui causent problème. Mon fils aurait trop faim avec une portion. De plus, certains restaurants autour offrent des repas (riz, légumes et viande) pour moins cher que 2 portions à la café. S'il prend 2 assiettes à la café ça coûte trop cher pour un dîner. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Il y a trop de commerces de type "fast food" à proximité de l'école! » (Homme, né au Canada, diplôme postsecondaire)

Les cafés étudiants n'ont été mentionnés qu'à deux reprises par les parents. Ces commentaires rapportent aussi les meilleures conditions offertes par rapport à celles offertes à la cafétéria.

« Ce que me dit ma fille, c'est que c'est très long pour se faire servir et que ça la décourage un peu, en même temps à son âge, elle préfère peut-être d'autres façons de manger le midi. De plus, juste vous dire que nos jeunes à l'école SB ont créé un café étudiant pour venir en complémentarité à la cafétéria qui n'était pas ouverte à la deuxième période de l'après-midi! Je trouve l'initiative très astucieuse et que ce soit les élèves qui prennent en charge ce service, je trouve ça super ! » (Femme, née hors Canada, 10-14 ans, diplôme universitaire)

« Il y a un café étudiant à l'école Saint-Luc et ma fille préfère y aller. La salle est plus petite, l'ambiance plus intéressante et les repas meilleurs selon elle. Ce sont des sandwiches et des salades. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

6.2.6. L'école

La dernière catégorie, l'école, cumule 2,8% des éléments de réponses analysés et reprend un des thèmes du primaire, soit le *développement durable*. Elle inclut aussi le thème implication des élèves dans le service alimentaire, qui lui est spécifique au secondaire (Tableau 14).

Tableau 14. Répartition des éléments de réponses analysés de la catégorie école – École secondaire (n=12)

Catégories	Thèmes	n	%
École	Implication des élèves dans le service alimentaire	7	1,6
	Développement durable	5	1,2
	Total - École	12	2,8
Total d'éléments de réponses analysés		430	100

Dans quelques commentaires, les parents ont émis le souhait ou la suggestion d'impliquer leurs enfants activement ou indirectement via leurs commentaires dans le service alimentaire de leur école. Plusieurs semblent voir cette implication comme une solution pour améliorer les services alimentaires.

«[...] Peut-on faire participer les jeunes dans le cadre d'une campagne de promotion de l'alimentation santé comme par exemple, leur faire préparer un plat de la cafétéria? [...]» (Femme, née hors Canada, + 20 ans, diplôme universitaire)

« Faire un sondage auprès des élèves sur leurs goûts alimentaires. » (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Je pense qu'il serait pertinent que les enfants qui sont les premiers concernés puissent également être consultés. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Impliquer les élèves dans les choix des menus, faire des semaines thématiques (cuisine du monde), promouvoir alimentation saine et variée. » (Femme, pas née au Canada, 6-9 ans, diplôme universitaire)

Finalement, le thème *développement durable* aborde le gaspillage de nourriture, l'utilisation de contenants jetables et l'achat local.

« Mon enfant m'a dit qu'on lui offrait de la salade avec son repas, même si il n'en veut pas, on lui donne quand même... Donc ça revient que la salade ira à la poubelle! Le "gaspillage" de nourriture me dérange.» (Femme, née au Canada, diplôme postsecondaire)

« Les assiettes et couverts jetables dans les cafétérias de la CSDM en 2014, c'est incroyable que ça existe encore. Ma fille est très au courant des problèmes environnementaux et elle est obligée de JETER sa vaisselle quand elle mange à la cafétéria. La CSDM doit prendre position à ce sujet. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

« Encourager les produits locaux. » (Femme, née au Canada, diplôme universitaire)

Discussion

L'analyse des données qualitatives recueillies auprès de parents d'enfants fréquentant une école primaire ou secondaire de la CSDM avait pour but d'évaluer les perceptions de ces parents à l'égard de la qualité des produits et des services offerts dans les cafétérias fréquentés par leurs enfants. Étant donné le caractère très général de la question ouverte soumise aux parents, les commentaires analysés discutent de thématiques très variées. Les thèmes et sous-thèmes abordés par les parents ont été classés sous sept catégories dont cinq sont reliées au marketing de services. Comme la majorité des éléments de réponses analysés, tant pour le primaire que le secondaire, font référence aux thèmes de la catégorie produits, celle-ci sera un élément central de la discussion. La discussion des autres catégories permettra de tracer un portrait plus large des perceptions et des attentes des parents à l'égard des services alimentaires offerts par la CSDM.

7.1. Les produits

Les services alimentaires offerts dans les écoles primaires de la CSDM diffèrent de ceux des écoles secondaires. En effet, les élèves du secondaire ont accès à une cafétéria dans laquelle la plupart des aliments servis sont préparés sur place alors que les enfants du primaire ont plutôt accès à un service de traiteur livrant sur une base quotidienne les repas à l'école.

La CSDM établit des partenariats avec plusieurs services traiteurs, l'offre alimentaire varie donc d'une école à l'autre. Les menus des cafétérias des écoles secondaires diffèrent aussi entre eux. Toutefois, tous sont tenus de respecter les recommandations de la politique-cadre du MELS de 2008, *Pour un virage santé à l'école* (8). Parmi les éléments liés aux menus présentés dans cette politique-cadre, on y retrouve entre autre le fait d'offrir une variété de fruits et légumes, de privilégier les produits céréaliers à grains entiers et d'inclure un accompagnement de légume dans chaque assiette.

7.1.1. La qualité nutritionnelle et la variété

Le thème de la qualité nutritionnelle est le thème le plus abordé par les parents du primaire et le deuxième plus abordé par les parents du secondaire, juste après celui de la *variété*. Ainsi, le caractère sain des produits offerts semble être une des principales préoccupations des parents par rapport aux services alimentaires offerts par la CSDM. La plupart des parents se montrent très critiques par rapport à la qualité nutritionnelle des aliments servis. En effet, plusieurs affirment que certains produits offerts ne sont pas « sains » ou « santé » ou encore qu'ils se rapprochent de ce que les chaînes de restauration rapide offrent. D'autres critiquent le contenu en macronutriments des aliments servis tels le sucre, le sel, le gras et les grains entiers en faisant parfois référence au guide alimentaire canadien. Certains parents semblent catégoriser certains types de mets comme les hamburgers ou les pizzas comme étant nécessairement des aliments de faible valeur nutritive au menu. Toutefois, selon la composition des recettes, ces mets pourraient possiblement être d'une qualité nutritionnelle intéressante. Ces écarts de perceptions incluant le peu de reconnaissance des efforts de transformation nutritionnelle des mets effectués par la CSDM justifient la nécessité de fournir plus d'informations aux parents quant à la qualité des mets servis dans le cadre des réunions de parents par exemple. En effet, il pourrait être intéressant à la rencontre de parents en début d'année de présenter quelques mets disponibles au menu soit dans le cadre d'une visite à la cafétéria pour les parents d'élèves du secondaire ou sous la forme d'un buffet modeste pour accueillir les parents d'enfants du primaire.

Le thème de la qualité nutritionnelle étant tellement présent dans les commentaires des parents du primaire, il est intéressant de constater que les parents du secondaire aient eux, plus souvent mentionné des problématiques par rapport à la variété des mets offerts. En outre, les problématiques reliées au thème de la qualité nutritionnelle abordées sont semblables entre les résultats du primaire et du secondaire. Toutefois, dans les réponses des parents du secondaire par rapport à la variété, il est possible de constater que plusieurs commentaires ont aussi comme conséquence l'optimisation de la qualité nutritionnelle du menu en plus d'en optimiser la variété.

Dans le cadre d'une étude qualitative menée au Québec au sujet des perceptions du « bien manger », la variété fut le sous-thème le plus souvent mentionné par les répondants qui

devaient compléter la phrase « Pour moi, bien manger c'est... » en quelques mots (89). Il y avait trois types de répondants dans le cadre de cette étude soient des responsables en alimentation, des éducatrices en services de garde ainsi que des parents d'enfants fréquentant un service de garde. La variété restait le sous-thème le plus souvent mentionné lorsque les résultats de chaque groupe de répondants étaient indépendamment évalués. Ainsi, le sens donné au terme variété par les parents du secondaire pourrait se rapprocher de la définition du thème qualité nutritionnelle de la présente étude.

Les données spécifiques aux jeunes adolescents nous offre aussi une autre piste de discussion. La littérature révèle que pour des parents de classes sociales variées, exercer un contrôle sur l'alimentation de son enfant devient de plus en plus difficile lorsque celui-ci vieillit (19, 34). Contrairement aux élèves du secondaire, les élèves du primaire sont plus statiques dans leur milieu scolaire et sortent rarement de l'enceinte de l'école comme bon leur semble. Selon les résultats de l'étude menée auprès des élèves de la CSDM, plus de la moitié des élèves du secondaire sondés rapportaient qu'il était facile de bien manger dans les commerces à l'extérieur de l'école tels les dépanneurs, restaurants et centres commerciaux (90). Ainsi, le thème de la variété peut s'avérer plus important pour les parents d'élèves du secondaire, car la disponibilité d'un menu varié et attrayant pourrait inciter leur enfant à manger à la cafétéria de l'école et diminuer sa fréquentation des autres options d'alimentation probablement moins saines à proximité de l'école. Surtout, si on se rappelle que 68,4 % des écoles publiques en milieu urbain au Québec se trouvent à moins de 750 mètres d'un restaurant minute (62).

7.1.2. La qualité et le goût

Les thèmes de la qualité et du goût sont aussi très présents dans les réponses des parents et plus de 90% des éléments de réponses analysés exposent une opinion négative par rapport à ces thèmes, tout comme c'était le cas pour la variété et la qualité nutritionnelle. Ainsi, ces thèmes démontrent une insatisfaction plutôt importante des parents et possiblement des élèves, par rapport aux produits offerts par les services alimentaires de la CSDM. Ces résultats sont préoccupants pour la CSDM puisque dans une offre de service d'aliments prêts à manger, le goût est évidemment un élément central intervenant dans le processus de décision d'achat des clients. Plusieurs autres éléments viennent influencer ce processus décisionnel, toutefois, si le produit offert ne répond pas au goût de la clientèle cible, il y a de forte de chances que celle-ci

opte pour une alternative (87). En effet, dans le cadre de nombreuses études menées afin de mieux comprendre les déterminants des choix alimentaires, le goût, souvent associé à une catégorie de déterminants comme l'appel sensoriel, ressort dans les résultats (91). Bien que certains facteurs personnels puissent influencer l'importance que les gens accordent au goût lorsque vient le temps de choisir des aliments, celui-ci figure la plupart du temps parmi les plus importants déterminants des choix alimentaires.

D'ailleurs, selon les données du mémoire de Blais-Bélanger, le bon goût des aliments est l'aspect parmi ceux évalués dont le degré d'importance est le plus élevé tant pour les élèves du secondaire que pour ceux du troisième cycle du primaire (90). De plus, seulement 31% des élèves du primaire et 27% des élèves du secondaire sondés jugent que les aliments offerts sont bons au goût. Ces faibles pourcentages associés au bon goût des aliments permettent de constater que les parents ont évoqué des commentaires qui semblent représenter fidèlement les perceptions de leurs enfants.

De plus, la qualité des aliments choisis influence souvent la perception du goût. Par exemple, le fait de préparer un légume d'accompagnement à partir d'un légume surgelé ou en conserve, jugé de moindre qualité par plusieurs parents, influence le goût des légumes servis qui a d'ailleurs été critiqué par des parents de jeunes du secondaire. Ainsi, la qualité des ingrédients choisis et le goût perçu des aliments sont intimement reliés. Les parents faisant référence à la qualité des aliments servis mentionnent aussi à de multiples reprises que ceux choisis par les services alimentaires sont bas de gamme et qu'ils souhaiteraient voir une amélioration du niveau de qualité des aliments offerts.

7.1.3. Les fruits et légumes

D'autres thèmes plus spécifiques que ceux discutés précédemment ont aussi été mentionnés à plusieurs reprises dans les commentaires des parents. En effet, bon nombre de parents du secondaire ont soulevé des problèmes quant aux légumes servis en accompagnement au menu de la cafétéria. Ces parents ont rapporté que les légumes n'avaient pas bon goût ou belle apparence et plusieurs ont fait le lien avec le fait que les légumes étaient en conserve ou surgelés à l'origine. Les légumes servis en accompagnement sont d'ailleurs les seuls aliments ayant été précisément nommés lors des plaintes reliées au goût des produits offerts.

Ces résultats soulèvent un réel problème auquel il apparaît essentiel de s'attarder puisque l'implantation de la politique-cadre à la CSDM en 2009 avait pour but de favoriser une saine alimentation chez les élèves par laquelle passe nécessairement une hausse de la consommation de fruits et légumes (8). Afin de rendre possible et équilibrée la consommation quotidienne de sept à huit portions de fruits et légumes correspondant aux besoins des adolescents, ceux-ci doivent en consommer au moins deux portions au repas du midi (92). Selon les réponses des parents d'élèves du secondaire, il est normal de soulever des doutes quant à la réelle consommation de ces deux portions au repas du midi pour les élèves consommant le repas de la cafétéria.

Cette problématique peut être abordée comme une opportunité d'action par la CSDM, car le seul groupe alimentaire ayant fait l'objet de commentaires de la part des parents du secondaire est aussi celui des fruits et légumes. En effet, de nombreux parents tant pour le primaire que le secondaire, ont mentionné dans leur réponse vouloir voir l'offre en fruits et légumes augmenter. Les possibilités étant plus nombreuses au secondaire en raison de la disponibilité d'une cafétéria sur place, quelques parents ont fait des suggestions comme celle d'intégrer un bar à salades. Les résultats du volet qualitatif de l'étude réalisée auprès des élèves de la CSDM vont dans le même sens que les commentaires des parents. L'offre en fruits et légumes plus traditionnelle des services alimentaires scolaires, correspondant le plus souvent à un légume cuit en accompagnement et parfois à une salade César ou un salade du chef, ne semble pas correspondre aux attentes telles qu'exprimées par les jeunes (93).

Différentes interventions ont fait l'objet d'études auprès d'enfants d'âge scolaire afin d'augmenter leurs apports en fruits et légumes (71, 94). La plupart prises indépendamment démontrent des effets positifs sur la consommation. Toutefois, comme le type d'interventions effectuées est si hétérogène, il est difficile de démontrer une tendance significative lors de l'exécution de méta-analyses (71). Selon Delgado-Noguera et ses collaborateurs, les interventions mettant à profit les ordinateurs auprès des jeunes sont les plus prometteuses et les seules pour lesquelles ces chercheurs ont pu démontrer une tendance positive dans le cadre de leur méta-analyse. Ceci s'expliquerait par le fait que ces interventions misent sur l'intérêt et les compétences des jeunes à jouer et à apprendre via l'utilisation de programmes multimédias. El Evans et ses collaborateurs ont mesuré de légères augmentations de la

consommation en fruits et légumes dans le cadre de leur méta-analyse dont le but était de quantifier les impacts d'un éventail d'interventions en milieu scolaire (94). Il est important de noter que l'augmentation des apports de ce groupe est principalement due à l'augmentation des apports en fruits par rapport aux légumes. Les programmes constitués d'un seul axe d'intervention comme l'accès à des fruits et légumes gratuits ou subventionnés dans les écoles sont ceux dont l'efficacité est la plus faible (71, 94).

