



Rapport Annuel du Délégataire

Ville de GONESSE

Année 2012

Restauration Enseignement

VILLE DE GONESSE



Sommaire

P-06

1. LES ELEMENTS QUANTITATIFS ET FINANCIERS

- 1.1. L'évolution de la fréquentation
- 1.2. L'activité économique
- 1.3. Les flux financiers avec la ville
- 1.4. L'activité pour les tiers

P-29

2. LA QUALITÉ DE NOTRE SERVICE

- 2.1. La qualité et la sécurité des Repas
- 2.2. La satisfaction des Convives
- 2.3. L'engagement de nos Équipes
- 2.4. Nos engagements en matière de Développement Durable

P-77

3. LES ELEMENTS TECHNIQUES

- 3.1. Le programme d'investissement et de renouvellement du matériel
- 3.2. La maintenance
- 3.3. Les engagements pluri- annuels
- 3.4. Les fluides

P-89

4. ELIOR A VOTRE ECOUTE, VOTRE PROPOSITION DE PROJET

P-92

5. LES ANNEXES

- 5.1. Elior en bref
- 5.2. Le Compte d'Exploitation détaillé

INTRODUCTION



Notre passion,
à votre service.

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-présent 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 2012.

La présentation de ce document répond aux exigences de la loi N° 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005, relatifs aux Marchés Publics et Délégation de Services Public.

L'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales rappelle que le délégataire produit chaque année avant le 1^{er} juin à l'autorité délégante un rapport comportant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public. Dès communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la plus prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Par ailleurs, ce rapport doit faire l'objet d'un examen par la commission consultative des services publics locaux (article L 1413 -1).



Nous cherchons chaque jour à mériter davantage votre confiance.

Nous avons ainsi mis en place la démarche Elior Proximity, gage de notre engagement quotidien à vos côtés.

Elior Proximity, c'est :

- un projet **d'accompagnement entièrement dédié,**
- **l'intégration de vos particularités** et de vos besoins, analysés et partagés ensemble,
- **des rituels de rencontres** et d'échanges tout au long de notre collaboration.

Notre engagement :

- maintenir une qualité de relation contractuelle optimale,
- et être toujours plus proactif dans notre rôle d'accompagnement et de conseil.

La notion de proximité s'inscrit dans notre vision de marque globale, axée sur le professionnalisme, l'écoute, et l'action.

1. LES ELEMENTS QUANTITATIFS ET FINANCIERS

1.1. L'évolution de la fréquentation

1.2. L'activité économique

1.3. Les flux financiers avec la ville

1.4. L'activité pour les tiers



1.1. L'évolution de la fréquentation



1.1 L'évolution de la fréquentation

- Repas facturés par catégorie de convives et prestations

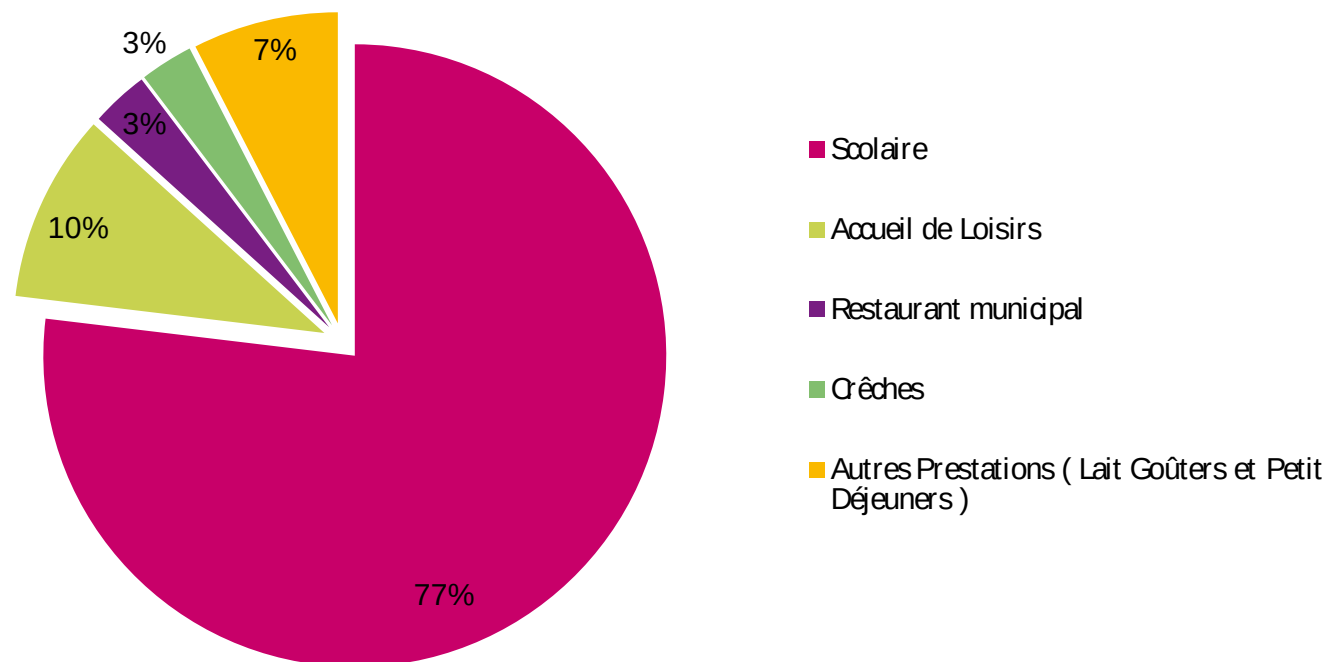
	Base contractuelle	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Evolution vs A -1	
					En Quantités	En %
Scolaire	199 400	206 168	215 565	234 609	19 044	8.8%
Accueil de Loisirs	26 200	29 595	32 613	29 862	-2 751	-8.4%
Restaurant municipal	9 500	10 451	9 544	9 114	-430	-4.5%
Crèches	5 100	6 269	6 906	8 399	1 493	21.6%
Total Repas	240 200	252 483	264 628	281 984	17 356	6.6%
Autres Prestations (Lait Goûters et Petit Déjeuners)	19 100	21 527	21 957	23 076	1 119	5.1%

→ Une progression sensible du nombre de couverts en période scolaire (+125 par jour) soit +8% de progression annuelle. A noter également la hausse sur les crèches.

