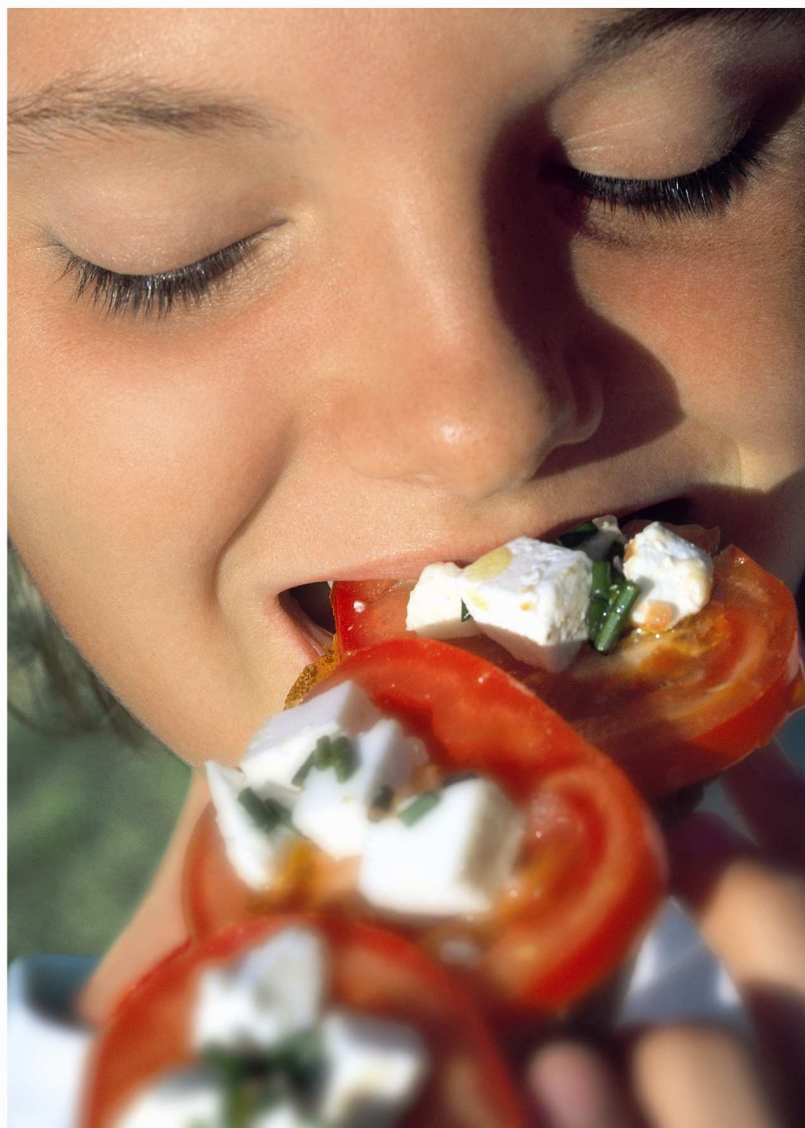


RAPPORT TECHNIQUE ET FINANCIER ANNEE 2011



VILLE DE GONESSE

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
CHAPITRE I : ECONOMIQUE ET FINANCIER.....	6
1. LA FREQUENTATION DES RESTAURANTS SCOLAIRES ET MUNICIPAUX.....	7
1.1 EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT.....	7
1.2 REPARTITION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DES CONVIVES.....	8
1.3 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES.....	9
1.4 REPARTITION DES REPAS CONSOMMES PAR CATEGORIE DE TARIFS.....	10
2.L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE GONESSE.....	11
2.1 EVOLUTION DU PRIX DU REPAS.....	11
2.2 PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION.....	11- 12
3. L'ACTIVITE EXTERIEURE ET REDEVANCE.....	13
3.1 NOMBRE DE REPAS PAR CATEGORIES DE CONVIVES ET ACTIVITE EXTERIEURE DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2011.....	13
3.2 EVOLUTION DE L'ACTIVITE TOTALE.....	14
3.3 REDEVANCE VERSEE POUR L'ACTIVITE EXTERIEURE.....	14
CHAPITRE II : LA QUALITE DE SERVICE.....	15
1.LA PRESTATION ALIMENTAIRE.....	16
1.1LES COMMISSIONS DE RESTAURATION.....	16
2.LES ANIMATIONS EN 2011.....	16
3.L'ENGAGEMENT DE NOS EQUIPES.....	18
3.2 LA FORMATION.....	19
CHAPITRE III : LES ASPECTS TECHNIQUES.....	21
1.LES TRAVAUX D'AMELIORATION ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	21
1.1TRAVAUX D'AMELIORATIONS ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	22-23
2.OPERATIONS D'ENTRETIEN PREVENTIF ET INTERVENTIONS CURATIVES.....	24
2.1 CONTRATS D'ENTRETIEN.....	25
2.2 INTERVENTIONS AUTRES.....	26
2.2.1 LES OFFICES DE DISTRIBUTION.....	26
2.2.2 LA CUISINE CENTRALE.....	27
3. CONSOMMATIONS ENERGETIQUES ET ADDUCTIONS DIVERSES.....	30
3.1 CONSOMMATIONS ENERGETIQUES.....	30
CHAPITRE IV : LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION.....	31
DEVELOPPEMENT DURABLE : ELIOR ENSEIGNEMENT RENFORCE ENCORE SES ACTIONS.....	36

PROJETS DES ECO-ECOLES.....	36
REDUIRE L'EMPREINTE ECOLOGIQUE AVEC WORGAMIC	37
AVEC LES ENFANTS, LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE.....	38
APPORTER AUX ENFANTS LES CONNAISSANCES DES BONS COMPORTEMENTS.....	39
UNE COMPETENCE SPECIFIQUE AUTOUR DU BIO	39
LE BILAN CARBONE, UNE DEMARCHE INEDITE EN RESTAURATION COLLECTIVE	40
LE VEHICULE ELECTRIQUE.....	40
LA SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.....	40
LES NOUVEAUTES.....	42
LA NOUVELLE LETTRE MENUS	42
DES NOUVEAUX JEUX INTERACTIFS DANS LES RESTAURANTS SCOLAIRES AVEC LUDIBON	42
UNE NOUVELLE ANIMATION AUTOUR DU PETIT DEJEUNER.....	42
.. L'OBSERVATOIRE DU GOUT : MESURER LA CONSOMMATION DES PLATS DANS LES RESTAURANTS POUR FAIRE EVOLUER LES RECETTES EN FONCTION DES GOUTS DES CONVIVES	43
GESTION DES DECHETS : CREATION D'UNE TABLE DE DEBARRASSAGE ET DE TRI.....	43
LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET LE RESPECT DES BESOINS NUTRITIONNELS DE CHACUN : LE COUP DE FOURCHETTE.....	44
L'EDUCATION PASSE AUSSI PAR LE GOUT	45
LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'ELIOR RESTAURATION	45
LES CONCEPTS POUR ENFANTS	46
LE SELF QUI FAIT GRANDIR.....	46
LE RESTAURANT DES TOUT-PETITS	49
UN NOUVEAU MODE DE RESTAURATION	51
CUISINE O'PLURIEL : SOUPLESSE ET VARIETE AU SERVICE DU GOUT	51
LA SECURITE DES ALIMENTS : UNE PRIORITE ABSOLUE.....	53
LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN	53
PRÉVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES	54
NOS DISPOSITIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE.....	55
LES ANIMATIONS.....	57
LES ANIMATIONS CALENDAIRES	57
LA SEMAINE DU GOUT (OCTOBRE 2011).....	58
LES THEMATIQUES EN MARS, MAI ET NOVEMBRE 2011	58
FAIRE DECOUVRIR LE BIO A NOS CONVIVES	59
LES ANIMATIONS CINEMA.....	59
UN FRUIT POUR LA RECRE	60

LES ANIMATIONS INTERGENERATIONNELLES	60
TOUT AU LONG DE L'ANNEE, LES ANIMATIONS PRODUITS	61
LES ALLERGIES ET LES REGIMES	61
SAVOIR ANTICIPER	61
LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISÉ ELIOR RESTAURATION.....	62
LA DÉMARCHE QUALITÉ ELIOR RESTAURATION.....	63
LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2008.....	63
LE BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS PARTENAIRES IPSOS	64
LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS.....	64
LA COMMUNICATION AUX FAMILLES	65
ELIOR EN BREF.....	67

Monsieur le Maire,

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel d'activité de la Délégation de Service Public de la restauration scolaire et municipale de la ville de GONESSE pour l'année 2011.

La présentation de ce rapport répond aux exigences de la loi N° 95-127 du 8 février 1995, relative aux Marchés Publics et Délégation de Service Public.

Nous sommes attentifs à la fréquentation des restaurants et à son évolution. Cependant ce critère n'est pas suffisant pour apprécier la qualité de la restauration, c'est pourquoi nous avons recours à des commissions de restauration pour être en permanence à votre écoute.

Nous espérons avoir répondu à vos attentes et nous vous prions de croire, Monsieur le Maire, en notre engagement permanent pour que la qualité du service de restauration de votre ville soit à la hauteur de la confiance que vous avez bien voulu nous accorder.

CHAPITRE I : ECONOMIQUE ET FINANCIER



1.	LA FREQUENTATION DES RESTAURANTS SCOLAIRES ET MUNICIPAUX	7
1.1	EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT	7
1.2	REPARTITION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DES CONVIVES	8
1.3	EVOLUTION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES	9
1.4	REPARTITION DES REPAS CONSOMMES PAR CATEGORIE DE TARIFS	10
2.	L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE GONESSE	11
2.1	EVOLUTION DU PRIX DU REPAS	11
2.2	PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION	11-12
3.	L'ACTIVITE EXTERIEURE ET REDEVANCE	13
3.1	NOMBRE DE REPAS PAR CATEGORIES DE CONVIVES ET ACTIVITE EXTERIEURE DU 1 ^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2011	13
3.2	EVOLUTION DE L'ACTIVITE TOTALE	14
3.3	REDEVANCE EXTERIEURE	14

1. LA FREQUENTATION DES RESTAURANTS SCOLAIRES ET MUNICIPAUX

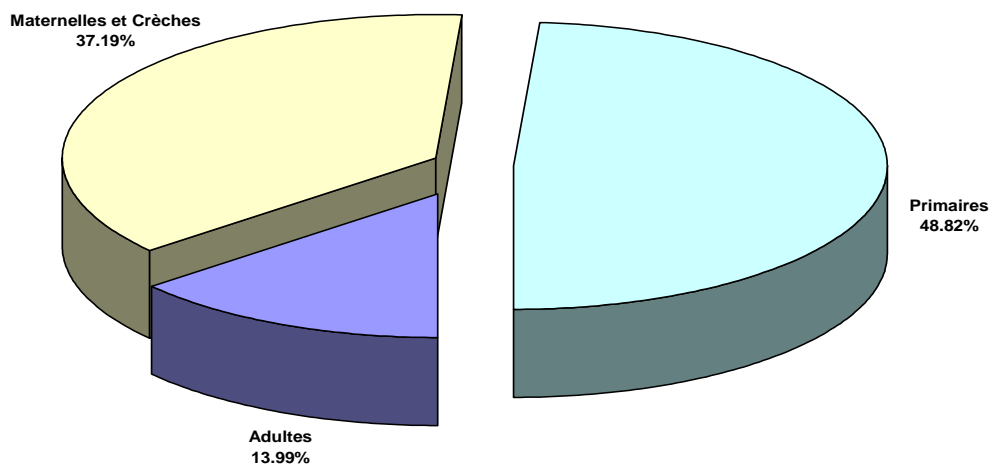
1.1 EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT

MOIS	Année 2011		Année 2010		Année 2009	
	Jours CDL	Jours Scolaires	Jours CDL	Jours Scolaires	Jours CDL	Jours Scolaires
Janvier	4	17	4	16	4	16
Février	12	8	12	8	12	10
Mars	5	18	5	18	4	18
Avril	12	8	12	10	11	10
Mai	4	18	4	17	4	14
Juin	5	15	5	18	4	17
Juillet	19	1	21	1	21	0
Août	22	0	22	0	21	0
Septembre	6	16	5	17	6	18
Octobre	10	12	8	13	8	14
Novembre	15	5	3	15	4	16
Décembre	12	10	13	10	12	11
TOTAL	126	133	111	144	111	144

1.2 REPARTITION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DES CONVIVES

REPARTITION DES EFFECTIFS 2011 PAR CATEGORIE DE CONVIVES				
SCOLAIRE				
Typologie de convives	Maternelles et crèches	Primaires	Adultes	TOTAL
Effectifs	85888	116863	19720	222471
Centres de Loisirs				
Typologie de convives	Maternelles	Primaires	Adultes	TOTAL
Effectifs	14751	11970	5892	32613
Autres points de restauration				
Typologie de convives	Restaurant Municipal		Police	
Effectifs	8670		784	
Scolaire, Centres de Loisirs et Autres points de restauration				
Typologie de convives	Maternelles et crèches	Primaires	Adultes	TOTAL
Effectifs	100 639	128833	35066	264 538