Ainsi, malgré que ces résultats mettent en lumière la nécessité de mener d'autres études afin de mieux comprendre les barrières au succès de ces interventions, il est primordial dans un premier temps de mieux adapter l'offre en fruits et légumes des services alimentaires aux attentes des élèves.

7.1.4. Les produits laitiers

Un autre groupe alimentaire, celui des produits laitiers, a lui aussi fait l'objet de commentaires de la part des parents. Bien que ce thème fût beaucoup moins abordé que celui des fruits et légumes, il n'en demeure pas moins intéressant. Tout d'abord, ce dernier n'a été abordé que par les parents du primaire. De plus, contrairement au groupe des fruits et légumes, les commentaires des parents ne sont pas tous favorables à la présence de produits laitiers au menu. En effet, un nombre presque équivalent de parents y ont fait référence de façons positive ou négative. Il est évident que les résultats disponibles sont largement insuffisants afin d'avancer quelque conjecture. En outre, dans le cadre d'une étude qualitative menée auprès de canadiens au sujet de leurs perceptions reliées à la consommation de lait et de fromage, les points de vue sont aussi assez partagés (95). Les participants des groupes de discussions ont émis des commentaires tant au sujet des avantages que des désavantages de ces aliments par rapport aux effets sur la santé, à leur valeur nutritive et à leur goût. Les désavantages soulevés reliés à la valeur nutritive du lait sont entre autres que celui-ci pourrait contenir des hormones, des antibiotiques ou d'autres substances chimiques. Les réticences soulevées par rapport aux effets sur la santé sont les troubles gastro-intestinaux, la sécrétion de mucus ou son augmentation ainsi que le fait qu'ils ne sont pas essentiels dans le développement des adultes. De telles perceptions par rapport aux produits laitiers ne sont pas propres à la population canadienne, comme le démontre les résultats de l'étude de Yantcheva et ses collaborateurs qui ont relevé les mêmes préoccupations chez plusieurs adultes australiens (96). Bien que

plusieurs des perceptions négatives par rapport aux produits laitiers soient erronées, il n'en demeure pas moins que les effets bénéfiques de la consommation importante de lait et de calcium pour la santé sont controversés depuis quelques années. Dans une publication de 1997, Feskanich et collaborateurs présentaient les résultats d'une étude prospective d'une durée de 12 ans à laquelle plus de 75 000 femmes avaient pris part (97). L'étude démontrait que la consommation fréquente de lait et des apports élevés en calcium ne contribuaient pas à diminuer le risque de fractures de la hanche ou de l'avant-bras, alors que ces bénéfices étaient largement mis de l'avant afin d'encourager la consommation de produits laitiers dans la population. Malgré cela, le calcium et la vitamine D sont des nutriments essentiels à la croissance des enfants et adolescents. De plus, les produits laitiers étant les principales sources de ces nutriments dans la population canadienne, ils font partie d'une saine alimentation.

Sachant que ces perceptions peuvent influencer la consommation de ces aliments qui sont les principales sources de calcium et de vitamine D de la population canadienne, il importe de rétablir les faits et de sensibiliser les parents à ce problème. Par l'entremise de la technologie et des médias sociaux (ex, infolettre, site web) la CSDM pourrait communiquer avec les parents pour les sensibiliser à l'importance de la consommation de produits laitiers ou de boissons végétales enrichies et aux conséquences graves d'une carence en calcium et vitamine D telles le rachitisme et l'ostéomalacie chez l'enfant (98). Elle pourrait démontrer aux parents qu'ils existent peu d'aliments naturellement riches en vitamine D qui sont couramment consommés dans la population canadienne. Dans ces communications, la CSDM pourrait aussi proposer des substituts aux produits laitiers classiques faits à partir de lait de vache comme le lait de soya enrichi en calcium et vitamine D ou d'autres laits végétaux enrichis malgré que plus pauvres en protéines. Par le fait même, la CSDM pourrait proposer du lait de soya nature enrichi comme alternative au lait de vache accompagnant les repas de ses services alimentaires pour ceux qui le désirent. Comme on sait que les apports en calcium et la vitamine D ne sont souvent pas comblés chez les jeunes enfants canadiens et que seulement la moitié des adolescents québécois consomment quotidiennement le nombre de portions de laits et substituts recommandés, il importe de répondre à ces perceptions parentales et de s'attarder à ce problème qui semble persister avec l'âge (11, 99).

7.2. La place

Tel que discuté précédemment, les élèves du secondaire ont accès à une cafétéria pour la prise des repas du midi. Ainsi, le ou les locaux accessibles pour les repas sont pour la plupart très grands afin d'accueillir le plus d'élèves possible en même temps. Au primaire, les locaux dans lesquels les enfants mangent diffèrent d'une école à l'autre. En effet, certains mangent dans leur classe ou encore dans le gymnase alors que d'autres mangent dans un local indépendant dont une des principales utilisations est la prise des repas. Selon les résultats de Fortin, l'organisation physique est un facteur qui inciterait les élèves du secondaire à fréquenter la cafétéria de leur école (93). Aussi, selon les données quantitatives de l'étude réalisée auprès des élèves de la CSDM, 47% des répondants du secondaire apprécient l'organisation des tables et des chaises de la cafétéria et 40% jugent leur organisation adéquate (90). Les proportions des résultats du primaire de la même étude sont très semblables à celles du secondaire.

Les problématiques associées à l'environnement physique dans lequel les élèves prennent leur repas quotidiennement ont été étudiées par des spécialistes en architecture dans le cadre du projet « Ensemble pour des contextes de repas plus favorables » mis sur pied par l'Association québécoise de la garde scolaire (AQGS) (58). Ce qui ressort du volet portant sur l'environnement physique de ce projet est que la grande majorité des locaux dans lesquels les élèves consomment leur repas comportent de multiples inconvénients, puisqu'ils n'ont pas été conçus dans ce but ou pour accommoder un tel volume d'élèves. Bien que ce document ait été basé sur les environnements physiques associés à la prise des repas dans des établissements scolaires de niveau primaire, un parallèle peut être fait avec la situation vécue dans les établissements de niveau secondaire.

En effet, la cafétéria, le type de local dans lequel se déroule la prise des repas au secondaire, a été identifiée dans le cadre de ce projet d'étude. Les principaux problèmes lui étant associés sont le niveau de bruit élevé, la faible présence de lumière naturelle en plus d'une ventilation naturelle souvent déficiente. Comme les cafétérias du secondaire sont généralement bien plus grandes que celles des écoles primaires vu la plus grande population à accommoder, les problèmes reliés au bruit ambiant y sont probablement exacerbés. L'utilisation de longues

tables favorise le bruit puisqu'elles ne permettent pas aux élèves de socialiser calmement compte de tenu leur structure physique. L'utilisation de panneaux acoustiques et de matériaux plus poreux pour le mobilier pourrait aussi permettre d'absorber une partie du bruit ambiant.

Les problématiques associées aux grandes cafétérias sont souvent les mêmes qui ressortent lors de l'utilisation de gymnase pour la prise des repas (58). En plus des désagréments reliés aux odeurs générées dans le cadre des activités sportives, s'ajoute la tâche colossale d'installer et ranger le mobilier nécessaire à la prise des repas. Au fait de tels désavantages, certains établissements privilégient l'utilisation de plus petits locaux dont des classes et des locaux du service de garde pour la prise des repas. Toutefois, ces locaux étant plus petits et souvent peu nombreux, plusieurs plages horaires pour la prise de repas doivent être mises en place, ce qui limite le temps individuel pour manger. D'autres inconvénients reliés à ce type de local sont présents dont l'absence d'un accès à une source d'eau et la présence d'odeurs et de surchauffe résiduelle persistantes après le repas.

7.2.1. L'ambiance

L'ambiance d'un endroit est composée de plusieurs éléments dont la température, les odeurs, la musique et le bruit (86). Le thème le plus abordé par les parents relié à l'ambiance est celui du bruit. En effet, plusieurs parents du secondaire ont mentionné le niveau de bruit très élevé dans la cafétéria sur l'heure du dîner. Plus de la moitié des élèves du secondaire de la CSDM sondés dans le cadre du grand sondage analysé par Blais-Bélanger ont aussi jugé qu'il y avait trop de bruit dans la cafétéria (90). Ce niveau si élevé de bruit s'explique par la présence d'un nombre élevé d'élèves dans le même grand espace. Quelques parents ont d'ailleurs souligné qu'il y avait une si grande affluence d'élèves au même moment qu'il manquait souvent de places assises pour tous. Cette affluence peut aussi être assez inconfortable pour plusieurs personnes et les inciter à trouver d'autres endroits où manger (100).

Selon Fortin, l'ambiance de la cafétéria, dont particulièrement le niveau sonore, semble être une motivation notable pour les élèves du secondaire à consommer leur repas du midi à l'école ou non. Toutefois, les commentaires des élèves ne vont pas tous dans la même direction, certains se plaignant de l'intensité du bruit incluant celui de la radio-étudiante, alors que d'autres semblent désirer une ambiance plus agitée (93).

Du côté des écoles primaires, les locaux utilisés étant si hétérogènes, les constats des parents varient beaucoup. En effet, tout comme pour le secondaire, quelques parents du primaire ont mentionné le bruit excessif durant le repas. Dans ces réponses, les parents ont la plupart du temps décrit le local comme très grand voire trop, comme c'est le cas pour un gymnase. Les élèves du primaire sont près de la moitié à avoir répondu *faux* à l'énoncé « L'ambiance est calme et sans trop de bruit. » faisant partie des éléments du contexte physique analysé dans le cadre de l'étude de la CSDM (90).

D'autres parents ont souligné leur incompréhension et leur désaccord par rapport au fait que leurs enfants devaient manger en silence. Des parents ont aussi fait l'association de l'obligation de manger en silence de leur enfant avec le manque de temps alloué aux enfants pour manger. Ainsi, selon eux, manger en silence permettrait à leur enfant de manger plus vite afin de se plier à des contraintes de temps importantes pour manger. En effet, le temps pour manger est le thème de la catégorie place le plus souvent abordé par les parents du primaire. Plusieurs affirment que leur enfant n'aurait qu'une quinzaine à une vingtaine de minutes pour manger. C'est plutôt dommage d'en arriver à ce constat, car à cet âge, les enfants sont en train d'apprendre à vivre en société et à développer leurs compétences interrelationnelles. L'heure du repas est un moment propice à développer ces aptitudes (101). De plus, le fait d'accorder si peu de temps à l'acte de manger à l'école ne contribue pas à valoriser cet acte chez les élèves. Ceci est dommage, car le fait de prendre le temps de manger fait partie d'un ensemble de saines habitudes de vie à adopter.

Toutefois, contrairement à ce qui a trait au bruit, les résultats obtenus auprès des élèves du primaire ne vont pas tout à fait dans le même sens que ceux des parents en lien avec le temps disponible pour manger. En effet, 58% des élèves du primaire jugent qu'ils ont suffisamment de temps pour dîner, alors que 30% sont hésitants par rapport à cet élément (90). Cette disparité peut possiblement s'expliquer par le fait que le manque de temps n'est pas un problème touchant une majorité d'écoles ou encore par le fait que les enfants ne se basent pas sur les mêmes critères que leurs parents pour juger de l'acceptabilité de la durée accordée à la prise du repas.

Prendre le temps de manger son repas dans une ambiance favorable fait partie des habitudes à adopter dans le cadre d'une saine alimentation. D'ailleurs, l'AQGS publie sur son site, dans la

section boîte à outils, des fiches pratiques pour le personnel éducateur afin de les aider à offrir des contextes de repas agréables et favorables à l'adoption de comportements alimentaires sains (102). Parmi ces fiches, on en retrouve une développée par Extenso qui met en lumière l'importance du partage des responsabilités à l'heure des repas entre les adultes et les enfants. Les adultes dont les parents et le personnel éducateur sont responsables du *quand*, *où*, *comment* et *quoi* et les enfants sont responsables du *combien*. Ainsi, l'école doit favoriser un environnement favorable afin que les enfants soient en mesure d'être à l'écoute de leurs signaux de faim et de satiété qui dictent le *combien* (103). Sachant que la vitesse à laquelle les enfants mangent a un impact sur la quantité d'aliments ingérés, il est nécessaire de leur fournir suffisamment de temps, soit un minimum de 25 minutes, tel qu'il est mentionné dans la fiche du site de l'AQGS.

7.2.2. Les équipements de remise en température

Le thème concernant les équipements de remise en température mis à la disposition des élèves figure parmi les principaux thèmes soulevés au secondaire et a aussi été mentionné à multiples reprises par les parents du primaire. Dans les deux cas, les parents trouvent déplorable l'insuffisance de micro-ondes, voire l'absence dans plusieurs cas au primaire. Il est intéressant de constater que les éléments de réponse analysés du primaire révèlent un degré de frustration non négligeable des parents par rapport à ce sujet, alors que les éléments de réponse analysés du secondaire semblent plus neutres. Une des raisons possibles expliquant ce sentiment chez les parents du primaire peut être attribuable au fait que c'est probablement eux qui préparent tous les jours le dîner de leurs enfants en raison de leur bas âge. Ainsi, ils sont plus directement concernés par ce problème et observent peut être des retours de repas non consommés, car le temps alloué à la remise en température limite la durée totale du temps alloué pour le dîner ce qui pourraient expliquer leur réaction assez incisive. Plusieurs ont aussi mentionné les difficultés de préparer des dîners variés et sains avec cette contrainte. D'autant plus que les résultats précédents ont soulevé leurs préoccupations importantes par rapport à la qualité nutritionnelle des aliments servis à leurs enfants.