→ Baisse sensible sur les ALSH et la police municipale.

1.1 L'évolution de la fréquentation

- La répartition de la fréquentation par nature de convives



→ Une croissance globale du nombre de convives sur l'année : + 17356 (+6.6%)

1.1 L'évolution de la fréquentation

- Repas facturés par catégorie de convives et prestation

L'activité du service au cours de l'exercice 2012 s'est établit à 281984 repas auxquels il faut rajouter 23076 équivalents repas correspondants aux goûters et collations.

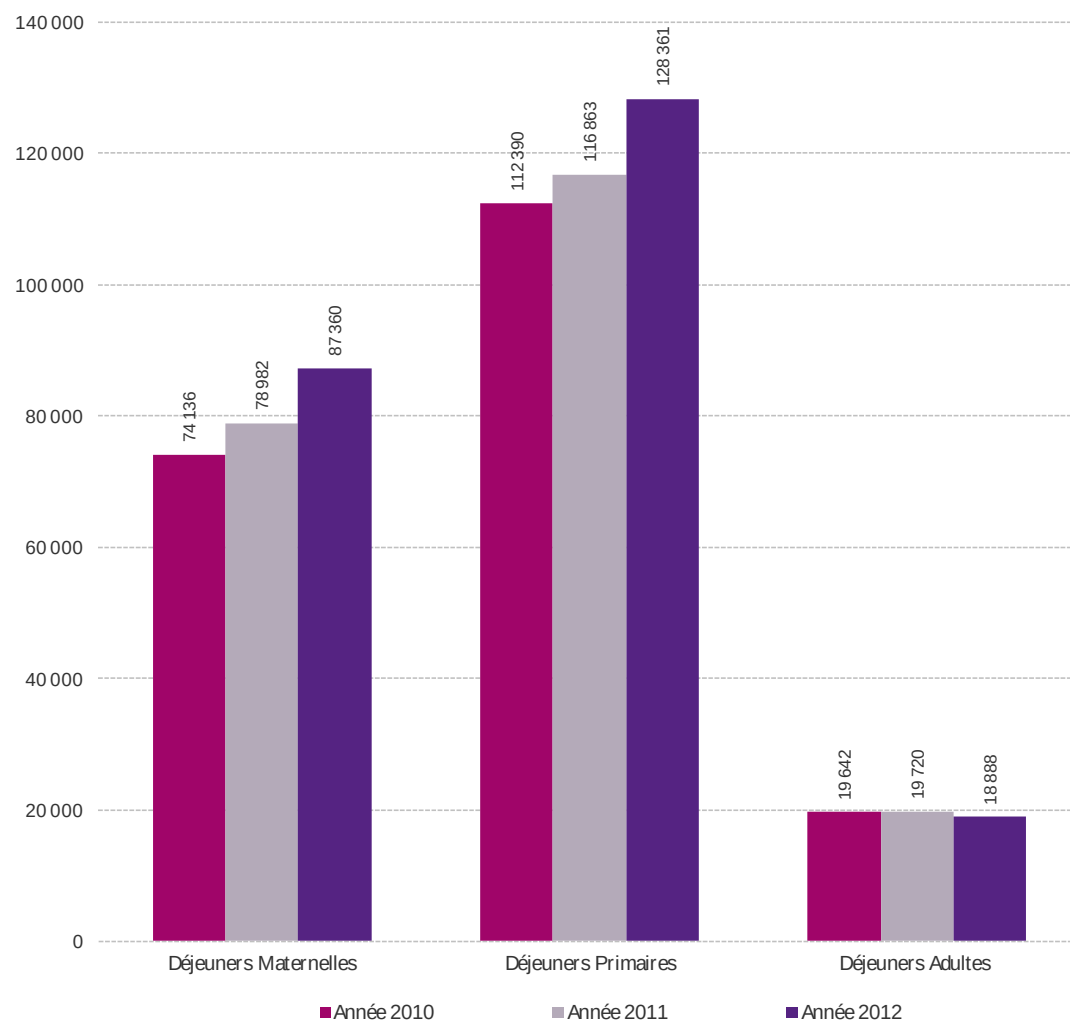
- ✓ une progression de 6.6% par rapport à l'an passé
- ✓ Un écart de 17.64% par rapport à la base contractuelle de référence qui s'est établit à 259300 repas annuellement

Cette évolution est liée à une croissance régulière constatée depuis le début de la DSP. L'effet calendrier est faible.

	Année 2011	Année 2012
Nombre de jours scolaires	138	139
Nombre de jours d'Accueil de loisirs	115	114