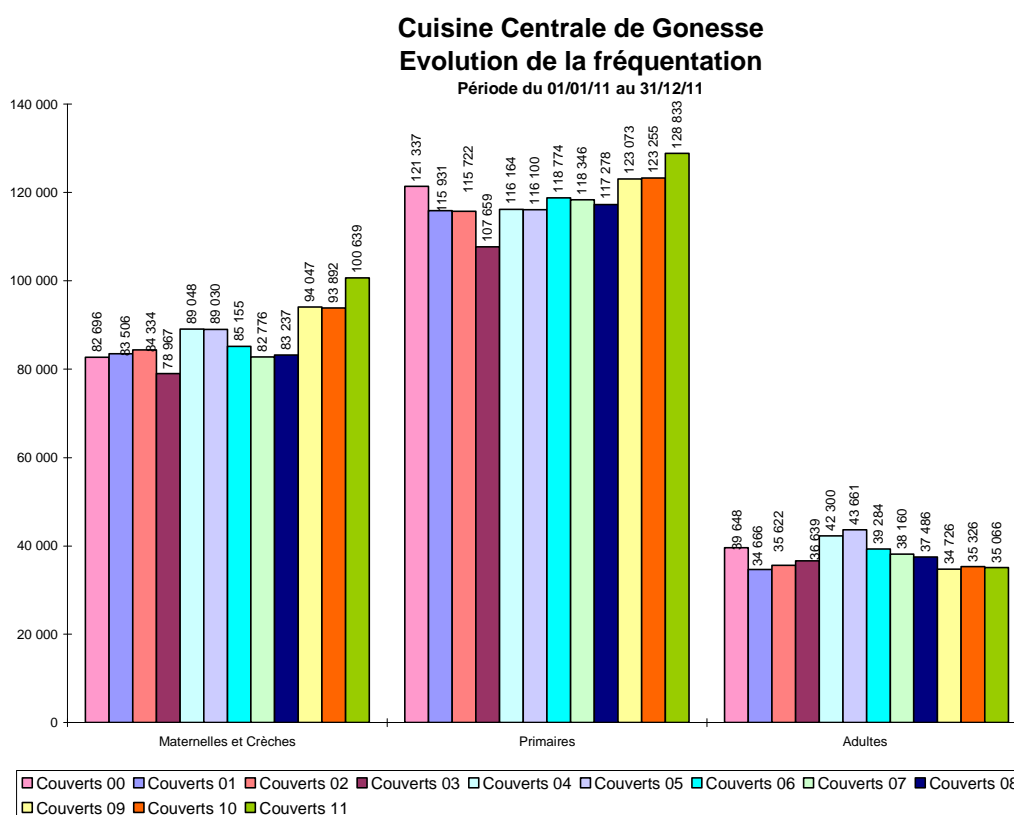
Cuisine Centrale de Gonesse
Répartition de la fréquentation
Période du 01/01/11 au 31/12/11



1.3 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES

	Année 2011	Année 2010	2011 vs 2010	Année 2009	2010 VS 2009	Année 2008	2009 VS 2008
Maternelles	93 733	93 892	-159 (soit - 0,17%)	94 047	-155 (soit 0,16%)	83 237	+ 10 810 (soit +12,99%)
Primaires	128833	123 255	+5578 (soit +4,53%)	123 073	+182 (soit +0,15%)	117 278	+5 795 (soit 4,94%)
Adultes	35066	35 326	- 260 (soit - 0,74 %)	34 726	+600 (soit +0,17%)	37 486	-2 760 (soit -7,36%)
TOTAL	257 632	252 473	+5159 (+2,05 %)	251 846	+627 (soit +0,25%)	238 001	+13 845 (soit +5,82%)

Les repas de la crèche représentent **6906** repas, qui sont inclus dans la compensation de 2011.



1.4 REPARTITION DES REPAS CONSOMMES PAR CATEGORIE DE TARIFS

Tarifs	Quantité	Quantité (en %)	Euros TTC	Euros (en %)
0.00	21107	8.59	0.00	0
3.30	134145	54.58	442678,50	59.00
3.40	81809	33.29	278150.6	36.73
3.70	4750	1.93	17575	2.32
3.8	2200	0.80	8360	1.10
3.99	187	0.07	746.13	0.10
5.13	206	0.08	1056.78	0.14
6	758	0.31	4548	0.60
6.2	278	.011	1723.6	0.23
7.30	324	0.13	2365.2	0.31
TOTAL	245764	100	757 203.81	100
Pompiers/ DDEA	- 1249		- 6648.2	
Régularisations période précédente	- 37		- 134.7	

2. L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE GONESSE

2.1 EVOLUTION DU PRIX DU REPAS

CATEGORIES DE CONVIVES	PRIX DU REPAS TTC AU 1 ^{ER} JANVIER 2012 EN EUROS
SCOLAIRES Prix unitaire moyen pondéré	5.21
SELF MUNICIPAL	8,141

2.2 PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

VILLE DE GONESSE

COMPTE D'EXPLOITATION DE LA CONCESSION EGSR HEXAGONE ET DE SON SOUS TRAITANT AVENANCE ENSEIGNEMENT

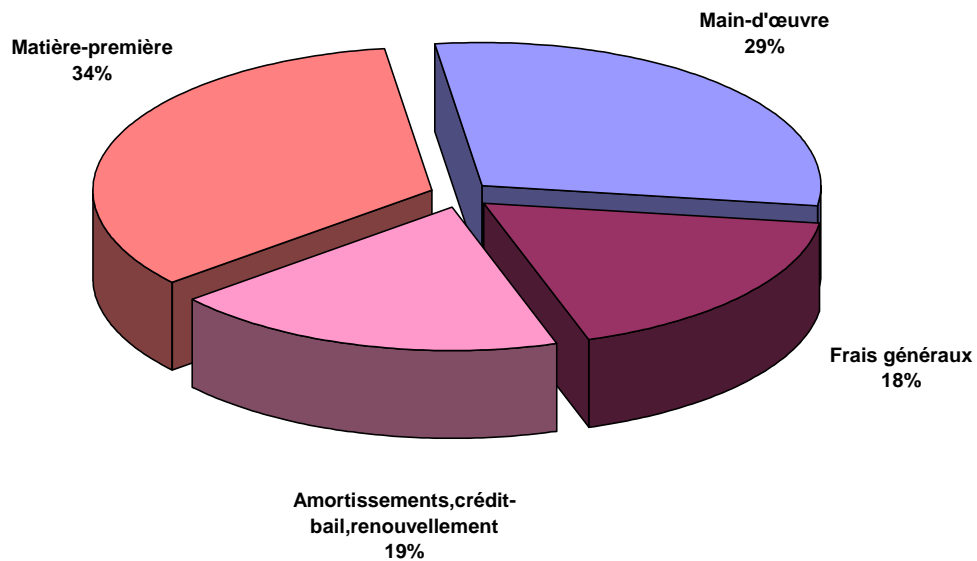
DU 01 JANVIER AU 31 DECEMBRE 2011

LIBELLES	2010	2011
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 362 782	1 421 360
TOTAL MATIERES PREMIERES	-579 309	-608 946
TOTAL MAIN D'OEUVRE	-503 905	-529 164
FOURNITURES DE BUREAU ET DE GE	-10 189	-12 035
LOCATION MAT. BUREAU / MOBILIE	-1 174	-776
ASSURANCES	-1 077	-977
DOCUMENTATION	0	0
TEL / FAX	-4 122	-5 524
FRAIS D'EXPEDITION - RELANCES	1 051	67
FOURNITURES D'EXPLOITATION	-13 063	-7 046

LOC. ENTRET. REPAR. VEHICULE	-15 603	-15 993
LOCATION MAT. D'EXPLOITATION	-2 180	-3 768
ENTRETIEN/ MAINTENANCE IMMOBIL	-22 860	-14 172
ENTRETIEN/ MAINTENANCE MOBILIE	-9 980	-6 251
ENTRETIEN SATELLITES	-2 124	-12 479
ENTRETIEN / REPARATION MAT. EX	-6 995	-908
ENTRETIEN LOCAUX	-18 681	-29 816
ELECTRICITE	-45 069	-47 236
EAU	-2 693	-1 665
CARBURANTS	-17 137	-8 794
GAZ / MAZOUT	6 909	-1 529
TAXE PROFESSIONNELLE / CET	-50 507	-22 601
AUTRES IMPOTS ET TAXES	-610	-472
PRODUITS D' ENTRETIEN ET LESSI	-1 931	-1 836
LINGE ET UNIFORMES	-6 331	-6 932
VERRERIE-VAISSELLE	-2 467	-6 226
CONDITIONNEMENT/VAISSELLE A US	-44 498	-46 295
ANIMATION COMMERCIALE	-1 970	-7 622
CADEAUX / OBJETS PROMOTIONNELS	-1 814	-1 042
LOCATION SYSTEMES D'INFORMATIO	-3 903	-4 143
ENTRET./ REPAR. / MAINTEN. SYS	-5 364	-4 909
HONORAIRES SYSTEMES D'INFORMAT	-264	0
DEPLACEMENT/MISSION/RECEPTION	-1 893	-4 466
TRANSPORTS FORMATION	-97	-236
AUTRES HONORAIRES/SOUS-TRAITAN	-29 683	-33 692
HONORAIRES FRAIS DE LABORATOIR	-4 092	-2 662
HONORAIRES JURIDIQUES ET SOCIA	-15 552	-7 246
HONORAIRES LIES A LA FORMATION	-2 148	-1 780
HONORAIRES DIVERS	-49	-166
FRAIS GENERAUX DIVERS	-591	0
COUTS RESEAU INFORMATIQUE	-1 639	-1 320
TOTAL FRAIS GENERAUX	-340 407	-322 547
REDEVANCES AFFERMAGE	-5 150	-5 532
LOCATION FINANCIERE	-2 273	-450
AMORTISSEMENTS	-1 989	-6 946
AMORTISSEMENTS DE CADUCITE	-221 746	-250 274
PROVISIONS DE RENOUVELLEMENT	37 561	-60 034
CREANCES DOUTEUSES	-3 161	-9 270
AUTRES PRODUITS ET CHARGES EXC	-3 499	0
PDTS ET CHARGES / EX. ANTERIEU	-11 967	-7 256
TOTAL CHARGES D'OCCUPATION	-212 224	-339 761
RESULTAT D'EXPLOITATION	-273 063	-379 058

Ce compte d'exploitation ne tient pas compte de l'impôt sur les sociétés et de la participation des salariés aux fruits de l'expansion

Cuisine Centrale de Gonesse
Décomposition du coût moyen pondéré
 Année 2011



3. L'ACTIVITE EXTERIEURE ET REDEVANCE

3.1 NOMBRE DE REPAS PAR CATEGORIES DE CONVIVES ET ACTIVITE EXTERIEURE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2011

CONTRAT	EFFECTIFS
VILLE DE LOUVRES	97275
LOUVRES CCAS	1103
VILLE DE VILLIERS LE BEL	224378
VILLE D'ATTAINVILLE	23441
ECOLE STE CROIX DE VARAK	8246
LYCEE DE DUGNY	11276
GARGES LES GONESSE CCAS	17829
GARGES LES GONESSE SELF MUNICIPAL	23196
VILLE DE COYE LA FORET	7388
TREMBLAYE EN France CCAS	42985
VILLE DE BOUFFEMONT RESIDENCE MYOSOTIS	5826
CCAS DE GONESSE	16675
VILLE DE MOISSELLES	18368
ENTREPRISE L.BERNARD	18829
VILLE DE MONTSOULT	43829
VILLE DE CHAUMONTEL	40045
VILLE DE MERY SUR OISE	146424
VILLE DE MERU SUR OISE	139440
VILLE DE DEUIL LA BARRE	108223
TOTAL	994776

3.2 EVOLUTION DE L'ACTIVITE TOTALE

	Année 2011	Année 2010	Année 2009	Année 2008
Ville de Gonesse – repas	257 632	252 473	251 846	238 001
Villes de Gonesse - %	20,57%	37,91 %	27%	27.75%
Activité Extérieure – repas	994 776	665 913	686053	619 895
Activité Extérieure - %	79,42%	62,09 %	73%	72.25%

3.3 REDEVANCE VERSEE POUR L'ACTIVITE EXTERIEURE

Conformément à l'article 34-7 du traité de concession qui nous lie le montant de la redevance versée est de 138878.20 € TTC pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011.

CHAPITRE II : LA QUALITE DE SERVICE



1.	LA PRESTATION ALIMENTAIRE	16
1.1	LES COMMISSIONS DE RESTAURATIONS	16
2.	LES ANIMATIONS EN 2011	17
3.	L ENGAGEMENT DE NOS EQUIPES	18
3.1	LE PERSONNEL DE CUCINE CENTRALE	18
3.2	LA FORMATION	19-20

➔ LA PRESTATION ALIMENTAIRE

1.1 LES COMMISSIONS DE RESTAURATION

La Commission de restauration se fixe 3 objectifs principaux :

- Etre à l'écoute des différentes demandes pour répondre au mieux aux attentes et suggestions,
- Informer des thèmes d'actualité en matière de sécurité alimentaire, nutrition et réglementation,
- Et maintenir toujours le niveau de nos prestations alimentaires et de service.

Durant cette année 2011, 5 commissions de restauration ont été tenues à l'initiative de la municipalité.

La commission s'organise en deux temps :

Un point est fait sur la qualité de la prestation des repas servis durant la période précédente et il est ensuite procédé à la lecture et la validation des menus pour la période à venir.

Ces commissions ont réuni

- Les représentants de la municipalité (élus et chefs de service),
- Les représentants élus des parents d'élèves,
- Les représentants des Directeurs d'écoles,
- Les représentantes du personnel de service ainsi que les ATSEM,
- Les représentants de la Cuisine Centrale : Directeur de la Restauration, Directeur de Cuisine, Diététicienne.

Ces synthèses de commissions de restauration montrent une satisfaction globale concernant la qualité et la variété des menus servis

➔ LES ANIMATIONS EN 2011

Les fêtes du calendrier figurent au premier rang des occasions de faire un repas qui sort de l'ordinaire mais nous avons également tenu compte des souhaits évoqués lors des commissions de restauration.