En outre, les équipements de remise en température sont les seuls équipements ayant précisément fait l'objet de critiques de la part des parents. Cette particularité laisse penser que c'est un des rares éléments tangibles faisant partie des conversations de leurs enfants au sujet

du déroulement de l'heure du dîner. Pour les enfants qui constatent le nombre de repas à réchauffer par rapport à la quantité de micro-ondes disponibles, il semble évident que la solution à ce problème soit la multiplication de leur nombre. Toutefois, tel que présenté par l'AQGS dans son document « Des écoles à rénover, des services de garde à mieux intégrer; 20 pistes de solutions pour réaménager les écoles primaires », il est impossible pour plusieurs écoles dans le contexte actuel d'augmenter le nombre de micro-ondes en utilisation en raison de contraintes électriques (58). Ainsi, la solution à ce problème peut être l'utilisation de contenants isothermes afin d'éviter d'avoir à réchauffer les aliments durant la période accordée à la prise du repas. Malheureusement, cette solution n'étant pas parfaite, elle restreint le choix de repas chauds à apporter à l'école, car ce ne sont pas tous les types de mets qui se prêtent bien à l'utilisation de tels contenants. Sans oublier le fait que ces derniers étant plus lourds, ils contribuent à l'augmentation de la charge à transporter quotidiennement par les élèves, déjà assez considérable. L'important est certainement d'informer les parents des contraintes architecturales, d'attirer leur attention sur les contenants isothermiques de qualité et de faire des propositions de repas à préparer limitant le recours aux micro-ondes.

7.3. Le prix

La catégorie prix s'impose plus au secondaire qu'au primaire et les résultats obtenus sont très hétérogènes. Tout d'abord, plusieurs parents mentionnent trouver les prix trop élevés ou encore désirent voir une offre plus accessible à une clientèle défavorisée. Quelques autres parents rapportent qu'ils ne peuvent malheureusement pas offrir à leur enfant le service traiteur à tous les jours en raison de leur budget. À l'opposé, plusieurs parents ont mentionné qu'ils seraient prêts à payer plus cher afin de voir la qualité de l'offre bonifiée. La variabilité importante des résultats obtenus peut être due au fait que la perception du prix peut être influencée par plusieurs facteurs. Le principal élément à considérer est la satisfaction de la clientèle puisqu'elle joue un rôle crucial par rapport à la valeur perçue du produit par le client (87). En effet, si les parents sont satisfaits par rapport au service qu'ils obtiennent, ils seront prêts à payer le prix demandé si celui-ci est raisonnable et que le parent a un budget le permettant, un prix raisonnable n'étant pas à la portée de tous. Quelques parents du secondaire ont aussi comparé les prix de l'offre alimentaire autour de l'école aux prix de la cafétéria. Ces

parents affirment que les prix de l'offre alimentaire autour de l'école seraient plus accessibles que ceux de la cafétéria. Selon les résultats du mémoire de Blais-Bélangier concernant les élèves du secondaire de la CSDM, les élèves recevant des coupons relatifs à la *mesure alimentaire* auraient plus tendance à s'approvisionner à la cafétéria tous les jours de la semaine le midi (90). De plus, lorsque questionnés sur leurs motivations à consommer des aliments de la cafétéria, plusieurs élèves du secondaire ont commenté les prix des aliments, en spécifiant qu'ils aimeraient avoir accès à des aliments moins chers ou peu chers (93).

7.4. La promotion de l'offre

La catégorie promotion regroupe relativement peu d'éléments de réponse analysés, tant pour le primaire que pour le secondaire. Toutefois, ceux-ci ont tous un même point commun, ils font état du manque d'information sur l'offre alimentaire à l'école. En effet, plusieurs parents affirment que les changements au menu sont fréquents et peu annoncés. De plus, plusieurs parents du secondaire rapportent des difficultés à avoir accès au menu de la semaine afin de prévoir avec leur enfant, quel jour il consommera un repas de la cafétéria. Un autre élément soulevé par les parents, en majorité du primaire, est le fait qu'ils ne peuvent juger de la qualité des aliments servis par manque d'information au menu. Ces parents mentionnent que leur enfant est trop jeune pour juger du rapport/qualité prix et qu'ils ont ainsi l'impression d'acheter un service à l'aveugle. Quelques autres parents rapportent manquer d'information afin de juger de la qualité nutritionnelle des produits.

Des problèmes relatifs à la communication sont aussi ressortis dans les résultats de l'étude réalisée auprès des élèves de la CSDM. Les élèves du secondaire faisaient alors état de l'affichage inadéquat du menu et du non-respect de celui-ci (93). Dans le mémoire de Blais-Bélangier, on constate que 40,6% des élèves du secondaire sondés jugent qu'il est facile de bien manger à la cafétéria de l'école, contre 52,3% qui jugent qu'il est facile de bien manger à l'extérieur de l'école (90). Bien qu'il nous manque de l'information afin de mieux comprendre les motivations derrière ces réponses, on peut tout de même penser que le manque d'information pourrait avoir influencé les réponses des élèves.

Dans le contexte actuel où les services alimentaires de la CSDM sont confrontés à une concurrence alimentaire considérable autour de ses établissements, les problèmes associés à la

mauvaise diffusion de l'offre sont possiblement des opportunités d'affaires manquées. En effet, les élèves du secondaire manquant d'information au sujet des mets offerts se tourneront vers les commerces autour des écoles qui eux, offrent un menu stable qui respecte ce qui est annoncé. De plus, l'instauration de plusieurs mécanismes de diffusion de l'offre des services alimentaires est nécessaire afin de se démarquer et d'inciter les élèves à manger à la cafétéria de l'école.

Du côté du primaire, plusieurs parents n'ayant pas accès à suffisamment d'informations afin de choisir d'utiliser les services alimentaires, décideront de se passer de ce service bien qu'ils rapportent le trouver pratique et vouloir s'en servir. En effet, par le biais de leurs commentaires, les parents nous ont fait mention de leurs préoccupations par rapport à la qualité nutritionnelle de l'alimentation de leur enfant. Manquant d'information et ne pouvant donc pas contrôler leur alimentation comme ils le voudraient, ils préfèrent s'astreindre à préparer des boîtes à lunch.

Ainsi, il semble primordial que la CSDM revoie ses mécanismes de communication afin de mieux informer les parents qui sont les payeurs du service et les élèves qui, surtout au secondaire, détiennent le pouvoir de choisir. L'utilisation du web via des infolettres et les sites internet des écoles par exemple, sont des moyens de communication efficaces permettant de joindre à la fois les parents et les élèves et requièrent relativement peu de ressources par rapport à l'impact qu'ils peuvent avoir.

7.5. Le personnel

Les parents, tant des jeunes du primaire que du secondaire, ont très peu abordé des thématiques reliées au personnel dans leur réponse. Toutefois, les quelques éléments de réponses analysés sont intéressants, puisqu'ils font en grande partie ressortir des pratiques alimentaires de contrôle chez les parents (28). En effet, quelques parents du primaire ont rapporté désirer que les surveillants du dîner supervisent davantage la prise alimentaire de leur enfant et dans de rares cas, encouragent ou insistent pour que les enfants mangent. Quelques rares parents du secondaire ont mentionné qu'ils aimeraient que l'accès à l'environnement autour de l'école soit restreint sur l'heure du dîner. Ces éléments de réponses sont intéressants puisqu'ils semblent être soit une façon de limiter l'exposition des jeunes à l'offre alimentaire

de faible qualité nutritive à proximité des écoles soit de contrôler tout comportement moins désirable et non sujet aux regards des surveillants.

À l'égard de la nutrition, la préoccupation parentale semble justifiée. En ce sens, une étude pancanadienne a démontré que les repas provenant de sources extérieures de l'école sont de moins bonne qualité nutritionnelle puisque leur contribution en fibres, en vitamines A, C et D, en thiamine, en magnésium, en fer, en produits céréaliers et en fruits et légumes étaient significativement plus faibles que les repas provenant de la maison selon l'apport énergétique total consommé à l'école. Les repas de la maison étaient aussi associés à de plus faibles apports en énergie durant les heures d'école, en gras et énergie issus d'aliments à faible valeur nutritive (104).

Toujours concernant le personnel des services alimentaires, l'opinion des élèves du primaire et du secondaire de la CSDM est plutôt favorable quant aux surveillants présents sur l'heure du dîner selon Blais-Bélanger (90). Ce sont les plus jeunes, soient les élèves du primaire et ceux des premiers niveaux du secondaire qui accordent une importance plus élevée à la surveillance des salles à manger durant le dîner. De plus, selon le volet qualitatif de cette étude, quelques élèves du secondaire jugent les règlements de la cafétéria comme trop rigides ne leur permettant pas de se divertir et socialiser comme ils le voudraient (93).

Il est aussi intéressant de constater dans le mémoire de Meunier au sujet des perceptions et besoins du personnel de services de garde en milieu scolaire québécois, que le personnel sondé perçoit en majorité le moment du repas comme agréable pour eux, comme pour les enfants (105). De plus, les résultats de l'étude démontrent que 87% des répondants considèrent qu'ils ont un rôle à jouer concernant l'éducation alimentaire des enfants. En fait, ils jugent que leur rôle est aussi important que celui des parents. Cette perception peut s'avérer rassurante pour les parents préoccupés par rapport à ce qui se passe au moment du repas à l'école, surtout sachant que près des deux tiers des participants ont déjà suivi au moins une formation sur les saines habitudes de vie (105).

7.6. Le service

Tel que discuté précédemment, les services alimentaires diffèrent grandement entre les écoles primaires et secondaires de la CSDM. Ainsi, les thèmes de cette catégorie sont spécifiques au niveau de scolarité.

Cette catégorie est la deuxième en importance au primaire car elle comprend un des thèmes les plus souvent mentionnés par les parents soit celui des collations du service de garde. Ce thème est inclut dans cette catégorie, car il fait partie des services que l'école offre aux parents, mais n'est pas nécessairement relié au service traiteur de l'école. Les nombreux commentaires des parents sont assez critiques et sont pour la plupart reliés au thème de la qualité nutritionnelle. Selon les réponses des parents, les collations offertes semblent souvent être des aliments ultra-transformés (106). De tels résultats sont préoccupants et surprenants, sachant que l'école devrait être un modèle par rapport à la saine alimentation et au développement des saines habitudes de vie.

Dans une récente étude représentative de l'ensemble de la population canadienne, Moubarac démontrait que près de la moitié des apports énergétiques quotidiens des Canadiens provenaient d'aliments ultra-transformés (49). La situation est pire encore chez les enfants de 2 à 18 ans dont cette fois, plus de la moitié de l'apport énergétique quotidien provient d'aliments ultra-transformés. La tranche d'âge la plus problématique est de 9 à 13 ans, où 57,2% de l'apport énergétique quotidien est issu d'aliments ultra-transformés (49).

En tenant compte des réponses des parents et de la problématique grave de la répartition énergétique des apports alimentaires des Canadiens, il est primordial de remédier au choix des aliments offerts en collation au service de garde. La prise de collations durant l'enfance est importante afin de venir compléter les apports alimentaires des jeunes enfants ayant de grands besoins, mais de petits estomacs. Le moment de la collation devrait être une opportunité pour augmenter leurs apports en fruits et légumes et non une exigence à remplir par le moyen le plus pratique qui soit, comme l'utilisation d'aliments prêts à manger tels des biscuits commerciaux de type pattes d'ours, un aliment ultra-transformé. La consommation de ce type d'aliment correspondant au quatrième groupe définit selon la nouvelle classification des aliments NOVA a d'ailleurs été associée négativement à la qualité de l'alimentation (49).

Le thème lié au modèle de cafétéria, bien que n'étant pas un des thèmes les plus répandus, est fort intéressant dans le contexte de cette étude. En effet, plusieurs parents n'ayant pas accès à un service traiteur en ont profité afin d'exprimer leur désir d'avoir accès à un tel service. De plus, d'autres parents ont fait le parallèle avec les services alimentaires dans les écoles en France qui sont caractérisées par des cantines. Notons que le Canada est le seul pays du G8 n'ayant pas de programme national de repas scolaire (104). Sachant que la qualité de l'alimentation durant les heures d'école serait sous-optimale pour l'ensemble des enfants d'âge scolaire au Canada, un tel programme pourrait être intéressant à considérer afin d'améliorer la qualité de l'alimentation des élèves.

Il existe d'ailleurs une coalition pour une alimentation saine à l'école (*Coalition for healthy school food*) qui regroupe plus de 30 organisations du Canada dont le but est la mise sur pied d'un programme universel d'accès à une alimentation saine à l'école où une partie des coûts serait comblée par l'État. La coalition recherche donc des investissements auprès du gouvernement fédéral afin de concrétiser ce programme (107).

Au secondaire, la majorité des éléments de réponses analysés en lien avec les services offerts sont reliés au manque de temps. En effet, les parents rapportent qu'il est très long avant que leur enfant se fasse servir, ce qui réduit grandement le temps dont il dispose pour manger. Comme la file d'attente pour le service semble assez longue, il est compréhensible que plusieurs parents aient soulevé des problèmes d'organisation ou de gestion de la file d'attente. Dans le mémoire de Fortin, on constate que plusieurs élèves du secondaire ont d'ailleurs rapporté le problème de la file d'attente trop longue à la cafétéria (93).

7.7. L'école

Bien que la catégorie école rassemble relativement peu d'éléments de réponses analysés tant au primaire qu'au secondaire, les résultats reliés à cette catégorie sont incontournables. L'étude actuelle a été menée afin d'évaluer les perceptions des services alimentaires suite à l'implantation d'une politique-cadre quelques années auparavant visant à favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. Il est alors intéressant de constater que plus d'une vingtaine de parents du primaire ont désiré souligner la valeur qu'ils accordent à la saine alimentation et que cette valeur soit présente et appliquée à l'école. Selon ces parents, l'école a aussi un rôle à

jouer dans l'éducation alimentaire de leurs enfants. De tels résultats sont aussi ressortis dans les résultats quantitatifs de l'étude. En effet, 85% des parents désiraient que l'école fasse des activités pour promouvoir les saines habitudes alimentaires et 93% désiraient que l'école mette à la disposition de leur enfant une offre alimentaire saine (81). Selon les résultats de Meunier quant aux perceptions et besoins du personnel éducateur responsable des services de garde au primaire, l'école peut compter sur l'intérêt de ces derniers pour cet enjeu. En effet, les répondants au sondage démontrent de l'intérêt pour des outils de formation au sujet de la nutrition en général, des besoins de l'enfant, du contexte du repas, des outils et stratégies de communication avec les parents et des responsabilités qui incombent au personnel éducateur en lien avec l'éducation alimentaire des enfants du primaire (105).

Au secondaire, quelques parents ont mentionné qu'ils désiraient voir l'école impliquer les élèves dans les services alimentaires. Cette suggestion est pertinente puisqu'elle pourrait permettre dans un premier temps d'améliorer le service offert, mais pourrait aussi servir de levier éducationnel. Les parents du secondaire se sont montrés aussi favorables que ceux du primaire dans le volet quantitatif de l'étude par rapport au rôle de promotion des saines habitudes de vie que devrait remplir l'école et face à l'accessibilité d'une alimentation saine à l'école (81).