1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation scolaire

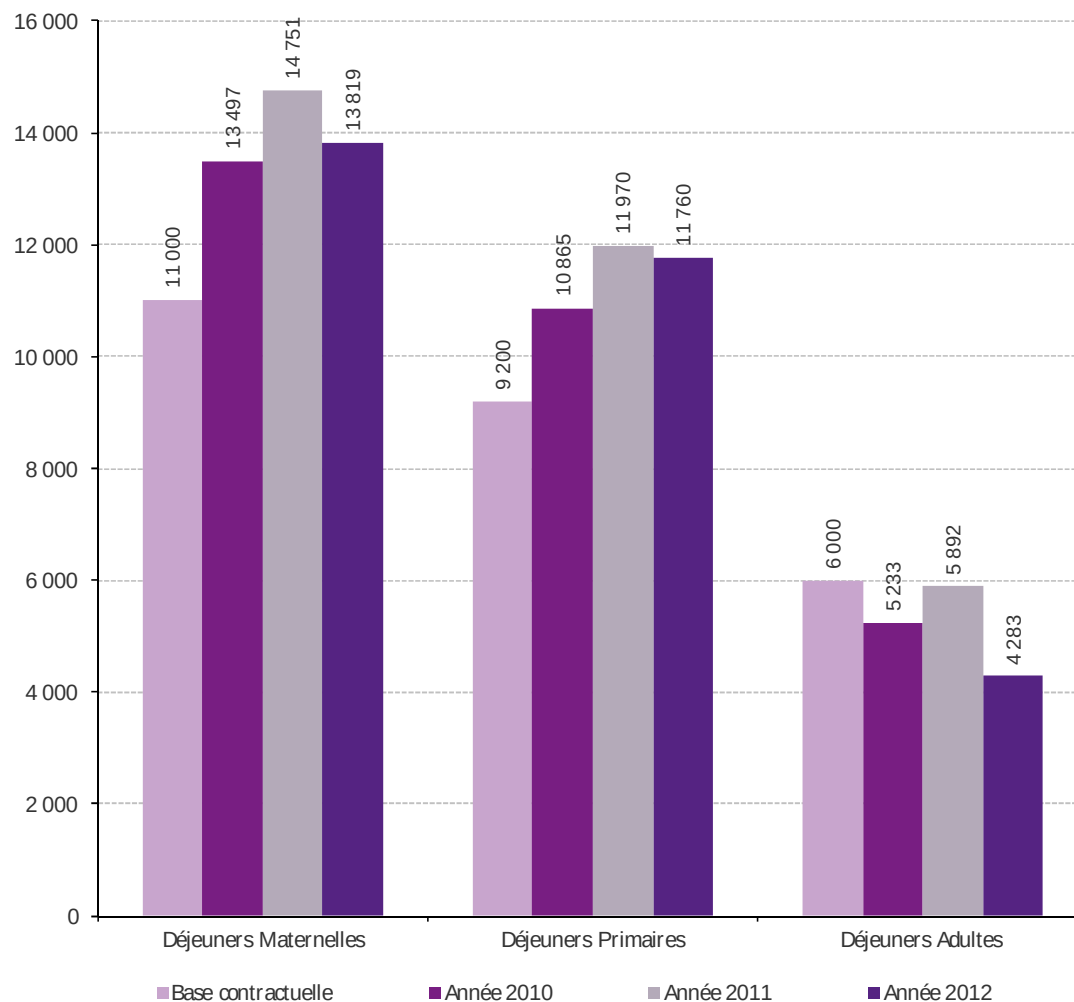


Une
progression
de 8.8 % par
rapport à
l'an passé :
10.6 % en
Maternelle
9.8 % en
élémentaire
Baisse de
4.2% chez les



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en accueil de loisirs



Une diminution de
8.4% par rapport
à l'an passé :