Les animations dans vos restaurants

- ☐ La Galette des Rois : 5 janvier
- ☐ Chandeleur : 1er février
- ☐ Menu de Pâques : 28 avril
- ☐ Menu de fin d'année : 30 juin
- ☐ Menu rentrée : 8 septembre
- ☐ La Semaine du Goût : du 10 au 14 Octobre
- ☐ Menu de Noël : 13 décembre

Les menus de vos animations

DATE	ANIMATION
Repas de l'Épiphanie	Potage de légumes Paupiette de veau au jus Coquillettes Fromage blanc et sucre Galette des rois
Repas de la Chandeleur	Salade de boulgour à l'orientale Filet de saumon à l'aneth Chou-fleur béchamel Petits suisse aux fruits Petits suisse sucrés Crêpe nature sucrée
Repas de Pâques	Terrine océane sauce cocktail Emincé de Poulet aux 4 épices Pom pin forestières Faisselle et sucre Cloche chocolat aux fruits rouges
Menu de fin d'année	Œufs durs nature Carottes en bâtonnet Chicken wings sauce barbecue Spicy potatoes Glace rocket Yaourt à boire à la fraise
Menu Rentrée	Salade Grecque Pilons de Poulet rôtis Pommes dauphines Camembert Coulommiers Glace vanille chocolat
Menu « semaine du Goût »	Les régions de France
Menu de Noël	Sirop de grenadine et jus d'orange Mini feuilleté cocktail Sauté de poulet à l'orange Purée de pommes de terre et marrons Sapin enneigé aux deux chocolats Père Noël au chocolat

→ L'ENGAGEMENT DE NOS EQUIPES

3.1 LE PERSONNEL DE LA CUISINE CENTRALE AU 31/12/2011

Nom & Prénom	Statut	Fonction
DIRECTION		
MARETTA Pierre	Cadre	Directeur de la Restauration
BROSSARD Valérie	Agent de maîtrise	Responsable encaissement
SERVICE CLIENTS		
DEMURTAS Aurore	Agent de maîtrise	Responsable service clients Diététicienne
KOMENDACKI Fabienne	Agent de maîtrise	Responsable service clients
PANACCIONE Vincent	Agent de maîtrise	Responsable service clients
PRODUCTION		
GAUDINAUD Patricia	Agent de maîtrise	Responsable de Flux
LE COZ Nadège	Employé	Responsable d'ordonnancement
AMBROSI Louise	Employé	Conditionneuse
CAMUS Félicité	Employé	Conditionneuse
GARNIER Anne-Sophie	Employé	Employé de bureau
LEFEVRE Dominique	Employé	Responsable atelier
MESSOU Eugène	Employé	Préparateur Froid
PAGNIEN Betty	Employé	Responsable préparation froide
LESHOB Khaled	Employé	Plongeur
WEISS Laurent	Employé	Aide cuisinier
NOTE Cédric	Employé	Chef de production
ZENZO Téréza	Employé	Conditionneuse
NZOMAKWALA Julie	Employé	Conditionneuse
KOC Leila	Employé	Conditionneuse
LOGISTIQUE		
DEROCHE Olivier	Employé	Chauffeur Livreur
SONRIER Florent	Employé	Chauffeur Livreur
TRAORE Yaya	Employé	Chauffeur Livreur
TSCHAEN Christophe	Employé	Chauffeur Portage à domicile
COQK Claudia	Employé	Chauffeur Portage à domicile
VIMEUX Nathalie	Employé	Chauffeur Portage à domicile
LIDOUREN Franck	Employé	Chauffeur Livreur
VALEMBRAS Eric	Employé	Chauffeur Livreur
SAOUDI Rachid	Employé	Chauffeur Livreur
ROUSSEAU Meguy	Employé	Chauffeur Livreur
LOUDIN Bernard	Employé	Chauffeur Livreur
ZARATE José	Employé	Chauffeur Livreur
REPARTITION		
BLANCHET Laurence	Agent de maîtrise	Responsable ordonnancement
COUFFRANT Eric	Employé	Magasinier

FORDER Kévin	Employé	Responsable magasin
EL KHODRY Ahmed	Employé	Magasinier
FOURNIER Agnès	Employé	Responsable Répartition
RYON Stéphanie	Employé	Répartitrice
MEUNIER Valérie	Employé	Répartitrice
SELF MUNICIPAL		
ROUSSI Karima	Employé	Responsable self municipal
L.BERNARD		
ROCHARD Patricia	Employé	Responsable du site E. Bernard
LAURENT Stéphanie	Employé	Employée de restauration

3.2 LA FORMATION

Polyvalence, technicité, sens de la relation commerciale et du travail en équipe, nombreuses sont les qualités et compétences professionnelles à déployer quotidiennement dans la fonction d'employé de restauration.

Pourtant, jusqu'à présent, ce métier essentiellement féminin n'offrait que de faibles perspectives d'évolution et ne permettait pas de valoriser pleinement les potentiels et aptitudes de ses professionnelles.

C'est pourquoi la Direction des Ressources Humaines d'Elior a développé un dispositif d'évaluation, de validation et de certification des compétences dans le métier d'Employé de restauration.

Elle propose ainsi à ses salariés deux nouveaux parcours qualifiants, permettant d'accéder aux titres d'Employé Technique et d'Employé Qualifié de Restauration, reconnus par la branche professionnelle de la restauration collective. Pour l'année 2011, ce sont plus de 71 personnes qui ont été identifiées pour participer à ce dispositif. Basé sur un référentiel précis des connaissances et savoir-faire à maîtriser, ces parcours combinent validation des acquis, formations complémentaires et mesure finale des compétences. Ils sont entièrement mis en œuvre par notre service formation avec l'appui de formateurs internes.

Tout l'enjeu de demain est de poursuivre ce projet par la mise en place d'un cycle de formation permettant à ces professionnelles de la restauration, formées essentiellement en interne mais dont les compétences ont pu être officiellement certifiées, d'accéder à une fonction de responsable de restaurant.

Date de début de formation	Date de fin de formation	Rattachement administratif	NOM/PRENOM	FORMATION
07/03/2012	12/12/2012	GONESSE ADMINISTRATIF	MARETTA Pierre	Lean Management - Lean Opérationnels
17/05/2011	18/05/2011	GONESSE ADMINISTRATIF	MARETTA Pierre	Sécurité au travail et analyse des risques
22/03/2011	23/03/2011	GONESSE ADMINISTRATIF	MARETTA Pierre	Piloter la performance économique et financière de son périmètre
08/02/2011	08/02/2011	GONESSE ADMINISTRATIF	MARETTA Pierre	Manager le système qualité
12/01/2012	13/01/2012	GONESSE SERVICE CLIENT	DEMURTAS Aurore	Conduire l'entretien annuel d'évaluation et fixer les objectifs
17/05/2011	18/05/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	DEMURTAS Aurore	Sécurité au travail et analyse des risques
10/05/2011	11/05/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	DEMURTAS Aurore	Manager en Devenir RU
25/01/2011	26/01/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	DEMURTAS Aurore	Equilibrer sa relation commerciale client partenaire / concédant
11/01/2011	12/01/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	DEMURTAS Aurore	Valoriser la politique nutritionnelle
21/06/2011	21/06/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale encadrement
25/05/2011	27/05/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	Donnez du goût à vos formations
24/05/2011	24/05/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	Diane : outil de développement commercial
06/04/2011	06/04/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	Délégation de service public
30/03/2011	30/03/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	Cantines.com
29/03/2011	29/03/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés
08/02/2011	08/02/2011	GONESSE SERVICE CLIENT	KOMENDACKI Fabienne	Manager le système qualité
02/11/2011	03/11/2011	GONESSE PRODUCTION	GAUDINAUD Patricia	Losanges fin de mois en Cuisine Centrale
04/10/2011	04/10/2011	GONESSE PRODUCTION	LE COZ Nadège	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés
09/11/2011	09/11/2011	GONESSE DISTRIBUTION	LOUDIN Bernard	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés
22/11/2011	22/11/2011	GONESSE REPARTITION	FORDER Kévin	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés
15/11/2011	15/11/2011	GONESSE REPARTITION	FOURNIER Agnès	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés
04/10/2011	04/10/2011	GONESSE REPARTITION	MEUNIER Valérie	HACCP et hygiène en Cuisine Centrale employés

CHAPITRE III : LES ASPECTS TECHNIQUES



1.	LES TRAVAUX D'AMELIORATION	21
1.1	Travaux d'améliorations et équipements complémentaires	22-23
2.	OPERATIONS D'ENTRETIEN	24
2.1	Contrats d'entretien	26
2.2	Interventions autres	25-30
3	CONSOMMATIONS ENERGETIQUES ET ADDUCTIONS DIVERSES	30

1. LES TRAVAUX D'AMELIORATION ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES

En fonction du programme prévisionnel proposé et décrit l'an passé, la plupart des travaux d'amélioration sur les installations et les matériels ont été réalisés du 01/01/2011 au 31/12/2011.

Comme l'année précédente, nous avons assuré l'entretien préventif et les interventions curatives sur l'ensemble des installations et matériels de la cuisine centrale.

Le présent compte rendu porte sur la période du 01/01/2011 au 31/12/2011.

1.1 TRAVAUX D'AMELIORATIONS ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES

1.1.1. Offices

- ➔ - 11/08/2011, FOURNITURE DE 12 TABLES FIXE REF 1210YRP POUR ECOLE ROGER SALENGRO SOUVIGNET, 2 717,52 €uro
- ➔ - 11/08/2011, FOURNITURE DE 72 CHAISES REF AN171T6 POUR ECOLE ROGER SALENGRO SOUVIGNET, 4 631,04 €uro
- ➔ - 31/08/2011, CONGELATEUR COFFRE 130L 3C, 329,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, FORFAIT INSTALLATION 3C, 4 400,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, CHARIOT CAFETERIA 2X12 NVX 3C, 1 352,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, FILTRE EDAPUREF 3C, 48,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, DISTRIBUTEUR EAU REFRIGEREE 3C, 1 924,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, 4 ROULEAUX INOX 3C, 72,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, TRANSROULEUR DROIT LG 2.00M 3C, 930,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, SUPPORT MOBILE POUR RONDEO 3C, 37,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, VESTIAIRE 2 CASES HOMME ET FEMME 3C, 870,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, JEU DE PIED 3C, 45,90 €uro
- ➔ - 31/08/2011, RAYONNAGE 4 CLAYETTES AMOVIBLES CLAYETTE 3C, 503,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, RAYONNAGE 4 CLAYETTES AMOVIBLES CLAYETTE 3C, 686,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, TABLE DEBOITAGE 1200X700 + BAC A GAUCHE 3C, 699,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, DOUCHETTE AVEC COL DE CYGNE 3C, 286,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, MEUBLE PORTES COULISSANTE 700*1200 3C, 880,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, OUVRE BOITE LT 3C, 110,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, PORTE SAC PEDALE 3C, 135,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, ARMOIRE SUSPENDUE PORTE COULISSANTE 1200*400 3C, 429,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, TABLE ADOSSEE 700*1200 3C, 772,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, LAVE MAIN GC 3C, 210,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, COUPE PAIN CPX 3C, 1 495,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, TABLE MOBILE AVEC GASTRO 3C, 442,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, CHARIOT 800*500 2 PLATEAU SOUDE 3C, 196,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, LAVE MAIN GC 3C, 210,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, PORTE SAC A PEDALE 3C, 135,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, TABLE ENTREE AVEC BAC 400*400 LG 1150 3C, 772,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, PANIER RECUPERATEUR DE DECHET POUR BAC 3C, 99,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, DOUCHETTE AVEC MELANGEUR COL DE CYGNE 3C, 357,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, ETAGERE MURALE HORIZONTALE 1100 3C, 186,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, LAVE VAISSELLE A CAPOT LUX LINE LC 100 3C, 3 666,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, SURCHAUFFEUR EAU FROIDE POUR LC 1003C, 232,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, ADOUCISSEUR CTA RONDEO O2FC 3C, 505,00 €uro
- ➔ - 31/08/2011, JONCTION TRANSROUL SUR MACHINE COMENDA 3C, 95,00 €uro

- ➔ - 31/08/2011, TUNNEL SECHAGE INDEPENDANT TSI 3C, 4 282,00 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UNE TABLE D ENTREE AVEC BAC DE MARQUE TOURNUS CODE 507501 POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 645,83 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UN PANIER A DECHETS DE MARQUE TOURNUS POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 52,78 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FORFAIT INSTALLATION ET RACCORDEMENT DE L ENSEMBLE DE LAVERIE POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 500,00 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UNE TABLE DE SORTIE DE MARQUE TOURNUS POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 377,78 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UN SURCHAUFFEUR DE MARQUE COMENDA POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 217,00 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UN LAVE VAISSELLE A CAPOT EC 90 DE MARQUE COMENDA DE MODELE E-LINE POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 3 545,00 €uro
- ➔ - 29/09/2011, FOURNITURE D UNE DOUCHETTE POUR OFFICE LUCIE AUBRAC 3C, 356,94 €uro
- ➔ - 31/10/2011, FOURNITURE ET INSTALLATION D 1 FONTAINE EAU REFRIGEREE POUR L ECOLE LOUISE MICHEL MATERNELLE 3C, 1 218,00 €uro

1.1.2 La cuisine centrale de Gonesse

2. OPERATIONS D'ENTRETIEN PREVENTIF ET INTERVENTIONS CURATIVES

- ➔ 22/04/2011, FOURNITURE ET INSTALLATION D'UN LAVE VAISSELLE FRONTAL COMENDA LUX-LINE UNIVERSEL LF 322 AVEC POMPE DE VIDANGE SUR LE SELF DU PERSONNEL CONFORMEMENT A VOTRE DEVIS.
3C, 2 361,42 €uro
- ➔ 04/03/2011, FOURNITURE ET INSTALLATION D'UN LAVE BATTERIE COMENDA TYPE GE 1005 F - FRONTAL CONFORMEMENT A VOTRE DEVIS.
AA.CC, 14 174,00 €uro
- ➔ 21/09/2011, FOURNITURE D UN TRANCHEUR SEMI AUTO A PIGNON DE MARQUE AMA
3C, 3 940,00 €uro

Les installations et machines ont été conduites dépannées et entretenues du 01/01/2011 au 31/12/2011 (suivant les fiches de prescriptions des constructeurs)

- 1) Par des prestataires spécialisés de proximité,
- 2) Par notre responsable de supervision technique.

Les interventions préventives et systématiques ont été tenues sur planning suivant le plan d'entretien de notre Direction de la Maintenance et du Patrimoine.

Les entretiens nécessitant des mises à l'arrêt des machines et des démontages, ont été effectués à chaque période de congés scolaires.