Selon le modèle écologique présenté à la section 1 (16), la politique-cadre du MELS prenant part à l'exosystème est un facteur déterminant de l'environnement scolaire des élèves. La présente étude a permis de générer des données par rapport à la satisfaction et aux perceptions des parents qui pourront influencer leur milieu scolaire. Ce dernier, étant un des constituants de leur microsystème, est nécessairement un déterminant direct de leurs habitudes de vie. Les résultats démontrent que les parents et les établissements scolaires devront échanger afin de faire évoluer le microsystème des élèves vers un but commun, à savoir être le plus optimal afin de contribuer à l'adoption de comportements alimentaires sains.

Dans ce contexte, l'initiative québécoise le *Lab-École*, fondée par Ricardo Larrivée, Pierre Lavoie et Pierre Thibault est plus qu'intéressante et laisse présager plusieurs opportunités futures quant au rôle de l'école dans l'éducation alimentaire des jeunes. La mission du Lab-École est de concevoir l'environnement des écoles de demain en rassemblant une expertise multidisciplinaire (108). Les écoles étant devenues des milieux de vie dans notre société, ils

veulent concevoir des espaces adaptés à cette réalité qui favoriseraient le développement des saines habitudes de vie incluant la pratique d'activité physique et la saine alimentation. Le projet ayant le soutien du ministre de l'éducation, l'annonce des milieux choisis pour entamer le projet sera faite d'ici la fin de 2018.

7.8. Constat général

Le principal constat émanant des résultats de l'étude à la question « Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires » est l'omniprésence des commentaires spécifiques aux produits alimentaires dans les réponses des parents d'élèves du primaire et du secondaire. Dans les deux groupes, les parents ne semblent pas satisfaits de la qualité nutritionnelle des aliments offerts, en plus d'être critiques envers le goût, la qualité et la variété des aliments au menu. Il est certain que plusieurs éléments viennent influencer les processus décisionnels entourant les décisions des parents et des élèves de consommer les aliments servis par les services alimentaires de la CSDM. Toutefois, une chose est certaine, il sera difficile d'inciter les parents à utiliser ces services s'ils ne sont pas satisfaits de la résultante des services pour lesquels ils paient, soient les produits offerts.

Pourtant, d'un point de vue marketing, il y aurait certainement une opportunité considérable d'aller chercher des revenus plus qu'intéressants en pénétrant le marché actuel. En effet, selon une étude pancanadienne récente, 7% des élèves allèguent apporter leur repas de la maison, 12% rapportent consommer leur repas dans un lieu autre qu'à l'école et seulement 10% rapportent être usagers des services alimentaires de leur école (104). Selon les résultats de Blais-Bélanger reliés aux données d'utilisation des services alimentaires par les élèves de troisième cycle du primaire de la CSDM, 44% des élèves sondés apportent leur repas de la maison cinq fois par semaine, 27% retournent dîner à la maison et 22% reçoivent leur repas à l'école (90). Concernant les élèves du secondaire de la CSDM, 49% des élèves sondés apportent leur repas complet de la maison au moins trois fois par semaine, 14% dînent à la maison au moins trois fois par semaine, 39% achètent en tout ou en partie leur repas à la cafétéria au moins trois fois par semaine et 19% achètent leur repas dans les commerces autour des écoles à au moins trois reprises par semaine.

Suite à la lecture de l'ensemble des résultats de la présente étude, on ne peut s'empêcher de

constater l'ampleur que prennent les éléments de réponses négatifs par rapport aux positifs dans les réponses des parents d'élèves du primaire et du secondaire. Pour plusieurs thèmes analysés, seuls des commentaires défavorables et critiques ont été recensés. Il est évident que les résultats obtenus ne sont pas représentatifs de la situation dans l'ensemble des services alimentaires de la CSDM (voir limites de l'étude). De plus, il est important de rappeler que le taux de réponse à la question ouverte de l'étude était largement inférieur à 50% (39% pour le primaire et 33% pour le secondaire). Ainsi, il est possible de penser que les parents ayant répondu à cette question en aient profité pour passer des messages et souligner leur mécontentement par rapport aux services alimentaires de la CSDM. En effet, il est possible que ces parents soient satisfaits de quelques éléments rattachés aux services alimentaires, mais qu'ils aient tenu à souligner ce qui les contrariaient afin d'inciter aux changements.

Même si les collations offertes par les services de garde au primaire ne sont pas nécessairement associées aux services alimentaires des écoles primaires, elles ont fait l'objet de tant de critiques de la part des parents qu'elles demeurent un constat assez important de la présente étude.

En comparant les résultats de l'étude réalisée auprès des parents et ceux de l'étude réalisée auprès des élèves de niveaux primaire et secondaire de la CSDM, on remarque quelques similitudes. Parmi celles-ci, on retrouve le mécontentement des deux parties par rapport au goût des aliments offerts, ce qui est plutôt normal, compte tenu que les commentaires par des parents ne peuvent se baser que sur ceux de leur enfant, n'ayant pas accès aux aliments servis. Les parents ainsi que les élèves critiquent aussi l'offre en fruits et légumes disponibles. Concernent les éléments reliés à la place, les parents et les élèves du secondaire surtout, se rejoignent par rapport au bruit élevé au moment du repas et par rapport à la longueur de la file d'attente. Le manque d'information quant aux produits offerts dans les services alimentaires a été relevé par les parents du primaire et du secondaire ainsi que dans le volet qualitatif de l'étude auprès des élèves du secondaire.

La figure 5 présentée à la section 3 adaptée de Morin et ses collaborateurs (14) expose les principaux déterminants de l'environnement alimentaire scolaire. Il est possible de constater que les résultats sont essentiellement en lien avec l'accessibilité et la disponibilité des aliments, les structures physiques ainsi que les politiques et structures organisationnelles. Les

structures économiques et l'éducation et la promotion sont relativement peu présents parmi les éléments de réponses des parents. Les structures économiques devraient être évaluées plus en profondeur auprès des parents, car les résultats démontrent que les parents ne sont pas tous du même avis par rapport au prix de l'offre des services alimentaires de la CSDM. Finalement, l'éducation et la promotion sont des pistes d'interventions incontournables pour la CSDM afin de sensibiliser ses usagers aux constituants d'une saine alimentation ainsi qu'aux changements dans son offre alimentaire.

Limites de l'étude et pistes de recherche

Cette étude renferme plusieurs limites dont il importe de tenir compte afin de nuancer les résultats obtenus. Tout d'abord, les résultats analysés dans le cadre de ce mémoire ont été récoltés via des questionnaires en ligne visant l'ensemble des parents ayant au moins un enfant fréquentant une école de la CSDM. L'échantillon de parents ayant répondu au questionnaire (partie quantitative et partie qualitative) auto-administré n'était pas assez grand pour extrapoler les résultats obtenus à l'ensemble de la CSDM. Le faible de taux de réponse des parents à la question ouverte, particulièrement pour ceux des élèves du secondaire (285 parents) est aussi une limite de l'étude. Les parents dont le niveau de littératie est plus élevé et dont l'alimentation est une préoccupation ou une priorité étaient certainement plus susceptibles de répondre au sondage. Ceci est encore plus vrai concernant les parents ayant répondu à la question ouverte. Ceux-ci sont donc probablement nettement surreprésentés parmi l'échantillon de parents ayant répondu à cette question.

De plus, la question ouverte posée a permis aux parents de s'exprimer sur n'importe quel sujet relié aux services alimentaires. Ceci est intéressant, car cela n'imposait aucune limite aux parents. Toutefois, cela a aussi eu pour effet l'obtention de réponses contenant de l'information variée complexe à traiter. En effet, le choix de modèles théoriques sur lequel positionner les grilles d'analyse fut complexe afin de déterminer la bonne orientation à prendre afin de traiter l'information. Si le choix de modèles théoriques issus du domaine du marketing est pertinent en fonction des objectifs de l'étude, d'autres modèles théoriques associés la nutrition en santé publique auraient pu être appliqués au corpus. Aussi, vu le nombre de catégories et de thèmes inclus dans chaque grille, les effectifs et pourcentages relevés pour chaque thème étaient donc assez faibles. De plus, les services alimentaires de la CSDM étant hétérogènes, les problématiques y étant rattachées le sont aussi, ce qui peut aussi contribuer à l'importante variabilité des résultats obtenus. Finalement, la question ouverte adressée aux parents était précédée dans le questionnaire de l'ensemble des autres questions fermées du sondage, ce qui a pu influencer ou orienter leurs réponses.

Dans une perspective où l'on voudrait mieux cerner et comprendre certaines réactions plutôt émotives des parents obtenus dans cette étude, il serait certainement intéressant d'explorer les attentes des parents à l'égard de l'offre alimentaire dans les environnements dans lesquels grandissent leurs enfants selon leurs styles parentaux et pratiques alimentaires. Leurs styles et pratiques façonnent sans doute leurs attentes à l'égard de politiques alimentaires en milieu

scolaires, d'interdits alimentaires et même de transfert de connaissances en éducation nutritionnelle.

Il est aussi important de considérer le fait que les perceptions des parents dépendent grandement de ce que leur enfant choisit de leur rapporter par rapport à ce qu'ils expérimentent avec les services alimentaires à l'école. Les parents reçoivent aussi de l'information via la CSDM, mais leur enfant demeure souvent leur principale source d'informations. Les données quantitatives recueillies auprès des parents via le sondage avait documenté la fréquence de discussion avec leurs enfants au sujet du déroulement de l'heure du midi à l'école et ces discussions tendaient à diminuer avec l'âge de l'enfant et dans les familles plus favorisées (81).

Par ailleurs, rappelons que la recherche qualitative ne cherche pas à fournir des réponses représentatives de l'ensemble de la population visée. Compte tenu des limites présentées ci-haut et du profil des répondants de cette étude, les résultats qui en émanent à l'égard des services alimentaires de la CSDM sont très intéressants. Pratiquement l'ensemble des thèmes relevés dans les réponses des parents à la question de départ : «Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires ?» sont reliés au processus décisionnel, bien établi en marketing. En effet, les cinq étapes reconnues de ce processus sont tout d'abord la reconnaissance des besoins, suivi de la recherche d'information, l'évaluation des possibilités, la décision d'achat, puis finalement le comportement après-achat (87). En raison de l'omniprésence des commentaires négatifs par rapport aux quatre premières étapes du processus décisionnel, on constate qu'il y a beaucoup d'éléments qui viennent interférer avec la décision des parents et possiblement celle des élèves de consommer des aliments des services alimentaires de la CSDM (100). L'analyse des résultats suggère que les produits offerts ne correspondent pas aux attentes de la clientèle. L'utilisation des résultats de cette étude en plus de ceux des trois études précédentes réalisées avec les données recueillies dans le cadre du grand sondage mené en 2014 auprès de la clientèle de la CSDM pourrait permettre de réaliser des changements dans l'offre alimentaire afin de mieux s'harmoniser avec les attentes de la clientèle tout en respectant les recommandations de la politique-cadre.

Dans de futures recherches, il serait intéressant de s'intéresser à la réglementation entourant la qualité nutritionnelle des aliments et la diversité des menus offerts dans certains pays d'Europe comme la France, la Finlande ou le Danemark afin d'étudier leurs relations avec la satisfaction et les attentes des usagers et de leurs parents.

Si la CSDM décide d'impliquer les élèves dans ses processus d'optimisation, tel que mentionné par des parents, il serait plus qu'intéressant de documenter la réalisation d'un tel projet permettant ainsi d'évaluer et caractériser les changements éventuels dans l'offre alimentaire. De plus, ceci pourrait aussi permettre à la CSDM de mesurer comment l'implication des élèves et les améliorations apportées influencent les ventes et les tendances de consommation des produits des services alimentaires. Les éléments contributifs ayant le mieux et le moins bien fonctionné pourraient aussi être consignés afin de servir d'outils potentiels pour d'autres commissions scolaires ou pour la réalisation d'un tel projet dans l'ensemble des écoles de la CSDM.

Conclusion

Suite à l'implantation de la politique-cadre *Pour un virage santé à l'école* dans ses établissements scolaires en 2008, la CSDM a voulu obtenir un portrait de la satisfaction et de la perception des usagers de ses services alimentaires en lien avec les produits et services offerts. Un sondage mené en 2014 a permis de récolter des données de natures quantitatives et qualitatives auprès des usagers directs, les élèves, et indirects, les parents. Les résultats de ce sondage ont d'ailleurs fait l'objet de trois autres études. L'objectif de cette étude était d'évaluer les perceptions, les attentes et les motivations des parents ayant au moins un enfant fréquentant une école primaire ou secondaire de la CSDM. L'analyse des données qualitatives récoltées auprès de 696 parents du primaire et 285 parents du secondaire ayant participé au sondage et répondu à la question ouverte «Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires ?» a permis de rencontrer ces objectifs.

Les données des deux niveaux scolaires, soient primaire et secondaire, ont été analysées séparément et ont permis la constatation de quelques différences, surtout dues aux contextes d'alimentation très différents entre le primaire et le secondaire. En effet, le fait que les écoles primaires aient recours à des services traiteurs alors que les écoles secondaires disposent de cafétérias sur place, teinte les problématiques soulevées. Pour les deux niveaux confondus, ce sont les produits offerts par la CSDM qui ont fait l'objet du plus grand nombre de commentaires de la part des parents. Les éléments de réponses analysés furent pour la grande majorité négatifs, critiquant entre autres la qualité nutritionnelle, le goût, la qualité et la variété des produits offerts. Six autres catégories regroupaient le reste des éléments de réponses analysés soient la place, le prix, la promotion, le personnel, les services et l'école. Ces éléments de réponses faisaient aussi par moment l'objet de critiques par rapport à certaines situations alors que d'autres éléments étaient en fait des suggestions de la part des parents. Ce qui se dégage de l'ensemble des résultats obtenus, est une perception des produits et des services offerts qui semble plutôt négative, mais en contrepartie, un désir de la part des parents, particulièrement pour ceux du primaire, d'avoir recours aux services offerts si ceux-ci correspondent mieux à leurs attentes.