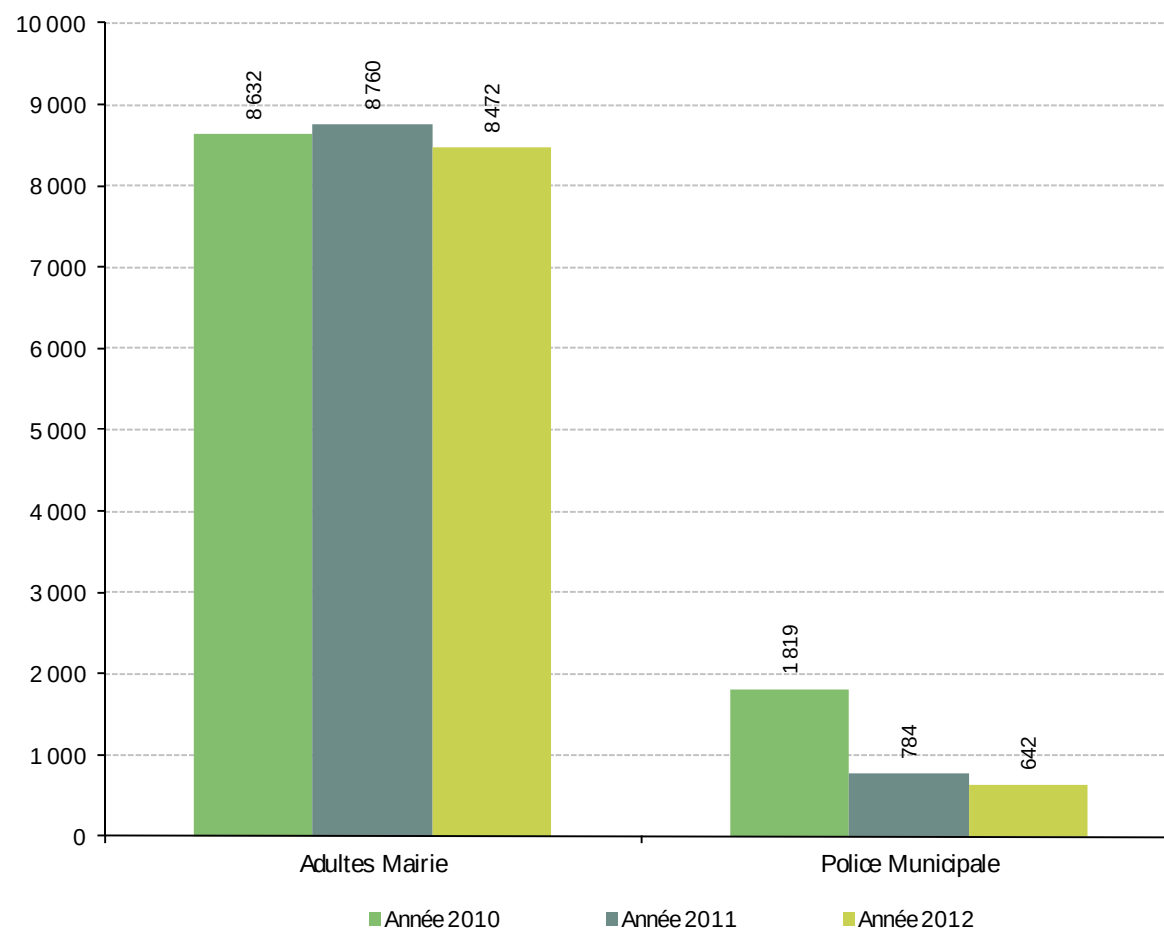
Maternelle : -
6.3%

Primaire : - 1.8%
Adultes : - 37.7%



1.1 L'évolution de la fréquentation

- L'évolution de la fréquentation en restaurant municipal

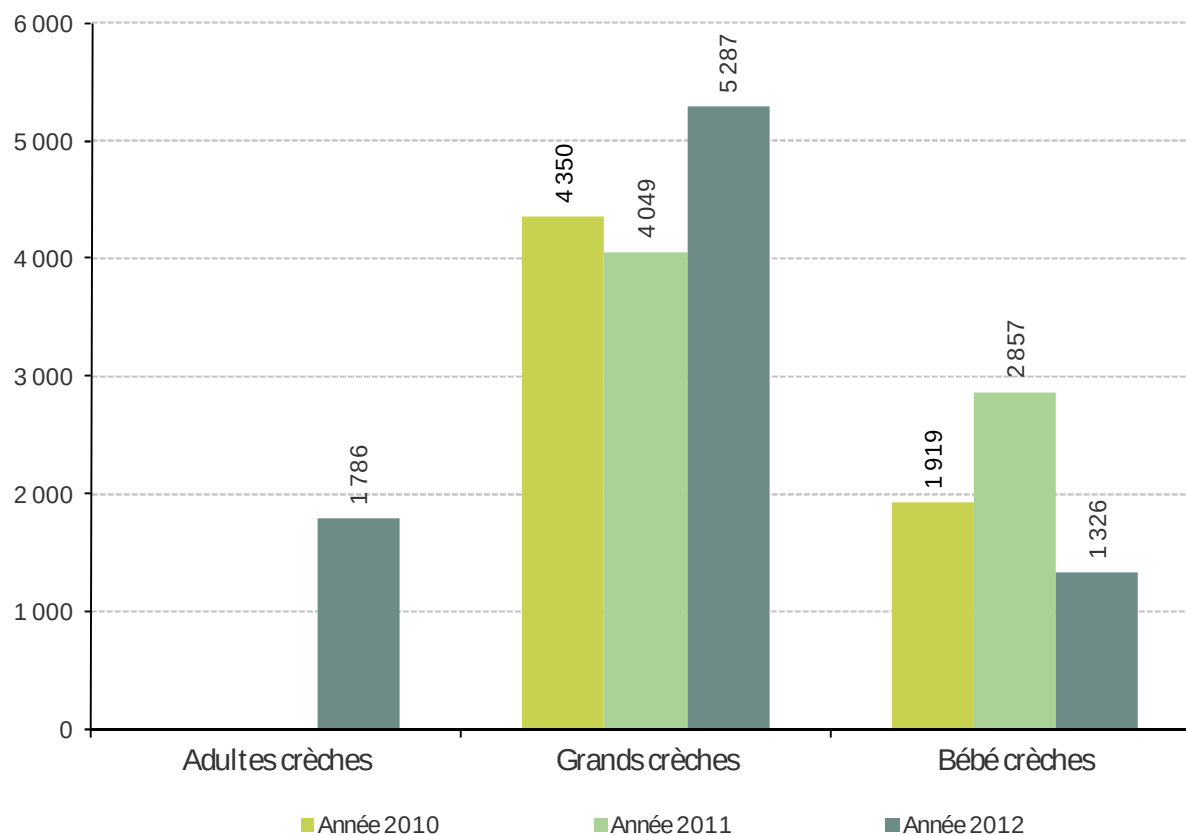


Une diminution de 4.5% par rapport à l'an passé :
- 3.3% au restaurant communal.
- 18.1% à la police municipale