2.1 Contrats d'entretien

- Contrat de maintenance du matériel
21/12/2011 - 3C, 8 903,38 €uro

- Contrat de vérification installations gaz + plate-forme
20/09/2011 - BUREAU VERITAS, 545,90 €uro

- Contrat de maintenance matériel et froid
31/05/2011 - AA.CC, 3 708,35 €uro

- Contrat de vérification des appareils à pression (marmite)
07/03/2011 - APAVE, 186,34 €uro

- Contrat de vérification des appareils a pression gaz
07/03/2011 - APAVE, 156,92 €uro

- Contrat de vérification des installations électriques
07/01/2011 - BUREAU VERITAS, 1 077,04 €uro

- Contrat de désinsectisation
08/02/2011 - AMBOILE SERVICES, 451,81 €uro

- Contrat de vérification périodique du disconnecteur DN40
19/09/2011 - BUREAU VERITAS, 115,50 €uro

- Contrat d'entretien de la plate-forme élévatrice
11/01/2011 - ACI ELEVATION, 289,60 €uro

- Contrat de pompage bac à graisses et curage du réseau
22/11/2011 - CIG (SARP IDF), 2 470,13 €uro

- Contrat de maintenance matériels et installaions frigorifiques
21/12/2011 - 3C, 2 683,32 €uro

- Contrat d'entretien des scelleuses GECAM
22/12/2011 - GECAM, 628,00 €uro

- Contrat de vérification générale compacteur à carton et thermoscelleuse
28/09/2011 - BUREAU VERITAS, 210,00 €uro

2.2 Interventions autres

2.2.1 : Les offices

→ ECOLE CLARET PRIMAIRE DE GONESSE

09/03/2011, FONTAINE A EAU REFRIGEREE N°01
Changement du filtre et des raccords, 3C, 52,56 €uro

23/03/2011, FONTAINE A EAU REFRIGEREE N°01
Remplacement de l'électrovanne sur la fontaine FRP80, 3C, 136,26 €uro

05/05/2011, MEUBLE BAIN MARIE N°01
Forfait petite soudure Argon, 3C, 180,00 €uro

→ ECOLE FAUCONNIERE PRIMAIRE DE GONESSE

14/01/2011, MEUBLE REFRIGERE N°01
Remplacement des raccords. remise à niveau du gaz, 3C, 34,38 €uro

28/01/2011, LAVE VAISSELLE A CAPOT N°01
Remplacement de la pompe de produits de rinçage, 3C, 85,48 €uro

→ ECOLE LA MADELEINE MATERNELLE DE GONESSE

21/02/2011, ARMOIRE FRIGORIFIQUE POSITIVE N°01
Eliwell-Therm Electrique TM 053-230V-NTC, 3C, 62,48 €uro

→ ECOLE LUCIE AUBRAC MATERNELLE DE GONESSE

17/02/2011, THERMOGRAPHE A STYLET N°01
Remplacement des stylets du thermographe, 3C, 12,09 €uro

09/03/2011, THERMOGRAPHE A STYLET N°01
Changement de la pile lithium, 3C, 20,89 €uro

15/03/2011, LAVE VAISSELLE FRONTAL N°01
Evacuation d'eau 3/4 1 sortie D10,5 220V; changement du collier, durite surchauffe Adoucisseur LVB12/LC140; changement de la gaine, raccord de rinçage et cosse bleu manchon, 3C, 149,78 €uro

→ ECOLE MALVITTE DE GONESSE

10/02/2011, FONTAINE A EAU REFRIGEREE N°01
Changement du filtre et des raccords, 3C, 42,76 €uro

24/05/2011, LAVE VAISSELLE A CAPOT N°01
Changement durite surchauffe/Adoucisseur LV B12/LC140, 3C, 23,91 €uro

→ ECOLE MARC BLOC MATERNELLE DE GONESSE

11/04/2011, INTERVENTION IMMOBILIERE ECOLE MARC BLOC
MATER DE GONESSE
Remplacement de l'adoucisseur, 3C, 820,00 €uro

11/04/2011, ARMOIRE FRIGORIFIQUE POSITIVE N°01
Remplacement du thermographe, 3C, 604,78 €uro

→ ECOLE RABIER DE GONESSE

25/01/2011, LAVE VAISSELLE FRONTAL N°01
Remplacement de la pompe de lavage et du contacteur (surchauffe), 3C,
641,38 €uro

25/03/2011, FONTAINE A EAU REFRIGEREE N°01
Remplacement du filtre de la fontaine à eau, 3C, 37,49 €uro

→ ECOLE RENE COTY MATERNELLE DE GONESSE

03/01/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Changement de la minuterie, 3C, 110,12 €uro

11/04/2011, LAVE VAISSELLE FRONTAL N°01
Remplacement des joints, rallonge inférieure, support Moulinet+ arrivée d'eau,
3C, 203,30 €uro

→ ECOLE SALENGRO PRIMAIRE DE GONESSE

11/04/2011, LAVE VAISSELLE A CAPOT N°01
Remplacement de la manette sélecteur LV C155/FC543A, commutateur,
Programmateur et anneau élastique, 3C, 282,78 €uro

→ EQUIP DE DISTRIB SELF MUNICIPAL DE GONESSE

01/03/2011, ARMOIRE FRIGORIFOQUE POSITIVE N°01
Remplacement du joint défectueux, 3C, 48,00 €uro

09/03/2011, FONTAINE A EAU REFRIGEREE N°01
Changement des raccords et du filtre, 3C, 48,02 €uro

2.2.2 : La cuisine centrale

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE CONDITIONNEMENT

- 31/01/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Révision de fonctionnement, AA.CC, 26,00 €uro
- 28/02/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Dépannage sur GECAM 3750, AA.CC, 882,00 €uro
- 31/03/2011, THERMOSCELLEUSE SEMI AUTOMATIQUE N°01
Interventions sur GECAM 3750 ET 3015 (détail non spécifié), AA.CC, 318,00 €uro
- 31/05/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Interventions sur GECAM 3750 et socamel 7682C (détail non spécifié), AA.CC, 1 352,00 €uro
- 06/07/2011, THERMOSCELLEUSE SEMI AUTOMATIQUE N°01
Diagnostic sécurité sur GECAM 3245 et 3150, GECAM, 228,25 €uro
- 11/07/2011, THERMOSCELLEUSE SEMI AUTOMATIQUE N°01
Changement distributeur ilot 3245 Camozzi HP1V.C, GECAM, 388,96 €uro
- 13/09/2011, THERMOSCELLEUSE MANUELLE N°01
Changement ressorts à boucles, version a crochets tournants, crochet en fil,
contacteur siemens 4KW 230V (3RT2016-2AP01), GECAM, 137,26 €uro
- 13/09/2011, THERMOSCELLEUSE SEMI AUTOMATIQUE N°01
Remplacement lame acier traité, graissage rocol J 166, GECAM, 296,43 €uro

- 13/09/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Formation personnel, GECAM, 337,88 €uro

- 04/11/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Remplacement soufflette Le gris (2 unités), 3C, 174,30 €uro

- 07/12/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
pas de rapport détaillé, GECAM, 228,25 €uro

- 08/12/2011, THERMOSCELLEUSE AUTOMATIQUE N°01
Changement ressort compression, GECAM, 269,75 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE CUISSON

- 31/01/2011, FEUX VIFS GAZ N°01
Intervention sur GO 27638,GO27645, GO 27638, AA.CC, 327,00 €uro

- 31/03/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Interventions les 28/02, 11/03, 18/03, 21/03 (détail non spécifié), AA.CC, 152,00 €uro

- 19/09/2011, SAUTEUSE GAZ N°02
Remplacement thermostat JPC 300 de four/CUVE Sauteuse, 3C, 191,16 €uro

- 19/09/2011, SAUTEUSE GAZ N°02 faisceau complet câblage.
Changement de résistance SBM150E suspendu., 3C, 1 375,08 €uro

- 31/10/2011, TABLE DE CUISSON ELECTRIQUE N°01
Resistance 1950W 220V avec doigt GR4001, 3C, 372,71 €uro

- 07/11/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Changement des coudes,tube, raccord flex, union PVC, 3C, 227,88 €uro

- 14/11/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Changement kit de conversion CM Carte ligne SCC, 3C, 385,78 €uro

- 18/11/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Semi conducteur de puissance, 3C, 147,68 €uro

- 18/11/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Détartrant alimentaire (5 litres), 3C, 104,72 €uro

- 22/11/2011, SAUTEUSE GAZ N°01
Changement résistance sauteuse SBM80E/ Maxi SBM80E. Faisceau complet câblage, clavette réducteur sauteuse, joint couvercle, 3C, 915,17 €uro

- 08/12/2011, FOUR MIXTE GAZ N°01
Détartrage, changement du joint pour chariot ligne SSC 202, filtre complet ligne SSC 61-202, 3C, 195,76 €uro

- 08/12/2011, FOUR MIXTE ELECTRIQUE N°01
Changement des joints pour chariot ligne SCC 202 et filtre complet, 3C, 91,04 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE LAVERIE

- 31/03/2011, LAVE BATTERIE N°01
Intervention sur lave vaisselle Thirode (détail non spécifié), AA.CC, 172,00 €uro
- 10/11/2011, LAVE BATTERIE N°01
Détartrage alimentaire (3 unités), 3C, 62,83 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE MESURE

- 31/03/2011, BALANCE DE TABLE N°05
Intervention sur balance, AA.CC, 21,00 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE REFROIDISSEMENT

- 28/02/2011, CELLULE DE REFROIDISSEMENT MECANIQUE a vérifier N°01
Réglage fixations porte cellule de refroidissement, AA.CC, 12,00 €uro
- 14/09/2011, CELLULE DE REFROIDISSEMENT MECANIQUE a vérifier N°01
Remplacement sonde ambiance et évapo, 3C, 198,22 €uro
- 29/09/2011, CELLULE DE REFROIDISSEMENT MECANIQUE a vérifier N°01
Changement sonde ambiance+évapo A/F AE/AEL 500L/R, 3C, 81,22 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS DE REMISE ET MAINTIEN EN TEMPERATURE

- 16/05/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Isolement électrique, dépose porte, deconnexions des câblages et fileries, démontage sécurité de porte et éléments défectueux. Après approvisionnement constructeur, fourniture et montage : 1 aimant avec support, 1 interrupteur magnétique, percements inox d'adaptation nouveau modèle, 1 foret cobalt, visseries, 1 contact magnétique, reprise du câblage, cosses et fileries hautes température, 1 gaine de protection, 1 megohmtest d'isolement, 1 thermotest de remise en service et contrôle température. AA.CC, 434,00 €uro
- 31/05/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Intervention sur four de remise en température, AA.CC, 17,00 €uro
- 31/10/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Changement aimant de porte, 3C, 23,31 €uro
- 07/11/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Changement de la turbine, flasque d'étanchéité, moteur de la turbine et fournitures vidange, 3C, 913,40 €uro
- 07/12/2011, FOUR DE REMISE EN T° N°01
Changement aimant de contact rond bleu, 3C, 24,12 €uro

EQUIPEMENTS DE PRODUCTION MATERIELS FRIGORIFIQUES

- 28/10/2011, REFRIGERATEUR MENAGER N°01
Recherche et diagnostic de la panne. Changement évaporateur, deshydrateur, recharge 1 kg de Fréon, collier percé tube série B 1/4 MV 2140, 3C, 470,38 €uro

INSTALLATIONS IMMOBILIERES ET FRIGORIFIQUES

- 31/01/2011, CHAMBRE FROIDE VIANDES N°02
intervention sur sdc viandes, électrovanne, bobines, EVR1, mesures électriques, AA.CC,
411,00 €uro
- 31/01/2011, CHAMBRE FROIDE NEGATIVE N°03
Après appro, 2 profilés usinés sur mesure, forets AC, cartouche gebsicone,
visseries, motoventilateur, colliers rislans et méghomtest, AA.CC, 391,00 €uro
- 31/01/2011, CHAMBRE FROIDE VIANDES N°02
Après appro, 3 loqueteaux, visseries inox, 1 rouleau de mousse isolante, 1 cartouche
gebsicone, thermatest, AA.CC, 261,00 €uro
- 31/05/2011, INSTALLATIONS IMMOBILIERES ET FRIGORIFIQUES DE CC
GONESSE
3/05 Dépannage évaporateur de quai, dégorgement, circuit écoulement, dégivrage, nettoyage.
23/05 : Isolement moto ventilateur à la masse sur CF négative (mise en commande),
remplacement d'une résistance d'écoulement, réfection de la vidange des condensats. Le 24/05
Après appro, fourniture et montage d'un moto ventilateur d'évaporateur. Triphasée, fixations,
visseries et boulonneries inox, câblage, 1 kit connectique, dégivrage, 1 thermatest de remise
en service. 25/05 : suite à mesures anormales sur l'enregistreur Baron, vérifications cycles et
mesures : manotest HP et BP, électrotest, thermatest, gazhalo, RAS sur l'ensemble, AA.CC,
968,00 €uro
- 12/09/2011, CHAMBRE FROIDE NEGATIVE N°03
Recherche et diagnostic de panne, 3C, 118,00 €uro
- 29/09/2011, CHAMBRE FROIDE NEGATIVE N°03
Changement résistance écoulement 4000mmPC*1000mmPF et Friga Bohn motoventilateur,
3C, 426,14 €uro
- 03/11/2011, CHAMBRE FROIDE NEGATIVE N°03
Débouchage et remplacement bac Evapo, 3C, 327,83 €uro
- 20/12/2011, CHAMBRE FROIDE BOF N°01
Fréon 30Kgs, 3C, 3 099,30 €uro