L'implantation de politiques alimentaires dans plusieurs pays était un levier afin d'améliorer les habitudes alimentaires des enfants et adolescents en développement. Toutefois, quand on sait qu'au Canada, la très grande majorité des élèves apportent leur repas du midi de la maison, il est justifié de se demander si de telles politiques suffiront à augmenter les apports en fruits et légumes des élèves (104). Plusieurs études récentes évaluant les impacts des politiques alimentaires sur les habitudes des jeunes semblent confirmer que seule, cette mesure semble insuffisante à induire des changements notables (50, 53, 61). Pourtant, les avantages de l'adoption de saines habitudes de vie durant cette période de leur vie sont immenses pour nos jeunes et pour la société. En effet, les saines habitudes de vie incluant la saine alimentation et l'activité physique sont associés positivement à la réussite scolaire (8, 109, 110). De plus, les habitudes de vie adoptées durant la période de l'adolescence tendant à être maintenues à l'âge adulte tout comme l'embonpoint ou l'obésité s'ils sont présents (2, 3). Ainsi, vaut mieux tout mettre en œuvre pour contribuer à l'adoption de saines habitudes de vie et au maintien d'un poids sain par nos jeunes afin de prévenir l'apparition de maladies chroniques telles que les maladies cardiovasculaires et le diabète qui coûtent si cher à la société. Étant un enjeu de société, les gouvernements et les commissions scolaires n'ont d'autre choix que de prendre des mesures additionnelles afin de mieux contribuer à l'adoption de comportements alimentaires sains chez sa population juvénile. Qui sait, peut-être que ces actions influenceront même positivement l'environnement familial.

Bibliographie

1. Organisation mondiale de la Santé [En ligne]. OMS: 2017. Obésité et surpoids, Aide-mémoire # 311 [cité le 3 novembre 2017]. Disponible: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs311/fr/>
2. Singh AS, Mulder C, Twisk JW, Van Mechelen W, Chinapaw MJ. Tracking of childhood overweight into adulthood: a systematic review of the literature. *Obesity reviews*. 2008;9(5):474-88.
3. Llewellyn A, Simmonds M, Owen CG, Woolacott N. Childhood obesity as a predictor of morbidity in adulthood: a systematic review and meta-analysis. *Obesity Reviews*. 2016;17(1):56-67.
4. Organisation mondiale de la santé. Obésité: prévention et prise en charge de l'épidémie mondiale. [En ligne]. 2003. [cité le 3 novembre 2017]; (894): 294. Disponible: http://www.who.int/nutrition/publications/obesity/WHO_TRS_894/fr/
5. Kirk SFL, Penney TL, McHugh TLF. Characterizing the obesogenic environment: the state of the evidence with directions for future research. *Obesity Reviews*. 2010;11(2):109-17.
6. Lake A, Townshend T. Obesogenic environments: exploring the built and food environments. *Journal of the Royal Society for the Promotion of Health*. 2006;126(6):262-7.
7. Ministère de la santé et des services sociaux. Pour une vision commune des environnements favorables à la saine alimentation, à un mode de vie physiquement actif et à la prévention des problèmes reliés au poids. [En ligne]: Gouvernement du Québec; 2012. Disponible: <http://www.msss.gouv.qc.ca>
8. Alméras N, Hins J, Jalbert ME, Vallière M. Pour un virage santé à l'école: Politique-cadre pour une saine alimentation et un mode de vie physiquement actif. [En ligne]. Québec: Ministère de l'éducation, du loisir et du sport; 2007 [cité le 6 avril 2017]. Disponible: http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/virageSanteEcole_PolCadre.pdf

9. Ontario, Ministry of Education [En ligne]. Ottawa: Gouvernement de l'Ontario; 2018. Healthy Schools : New Food And Beverage Policy [modifié le 4 varil 2016; cité le 26 mars 2018]. Disponible: <http://www.edu.gov.on.ca/eng/healthyschools/policy.html>
10. Garriguet D. Canadians' eating habits. Health Reports. 2007;18(2):17.
11. Pica LA, Traoré I, Bernèche F, Laprise P, Cazale L, Camirand H, et al. L'Enquête québécoise sur la santé des jeunes du secondaire 2010-2011. Le visage des jeunes d'aujourd'hui: leur santé physique et leurs habitudes de vie. Institut de la statistique du Québec [En ligne]. 2012 [cité le 14 octobre 2017]; 1: 258 p. Disponible: <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/enfants-ados/alimentation/sante-jeunes-secondaire1.pdf>
12. Commission scolaire de Montréal. Réussir: être et agir - Plan stratégique de la CSDM 2012-2015. [En ligne]. Montréal: Commission scolaire de Montréal; 2012 [cité le 6 avril 2017].
Disponible: http://csdm.ca/wp-content/blogs.dir/6/files/Plan_Strategique.pdf
13. Bronfenbrenner U. Toward an experimental ecology of human development. American Psychologist. 1977;32(7):513-31.
14. Morin P, Demers K, Robitaille É, Lebel A, Bisset S. Do schools in Quebec foster healthy eating? An overview of associations between school food environment and socio-economic characteristics. Public Health Nutrition. 2015;18(9):1635-46. Epub 01/16.
15. Egger G, Swinburn B. An "ecological" approach to the obesity pandemic. BMJ : British Medical Journal. 1997;315(7106):477-80.
16. McLaren L, Hawe P. Ecological perspectives in health research. Journal of Epidemiology and Community Health. 2005;59(1):6-14.
17. Bauer KW, Hearst MO, Escoto K, Berge JM, Neumark-Sztainer D. Parental employment and work-family stress: Associations with family food environments. Social Science & Medicine. 2012;75(3):496-504.
18. Bronfenbrenner U. Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. Developmental Psychology. 1986;22(6):723-42.

19. Backett-Milburn KC, Wills WJ, Roberts M-L, Lawton J. Food, eating and taste: Parents' perspectives on the making of the middle class teenager. *Social Science & Medicine*. 2010;71(7):1316-23.
20. Rhee K. Childhood Overweight and the Relationship between Parent Behaviors, Parenting Style, and Family Functioning. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. 2008;615(1):11-37.
21. Ministère de la famille du Québec. Travail, revenu, consommation et transport [En ligne]. Montréal: Gouvernement du Québec; 2017 [cité le 30 août 2017]. Disponible: <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/Famille/chiffres-famille-quebec/Pages/index.aspx>
22. Ministère de la famille du Québec. Les familles dans les régions du Québec. Quelle famille ? [En ligne]. 2016 [cité le 30 août 2017 ; 4(3): 29. Disponible: <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/quelle-famille-vol4no3-automne-2016.pdf>
23. Baumrind D. Current patterns of parental authority. *Developmental Psychology Monographs*. 1971;4(1):103.
24. Maccoby EE, Martin JA. Socialization in the context of the family: Parent-child interaction. *Handbook of child psychology*. 4^e éd. New York: Wiley; 1983. p. 1-101.
25. Hughes SO, Power TG, Orlet Fisher J, Mueller S, Nicklas TA. Revisiting a neglected construct: parenting styles in a child-feeding context. *Appetite*. 2005;44(1):83-92.
26. Hughes SO, Shewchuk RM, Baskin ML, Nicklas TA, Qu H. Indulgent Feeding Style and Children's Weight Status in Preschool. *Journal of developmental and behavioral pediatrics*. 2008;29(5):403-10.
27. Birch LL, Fisher JO, Grimm-Thomas K, Markey CN, Sawyer R, Johnson SL. Confirmatory factor analysis of the Child Feeding Questionnaire: a measure of parental attitudes, beliefs and practices about child feeding and obesity proneness. *Appetite*. 2001;36(3):201-10.
28. Vaughn AE, Ward DS, Fisher JO, Faith MS, Hughes SO, Kremers SPJ, et al. Fundamental constructs in food parenting practices: a content map to guide future research. *Nutrition Reviews*. 2016;74(2):98-117.

29. Guidetti M, Cavazza N, Conner M. Social influence processes on adolescents' food likes and consumption: the role of parental authoritativeness and individual self-monitoring. *Journal of Applied Social Psychology*. 2016;46(2):114-28.
30. Rhee KE, Lumeng JC, Appugliese DP, Kaciroti N, Bradley RH. Parenting Styles and Overweight Status in First Grade. *Pediatrics*. 2006;117(6):2047-54.
31. Vollmer RL, Mobley AR. Parenting styles, feeding styles, and their influence on child obesogenic behaviors and body weight. A review. *Appetite*. 2013;71:232-41.
32. Shloim N, Edelson LR, Martin N, Hetherington MM. Parenting Styles, Feeding Styles, Feeding Practices, and Weight Status in 4–12 Year-Old Children: A Systematic Review of the Literature. *Frontiers in Psychology*. 2015;6(1849).
33. Loth KA, MacLehose RF, Fulkerson JA, Crow S, Neumark-Sztainer D. Food-Related Parenting Practices and Adolescent Weight Status: A Population-Based Study. *Pediatrics*. 2013;131(5):e1443-e50.
34. Backett-Milburn K, Wills W, Roberts M-L, Lawton J. Food and family practices: teenagers, eating and domestic life in differing socio-economic circumstances. *Children's Geographies*. 2010;8(3):303-14.
35. Pearson N, Griffiths P, Biddle SJH, Johnston JP, Haycraft E. Individual, behavioural and home environmental factors associated with eating behaviours in young adolescents. *Appetite*. 2017;112:35-43.
36. Loth KA, MacLehose RF, Larson N, Berge JM, Neumark-Sztainer D. Food availability, modeling and restriction: How are these different aspects of the family eating environment related to adolescent dietary intake? *Appetite*. 2016;96:80-6.
37. Houle P, Turcotte M, Wendt M. Évolution de la participation des parents aux tâches domestiques et aux soins des enfants de 1986 à 2015. Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale [En ligne]. 2017 [cité le 22 septembre 2017]; : 17 p. Disponible: http://publications.gc.ca/collections/collection_2017/statcan/89-652-x/89-652-x2017001-fra.pdf
38. Slater J, Sevenhuysen G, Edginton B, O'Neil J. 'Trying to make it all come together': structuration and employed mothers' experience of family food provisioning in Canada. *Health Promotion International*. 2012;27(3):405-15.

39. Horning ML, Fulkerson JA, Friend SE, Story M. Reasons Parents Buy Prepackaged, Processed Meals: It Is More Complicated Than “I Don't Have Time”. *Journal of Nutrition Education and Behavior*. 2017;49(1):60-6.e1.
40. Oellingrath IM, Hersleth M, Svendsen MV. Association between parental motives for food choice and eating patterns of 12- to 13-year-old Norwegian children. *Public Health Nutrition*. 2012;16(11):2023-31.
41. Tugault-Lafleur CN, Black JL, Barr SI. Examining school-day dietary intakes among Canadian children. *Applied Physiology, Nutrition, and Metabolism*. 2017;42(10):1064-72.
42. Plamondon L, Morin P, Demers K, Paquette M-C. Portrait de l'environnement alimentaire dans les écoles primaires du Québec. Institut national de santé publique du Québec [En ligne]. 2012 [cité le 5 décembre 2017]. Disponible: https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/portrait_envionalimentecolesprimairesqc.pdf
43. Plamondon L, Morin P, Demers K, Paquette M-C. Portrait de l'environnement alimentaire dans les écoles secondaires du Québec. Institut national de santé publique du Québec [En ligne]. 2012 [cité le 5 décembre 2017]. Disponible: https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1608_PortraitEnvironnementAlimentEcolesSecondaireQc.pdf
44. Gouvernement du Canada [En ligne]. Ottawa (ON): Gouvernement du Canada; 2018. Qu'est-ce qu'une saine alimentation ? [modifié le 8 juin 2015; cité le 21 mars 2018]. Disponible: <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/conseils-alimentation-saine/qu-est-qu-saine-alimentation.html>
45. Portail santé mieux-être [En ligne]. Montréal (QC): Gouvernement du Québec; 2018 [modifié le 29 novembre 2016; cité le 21 mars 2018]. Disponible: <http://sante.gouv.qc.ca/conseils-et-prevention/alimentation-saine-et-equilibree/>
46. Organisation mondiale de la santé [En ligne]. Genève: OMS; 2004. Stratégie mondiale pour l'alimentation, l'exercice physique et la santé [cité le 21 mars 2018]. Disponible: <http://www.who.int/dietphysicalactivity/strategy/eb11344/9241592222/fr/>
47. Monteiro CA, Levy RB, Claro RM, Castro IRRd, Cannon G. A new classification of foods based on the extent and purpose of their processing. *Cadernos de saude publica*. 2010;26(11):2039-49.

48. Monteiro CA, Cannon G, Levy R, Moubarac J-C, Jaime P, Martins AP, et al. NOVA. The star shines bright. *World Nutrition*. 2016;7(1-3):28-38.
49. Moubarac J-C. Ultra-processed foods in Canada: consumption, impact on diet quality and policy implications. Montréal: TRANSNUT, Université de Montréal; 2017.
50. Woodward-Lopez G, Gosliner W, Samuels SE, Craypo L, Kao J, Crawford PB. Lessons Learned From Evaluations of California's Statewide School Nutrition Standards. *American Journal of Public Health*. 2010;100(11):2137-45.
51. Mâsse LC, Naiman D, Naylor P-J. From policy to practice: implementation of physical activity and food policies in schools. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*. 2013;10(1):71.
52. Vine MM, Harrington DW, Butler A, Patte K, Godin K, Leatherdale ST. Compliance with school nutrition policies in Ontario and Alberta: An assessment of secondary school vending machine data from the COMPASS study. *Can J Public Health*. 2017;108(1):e43-e8.
53. Fung C, McIsaac J-LD, Kuhle S, Kirk SFL, Veugelers PJ. The impact of a population-level school food and nutrition policy on dietary intake and body weights of Canadian children. *Preventive Medicine*. 2013;57(6):934-40.
54. Cullen KW, Watson K, Zakeri I. Improvements in middle school student dietary intake after implementation of the Texas Public School Nutrition Policy. *American Journal of Public Health*. 2008;98(1):111-7.
55. Cohen JF, Richardson S, Parker E, Catalano PJ, Rimm EB. Impact of the new US Department of Agriculture school meal standards on food selection, consumption, and waste. *American journal of preventive medicine*. 2014;46(4):388-94.
56. Mullally ML, Taylor JP, Kuhle S, Bryanton J, Hernandez KJ, MacLellan DL, et al. A province-wide school nutrition policy and food consumption in elementary school children in Prince Edward Island. *Canadian Journal of Public Health/Revue Canadienne de Sante'e Publique*. 2010:40-3.
57. Statistique Canada. Les générations au Canada [En ligne]. Canada: [modifié le 21 décembre 2015; cité le 3 décembre 2017].
Disponible: http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-311-x/98-311-x2011003_2-fra.cfm

58. Després C, Larivière-Lajoie A-A, Tremblay-Lemieux S, Simard J. Des écoles à rénover, des services de garde à mieux intégrer; 20 pistes de solutions pour réaménager les écoles primaires. [En ligne]: Association Québécoise de la Garde Scolaire; 2016 [cité le 3 décembre 2017]. Disponible: <http://www.gardescolaire.org/outils/20-pistes-de-solutions-pour-reamenager-les-ecoles-primaires/>
59. Bergeron P, Paquette M-C. Les mesures de repas scolaires subventionnés et leurs impacts sur l'alimentation et le poids corporel des jeunes; Expériences étrangères et perspectives pour le Québec. Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec [En ligne]. 2014 [cité le 5 décembre 2017].
Disponible:https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1952_Repas_Scolaires_Subventionnees_Impact.pdf
60. Association des services de garde en milieu scolaire du Québec. Ensemble pour des contextes de repas plus conviviaux; Le portrait de la période du dîner et de la promotion des saines habitudes de vie en service de garde en milieu scolaire. 2015 [cité le 6 décembre 2017]. Disponible: <http://www.gardescolaire.org/le-portrait-de-la-periode-du-diner-et-de-la-promotion-des-saines-habitudes-de-vie-en-service-de-garde-en-milieu-scolaire-les-faits-saillants/>
61. Vézina-Im L-A, Beaulieu D, Bélanger-Gravel A, Boucher D, Sirois C, Dugas M, et al. Efficacy of school-based interventions aimed at decreasing sugar-sweetened beverage consumption among adolescents: a systematic review. *Public Health Nutrition*. 2017;20(13):2416-31.
62. Lalonde B, Robitaille E. L'environnement bâti autour des écoles et les habitudes de vie des jeunes. État des connaissances et portrait du Québec. Institut national de santé publique [En ligne]. 2014 [cité le 12 octobre 2017]. Disponible: https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1894_Environnement_Bati_Ecoles.pdf
63. Seliske L, Pickett W, Rosu A, Janssen I. The number and type of food retailers surrounding schools and their association with lunchtime eating behaviours in students. *Int J Behav Nutr Phys Act*. 2013;10:19.
64. Davis B, Carpenter C. Proximity of fast-food restaurants to schools and adolescent obesity. *American Journal of Public Health*. 2009;99(3):505-10.