1.1 L'évolution de la fréquentation

- L'évolution de la fréquentation en crèches

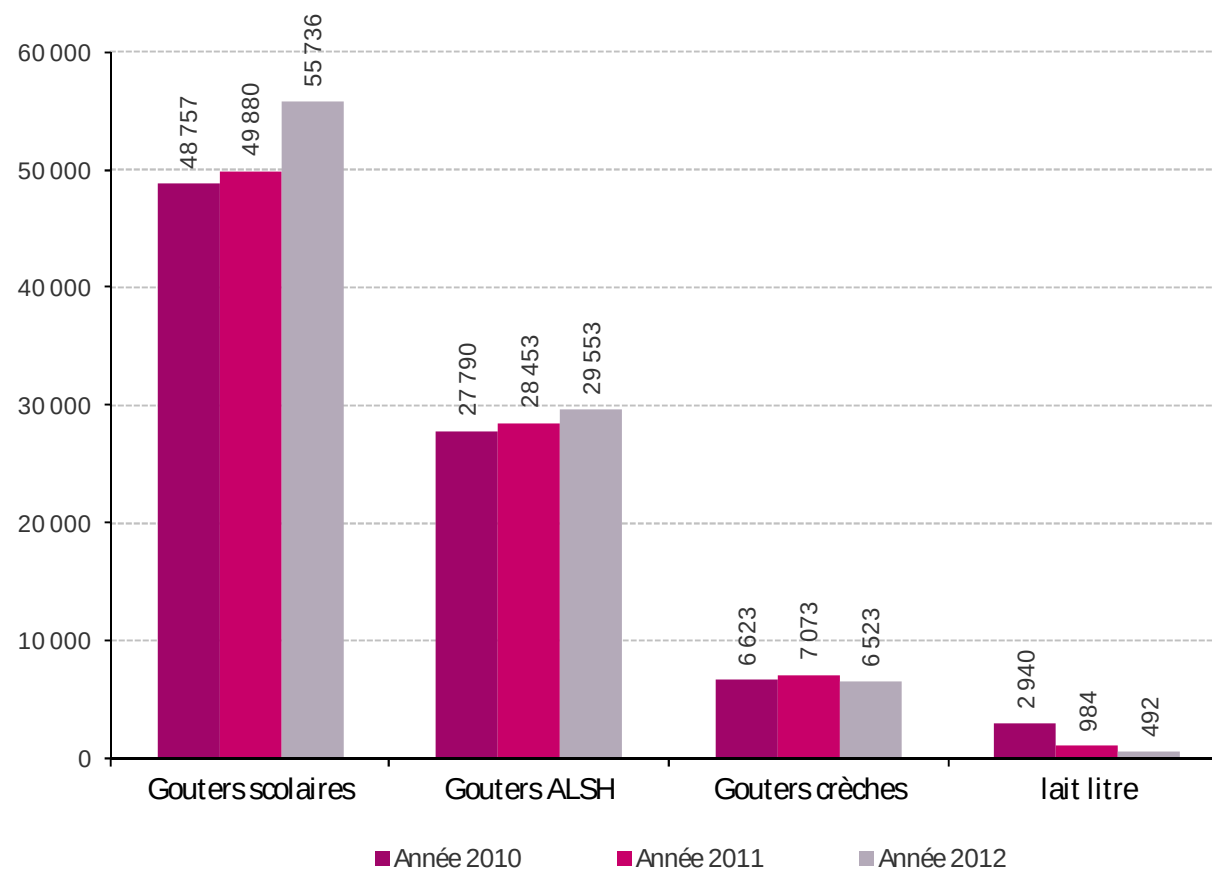


Une
progression
de 21.6 % par
rapport à
l'an passé



1.1 L'évolution de la fréquentation

- L'évolution de la fréquentation pour les autres prestations



Une progression de 6.8 % par rapport à l'an passé : + 11.7% pour les goûters scolaires.



1.2. L'activité économique



1.2 L'activité économique

- Prix de vente applicable au 01 janvier 2012, décomposé par type de prestations

Catégories de convives	Prix en € HT				
	Prix applicable au 01/01/2008	Prix applicable au 01/01/2009	Prix applicable au 01/01/2010	Prix applicable au 01/01/2011	Prix applicable au 01/01/2012
Repas Crèches					
Catégories Bébé 6-18 m	3.791	3.899	3.973	4.061	4.120
Catégories Bébé 18m-3A	4.099	4.216	4.296	4.391	4.455
Adultes Encadrants	5.027	5.171	5.268	5.385	5.463
Restauration scolaire					
Maternelles	4.522	4.651	4.739	4.844	4.914
Primaires	4.673	4.806	4.898	5.006	5.078
Adultes Encadrants	5.186	5.334	5.435	5.555	5.636
Adultes Enseignants	5.186	5.334	5.435	5.555	5.636
Centres de loisirs					
Maternelles	4.522	4.651	4.739	4.844	4.914
Primaires	4.673	4.806	4.898	5.006	5.078
Adultes Directeurs Animateurs	5.186	5.334	5.435	5.555	5.636
Restaurant Municipal					
Adultes	7.491	7.705	7.851	8.025	8.141
Police Municipale					
Adultes	4.869	5.008	5.103	5.216	5.291
Repas Pique Nique					
Maternelles	4.522	4.651	4.739	4.844	4.914
Primaires	4.673	4.806	4.898	5.006	5.078
Adultes	5.186	5.334	5.435	5.555	5.636
Autres prestations					
Gouters Scolaires et C.D.L.	1.156	1.189	1.212	1.238	1.256
Cotisation	1.441	1.482	1.510	1.543	1.566
Petit déjeuner	1.026	1.055	1.075	1.099	1.115

Sur l'année en cours, les prix ont été révisés de **+1.445 %** au **01 janvier 2012**

par application de la formule de révision de prix contractuelle .

Depuis le début de la DSP les prix ont augmenté de **8.69 %**.

▪

1.2 L'activité économique

- Le compte d'exploitation synthétique

M ontants en € HT	Année 2011	Année 2012
N om bre de repas	264 628	281 984
CHIFFRE D 'AFFAIRES	1 421 360	1 535 794
M ATIERE PREM IERE	-608 946	-662 654
M AIN -D 'Œ UVRE	-529 164	-535 265
TOTAL FRAIS GENERAUX	-322 547	-382 443
TOTAL CHARGES DIVERSES	-339 761	-378 785
RESULTAT D 'EXPLOITATION	-379 058	-423 353

1.2 L'activité économique

- Analyses et commentaires

Activité	En hausse de 6.6%. Cela s'explique principalement par une croissance sur le secteur scolaire.
Chiffre d'Affaires	En hausse de 8.05%. Cela est dû à la hausse des prix de 1.445% et l'augmentation du nombre de couverts.
Matière Première	Hausse de 8.82% par rapport à l'an dernier (augmentation activité) soit une hausse de 2.21% du coût unitaire des denrées.
Main d'œuvre	Légère hausse : +1.15%
Frais généraux	Augmentation de 18.6% . Principalement les postes entretien et maintenance, honoraires de développement du contrat. Stabilité des postes fluides et énergies sauf carburants.
Charges diverses (redevances, amortissements, crédit-bail, éléments exceptionnels)	Hausse de 11.48% Redevance des repas extérieurs en hausse : +10 KE

1.3. Les flux financiers avec la ville



1.3 Les flux financiers avec la ville

- Nombre de repas servis avec encaissement auprès des usagers

Catégories de convives	Année 2011			Année 2012		
	Nombre de repas servis	Repas facturés aux familles par Cantines.Com	Part des repas encaissés en %	Nombre de repas servis	Repas facturés aux familles par Cantines.Com	Part des repas encaissés en %
Maternelles	93 733	93 538	99.8%	101 179	97 401	96.3%
Primaires	128 833	122 766	95.3%	140 121	132 366	94.5%
Adultes restaurant municipal	8 760	6 950	79.3%	8 472	6 454	76.2%
Sous Total Repas scolaires	231 326	223 254	96.5%	249 772	236 221	94.6%