3. CONSOMMATIONS ENERGETIQUES ET ADDUCTIONS DIVERSES

3.1 Consommations Energétiques

Gaz de France

Consommations : 40 255,00 KWH
Prix moyen du KWH : 0,05 € HT

2 214,00 € HT + TL

Electricité de France

Consommations : 5 165,00 KWH
Prix moyen du KWH : 8,47 € HT

43 754,00 € HT + TL

CHAPITRE IV : LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION



LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION.....	32
DEVELOPPEMENT DURABLE : ELIOR ENSEIGNEMENT RENFORCE ENCORE SES ACTION.....	36
▪ PROJETS DES ECO-ECOLES	36
▪ REDUIRE L'EMPREINTE ECOLOGIQUE AVEC WORGAMIC	37
▪ AVEC LES ENFANTS, LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE	38
▪ APPORTER AUX ENFANTS LES CONNAISSANCES DES BONS COMPORTEMENTS	39
▪ UNE COMPETENCE SPECIFIQUE AUTOUR DU BIO	39
▪ LE BILAN CARBONE, UNE DEMARCHE INEDITE EN RESTAURATION COLLECTIVE	40
▪ LE VEHICULE ELECTRIQUE	40
▪ LA SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE	40
LES NOUVEAUTES.....	42
▪ LA NOUVELLE LETTRE MENUS	42
▪ DES NOUVEAUX JEUX INTERACTIFS DANS LES RESTAURANTS SCOLAIRES AVEC LUDIBON	42
▪ UNE NOUVELLE ANIMATION AUTOUR DU PETIT DEJEUNER	42
▪ L'OBSERVATOIRE DU GOUT : MESURER LA CONSOMMATION DES PLATS DANS LES RESTAURANTS POUR FAIRE EVOLUER LES RECETTES EN FONCTION DES GOUTS DES CONVIVES	43
▪ GESTION DES DECHETS : CREATION D'UNE TABLE DE DEBARRASSAGE ET DE TRI	43
▪ LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET LE RESPECT DES BESOINS NUTRITIONNELS DE CHACUN : LE COUP DE FOURCHETTE	44
L'EDUCATION PASSE AUSSI PAR LE GOUT	45
▪ LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'ELIOR RESTAURATION	45
LES CONCEPTS POUR ENFANTS.....	46
▪ LE SELF QUI FAIT GRANDIR	46
▪ LE RESTAURANT DES TOUT-PETITS	49
UN NOUVEAU MODE DE RESTAURATION	51
▪ CUISINE O'PLURIEL : SOUPLESSE ET VARIETE AU SERVICE DU GOUT	51
LA SECURITE DES ALIMENTS : UNE PRIORITE ABSOLUE.....	53
▪ LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN	53
▪ PRÉVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES	54
▪ NOS DISPOSITIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE	55
LES ANIMATIONS.....	57
▪ LES ANIMATIONS CALENDAIRES	57
▪ LA SEMAINE DU GOUT (OCTOBRE 2011)	58
▪ LES THEMATIQUES EN MARS, MAI ET NOVEMBRE 2011	58
▪ FAIRE DECOUVRIR LE BIO A NOS CONVIVES	59
▪ LES ANIMATIONS CINEMA	59
▪ UN FRUIT POUR LA RECRE	60
▪ LES ANIMATIONS INTERGENERATIONNELLES	60
▪ TOUT AU LONG DE L'ANNEE, LES ANIMATIONS PRODUITS	61
LES ALLERGIES ET LES REGIMES.....	61
▪ SAVOIR ANTICIPER	61
▪ LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISÉ ELIOR RESTAURATION	62
LA DÉMARCHÉ QUALITÉ ELIOR RESTAURATION.....	63
▪ LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2008	63
▪ LE BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS PARTENAIRES IPSOS	64
▪ LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS	64
LA COMMUNICATION AUX FAMILLES.....	65
ELIOR EN BREF.....	67
Elior Restauration Enseignement	Cuisine centrale de Gonesse
	31

LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION

Depuis le 1^{er} décembre 2011, Avenance Enseignement est devenu



En 20 ans, Elior a considérablement : diversifiant ses activités, enrichissant constamment sa palette de services, d'offres et de concepts, pour vous proposer les meilleures prestations et les solutions adaptées à vos besoins.

La mise en en place de la marque Elior se fera progressivement entre janvier et mars 2012.

Elior, une histoire réussie

En 20 ans, Elior est devenu le 3^{ème} opérateur en Europe de la Restauration sous contrat et des Services associés

14 *pays*

15 000 *restaurants et points de vente gérés*

4,2 *milliards d'€ de chiffre d'affaires*



82 000 *collaborateurs exercent leur savoir-faire avec passion et compétence auprès de*
3 millions *de clients chaque jour*

Elior hier : une grande diversité de marques



Elior demain : 1 métier, la Restauration et les Services 3 activités, 10 marchés



Restauration

Entreprises
Enseignement
Santé

Concessions

Aéroports
Autoroutes
Loisirs
Ville

Services

Propreté
FM
Santé

Des équipes spécialisées par marché
pour être au plus proche des besoins de nos clients

Une nouvelle identité



Notre logo évolue et devient la marque de l'ensemble de nos activités de restauration et de services

Il traduit nos valeurs et nos engagements

Le camélia, notre symbole, exprime notre sens de l'accueil, du service et notre empathie

En nous rassemblant autour de la marque Elior, nous avons voulu rendre notre offre plus claire, et vous communiquer notre passion et notre fierté à vous accompagner.

Unis sous une même bannière, les équipes Elior partagent les mêmes valeurs :

Nos valeurs



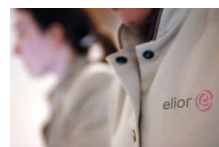
Eior Restauration Enseignement

Eior transmet aux générations futures le goût d'une alimentation saine, propose des concepts de restaurants adaptés à chaque âge et développe ses engagements en matière de développement durable.



Outre son activité de restauration scolaire, Eior Restauration Enseignement assure la restauration des centres de vacances, de loisirs et des classes découvertes, et propose un service de préparation et livraison de repas en crèches et à domicile.

*Eior Restauration Enseignement est le **numéro de la restauration collective en France** avec **800 000 repas servis chaque jour**, dans **4900 restaurants**. Les clients d'Eior Restauration Enseignement sont à la fois des partenaires – établissements publics et privés, maternelles, primaires secondaires universités – enfants, enseignants, personnels des écoles.*



DEVELOPPEMENT DURABLE : ELIOR ENSEIGNEMENT RENFORCE ENCORE SES ACTIONS

Elior Restauration poursuit les démarches entreprises les années précédentes, notamment :

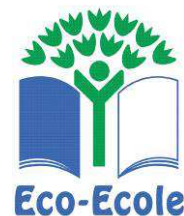
- **Les collaborateurs portent une tenue en fibre citoyenne ; 100 000 tenues ont déjà été fabriquées.**
- **Les serviettes sont fabriquées à partir de fibres recyclées.**
- **Les huiles alimentaires usagées sont récupérées et valorisées comme combustible.**

Mais Elior Restauration lance de nouvelles opérations visant à promouvoir le respect de notre planète, dont voici quelques exemples...

▪ PROJETS DES ECO-ECOLES

Elior Restauration soutient la **Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe** dans le cadre du programme Eco-Ecole. **Eco-Ecole** promeut l'Education au Développement Durable en incitant des établissements scolaires (**écoles primaires, collèges, lycées**) à mettre en place au sein de l'établissement des projets concrets sur les **thèmes des déchets, de l'eau, de l'énergie, de l'alimentation, de la biodiversité et des solidarités**. La méthode Eco-Ecole a pour intérêt de réunir autour de la table l'ensemble des parties prenantes de l'établissement scolaire (direction de l'établissement, personnel administratif, professeurs, élèves, parents d'élèves, élus locaux, associations, fournisseurs et prestataires de service tel qu'Elior Restauration...). Ainsi, la Convention de Mécénat Eco-Ecole affirme la volonté d'Elior Restauration de jouer un rôle prépondérant dans la sensibilisation au Développement Durable à travers des projets concrets.

Le travail de l'ensemble des équipes d'Elior Restauration Enseignement a permis une progression importante du nombre d'Eco-Ecoles chez Elior Restauration Enseignement : 38 en juin 2009, 78 en juin 2010, **118 en juin 2011**.



Alain Hiff (Directeur Général d'Elior Restauration Enseignement) et Bernard Mantiene (Président de la FEEE) signent la 2ème Convention Eco-Ecole le 13 janvier 2011

▪ REDUIRE L'EMPREINTE ECOLOGIQUE AVEC WORGAMIC



Avec l'association Worgamic, Elior Restauration souhaite expliquer aux enfants **le cycle du vivant**. Ainsi, dans le cadre d'une **animation comportant deux demi-journées** à 4 ou 6 mois d'intervalles, explique-t-on aux enfants, au travers de différents jeux, le cycle de vie des matières organiques, l'agriculture, les fruits et légumes de saison... et le lombricompostage. Un **lombricomposteur** est d'ailleurs installé dans l'établissement, dont le rendement est étudié lors de la deuxième séance, qui permet aussi d'aborder la valorisation du compost.

Suite à l'expérience pilote menée en avril 2009 sur l'établissement **Notre Dame des Missions Saint-Pierre à Charenton**, Elior Restauration et Worgamic s'associent pour **développer ensemble une nouvelle animation ludique et interactive** : 2 demi-journées en classe pour comprendre le cycle de l'alimentation et s'initier à la valorisation des déchets par **lombricompostage** (compostage à l'aide de lombrics !).

Durant la première demi-journée, Worgamic propose aux enfants trois jeux portant sur le cycle de l'alimentation : la production, la consommation et la valorisation des déchets.

Ils sont également invités à créer un lombricomposteur pour recycler régulièrement les déchets organiques générés lors de leurs déjeuners.

Quatre à six mois plus tard, Worgamic retrouve les enfants pour faire le bilan de l'opération et valoriser les produits de compost dans des activités de jardinage sur l'établissement scolaire.

Une formidable occasion de transmettre les messages d'avenir et de rencontrer les équipes pédagogiques.

L'année 2011 est une année charnière pour le partenariat Elior Restauration – Worgamic, avec une quarantaine d'animations réalisées sur cette période.



■ AVEC LES ENFANTS, LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

Parce que chaque année dans le monde, un quart de la nourriture est jetée sans avoir été consommée, nous avons souhaité sensibiliser les convives au gaspillage. C'est pourquoi, nous avons développé un kit pédagogique composé d'une affiche et de mobiles mettant en avant **les bons gestes à adopter** pour éviter le gaspillage.



APPORTER AUX ENFANTS LES CONNAISSANCES DES BONS COMPORTEMENTS

Les aliments, leur origine, leur transformation, l'étiquetage... Cette animation « **Sois malin, choisis bien** » vise à donner aux enfants du CE2 au CM2 des clés de compréhension pour devenir des consommateurs responsables.

A travers 3 ateliers dirigés par un animateur Elio Restauration en classe (durée : 1h30), les enfants apprennent à décrypter l'étiquetage alimentaire, connaître l'origine et la transformation des produits.

En fin de séance, **des passeports pour l'avenir** peuvent être remis aux enfants.



■ UNE COMPÉTENCE SPECIFIQUE AUTOUR DU BIO

Afin de répondre aux demandes des collectivités territoriales, Elio Restauration Enseignement a développé son offre de denrées bio.

Avec une gamme de plus de **1 200 produits bio**, Elio Restauration a la capacité de servir **4 millions d'équivalents repas bio** à partir des cuisines centrales. A titre d'exemple, Elio Restauration est à même de servir jusqu'à 20 000 plats bio par jour, pour une seule municipalité.

Les repas bio font l'objet d'une signalétique particulière, qui s'est encore enrichie cette année avec notamment l'affiche ci-contre.



- **LE BILAN CARBONE, UNE DEMARCHE INEDITE EN RESTAURATION COLLECTIVE**

Deux cuisines centrales ont fait l'objet d'un bilan carbone de leurs installations, réalisés selon la méthode de l'Ademe par deux bureaux d'études différents. Les sites audités mettent en oeuvre leurs plans d'action respectifs afin de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Une analyse détaillée de ces travaux va permettre de déployer cette démarche dans le Groupe.

- **LE VEHICULE ELECTRIQUE**

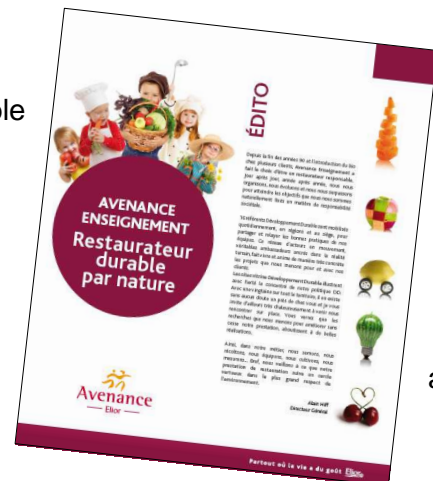
Elior Restauration Enseignement a développé le **tout premier véhicule électrique frigorifique** en restauration collective d'une autonomie de 120km. Grâce à ce véhicule silencieux et non polluant les tournées s'effectuent dans le respect de l'environnement.



- **LA SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

En 2010, plus de 1 400 actions de Développement Durable ont été menées du 1er au 7 avril : Chasse au gaspillage, animations Bio, Commerce Equitable, mise en avant des produits locaux, nutrition etc...

Pour 2011, Elior Restauration Enseignement inaugure une vingtaine de sites vitrines DD partout en France sur les thèmes des Achats responsables, des Déchets, des Modes de conditionnement/Logistique et de l'Education Développement Durable.



au



Achats responsables

+ Bio

Tous les sites vitrines ont fait le pari du Bio, et souvent du Bio local ! Menus 100% Bio, sensibilisation des enfants avec notre mascotte Lulu ou en partenariat avec nos fournisseurs...



+ Equitable

Ateliers de cuisine sur le chocolat équitable avec les élèves du Lycée Notre-Dame d'Espérance (St. Nazaire), stands équitables au Mont-Saint-Jean (Antibes), à la Cité Scolaire Internationale (Lyon) et à l'Immaculée Conception (Villeurbanne)...

+ Local

Le local, c'est aussi de l'autre côté de l'Océan ! 100% des repas servis dans les 35 écoles de la Réunion étaient issus de la production locale.



Conditionnement et logistique

+ Barquettes biodégradables

Les Villes de Rosny-sous-Bois et du Plessis-Robinson ont testé les premières barquettes biodégradables.



+ Véhicules électriques

Depuis janvier 2011, c'est en camion réfrigéré 100% électrique que sont livrés chaque jour les 1500 repas dans les écoles de Vélizy (78).



Grâce à ce véhicule silencieux et non polluant, les tournées s'effectuent dans le respect de l'environnement.

Gestion des déchets



+ Composteurs

A Elois, Antibes, Mesnieres-en-Bray, Saint-Maur-des-Fossés ou encore Villars-Bonnot, on met ses déchets organiques dans les composteurs.

+ Digesteurs

Pendant la semaine du DD, les villes de Rosny-sous-Bois et du Plessis-Robinson ont testé les digesteurs. Le volume des déchets organiques peut être diminué jusqu'à 97% !



Education au développement durable

+ Worganic

Notre-Dame de la Miséricorde à Metz, Notre-Dame Les Oiseaux à Verneuil-sur-Seine, Blois, Toulon, Saint-Joseph à Mesnieres-en-Bray, le Plessis-Robinson... Tous ont accueilli à leur tour les célèbres vers de terre et la Moulibox !



+ Sois malin, choisis bien

A Toulon, l'animation « Sois malin, choisis bien » permet aux enfants de comprendre la signification des labels et étiquettes présents sur les emballages des produits alimentaires.