65. Cutumisu N, Traoré I, Paquette M-C, Cazale L, Camirand H, Lalonde B, et al. Association between junk food consumption and fast-food outlet access near school among Quebec secondary-school children: findings from the Quebec Health Survey of High School Students (QSHSS) 2010–11. *Public Health Nutrition*. 2016;20(5):927-37.
66. Cowburn G, Matthews A, Doherty A, Hamilton A, Kelly P, Williams J, et al. Exploring the opportunities for food and drink purchasing and consumption by teenagers during their journeys between home and school: a feasibility study using a novel method. *Public Health Nutrition*. 2015;19(1):93-103.
67. La Cantine pour tous [En ligne]. Montréal: Le Collectif de la table des écoliers; 2016. Qu'est-ce que la cantine pour tous ? [cité le 6 décembre 2017]. Disponible: <http://lacantinepourtous.org/quest-ce-que-la-cantine-pour-tous/>
68. Club des petits déjeuners [En ligne]. Boucherville: Le Club des petits déjeuners; 2016. Bureau régional - Québec [cité le 6 décembre 2017]. Disponible: <http://www.breakfastclubcanada.org/fr/le-club/le-club-au-canada/quebec/>
69. Ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité social. Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023. [En ligne]: Gouvernement du Québec; 2017 [cité le 5 janvier 2018]. Disponible: https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_plan_action_2017-2023.pdf
70. Lien N, Lytle LA, Klepp K-I. Stability in Consumption of Fruit, Vegetables, and Sugary Foods in a Cohort from Age 14 to Age 21. *Preventive Medicine*. 2001;33(3):217-26.
71. Delgado-Noguera M, Tort S, Martínez-Zapata MJ, Bonfill X. Primary school interventions to promote fruit and vegetable consumption: A systematic review and meta-analysis. *Preventive Medicine*. 2011;53(1–2):3-9.
72. Van Cauwenberghe E, Maes L, Spittaels H, van Lenthe FJ, Brug J, Oppert JM, et al. Effectiveness of school-based interventions in Europe to promote healthy nutrition in children and adolescents: systematic review of published and 'grey' literature. *Br J Nutr*. 2010;103(6):781-97.

73. Lock K, Pomerleau J, Causer L, Altmann DR, McKee M. The global burden of disease attributable to low consumption of fruit and vegetables: implications for the global strategy on diet. *Bulletin of the World Health Organization*. 2005;83(2):100-8.
74. Baranowski T, Baranowski J, Cullen KW, Marsh T, Islam N, Zakeri I, et al. Squire's Quest!: Dietary outcome evaluation of a multimedia game. *American Journal of Preventive Medicine*. 2003;24(1):52-61.
75. Nelson SA, Corbin MA, Nickols-Richardson SM. A call for culinary skills education in childhood obesity-prevention interventions: current status and peer influences. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*. 2013;113(8):1031-6.
76. Chapdelaine L. Développement des connaissances et compétences alimentaires, culinaires et nutritionnelles chez les jeunes: Le cas des Brigades Culinaires. [Mémoire]. Montréal: Université de Montréal, Département de nutrition; 2015.
77. Ministère de la santé et des services sociaux. Politique gouvernementale de prévention en santé. [En ligne]: Gouvernement du Québec; 2016 [cité le 25 septembre 2017]. Disponible: <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2016/16-297-08W.pdf>
78. Ministère de la santé et des services sociaux, Lachance B, Pageau M, Roy S. Investir pour l'avenir : Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids. [En ligne]: Gouvernement du Québec; 2012 [cité le 6 avril 2017]. Disponible: <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-289-08W.pdf>
79. Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Politique de la réussite éducative : La chance d'apprendre, le plaisir de réussir. [En ligne]: Gouvernement du Québec; 2017 [cité le 25 septembre 2017]. Disponible: <http://www.education.gouv.qc.ca/ministere-de-leducation-et-de-lenseignement-superieur/>
80. Pelletier C, rédacteur. Méthode pour réussir l'implantation d'une politique alimentaire en milieu scolaire. À table avec nos partenaires! Des politiques pour améliorer l'alimentation des Québécois; 11 mars 2010; : Journée annuelle de santé publique.
81. Bertrand A. Perceptions, attentes et motivations de parents à l'égard des services alimentaires de la Commission scolaire de Montréal (CSDM) [Travail dirigé]. Montréal: Université de Montréal; Département de nutrition; 2014.

82. Fade SA, Swift JA. Qualitative research in nutrition and dietetics: data analysis issues. *J Hum Nutr Diet.* 2011;24(2):106-14.
83. Elo S, Kyngäs H. The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing.* 2008;62(1):107-15.
84. Hsieh HF, Shannon SE. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research.* 2005;15(9):1277-88.
85. Bitner MJ. Servicescapes - The Impact of Physical Surroundings on Customers en Employees. *J Mark.* 1992;56(2):57-71.
86. Chebat JC, Filiatrault P, Harvey J. *La gestion des services.* 1^e éd. Montréal: Éditions de la Chenelière; 1999.
87. Filiatrault P. *Comment faire un plan de marketing stratégique.* 2^e éd. Montréal: Éditions Transcontinental et Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship; 2005.
88. Khan MT. The concept of 'marketing mix' and its elements (a conceptual review paper). *International journal of information, business and management.* 2014;6(2):95.
89. Baillargeon A. Perceptions du « bien manger » chez des intervenants clés agissant auprès d'enfants fréquentant des services de garde préscolaires [Mémoire]. Montréal: Université de Montréal, Département de nutrition; 2016.
90. Blais-Bélanger J. Satisfaction et perception des services alimentaires de la Commission scolaire de Montréal telles que rapportées par les élèves du troisième cycle du primaire et du secondaire [Mémoire]. Montréal: Université de Montréal, Département de nutrition; 2014.
91. Steptoe A, Pollard TM, Wardle J. Development of a Measure of the Motives Underlying the Selection of Food: the Food Choice Questionnaire. *Appetite.* 1995;25(3):267-84.
92. Santé Canada. *Bien manger avec le Guide alimentaire canadien - Ressource à l'intention des éducateurs et communicateurs.* [En ligne]. Ottawa: Gouvernement du Canada; 2011 [cité le 15 septembre 2017]. Disponible: https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/migration/hc-sc/fn-an/alt_formats/hpfb-dgpsa/pdf/pubs/res-educat-fra.pdf

93. Fortin C-A. Attentes et motivations des jeunes relativement aux services alimentaires de la Commission scolaire de Montréal [Mémoire]. Montréal: Université de Montréal, Département de nutrition; 2016.
94. Evans CE, Christian MS, Cleghorn CL, Greenwood DC, Cade JE. Systematic review and meta-analysis of school-based interventions to improve daily fruit and vegetable intake in children aged 5 to 12 y. *Am J Clin Nutr.* 2012;96(4):889-901.
95. Lacroix M-J, Desroches S, Turcotte M, Painchaud Guérard G, Paquin P, Couture F, et al. Salient beliefs among Canadian adults regarding milk and cheese consumption: a qualitative study based on the theory of planned behaviour. *BMC Nutrition.* 2016;2(1):48.
96. Yantcheva B, Golley S, Topping D, Mohr P. Food avoidance in an Australian adult population sample: the case of dairy products. *Public Health Nutrition.* 2015;19(9):1616-23.
97. Feskanich D, Willett WC, Stampfer MJ, Colditz GA. Milk, dietary calcium, and bone fractures in women: a 12-year prospective study. *American Journal of Public Health.* 1997;87(6):992-7.
98. Gouvernement du Canada [En ligne]. Ottawa: Santé Canada; 2012. La vitamine D et le calcium : Révision des apports nutritionnels de référence [modifié le 22 mars 2012; cité le 10 décembre 2017]. Disponible: <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/aliments-nutrition/saine-alimentation/vitamines-mineraux/vitamine-calcium-revision-apports-nutritionnels-reference.html - a2>
99. Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes [En ligne]. Ottawa: Santé Canada; 2012. Les enfants Canadiens comblent-ils leur besoins en nutriments uniquement grâce à l'alimentation ? [modifié le 15 mars 2012; cité le 10 décembre 2017]. Disponible: <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/aliments-nutrition/surveillance-aliments-nutrition/sondages-sante-nutrition/enquete-sante-collectivites-canadiennes-escc/enfants-canadiens-comblent-leur-besoins-nutriments-uniquement-grace-alimentation-sante-canada-2012.html - a331>
100. Fabien L. Marketing de services : Amélioration continue de l'expérience client. 2^e. éd. [En ligne]. Montréal: LES EDITIONS JFD; 2015 [cité le 8 septembre 2017].

101. Larson RW, Branscomb KR, Wiley AR. Forms and functions of family mealtimes: Multidisciplinary perspectives. *New Directions for Child and Adolescent Development*. 2006;2006(111):1-15.
102. Association québécoise de la garde scolaire [En ligne]. Longueuil: Extenso. Fiches sur les contextes de repas [cité le 10 décembre 2017]. Disponible: <http://www.gardescolaire.org/outils/fiches-sur-les-contextes-de-repas/>
103. Birch LL, Fisher JO. Development of eating behaviors among children and adolescents. *Pediatrics*. 1998;101(Supplement 2):539-49.
104. Tugault-Lafleur CN, Black JL, Barr SI. Lunch-time food source is associated with school hour and school day diet quality among Canadian children. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*. 2018;31(1):96-107.
105. Meunier V. Perceptions et besoins du personnel des services de garde en milieu scolaire québécois en lien avec le contexte du repas à l'école et la promotion des saines habitudes alimentaires [Mémoire]. Montréal: Université de Montréal, Département de nutrition; 2017.
106. Moubarac J-C, Parra DC, Cannon G, Monteiro CA. Food classification systems based on food processing: significance and implications for policies and actions: a systematic literature review and assessment. *Current obesity reports*. 2014;3(2):256-72.
107. Food Secure Canada [En ligne]. Montréal. Coalition for Healthy School Food [cité le 3 janvier 2018]. Disponible: <https://foodsecurecanada.org/coalitionforhealthyschoolfood>
108. Imaginons l'école de demain [En ligne]. Québec: Lab-École; 2018 [cité le 3 janvier 2018]. Disponible: <https://www.lab-ecole.com/>
109. Faught EL, Gleddie D, Storey KE, Davison CM, Veugelers PJ. Healthy lifestyle behaviours are positively and independently associated with academic achievement: An analysis of self-reported data from a nationally representative sample of Canadian early adolescents. *PloS one*. 2017;12(7):e0181938.
110. Haapala EA, Eloranta A-M, Venäläinen T, Jalkanen H, Poikkeus A-M, Ahonen T, et al. Diet quality and academic achievement: a prospective study among primary school children. *European journal of nutrition*. 2017;56(7):2299-308.

Annexe I : Questionnaire pour les parents d'élèves du primaire (81)

Étude sur la satisfaction et la perception des services alimentaires de la Commission scolaire de Montréal (CSDM)

Questionnaire aux parents des élèves du primaire

En juin 2013, le Conseil des commissaires de la CSDM a formé un comité de travail sur l'offre alimentaire dans ses écoles. En lien avec les travaux de ce comité, la CSDM réalise une étude pour mieux connaître vos besoins et vos attentes au regard de son offre alimentaire. Nous vous invitons à remplir ce questionnaire d'une durée approximative de 10 minutes. Vos réponses sont anonymes. Merci d'avance pour votre collaboration.

Questions sociodémographiques au sujet de votre enfant

Merci de remplir le questionnaire en ayant en tête votre enfant le plus âgé fréquentant une école primaire de la CSDM.

Nom de l'école
Niveau académique de l'enfant
Votre enfant a-t-il des allergies alimentaires

Utilisation des services

De manière générale, indiquez combien de fois par semaine **votre enfant** fait chacune des actions suivantes (cochez $\sqrt{\quad}$ la réponse appropriée) :

	0	1	2	3	4	5	Je ne sais pas
a. Apporte son lunch complet de la maison.							
b. Prend son repas du midi à la maison.							
c. Reçoit son repas du midi à l'école.							

Vos perceptions

Concernant le service de repas disponible à l'école, quelle est votre **appréciation générale** des points suivants (cochez la réponse appropriée):

	Satisfait	Plus ou moins satisfait	Non satisfait	Je ne sais pas
a. La satisfaction de votre enfant quant à la variété des aliments offerts.				
b. La satisfaction de votre enfant quant au goût des aliments offerts.				
c. La satisfaction de votre enfant quant à la portion habituellement servie.				
d. Le rapport qualité/prix.				
e. Les collations offertes à l'école.				

À quelle fréquence abordez-vous la question du déroulement des repas consommés à l'école avec votre enfant?

- Souvent (une fois par semaine)
- Plus ou moins souvent (une fois par mois)
- Rarement (une à deux fois par année)

Vos attentes

En lien avec l'alimentation à l'école, à quel point les facteurs suivants sont-ils **importants** pour vous (cochez \sqrt la réponse appropriée) :

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. La disposition des tables et des chaises pour le repas.			
b. Le temps alloué pour le repas du midi.			
c. Que le repas soit un moment agréable dans la journée.			
d. L'attitude du personnel lors du repas.			
e. La surveillance du lieu où le repas est consommé.			
f. La propreté des lieux où le repas est consommé (p. ex. tables et plancher propres, pas de déchets qui traînent).			
g. La présence de plusieurs choix au menu de l'école.			