Une
progression
de 5.58% par
rapport à
l'an passé
du nombre de

1.3 Les flux financiers avec la ville

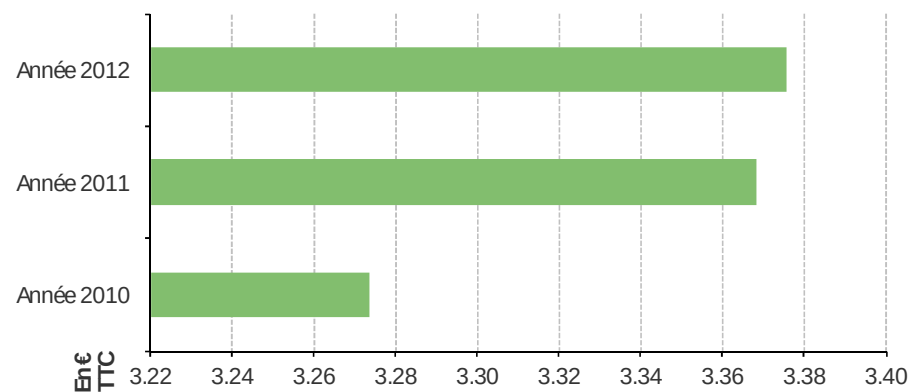
- Les compensations

	Année 2010	Année 2011	Année 2012
Nombre de repas compensables enfants	210 888	222 566	241 300
Facturation auprès des familles en € TTC*	690 338	749 662	814 553
Facturation auprès de la ville en € TTC**	743 372	781 488	835 117
Prix payé par les familles en € TTC	3,27	3,37	3,38
Prix payé par la ville en € TTC	3,52	3,51	3,46

* Nombre de repas consommés par les usagers au tarif défini par la collectivité

** Ecart entre le tarif contractuel et les tarifs usagers définis par la ville, et les repas non identifiés (usager non identifié ou excédent de commande)

Augmentation de 2.94% du prix payé par les familles au 1^{er} septembre.

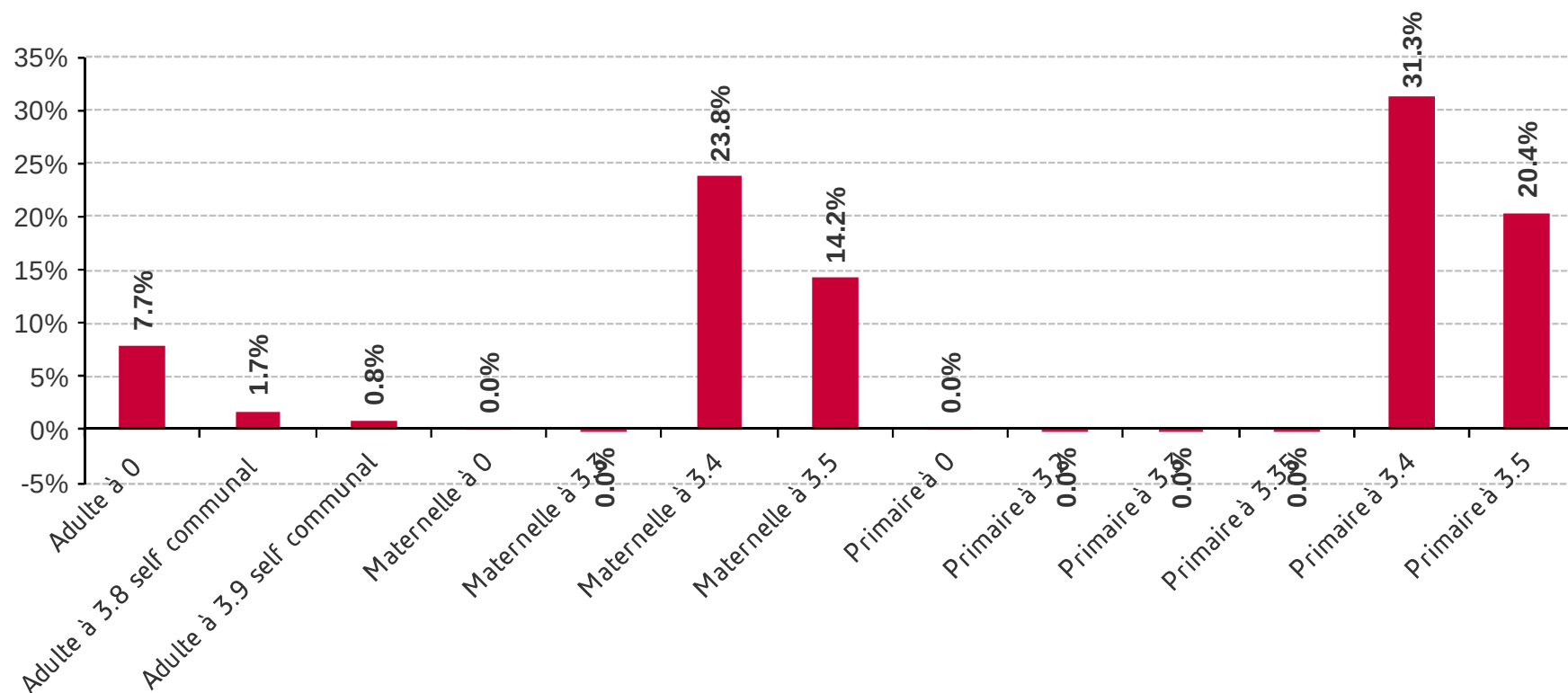


Evolution du nombre de repas compensables : 6.45%.