LES NOUVEAUTES

▪ LA NOUVELLE LETTRE MENUS

Elior Restauration diffuse toutes les 8 semaines à chaque parent d'élève demi-pensionnaire de votre ville, une lettre locale qui précise les menus et les événements locaux.



▪ DES NOUVEAUX JEUX INTERACTIFS DANS LES RESTAURANTS SCOLAIRES AVEC LUDIBON



Elior Restauration a développé une borne proposant aux enfants des écoles primaires **un vrai contenu pédagogique et nutritionnel**.

Ludibon est en libre accès pendant le temps du repas et permet aux enfants de se distraire tout en se cultivant sur les thématiques suivantes : nutrition, développement durable, équilibre alimentaire ... Les jeux sont renouvelés régulièrement et accessibles pour les enfants du CP jusqu'au CM2 avec une progression de l'apprentissage au fil des mois.

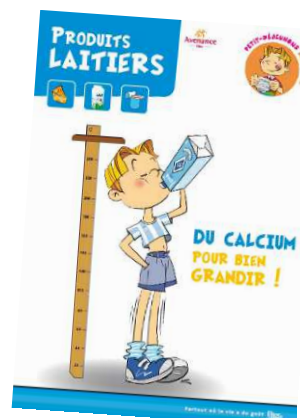
▪ UNE NOUVELLE ANIMATION AUTOUR DU PETIT DEJEUNER

- KIT ENFANTS



Le petit déjeuner représente un apport essentiel dans l'alimentation quotidienne des enfants. Et pourtant, il est souvent pris à la va-vite, voire oublié.

Grâce à cette animation, Elior Restauration souhaite rappeler à ses convives **les règles du bien-manger au petit déjeuner !**



▪ **L'OBSERVATOIRE DU GOUT : MESURER LA CONSOMMATION DES PLATS DANS LES RESTAURANTS POUR FAIRE EVOLUER LES RECETTES EN FONCTION DES GOUTS DES CONVIVES**

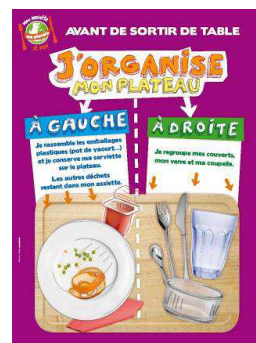
- > Une modernisation globale de la démarche de mesure de la consommation des repas (anciennement le BQR) : nouveaux nom, logo, feuille d'évaluation, portail, supports de communication, etc...
- > Un outil qui sera déployée en septembre-octobre 2011 sur 26 cuisines centrales, ce qui représente 60 contrats
- > Une mesure de la consommation des plats dans plus de 600 restaurants scolaires
- > Mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des repas au niveau national, pour prendre en compte la satisfaction de nos convives en amont.



▪ **GESTION DES DECHETS : CREATION D'UNE TABLE DE DEBARRASSAGE ET DE TRI**

Parce qu'il est important de sensibiliser nos convives au gaspillage des aliments et à la valorisation des déchets issus des repas, nous avons développé une table de débarrassage et de tri pour sensibiliser les enfants et les adolescents au tri sélectif et à la valorisation des déchets issus de leur repas.

Ergonomique pour les convives et le personnel, elle est modulable pour s'adapter à l'espace disponible et agrémentée d'une signalétique qui en explique l'utilisation et l'utilité »



- **LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET LE RESPECT DES BESOINS NUTRITIONNELS DE CHACUN : LE COUP DE FOURCHETTE**

Le meuble de réassortiment chaud permet d'offrir à nos convives, dans la salle à manger, la possibilité de se resservir à tout moment. Ainsi chacun se sert de la quantité dont il a besoin à la bonne température.

Ce meuble « Coup de Fourchette » a été pensé pour être pratique pour nos convives et esthétique dans la salle à manger. Il favorise la réduction des déchets alimentaires.



L'EDUCATION PASSE AUSSI PAR LE GOUT

Nourrir les enfants et les jeunes est un enjeu d'avenir essentiel que nous voulons partager avec vous :

- **Enjeu de santé**, avant tout, car les nouveaux risques alimentaires et l'évolution des comportements font de l'alimentation une problématique centrale de notre société : l'école est justement le meilleur endroit pour apprendre les bonnes conduites alimentaires.
- **Enjeu social**, aussi : aux âges de l'apprentissage de la vie en société, les moments de repas sont bien sûr un temps fort, l'opportunité d'une plus grande ouverture aux autres et au monde.
- **Enjeu culturel**, enfin. Depuis plus de trente ans, les personnels d'Elior Restauration revendiquent leur métier : restaurateur. Et s'attachent à faire découvrir à leurs convives les plaisirs de la table, à travers la diversité des plats et aliments de nos régions et d'ailleurs.

▪ LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'ELIOR RESTAURATION

C'est cette conviction qui anime les hommes et les femmes d'Elior Restauration Enseignement. C'est elle qui nous permet de nous affirmer aujourd'hui comme le partenaire de référence du monde de l'éducation et de ceux qui partagent nos ambitions.

La politique nutritionnelle d'Elior Restauration Enseignement se concrétise ainsi quotidiennement par l'équilibre de nos menus, bien sûr, mais aussi par des animations et concepts de restauration proposés et mis en oeuvre pour vous accompagner au mieux dans votre mission.

Parce que pour nous, l'éducation passe aussi par le goût.

7 engagements pour mettre en oeuvre cette politique à vos côtés :

- Etre le meilleur relais des instructions publiques
- Favoriser les bonnes conduites alimentaires des enfants et des jeunes
- Associer toujours santé et plaisir
- Privilégier la qualité
- Prévenir l'obésité et les maladies cardiovasculaires
- Renforcer les apports nutritionnels
- Mieux prendre en compte les spécificités physiologiques ou sociales.

LES CONCEPTS POUR ENFANTS

▪ LE SELF QUI FAIT GRANDIR

Avec cette formidable innovation, Elior Restauration garantit le véritable équilibre nutritionnel, car tout en ayant une autonomie dans son choix et dans la manière de se servir, l'enfant ne déséquilibre jamais son repas. En effet, l'offre alimentaire a été conçue selon des critères de "choix piloté" (choix équivalents sur le plan nutritionnel).

Le buffet d'entrées, de laitages et de desserts est accessible des deux côtés. Les enfants ont le choix et se servent eux-mêmes. L'attente est ainsi réduite et l'offre adaptée aux différents âges et personnalités.

L'enfant va ensuite choisir le meilleur moment pour prendre son plat chaud. C'est une hôtesse qui assure le service. Il peut ainsi manger à son rythme et gérer son temps comme il le souhaite.

Tout a été créé pour le bien-être des enfants : des circulations plus fluides et plus courtes, des plateaux moins lourds, des meubles à la hauteur des enfants, aux formes arrondies.

Ce concept est présent dans plus de 400 écoles primaires.



NOUVEAUTE : la nouvelle signalétique du Self Qui Fait Grandir et l'Arbre à Palabres

Pour développer la convivialité et le bien-être des enfants

Pour que le repas demeure un moment de détente et de plaisir, Elior Restauration a développé une signalétique d'ambiance adaptée aux enfants : à travers des petits personnages humoristiques, aux formes alimentaires, les enfants sont accompagnés tout au long de leur repas.

Les couleurs sont vives, le ton est enjoué, les personnages avenants, ... tout incite à déjeuner dans un environnement détendu et convivial.

De nombreux supports de signalétiques viennent jaloner le parcours des enfants, à commencer par une toise géante à l'entrée du restaurant et une frise murale particulièrement dynamique.

Les petits personnages sont repris sur les meubles de distribution pour signaler l'offre alimentaire : entrées, laitage, desserts, ...



Pour s'adapter à l'harmonie des lieux, nous vous proposons plusieurs coloris pour les meubles de distribution : bois wengé, gris, vert pomme, ... ces éléments seront à définir ensemble avant l'implantation du concept.

Pour favoriser les bonnes conduites alimentaires

Elior Restauration apporte aussi une dimension pédagogique et éducative à la signalétique, en particulier sur le thème de la nutrition et des bons comportements alimentaires.

Une grande affiche panoramique reprend les 7 familles d'aliments et leurs bénéfices sur la santé.



Pour sensibiliser au développement durable

Désormais inscrite au programme scolaire, la sensibilisation au développement durable doit être relayée dans le restaurant scolaire.

Une affiche située au dessus de la table de débarrassage incite les enfants au tri des déchets.

Une grande fresque murale reprend la saisonnalité des fruits et des légumes.



Pour que les parents sachent tout sur le menu de la semaine

Grand format pour plus de visibilité, couleurs vives et attrayantes, graphisme façon BD... Des supports menu spécifiques au Self Qui Fait Grandir sont fixés à l'entrée de la salle à manger et à l'entrée de l'école.



Pour échanger avec les enfants : l'Arbre à Palabres (EN OPTION)

Entièrement conçu et imaginé par Elios Restauration, l'Arbre à Palabres est un élément ludopédagogique installé dans la salle de restaurant et destiné à échanger et communiquer avec les enfants sur des thématiques variées :

- nutrition
- développement durable
- coutume et tradition des cuisines du monde
- bons comportements alimentaires



dont la moitié correspond aux saisons automne-hiver et la seconde moitié aux saisons printemps-été.

L'Arbre à Palabres est en carton alvéolé, entièrement éco-conçu et mesure environ 1,70m. Il peut être monté et démonté aisément.

Il est animé par une hôtesse de restaurant: chaque semaine un thème est abordé et les feuilles de l'arbre sont le support d'échange avec les enfants. Chaque feuille comprend un petit texte et une illustration. Il y a 36 feuilles,



Le principe est simple : l'Arbre à Palabres vit au rythme des saisons et sert de support pour communiquer auprès des enfants.

L'Arbre à Palabres est installé en début d'année scolaire, il est alors recouvert de feuilles. Au fil des semaines et de la saison qui passe, les feuilles sont collectées et servent d'échange avec les enfants. Vers le mois de mars, l'arbre est entièrement nu. L'hôtesse de restaurant passe alors aux

feuilles printemps-été : elle va, au fil des semaines, repositionner les feuilles sur l'arbre jusqu'à la fin de l'année scolaire où l'arbre sera alors complètement recouvert de feuilles.

▪ LE RESTAURANT DES TOUT-PETITS

Pour faire du déjeuner un moment de détente à la fois pédagogique et ludique.

Un service adapté à chaque étape du développement moteur :

- Un circuit court pour les plus petits : l'intégralité du repas leur est servi à la table pendant les premiers mois. Ils apprendront petit à petit à devenir autonomes au cours de la période scolaire
- Un buffet d'entrées, de produits laitiers et de desserts pour les moyennes et grandes sections
- Un circuit responsabilisant pour les moyennes et grandes sections : les enfants choisissent eux-mêmes la plus grande partie de leur menu avant d'être conduits à table où leur est servi le plat chaud

Des hôtesse d'enfants spécifiquement formées pour susciter l'intérêt des tout-petits et faire du temps du repas un nouveau jeu :

- Les enfants sont intéressés et intégrés
- Le repas devient un moment de calme
- Les rapports entre enfants gagnent en sociabilité
- Les échanges entre adultes et enfants sont de meilleure qualité

Ce concept est présent dans près de 120 écoles maternelles.



Un outil éducatif pour découvrir le goût, l'hygiène et la sociabilité :

- La “**Table des Curieux**” : ce lieu d'accueil conçu comme une zone apéritive permet de découvrir des aliments, connus ou inconnus, en les goûtant mais aussi à travers des communications pédagogiques sur l'origine, la saveur, la couleur, la forme :
 - ✓ Comment pousse un radis ?
 - ✓ La tomate, c'est salé ou sucré ?
 - ✓ Et le citron, amer ou acide ?



NOUVEAUTE : la nouvelle signalétique du Restaurant des Tout-Petits

Pour que les parents sachent tout sur le menu de la semaine

Grand format pour plus de visibilité, couleurs vives et attrayantes, graphisme évocateur, des supports menu spécifiques Le Restaurant des Tout-Petits sont fixés à l'entrée de la salle à manger et à l'entrée de l'école. Le logo « agriculture biologique » est indiqué dans le cas de produits bios.



De la chaleur et de l'ambiance dans le restaurant

La salle à manger apportera elle aussi une dimension pédagogique et éducative. La signalétique contribue à la décoration de l'espace de restauration mais également à l'apprentissage des bons comportements alimentaires. Convivialité, éveil et humour sont les caractéristiques de cette signalétique de salle qui accompagne les enfants depuis l'entrée du restaurant jusqu'à la sortie.

Les petits intégreront des notions simples sur les valeurs et les bienfaits d'une alimentation grâce à des supports variés illustrés par une mascotte, la pomme.



Plusieurs thématiques sont abordées :

- La saisonnalité des fruits et des légumes, au travers d'une grande fresque murale retraçant les 4 saisons et les principaux fruits et légumes correspondants.
- La nutrition et en particulier les 7 grandes familles d'aliments imagés sur un planisphère.



La convivialité est renforcée avec la présence d'un tapis de bienvenue pour accueillir les enfants et d'une frise murale qui oriente les enfants vers l'entrée du restaurant.



Pour s'adapter à l'harmonie des lieux, nous vous proposons plusieurs coloris pour les meubles de distribution : chêne clair, aubergine, vert anis, ... ces éléments seront à définir ensemble avant l'implantation du concept.

UN NOUVEAU MODE DE RESTAURATION

- **CUISINE O'PLURIEL : SOUPLESSE ET VARIETE AU SERVICE DU GOUT**



Le Concept Cuisine O' Pluriel a été renforcé au cours de l'année et l'accent sera mis en 2011-2012 sur le déploiement de cette offre innovante qui représente une alternative qualitative (certaines recettes sont élaborées en partenariat avec l'institut Paul Bocuse) aux deux modes de production traditionnels les repas livrés et la restauration sur place, particulièrement adaptée aux collégiens.

Cuisine O'pluriel est une solution complète d'élaboration des repas, inédite, moderne et adaptable.