À l'arrivée au secondaire de votre enfant, évaluez l'**importance** de chacune des raisons suivantes lorsque vous choisirez d'utiliser les services de repas offerts à l'école (cochez \sqrt la réponse appropriée) :

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. Ne pas avoir à préparer des lunchs			
b. Avoir une variété d'aliments disponibles.			
c. Avoir une alimentation saine.			
d. Payer un prix raisonnable.			
e. Obliger mon enfant à rester à l'école le midi.			

Évaluez l'**importance** pour vous des possibles actions suivantes (cochez $\sqrt{\quad}$ la réponse appropriée) :

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. Que l'école fasse des activités pour promouvoir les saines habitudes alimentaires.			
b. Que l'école mette à la disposition de votre enfant une saine alimentation.			
c. Que l'école vous communique des consignes sur la composition d'une boîte à lunch.			

Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires? (QUESTION OUVERTE)

Questions sociodémographiques sur votre profil

Votre sexe :

Êtes-vous né au Canada?

Depuis combien d'années habitez-vous le Canada?

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? (MENU DÉROULANT)

- a. Sans diplôme d'études secondaires
- b. Diplôme d'études secondaires
- c. Diplôme d'études postsecondaires (équivalent du cégep)
- d. Diplôme universitaire

Annexe II : Questionnaire pour les parents d'élèves du secondaire (81)

Étude sur la satisfaction et la perception des services alimentaires de la Commission scolaire de Montréal (CSDM)

Questionnaire aux parents des élèves du secondaire

En juin 2013, le Conseil des commissaires de la CSDM a formé un comité de travail sur l'offre alimentaire dans ses écoles. En lien avec les travaux de ce comité, la CSDM réalise une étude pour mieux connaître vos besoins et vos attentes au regard de son offre alimentaire. Nous vous invitons à remplir ce questionnaire d'une durée approximative de 10 minutes. Vos réponses sont anonymes. Merci d'avance pour votre collaboration.

Questions sociodémographiques au sujet de votre enfant

Merci de remplir le questionnaire en ayant en tête votre enfant le plus âgé fréquentant une école secondaire de la CSDM.

- Nom de l'école
- Niveau académique de l'enfant
- Votre enfant a-t-il des allergies alimentaires?

Utilisation des services

De manière générale, indiquez combien de fois par semaine **votre enfant** fait chacune des actions suivantes (cochez $\sqrt{\quad}$ la réponse appropriée) :

	0	1	2	3	4	5	Je ne sais pas
a. Apporte son lunch complet de la maison.							
b. Prend son repas du midi à la maison.							
c. Achète son repas du midi (mets principal) à la cafétéria.							
d. Achète des aliments à la cafétéria pour compléter son lunch de la maison (p. ex : soupe, dessert, jus, salade, crudités).							
e. Achète son repas dans les commerces près de l'école (p. ex : restaurant, dépanneur, épicerie, centre commercial).							

Vos perceptions

Concernant la cafétéria de l'école, quelle est votre **appréciation générale** des points suivants (cochez \surd la réponse appropriée) :

	Satisfait	Plus ou moins satisfait	Non satisfait	Je ne sais pas
a. La satisfaction de votre enfant quant à la variété des aliments offerts.				
b. La satisfaction de votre enfant quant au goût des aliments offerts.				
c. La satisfaction de votre enfant quant à la portion habituellement servie.				
d. Le rapport qualité/prix.				
e. La satisfaction de votre enfant quant à la qualité des services (p. ex : ambiance, accueil, etc.).				
f. La satisfaction de votre enfant quant à la disposition des tables et des chaises pour le repas.				
g. La satisfaction de votre enfant quant au déroulement général du repas.				

À quelle fréquence abordez-vous la question du déroulement des repas consommés à l'école avec votre enfant?

- Souvent (une fois par semaine)
- Plus ou moins souvent (une fois par mois)
- Rarement (une à deux fois par année)

Vos attentes

En lien avec le service à la cafétéria de l'école, à quel point les facteurs suivant sont-ils **importants** pour vous (cochez \sqrt la réponse appropriée):

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. La disposition des tables et des chaises pour le repas.			
b. Le temps alloué pour le repas du midi.			
c. Que le repas soit un moment agréable dans la journée.			
d. L'attitude du personnel lors du repas.			
e. La surveillance des lieux où le repas est consommé.			
f. La propreté des lieux où le repas est consommé (p. ex. tables et plancher propres, pas de déchets qui traînent).			
g. L'accessibilité aux fours à micro-ondes.			
h. L'offre d'un repas complet à prix fixe.			
i. La disponibilité d'un mode de paiement de type <i>carte prépayée</i> pour des repas complets.			
j. La disponibilité d'un mode de paiement de type <i>carte prépayée</i> pour faire des achats à la cafétéria (items au choix de votre enfant).			

Évaluez l'**importance** de chacune des raisons suivantes lorsque vous choisissez d'utiliser les services de la cafétéria scolaire pour votre enfant (cochez $\sqrt{\quad}$ la réponse appropriée):

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. Ne pas avoir à préparer de lunchs			
b. Avoir une variété d'aliments disponibles.			
c. Avoir une alimentation saine.			
d. Payer un prix raisonnable.			
e. Obliger mon enfant à rester à l'école le midi.			

Évaluez l'**importance** pour vous des possibles actions suivantes (cochez $\sqrt{\quad}$ la réponse appropriée) :

	Important	Plus ou moins important	Non important
a. Que l'école fasse des activités pour promouvoir les saines habitudes alimentaires.			
b. Que l'école mette à la disposition de votre enfant une alimentation saine.			

Avez-vous des commentaires additionnels à partager sur les services alimentaires? (QUESTION OUVERTE)

Questions sociodémographiques sur votre profil

Votre sexe :

Êtes-vous né au Canada?

Depuis combien d'années habitez-vous le Canada?

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

- a. Sans diplôme d'études secondaires
- b. Diplôme d'études secondaires
- c. Diplôme d'études postsecondaires (équivalent du cégep)
- d. Diplôme universitaire

Annexe III : Le modèle Servicescape (85)

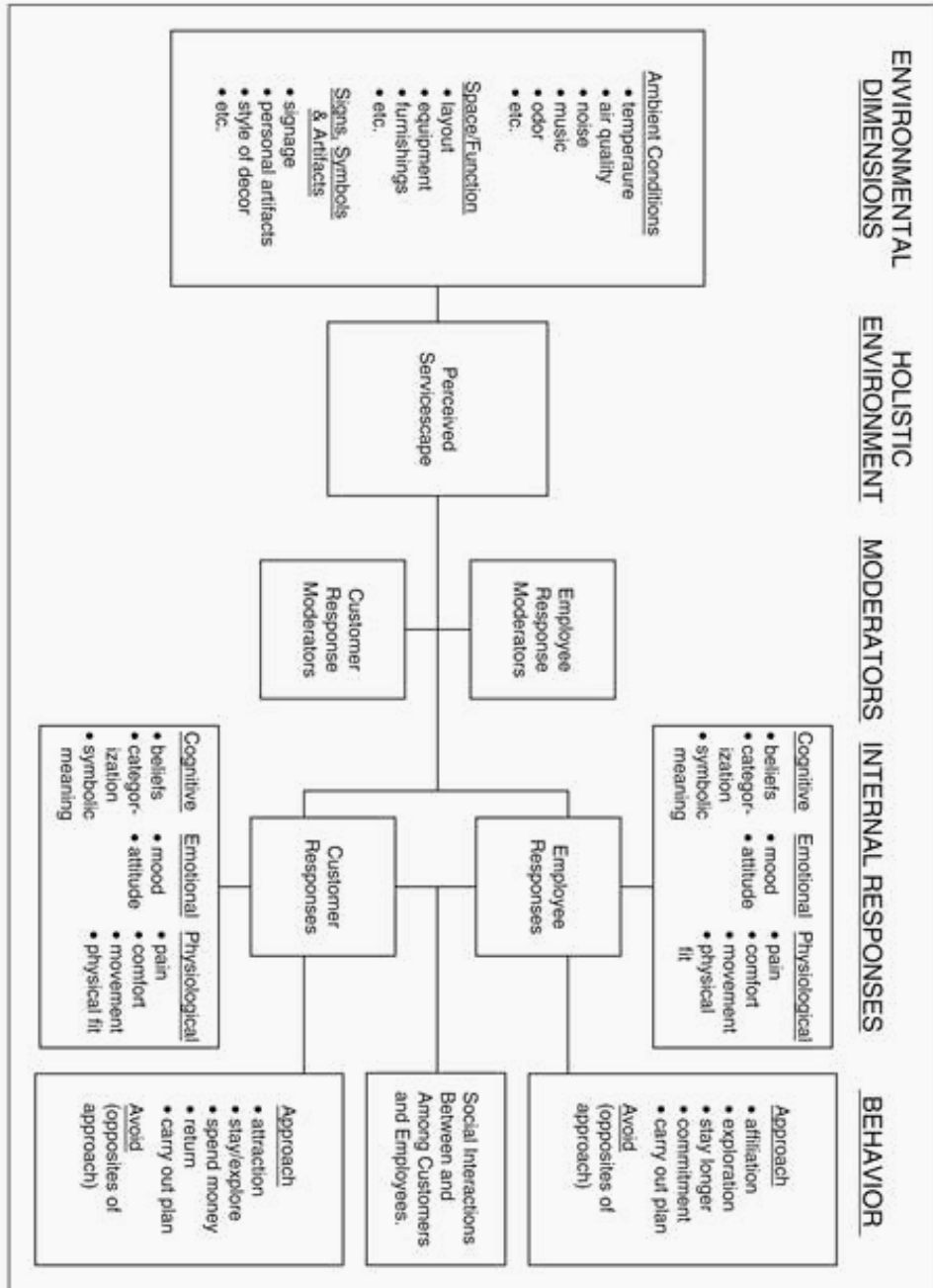


FIGURE 13.7 The servicescape model. Source: Bitner, M.J., Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(Apr), 1992, p. 60. Reproduced by permission of the American Marketing Association.

Source : Bitner MJ. Servicescapes - The Impact of Physical Surroundings on Customers en Employees. *J Mark.* 1992;56(2):57-71.

Annexe IV : Grille d'analyse des données du primaire

Produit		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Qualité		Mention de commentaires p/r à la qualité des aliments servis. Exemples : commentaires p/r à la fraîcheur des aliments, en lien avec le choix des ingrédients (aliments en conserve ou surgelés) ou mention de la cuisson inadéquate des aliments servis (trop cuits, brûlés). Exclut tout commentaire faisant seulement référence à l'hygiène et salubrité.
Variété		Mention de commentaires p/r à la variété des aliments disponibles. Exemples : insatisfaction du menu en général, insatisfaction p/r à l'offre disponible. Autres mots clés : «offrir davantage de», «plus de choix», «toujours les mêmes choix offerts». Aussi inclus lorsque le parent demande d'offrir plus de quelque chose. Exemple : «plus de poisson, offrir des légumineuses».
Goût		Mention de commentaires négatifs p/r au goût des aliments servis. Exemple : «l'enfant n'aime pas les aliments servis». Autres mots clés : «fade», «pas appétissant», «plus adapté au goût des enfants», «dégueulasse».
Allergènes	Restrictions imposées	Inclut la mention de restrictions alimentaires pour les élèves non-allergiques. Exemple : «Dommage qu'on ne puisse pas donner de noix à notre enfant en raison des autres enfants allergiques».
	Indisponibilité	Inclut la mention de la non-disponibilité d'alternative offerte par le service traiteur pour les enfants allergiques. Inclut aussi si mention d'une perception de mauvaise gestion des allergies par le personnel ou d'une question par rapport à la gestion des allergies par le service alimentaire.

Hygiène et salubrité		Mention de tous commentaires reliés à la <u>salubrité</u> des aliments servis et des méthodes de travail du personnel. Exemple : Lait servis périmés. N'inclut pas les commentaires tels : les légumes ne sont pas frais (voir Qualité).	
Qualité nutritionnelle		Inclut tout commentaire faisant référence au point de vue nutritionnel des aliments que les enfants consomment à l'école (servis par le traiteur, le service de garde et/ou les enseignants et l'école). Mots clés : «aliments sains/santés/malsains», «aliments sucrés/gras/trop transformés», «sans valeur nutritionnelle», «aliments plus complets», «malbouffe», «naturels», «faire réviser le menu par des Dt.P.», «alimentation saine». <u>Cette clé vise à faire ressortir les préoccupations des parents p/r au contenu de l'alimentation de leur enfant.</u> Aussi, inclus les commentaires mentionnant que certains produits associés à une alimentation moins saine ne devraient pas être servis comme les jus de fruits, biscuits, etc.	
Portions		Mention d'une problématique en lien avec la taille des portions.	
Choix selon les modes alimentaires	Biologiques	Mention de l'absence ou du désir d'avoir des aliments biologiques, sans GMS, sans OGM, offerts par le service traiteur.	
	Végétarisme	Mention du désir d'augmenter l'offre en mets végétariens. Non inclus : «offrir plus de légumineuses» (Voir Qualité)	
	Accommodements religieux	<u>Restrictions imposées :</u> Inclut les commentaires p/r au fait que ce soit des aliments Halal qui sont servis par défaut à tous les enfants ou qu'aucun repas avec du porc ne soit disponible.	<u>Indisponibilité :</u> Inclut la mention de l'absence ou du manque d'aliments respectant les considérations multi-ethnique de la clientèle (Halal, porc, etc).

Groupes alimentaires	Fruits et légumes	Mention du désir d'une offre alimentaire incluant plus de fruits et légumes frais. Exemple : «Plus de légumes», «plus de fruits», «fruits et légumes en quantités insuffisantes». Inclut aussi les commentaires soulignant de façon positive que parfois des légumes et fruits sont offerts et qui encouragent à en donner plus.
	Produits laitiers	<u>Positif</u> : Mention de l'importance d'offrir des produits laitiers aux élèves. Inclut aussi la simple mention de voir plus d'aliments du groupe produits laitiers offerts. Exemple : servir du fromage aux collations.
		<u>Négatif</u> : Mention d'un désaccord p\`r à l'offre de produits laitiers aux élèves, soit le désir d'écarter les produits laitiers de l'offre. Aussi inclut : «mon enfant de ne boit pas de lait» (Si aucune référence à des allergies n'est formulée).