1.3 Les flux financiers avec la ville

- La part des repas consommés par catégorie

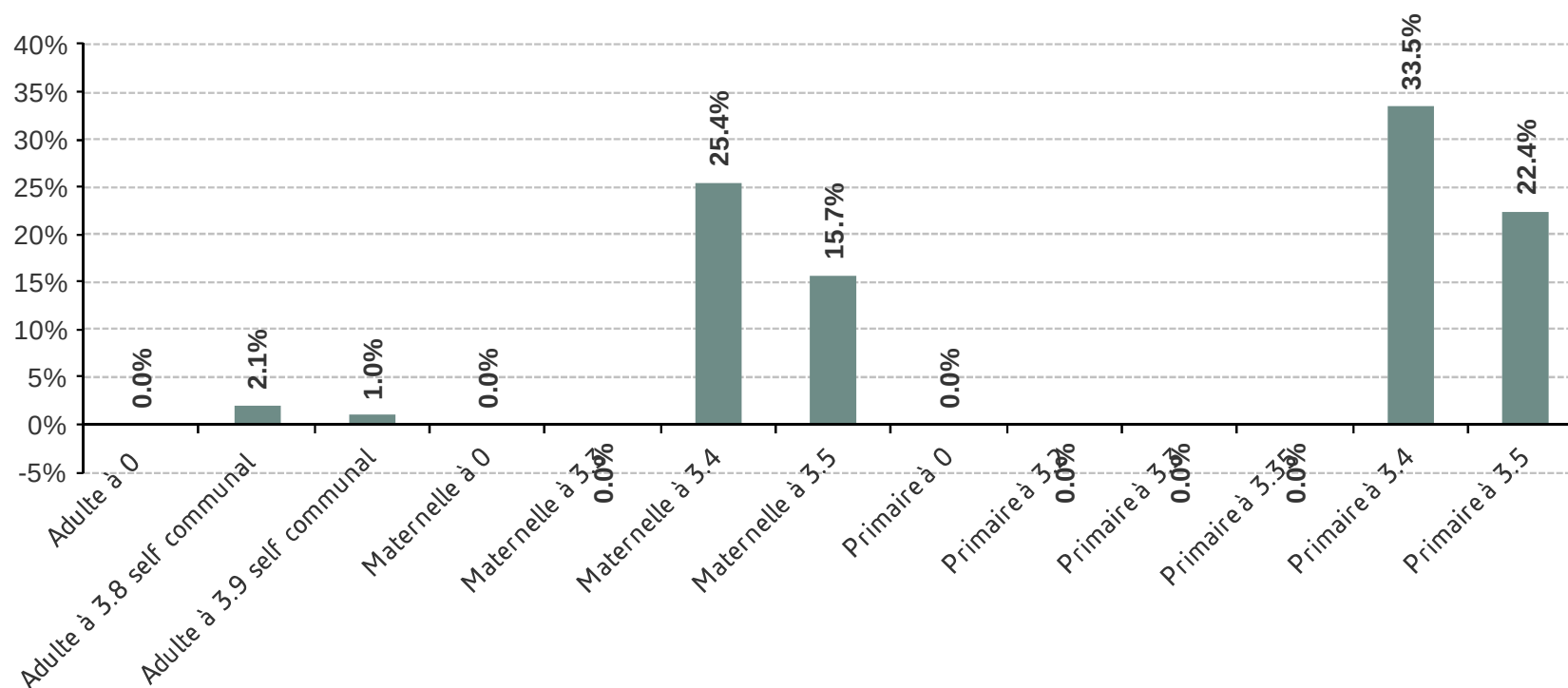


➔ Changement de tarif au 01/09/12 : 3.5 € le repas enfant et 3.9€ au restaurant communal

Les repas enfants facturés aux familles (229767 couverts) représentent 89.4% du total .

1.3 Les flux financiers avec la ville

- La part des recettes familles par catégorie

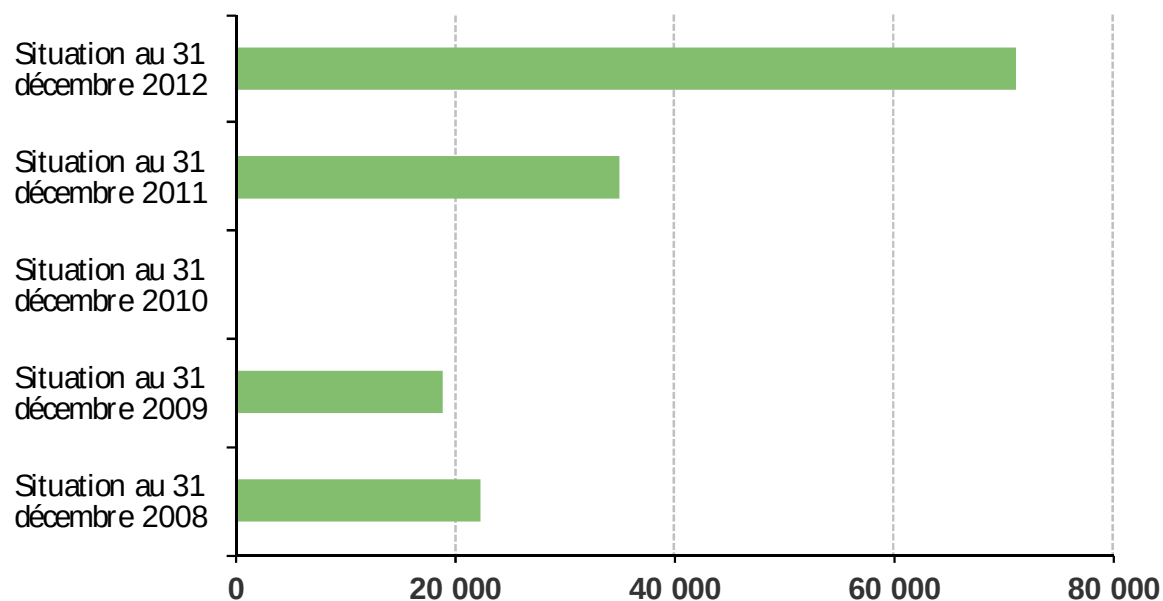


→ Les recettes familles (789825 €) représentent 96.97% de la facturation directe.