Conçue pour répondre aux attentes de nos clients, elle présente de nombreux avantages :

- Davantage de choix chaque jour pour nos convives,
- une gestion plus simple d'un nombre de couverts fluctuant,
- la possibilité d'élaborer des repas dans des locaux exigus, en limitant les équipements nécessaires,
- Une offre alimentaire équilibrée, variée et de qualité,
- Des recettes qui se renouvellent.

Cuisine O'pluriel, c'est avant tout une offre alimentaire séduisante, préparée sur place, avec une grande attention portée à la présentation des plats. Les menus sont définis en deux cycles de 8 semaines, automne-hiver et printemps-été. Validés par une diététicienne, ils sont régulièrement enrichis de nouvelles recettes et de repas d'animation.

Cuisine O'pluriel propose chaque jour 4 choix d'entrées, de fromages et de desserts et 2 choix de plats principaux. Au minimum un produit issu de l'agriculture biologique est proposé chaque semaine.

Elior Restauration Enseignement affiche clairement sa volonté de privilégier le goût en s'appuyant sur les compétences des Chefs de l'Institut Paul Bocuse, renommé pour son savoir-faire en matière d'arts culinaires et de gastronomie. Ainsi, des recettes sont créées

spécifiquement pour Cuisine O'pluriel. Traditionnelles ou créatives, elles sont pour nos convives la promesse de repas appétissants et goûteux.

Le concept repose sur des préparations simplifiées par rapport à la restauration traditionnelle, grâce à une sélection de denrées élaborées ou semi-élaborées de qualité. La mise en œuvre s'appuie sur une équipe Elior Restauration animée par un Chef de Restaurant, ou sur un assistant technique qui accompagne l'équipe de l'établissement. Un module de formation spécifique garantit la qualité et le respect de la mise en œuvre. Enfin le matériel a été dimensionné selon le nombre de convives. Il est ajusté au cas par cas, en tenant compte des équipements disponibles sur place. Objectif : minimiser l'investissement.

Aujourd'hui, plus de 15 établissements ont déjà fait le choix de Cuisine O'pluriel, pour une restauration évolutive, moderne et de qualité.

- > Une **offre alimentaire séduisante**, basée sur une sélection de produits spécifiques et de qualité
- > Des **repas composés sur place**, selon des modes opératoires précis
- > Une **équipe formée**
- > Des **équipements** qui respectent les contraintes des locaux



LA SECURITE DES ALIMENTS : UNE PRIORITE ABSOLUE

▪ LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN

Au sein de la Direction de la Qualité et Sécurité Alimentaires Elior, le Service Qualité Produits élabore des cahiers des charges regroupant les exigences qualité et sécurité des aliments, nécessaires au référencement des fournisseurs. Ainsi, les fournisseurs de matières premières référencés doivent répondre à ces exigences, afin d'apporter les meilleures garanties en terme de qualité, sécurité et traçabilité.

Les produits référencés font l'objet de contrôles définis par le Service Qualité des Produits :

- contrôles organoleptiques (aspect, goût, couleur...) réalisés à la Cuisine d'Essais Elior,
- contrôles physico-chimiques et microbiologiques réalisés par des laboratoires indépendants et accrédités.

○ Suivre les fournisseurs référencés :

Les fournisseurs sont soumis à des audits annuels par des cabinets extérieurs qui vérifient les conditions sanitaires, les procédures de traçabilité et le respect des exigences Elior sur les sites de production. Les fournisseurs ne respectant pas les exigences Elior ne sont pas référencés.

○ Contrôler les conditions de livraison

Lors des réceptions de marchandises, sont contrôlés :

- La conformité de la commande,
- La température à réception des produits,
- L'intégrité des conditionnements, l'aspect des produits,
- L'origine pour les viandes bovines,
- La conformité de l'étiquetage et la vérification des DLC/DLUO.

○ Contrôler les conditions de préparation des repas

Elior a élaboré un manuel HACCP (Hazards Analysis Critical Control Point) qui identifie, évalue et permet de maîtriser les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments. Il définit ainsi les méthodes de travail et règles d'hygiène permettant d'assurer la sécurité des préparations.

Les équipes d'encadrement d'Elior contrôlent au quotidien l'application de ces règles sur tous les restaurants. Ce contrôle est complété par des interventions du laboratoire indépendant et accrédité COFRAC qui réalise sur chaque site des audits de sécurité alimentaire et de structure ainsi que des prélèvements de produits finis et de surfaces en vue d'analyses microbiologiques.

■ PRÉVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES

○ Mieux anticiper les risques : le Comité Scientifique Elior

Ce comité rassemble des experts extérieurs renommés dans les disciplines de la microbiologie, de l'hygiène alimentaire, de la nutrition, de l'allergologie et de la toxicologie. Il se réunit tous les trois mois et émet des propositions concrètes sur des sujets précis (filiales d'approvisionnement, choix de produits, contrôles spécifiques, méthodes de travail, exigences de cahiers des charges), qui peuvent se traduire en exigences spécifiques pour Elior.

Deux exemples de décision mise en œuvre par l'entreprise après proposition du Comité Scientifique :

- Les produits ionisés ou contenant des ingrédients ionisés ne sont pas référencés.
- Les produits étiquetés OGM ne sont pas référencés.

○ Assurer une veille permanente et la mise en place effective d'une politique de qualité et de sécurité : le rôle de la Direction de la Qualité et de la Sécurité Alimentaires Elior.

En liaison avec le Comité Scientifique, les experts de la DQSA assurent une veille permanente sur tous les domaines de l'alimentation tant au niveau scientifique que technologique ou réglementaire.

Ils définissent la politique qualité et sécurité alimentaires applicable dans tous les sites du groupe.

En collaboration avec le service Formation du Groupe, ils conçoivent et mettent en place la formation à l'hygiène applicable sur tous les sites du groupe.

Ils veillent à l'application concrète des décisions du Comité Scientifique.

○ Prévenir et gérer les crises

La prévention des crises est assurée par le lien étroit entre la DQSA et le Comité Scientifique qui permet de prendre en compte les informations relatives à des crises potentielles et de décider de mesures d'anticipation.

En cas de crise, un système d'alerte permet, dès la connaissance d'un produit suspect (résultats d'autocontrôles ou informations par la Direction Générale de l'Alimentation), d'informer en temps réel tous les restaurants du groupe et de bloquer ou de retirer de la consommation les produits suspects s'il y a lieu.

▪ NOS DISPOSITIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE

○ La législation (réglementation européenne)

- Pour éviter la propagation de la maladie ESB : interdiction des farines animales depuis 1994 pour tous les ruminants et abattage sélectif des troupeaux lors de la détection d'un cas ESB
- Pour protéger les consommateurs : dépistage systématique à l'abattoir sur les bovins de plus de 48 mois et retrait des matières à risque sur les carcasses de bovins destinés à la consommation (moelle épinière, colonne vertébrale, cervelle, yeux, amygdales, rate, intestins)
- Transparence de l'étiquetage : toutes les viandes bovines crues, pièces ou hachées doivent être étiquetées comme suit :
 - Pays de naissance, d'élevage et d'abattage
 - Numéro d'agrément de l'abattoir
 - Pays du site de découpe de la viande et numéro d'agrément
- Information de l'origine dans les restaurants pour chaque service de viande bovine.

○ Les dispositions spécifiques à Elior, au-delà de la législation

- Gammes de viandes bovines et fournisseurs sélectionnés par ELIOR

Les fournisseurs de viande doivent tous être audités par un cabinet indépendant pour être référencés. Les fournisseurs qui ne sont pas jugés satisfaisants ne sont pas référencés chez Elior.
- Limitation des pays d'approvisionnement par une liste positive définie avec l'aide du Comité Scientifique Elior.
- Transparence sur l'utilisation et l'origine des viandes.
- Tenue d'un registre de traçabilité sur chaque restaurant et site ELIOR, qui archive l'origine des viandes et produits à base de viandes bovines servis dans l'année en cours et l'année qui précède. Ce registre de traçabilité répertorie, pour toutes les viandes bovines crues, les pays de naissance, d'élevage et d'abattage des animaux. Le décret du 17 décembre 2002 impose l'affichage de l'origine de la viande bovine. Avec le registre de traçabilité, Elior va plus loin en imposant l'archivage.
- Introduction du steak haché cuit à cœur suite à la recommandation de la DGAL (2006) : en juillet 2006, suite à une information du Ministère de l'Agriculture sur les dangers liés à la bactérie Escherichia coli O157 H7, susceptible d'être présente dans la viande de bœuf hachée, Elior Restauration a décidé de supprimer les steaks hachés crus pour les populations sensibles. Cette bactérie est détruite par une cuisson à cœur.

Dans ce contexte, les actions menées en amont par la Direction Qualité et Sécurité Alimentaires ont été renforcées. Des analyses avec recherche de la bactérie E. coli O157 H7 sont demandées à nos fournisseurs. Des points de contrôle ont été ajoutés lors des audits de ces fournisseurs.

Parallèlement, nous avons développé, en collaboration avec un industriel du secteur, un steak haché cuit à cœur à une température supérieure à + 65°C dont les qualités nutritionnelles et organoleptiques répondent à l'attente de nos consommateurs.

Ce nouveau steak haché de bœuf, unique sur le plan gustatif et sanitaire, est inclus dans nos menus à destination des enfants des écoles maternelles et élémentaires.

LES ANIMATIONS

En 2009 /2010, l'objectif est d'expliquer la **biodiversité sous toutes ses formes** aux convives et de les sensibiliser à cette notion.

En 2010/2011, nous avons choisi de faire découvrir à nos convives les **richesses culinaires** et les **initiatives prises en faveur de l'environnement dans différents pays ou régions de France**.

Les animations sont annoncées en début d'année grâce au calendrier affiché dans les restaurants.



▪ LES ANIMATIONS CALENDAIRES

L'animation est avant tout dans l'assiette, avec des menus de fête traditionnels ou plus créatifs.

Affiches et kakémonos animent l'espace de restauration le temps de l'opération.



Noël



Halloween

▪ LA SEMAINE DU GOÛT (OCTOBRE 2011)

Cette année, Les métiers de Lulu à travers les régions françaises sont à l'honneur :

Lulu est ainsi tour à tour :

- ✓ Pêcheur dans la région Nord-Pas-de-Calais
- ✓ Crémier en Normandie
- ✓ Pâtissier dans le pays du Rhône
- ✓ Maraîcher en Anjou
- ✓ Producteur d'huile d'olive au Pays niçois

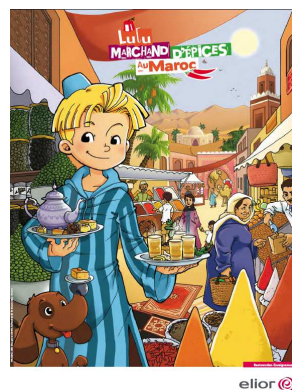
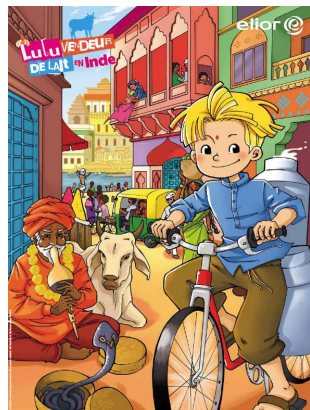


Kits riches en éléments de décoration : Kakémonos, frises, guirlandes... mais aussi toques de cuisinier pour le personnel...

▪ LES THEMATIQUES EN MARS, MAI ET NOVEMBRE 2011

Lulu en parfait détective, mène l'enquête à travers le monde pour résoudre différentes énigmes sur des animaux en voie de disparition.

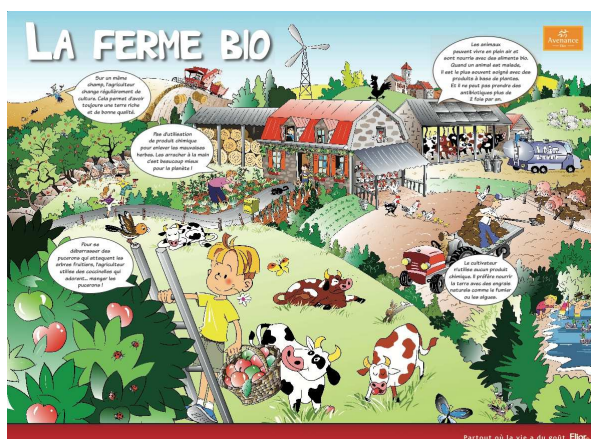
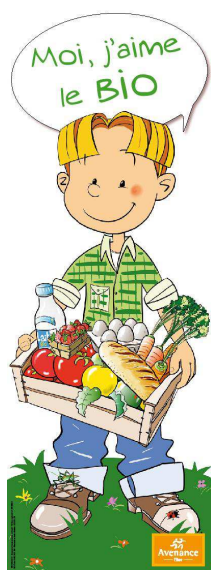
- en mars, Lulu cueilleur de poires
- en mai, Lulu marchand d'épices au Maroc
- en novembre, Lulu livreur de lait en Inde



Très visibles, ces animations comprennent des affiches, des éléments de décoration liés au thème, des accessoires pour le personnel.

FAIRE DECOUVRIR LE BIO A NOS CONVIVES

L'agriculture biologique constitue un facteur essentiel du développement durable. Grâce à un kit d'animation pédagogique visible et attractif, Elior Restauration explique aux enfants les principes incontournables de la filière bio. Les enfants retrouvent dans l'assiette des produits bio à déguster !



Pour chaque enseignant, le kit intègre des suggestions d'activité pour expliquer aux enfants ce qu'est le Bio, ainsi que les modes de culture et de fabrication des produits biologiques.

Pour les enfants, il est possible de remettre un document ludo-pédagogique d'initiation au monde du Bio ou un sachet de graines de basilic bio.



LES ANIMATIONS CINEMA

Elior Restauration lance des opérations cinéma tout au long de l'année avec des places de cinéma et des produits dérivés des films à gagner.

Enfants : Animals United



▪ UN FRUIT POUR LA RECRE

Lancée en 2008 par le **Ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche et cofinancée par l'Union européenne**, l'opération « Un fruit pour la récré » a pour objectif d'organiser dans les communes et établissements participants des **distributions de fruits aux élèves de maternelle et primaire** et d'inciter ainsi les enfants à prendre de bonnes habitudes alimentaires dès le plus jeune âge.