Place		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Conditions ambiantes		
Bruit	Trop bruyant	Mention d'une atmosphère trop bruyante, désagréable pour les enfants.
	Obligation de manger en silence	Mention du fait que les enfants doivent manger en silence.
Temps pour manger	Temps <u>insuffisant</u>	Mention d'une insuffisance de temps accordé aux enfants pour manger.
	Temps <u>suffisant</u>	Mention du fait que le temps accordé aux enfants pour manger est assez long ou trop long.
Espace et fonction		
Équipement de remise en température des aliments	<u>Manque ou Absence de micro-onde</u>	Mention de l'absence ou du manque de micro-ondes nécessaires ou de l'impossibilité de faire réchauffer les repas à l'école.

Assignment des places au repas	Enfants ne peuvent pas choisir ou changer de place	Mention du fait que l'enfant ne peut pas choisir sa place ou ne peut changer de place pour dîner.
Locaux	Local <u>inadéquat</u>	Comprend la mention de manger dans une classe, le gymnase ou la mention d'un local trop petit ou inadéquat selon les parents. Inclut aussi les commentaires en lien avec la propreté des locaux.
	Local <u>adéquat</u>	Mention de l'adéquation de la salle de dîner même si celle-ci n'est pas une cafétéria proprement dite.

Prix		
Thème	Sous-thème	Clé de codification
Prix		Tout commentaire faisant référence au prix ou au rapport qualité-prix de l'offre alimentaire. Inclut aussi la volonté de payer plus pour augmenter la qualité.

Promotion		
Thème	Sous-thème	Clé de codification
Information sur le produit		Mention du manque d'informations disponibles sur les <u>menus offerts</u> ou sur le <u>contenu de certains mets</u> en tant que tels. Inclut aussi la mention du fait que le menu est parfois modifié sans avertissement.

Personnel		
Thème	Sous-thème	Clé de codification
Supervision de la prise alimentaire	Approbation	Mention du désir d'augmenter la supervision, de forcer et/ou d'encourager à manger, de noter ce que les enfants mangent (ou mention de l'approbation d'un tel comportement).
	Désapprobation	Mention du fait que les surveillants devraient s'en tenir à leur rôle de surveillance et qu'ils ne devraient pas interférer avec la prise alimentaire des enfants.
Surveillants	Commentaires <u>négatifs</u>	Mention d'une plainte p/r à l'attitude, comportement ou langage des surveillants.
	Commentaires <u>positifs</u>	Mention d'un commentaire positif par rapport à l'attitude, comportement des surveillants.
Traiteur – Service à la clientèle	<u>Mauvais</u> service à la clientèle	Mention d'un mauvais service à la clientèle reçu pour régler une situation ou un problème. Important : doit obligatoirement inclure une INTERVENTION HUMAINE dans le commentaire. Exclut : tous les commentaires sur le système de commande. Sont exclues aussi les plaintes p/r au manque d'information sur le menu ou p/r aux changements fréquents.
	<u>Bon</u> service à la clientèle	Mention d'un bon service à la clientèle. Doit obligatoirement inclure une INTERVENTION HUMAINE dans le commentaire. Exclut : les commentaires de satisfaction pour le mode de paiement.

Service		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Modèle de cafétéria		Mention du désir explicite de voir instaurer une vraie cafétéria (cantine, service traiteur, repas cuisinés sur place) dans les écoles primaires. Insuffisant pour être inclus : simple mention de l'absence actuelle de ce service.
Collations du service de garde		Mention de n'importe quel commentaire en lien avec les collations offertes à l'école (ou par le service de garde).
Commande du service		Mention de tous commentaires en lien avec la commande des menus et le mode de paiement. Exemples : commande en ligne, erreur de commande, pas possible de commander à la dernière minute ou d'annuler facilement, mode de commande rigide/peu flexible.
Accessibilité au service		Mention d'une insatisfaction concernant l'absence de service-traiteur durant certaines parties de l'année scolaire (ex : septembre et juin) ou service non disponible 5 jours par semaine.

École		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Politiques alimentaires	Désapprobation	Mention d'un désaccord p/r à l' IMPORTANTE supervision du contenu des boîtes à lunch par l'école . Cette supervision n'inclut pas celle faite pour la prévention des allergies (voir Allergène-restrictions imposées), mais bien celle pour le côté équilibré des lunches. Attention, les commentaires disant seulement que l'école demande aux parents de donner des aliments sains à leurs enfants ne sont pas inclus dans cette clé. Les commentaires doivent inclure une certaine plainte des parents.
	Approbation	Mention de l'approbation de la supervision du contenu des boîtes à lunch par l'école pour vérifier et assurer le côté équilibré de celui-ci.
	Messages contradictoires	Mention par les parents qu'il y a des contradictions entre ce que l'école véhicule comme message et ce qu'elle exige des parents en liens avec la saine alimentation et la boîte à lunch et ce qu'elle offre, elle, en collations ou lors de certains événements à l'école. Exemple : «On réprimande mon enfant qui a du chocolat dans sa boîte à lunch, mais l'école offre des <i>Rice crispies</i> en collation aux enfants».
Éducation alimentaire	Rôle de l'école	Mention du désir de voir l'école impliquer les enfants dans les services alimentaires offerts. Inclut aussi les commentaires disant que ça fait partie du rôle éducationnel de l'école de faire des activités particulières pour éduquer et sensibiliser les enfants à la saine alimentation. Insuffisant : «Adapter les repas au goût des enfants» (Voir Goût).
	Rôle des parents	Commentaires désapprouvant les activités d'éducation proposées par l'école en lien avec la saine alimentation. Exemple : «ce n'est pas à l'école de faire une telle éducation à mes enfants».
Développement durable		Mention de commentaires en lien avec le développement durable. Exemple : trop de production de déchets via les collations ou le service traiteur. Autres : utilisation d'ustensiles jetables, faire du composte.

Annexe V : Grille d'analyse des données du secondaire

Produit		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Qualité		Mention de commentaires p/r à la qualité des aliments servis. Exemples : commentaires p/r à la fraîcheur des aliments, en lien avec le choix des ingrédients ou mention de la cuisson inadéquate des aliments servis (trop cuits, brûlés). Exclut toutefois tout commentaire en lien avec la cuisson des légumes (voir Problématique des légumes). Exclut tout commentaire faisant seulement référence à l'hygiène et salubrité.
Variété		Mention de commentaires p/r à la variété des aliments disponibles. Inclut la mention d'augmenter la durée du cycle du menu et le désir d'avoir des mets à thématiques internationales offerts. Autres mots clés : « offrir davantage de », « plus de choix », « toujours les mêmes choix offerts », « trop de... ». Aussi inclus lorsque le parent demande d'offrir plus de quelque chose ou que le parent demande quelque chose de non offert. Exemple : « plus de poisson, offrir des légumineuses ».
Goût		Mention de commentaires p/r au goût des aliments servis. Exemple : l'enfant n'aime pas les aliments servis. Autres mots clés : « fade », « pas appétissant », « plus adapté au goût des étudiants », « dégueulasse ». Si seule mention du mauvais goût des légumes, exclu de cette clé.
Allergènes		Mention d'un désir d'avoir des options disponibles pour les élèves ayant des allergies alimentaires. Inclut aussi la mention du fait que la gestion des allergènes est difficile pour les enfants allergiques qui désirent manger à la cafétéria.
Problématique des légumes		Mention d'une insatisfaction p/r aux légumes (trop cuits, commentaires p/r à la texture, goût, mode de préparation).
Portions		Mention du fait que les portions servies sont trop petites ou ne sont pas régulières/conformes à ce qui devrait être servi.

Hygiène et salubrité		Mention d'un problème d'hygiène et salubrité p/r aux pratiques de conservation et de transformation des aliments par le service alimentaire.	
Praticité		Mention d'un désir d'avoir plus d'aliments prêts à emporter dans l'offre de la cafétéria. Exemple d'aliments : sandwichs, salades repas, fruits coupés, yogourt, crudités, fromages, etc. La seule mention de ces aliments ne suffit pas, il doit y avoir un lien mentionné entre ces aliments et la praticité d'avoir quelque chose de déjà prêt à emporter.	
Qualité nutritionnelle		Inclut tout commentaire faisant référence au point de vue nutritionnel des aliments que les enfants consomment à l'école (servis par la cafétéria). Mots clés : «aliments sains/santés/malsains», «aliments sucrés/gras/trop transformés», «sans valeur nutritionnelle», «aliments plus complets», «malbouffe», «naturels», «faire réviser le menu par des Dt.P.». Cette clé vise à faire ressortir les préoccupations des parents p/r au contenu de l'alimentation de leur enfant. Aussi inclut, lorsque les parents font <u>explicitement</u> référence à l'alimentation saine dans leur commentaire.	
Choix selon les modes alimentaires	Aliments biologiques	Mention du désir ou de l'absence d'aliments biologiques, sans GMS, sans OGM, offerts par le service traiteur.	
	Mets végétariens	Mention du désir d'avoir des options (ou plus d'options) de repas végétariens (ou vegan) disponibles à la cafétéria.	
	Accommodements religieux	<u>Restrictions imposées :</u> Inclut les commentaires p/r au fait que ce soit des aliments Halal qui sont servis par défaut à tous les enfants ou qu'aucun repas avec du porc ne soit disponible.	<u>Indisponibilité :</u> Inclut la mention de l'absence ou du manque d'aliments <u>respectant les considérations multi-ethnique</u> de la clientèle (Halal, porc, etc).
Groupes alimentaires	Fruits et légumes	Mention du désir <u>d'augmenter l'offre</u> (donc la quantité dans le menu et <u>non la variété</u>) en fruits et légumes à la cafétéria. Exclut les commentaires en lien avec la cuisson des légumes et ceux concernant la variété générale de l'offre. Exemple : «plus de légumes dans les assiettes», «plus de fruits et légumes frais».	

Place		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Conditions ambiantes		
Bruit	À la cafétéria	Mention du fait qu'il y a trop de bruit dans la cafétéria. Aussi inclus les commentaires mentionnant le désir d'une atmosphère/ambiance plus calme, agréable, conviviale, etc.
	Aux endroits hors cafétéria	Mention d'une satisfaction p/r à l'ambiance plus calme/agréable offerte aux endroits hors cafétéria (restos, café étudiant, à l'extérieur, à la maison).
Propreté	Salle à manger	Inclut tout commentaire en lien avec la propreté de la salle à manger. Exemple : tables et chaises malpropres, mal nettoyées, moment du nettoyage, etc.
	Aire de service malpropre	Mention du manque de propreté dans l'aire de service (de vente) de la cafétéria.
Affluence	Foule	Mention d'un trop grand nombre d'étudiants en même temps dans la cafétéria. Exclu si seule mention du manque de places assises (Voir Achalandage).
Décor	Décoration de la cafétéria	Mention d'améliorations ou de commentaires p/r à la décoration, couleur des murs de la cafétéria. Exclu les commentaires concernant seulement l'ambiance à proprement dite (Voir Bruit).
Espace et fonction		
Achalandage	Nombre de places assises	Mention du nombre insuffisant de places assises, tables/chaises brisées, d'une cafétéria trop petite.
Équipement de remise en température des aliments	Insuffisance de micro-onde	Nombre insuffisant de micro-ondes, temps d'attente en file trop long pour utiliser un micro-onde.

Prix		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Prix		Toute mention de commentaires en lien avec la thématique des prix à la cafétéria. Exemple : coût de certains items, forfaits, profits, etc.
Mode de paiement		Mention de tout commentaires en lien avec le mode de paiement à la cafétéria. Exemple : désir d'avoir des cartes prépayées comme mode de paiement disponible, satisfaction en liens avec les cartes prépayées, améliorer le suivi du solde des cartes, etc.

Promotion		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Diffusion de l'offre		Mention du besoin d'améliorer la diffusion du menu (ou d'autres aliments) offerts à la cafétéria. Inclut les suggestions de placer des affiches par exemple ou de diffuser l'offre par courriel régulièrement. Inclut aussi les commentaires p/r au manque d'information sur le contenu des plats (par exemple, pour les allergies). Les commentaires au sujet du non-respect du menu sont aussi inclus dans cette clé.
Incitatifs à la saine alimentation		Mention du désir de voir instaurer des incitatifs à la consommation d'aliments sains à la cafétéria. Par exemple, les fruits et légumes devraient être moins chers que d'autres produits moins sains par exemple. Instaurer un affichage particulier, des campagnes, promotions, etc. Exclut la seule mention de l'augmentation des fruits et légumes disponibles.

Personnel		
Catégorie	Sous-catégorie	Clé de codification
Service à la clientèle		<p>Mention de commentaires en lien avec <u>le service rendu</u> lors de la vente des repas à la cafétéria.</p> <p>Donc, inclut la mention d'un mauvais service donné par les employés du service alimentaire, mauvaise attitude, mauvaise expérience d'achat exprimée.</p> <p>Inclut aussi des commentaires qui ne font pas état d'un mauvais service, mais seulement des remarques en lien avec <u>le service rendu</u>. Exemple : «Oblige mon enfant à prendre certains items», «ne laisse pas assez de temps pour choisir».</p> <p>Exclu : tout commentaire concernant les cartes pré-payées. Exclut les commentaires p/r au temps pour le service.</p>
Surveillance	Obligation des élèves à rester dans l'école	Mention du désir d'obliger les élèves à rester à l'intérieur durant l'heure du lunch. Aussi inclus les commentaires voulant que des améliorations soient apportées pour inciter les jeunes à rester à l'intérieur de l'enceinte de l'école le midi.
	Commentaires négatifs	Mention d'un commentaire pour améliorer la surveillance ou mention d'une plainte p/r à la surveillance.
	Commentaires positifs	Mention d'un commentaire positif, d'une satisfaction p/r à la surveillance à l'école.

Service		
Catégorie	Sous-catégorie	Clé de codification
Temps	File d'attente	Mention du temps d'attente en ligne ou pour se faire servir trop long à la cafétéria. Exclu le temps d'attente trop long pour les micro-ondes. Inclut aussi les commentaires en lien avec la mauvaise gestion de la file d'attente (dépassements, élèves arrivent en courant).
	Durée du service	Toute mention relative à la plage horaire accordée au service du repas et/ou mention du manque de temps alloué le midi pour manger. Exclu les commentaires comme «manque de temps pour manger le midi car la file est trop longue pour se faire servir» (Voir file d'attente).
Concurrence	Concurrence extérieure	Dès qu'il y a la mention de toute concurrence extérieure. Incluant aussi les commentaires du type «mon enfant préfère le goût des aliments des restaurants».
	Café étudiant	Dès que le café étudiant est mentionné dans un commentaire.

École		
Thèmes	Sous-thèmes	Clé de codification
Implication des élèves dans les services alimentaires		Mention du fait d'impliquer les élèves dans les services alimentaires à l'école. Exemple : dans les choix des menus, résolution de problèmes, cuisine, activités, etc.
Développement durable		Mention de commentaires en liens avec des préoccupations environnementales; utilisation de contenants jetables, utilisation de produits locaux.