Elior Restauration Enseignement a donc souhaité s'associer à cette démarche en développant des supports pédagogiques conjointement avec le Ministère et en relayant l'opération auprès de nos clients, via un kit Animations.



Outils :

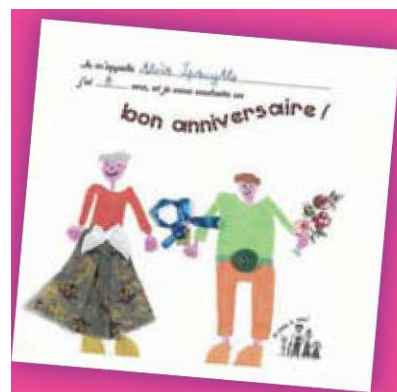
- 4 affiches
- Leaflets jeux primaires
- Flip book maternelles

▪ LES ANIMATIONS INTERGENERATIONNELLES

« On pense à vous » :

Les enfants reçoivent des supports qu'ils doivent décorer avec créativité et imagination. Ces œuvres pleines de tendresse sont envoyées aux résidents des maisons de retraite ou aux personnes âgées bénéficiant de repas livrés.

Les enfants de maternelles décorent un poster, tandis que les élèves des classes primaires créent des cartes d'anniversaire.



- **TOUT AU LONG DE L'ANNEE, LES ANIMATIONS PRODUITS**

En parfaite cohérence avec le PNNS, Elior Restauration s'associe à la « **Semaine Fraich'Attitude** » afin de valoriser les fruits et légumes dans les menus et s'inscrit dans un partenariat avec la **Fondation Bonduelle** afin de rendre attractifs les légumes.

Elior Restauration travaille également avec la Section Nationale **Pomme** pour valoriser ce fruit dans les restaurants, et avec le CIV pour animer les repas autour de la **viande**.



LES ALLERGIES ET LES REGIMES

- **SAVOIR ANTICIPER**

Les allergies sont une préoccupation de plus en plus forte en restauration scolaire : 8% de la population pédiatrique en souffre, contre 3,2% pour la population générale. Dès début 2000, Elior Restauration a mis en place une procédure d'accueil des enfants et de leurs paniers repas préparés par les familles.

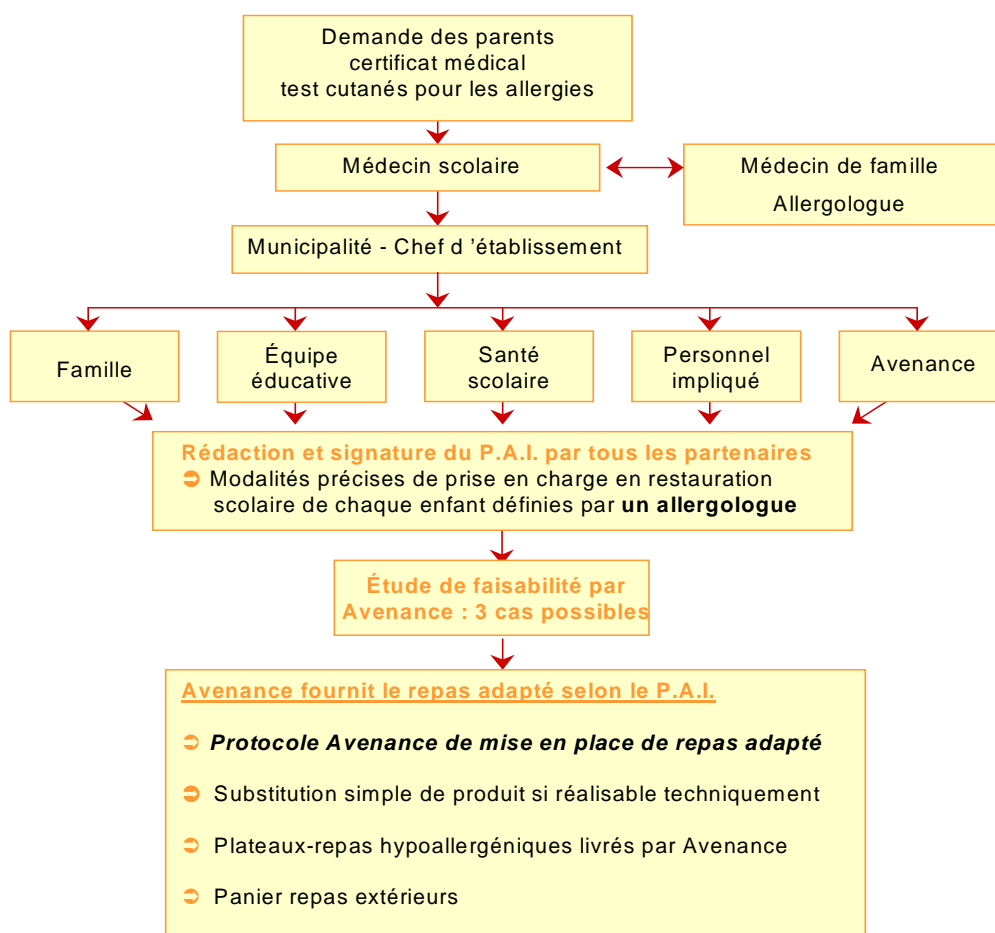
▪ LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISÉ ELIOR RESTAURATION

La procédure a été validée par les services de santé de la Direction de l'enseignement scolaire et publiée dans la revue du ministère de l'Éducation nationale, « Réadaptation ». Elle permet à toutes les personnes qui entourent l'enfant de lui assurer un suivi limitant au maximum les risques liés à l'allergie, dans le strict respect des règles d'hygiène.

Elior Restauration a par ailleurs été partenaire de l'AFPRAL (association Française pour la

Procédure de mise en place d'un Projet d'Accueil Personnalisé (P.A.I.)

pour les enfants nécessitant un régime alimentaire particulier



prévention des allergies) : un guide a été édité pour favoriser « l'accueil en restauration collective des enfants porteurs d'allergies ou d'intolérances alimentaires ».

Lorsqu'un diagnostic d'A.A. est posé par le médecin traitant, il doit être systématiquement vérifié et confirmé par un allergologue. Le médecin scolaire rédige le PAI et donne toutes les informations utiles à l'équipe éducative et au personnel impliqué (restauration scolaire...).



LA DÉMARCHE QUALITÉ ELIOR RESTAURATION

▪ LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2008

Au printemps 2011, l'AFAQ a reconduit la certification pour 3 ans de 19 cuisines centrales d'Elior Restauration dont **la cuisine centrale de Gonesse** ainsi que le siège selon le référentiel ISO 9001 version 2008 (norme de management de la qualité).

Elior Restauration se positionne comme la première entreprise du marché de restauration collective gérant autant de sites certifiés en ISO 9001 pour l'élaboration des menus, la fabrication et la livraison de repas en liaison froide, et la réalisation de prestations associées (activités de services contractuelles et complémentaires).

Depuis plus de 30 ans, nos équipes construisent la Qualité pour maîtriser :

- La qualité de nos approvisionnements et de nos produits ainsi que la présentation des plats (qualités gustatives),
- L'équilibre des repas (qualité nutritionnelle, santé)
- L'hygiène des préparations et la sécurité alimentaire des repas (qualité hygiène).

Pour maîtriser la qualité de ses prestations, la faire reconnaître et obtenir la confiance de ses clients, Elior Restauration s'est engagée dès 1990 dans une démarche d'Assurance Qualité (la norme ISO 9002). Toujours soucieuse d'affirmer sa volonté d'anticiper sur l'évolution de son environnement, de valoriser son savoir-faire, et de renforcer la confiance de ses clients, Elior Restauration a très vite fait évoluer son organisation qualité vers un système de Management de la Qualité.

L'intérêt de ce système de management de la qualité est d'être fondé sur l'aptitude de l'entreprise à écouter et à communiquer avec ses clients et sur sa capacité à améliorer en continu ses performances avec pour objectif final la satisfaction toujours renouvelée de ses partenaires et de ses convives. C'est ce professionnalisme que nous proposons aujourd'hui à nos clients.

Concrètement Elior Restauration, dans le cadre de cette démarche qualité, a mis en place l'ensemble des moyens appropriés pour :

- recenser les besoins présents et futurs de ses clients partenaires et convives,

- répondre à toutes les exigences contractuelles en élaborant des spécifications de production ou de service, et en fixant des objectifs qualité mesurables,
- maîtriser l'ensemble des processus mis en œuvre dans le cadre des missions qui lui sont confiées depuis la prise de commande jusqu'à l'encaissement auprès des convives en passant par toutes les opérations de conception de menu, d'élaboration des repas, de livraison et de service,
- mettre à disposition de ses clients partenaires et des services officiels la preuve du respect de ses engagements,
- mesurer quotidiennement le niveau de satisfaction des convives avec un baromètre qualité et déclencher des plans d'actions d'amélioration,
- être à l'écoute des besoins d'évolution formulés et y répondre par les performances de son organisation,
- communiquer aux clients et à ses équipes les résultats qualité de l'entreprise et son orientation vers l'amélioration continue.

▪ LE BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS PARTENAIRES IPSOS

Elior Restauration confie chaque année à l'Institut IPSOS la réalisation d'un baromètre de satisfaction auprès de ses clients partenaires.

En 2011, les interviews ont été conduites par téléphone entre le 13 janvier et le 14 février sur un échantillon représentatif de 205 clients.

91 % de nos clients partenaires se disent satisfaits de la relation entretenue avec Elior Restauration Enseignement.

92% de nos clients reconnaissent la qualité de notre restauration.

▪ LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS

Elior Restauration interroge tous les deux ans ses convives afin de recueillir leur sentiment sur la restauration dans leur établissement et d'améliorer, si nécessaire, ses prestations.

936 enquêtes ont été réalisées entre mi-novembre et début décembre 2010, sur la base de questionnaires papier auto-administrés, soit **près de 109 000 convives interrogés** partout en France.

Nos convives sont globalement satisfaits à **81% de nos prestations**. Cette satisfaction atteint en moyenne **83% pour les enfants de primaire en restauration livrée**.

Les résultats précis des enquêtes réalisées au sein de votre municipalité sont joints en annexe.

LA COMMUNICATION AUX FAMILLES

Les parents n'ont d'écho sur la restauration de votre ville qu'à travers les mots de leurs enfants.

Nous leur en disons davantage !

> CANTINES.COM : UN PORTAIL DESTINE AUX ENFANTS, AUX PARENTS ET AUX ENSEIGNANTS

Cantines.com est un site internet innovant qui rassemble les acteurs de la restauration scolaire : collectivités, enseignants, parents et enfants.

Cet outil de communication interactif accompagne familles et équipes éducatives dans la transmission des bons comportements alimentaires. Avec des informations claires et pratiques, il crée, au-delà de l'école, un lien de proximité entre parents, enfants et enseignants.

Il offre un contenu clair et pratique autour de l'équilibre alimentaire avec des espaces réservés aux parents, enfants et enseignants. Il cherche à favoriser les bonnes habitudes alimentaires des enfants et à éveiller leur goût à travers des actions éducatives. Cet outil innovant permet aux parents de consulter les menus de leurs enfants et de régler les frais de restauration en ligne. L'objectif de Cantines.com est d'offrir un outil de proximité aux communes.



Le **nouveau site** doit permettre de mieux répondre à vos attentes :

- Plus dynamique : des fréquences de mise à jour renforcées
- Une image moderne, innovante et attractive de votre ville.
- Une grande souplesse dans la structure du site, avec des rubriques personnalisées sur le restaurant scolaire de la ville.
- De nombreuses informations en phase avec les attentes des familles et des équipes pédagogiques mises à jour régulièrement.
- Une solution de paiement en ligne pour les DSP et les marchés publics.

Les principales évolutions :

Pour les parents :

- Création d'une rubrique dédiée et valorisée « MA VILLE » : un édito, de nouvelles rubriques dédiées à votre actualité comme le Développement Durable, les commissions de restauration, etc.
- Valorisation des restaurants scolaires grâce aux animations locales, avec des reportages, une galerie photos,
- Valorisation de la rubrique « MON COMPTE »
- Plus d'information NUTRITION : Actualités nutrition, suggestions de menus du soir, recettes de saisons, etc.

Pour les enfants :

- Des contenus « LUDIQUES » : jeux, recettes,
- Des contenus pédagogiques « NUTRITION » : quiz, informations sur les produits

Pour les enseignants et les animateurs :

- Des contenus pratiques : fiches pédagogiques, exercices, quiz,



ELIOR EN BREF

Cette année chez Elior...

- **Novembre 2010** : du 22 au 26 novembre, le chef étoilé Michel Sarran a proposé son menu au restaurant du 8^{ème} Ciel à l'heure du déjeuner dont voici quelques exemples de plats : une soupe crémeuse de haricots tarbais, agneau de 7 heures à la tapenade.
- **Fin mai 2011**, le groupe Elior a signé une convention avec l'Agefiph pour l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap sur le périmètre de ses activités de restauration collective en entreprise et administration. Cet engagement vient étendre les actions déjà existantes au sein du Groupe en leur faveur.
- **Juillet 2011** : Elior arrive sur les Champs-Élysées. L'Atelier Renault Café situé sur la plus belle avenue du monde vient d'ouvrir ses portes après 6 mois de travaux pour y créer une atmosphère plus moderne. Les beaux jours de l'été permettront de profiter d'une terrasse offrant une vue imprenable sur les Champs-Élysées
- **Août 2011** : Alors que la Cité de l'Automobile de Mulhouse proposait à ses visiteurs de nouveaux locaux, le Groupe a remporté le contrat de restauration et a ouvert le 1er juillet dernier de nouveaux points de restauration (cafétéria, vente à emporter etc.). Tous ces lieux, ainsi que le restaurant gastronomique L'Atalante (parrainé par le Chef étoilé Hubert Maetz) sont opérés par les équipes de l'Alsacienne de Restauration. C'est l'occasion de confirmer leur savoir-faire ainsi que leur réputation régionale.
- **Décembre 2011** : Elior remporte l'appel d'offres pour la nouvelle restauration de la gare de Lyon pour gérer les nouveaux espaces de restauration du Hall 2 de la gare de Lyon à Paris. D'une durée de 10 ans, le contrat porte sur l'investissement et l'exploitation de 9 points de vente et représente un chiffre d'affaires estimé à 200 millions d'euros sur la période.