1.3 Les flux financiers avec la ville

- Evolution des montants pris en charge par le CCAS: 66225€
soit 4% par rapport à 2011
 - Forte évolution des factures
impayées par les familles

Evolution des montants en € TTC



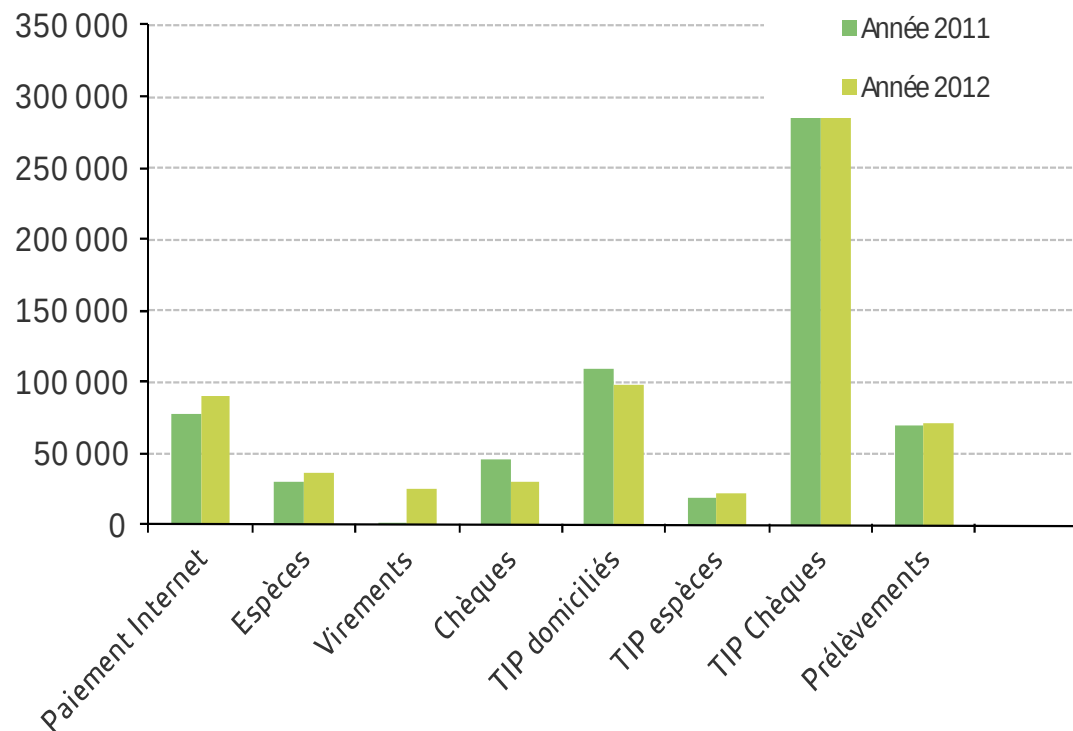
Aggravation des
impayés pour
2012:

71089 €
(rappel 2011:

→ La part Elicor des impayés cumulés s'élèvent à 44 967 €

1.3 Les flux financiers avec la ville

- La répartition des modes de paiement



Hausse spectaculaire des paiements par virement bancaire . Hausse importante des paiements en espèces (20%) et des paiements en ligne via le site cantines.com (16%). Le moyen de paiement le plus utilisé reste le chèque (46%), vient ensuite le TIP , le paiement

1.4. L'activité pour les tiers



1.4 L'activité pour les tiers

•Présentation des repas produits pour les tiers

La production des repas pour tiers, au cours de cet exercice, s'établit à **1 051 741 repas contre 994 776 l'année précédente (+5.7%).**

Cette évolution est liée à la livraison des repas pour **les communes de VIARMES, ENNERY et DEUIL LA BARRE et représente 75366 repas sur l'exercice.**

Un montant unitaire de **0.077 €** au repas de facturation (au-delà de 599€ pour la période de référence de 150000 repas) majoré de la redevance forfaitaire de **651,98 €** (tarif rh 2011). Pour rappel, le calcul repose sur :

	TotalNb de repas livrés
VILLE DE LOUVRES	103 488
VILLE DE VILLIERS LE BEL	147 398
VILLE D 'ATTAINVILLE	15 106
ECOLE STE CROIX DE VARAK	4 850
AUBRY N TV	1 246
CCAS GARGES LES GONESSE	36 468
CCAS TREM BLAYE EN France	23 998
LA RESIDENCE M YOSOTIS	4 262
ENTREPRISE L BERNARD	11 825
VILLE DE M ONTSOULT	43 300
VILLE DE CHAUM ONTEL	65 299
VILLE DE M ERY SUR OISE	148 882
VILLE DE M ERU	90 643
VILLE D 'ENNERY	12 316
VILLE DE VIARM ES	48 675
VILLE DE DEU IL LA BARRE	293 985
Total	1 051 741

2. LA QUALITÉ DE NOTRE SERVICE



2.1. La qualité et la sécurité des Repas

2.2. La satisfaction des Convives

2.3. L'engagement de nos Équipes

2.4. Nos engagements en matière de Développement Durable

2.1. La qualité et la sécurité des Repas



2.1. La qualité et la sécurité des repas

- La qualité nutritionnelle des repas

Nos menus sont composés par le pôle offre alimentaire :

- > Nos **diététiciennes** veillent au respect de l'équilibre alimentaire et de la variété alimentaires.

- > Le **Responsable Innovation** et un **comité de chefs experts** créent de nouvelles recettes à intégrer aux menus.

Nos menus suivent strictement les règles fixées par les pouvoirs publics :

- > le **décret du 30 septembre 2011** relatif à l'équilibre nutritionnel

- > le **Programme National Nutrition Santé**
- > la **Circulaire interministérielle** du

Elior
Restauration
Enseignement
participe à la
prévention du
surpoids et



2.1. La qualité et la sécurité des repas

▪ Focus sur les objectifs du décret du 30 septembre 2011

Garantir les apports en fibres et vitamines	▪ Favoriser la consommation de fruits et légumes à tous les repas ▪ Proposer des féculents un repas sur deux
Diminuer les apports en lipides et rééquilibrer la consommation des acides gras	▪ Réduire la consommation de charcuteries, produits frits et pré-frits, entrées pâtisseries ▪ Favoriser la consommation de filets de poisson ▪ Favoriser les pâtisseries simples à base de fruits, faites maison
Diminuer la consommation de glucides simples	▪ Préférer des desserts à base de fruits frais ou cuits ▪ Proposer des pâtisseries et desserts lactés maison
Augmenter les apports en fer et en oligoéléments	▪ Proposer des viandes entières de boucheries (bœuf, agneau et veau) au moins une fois par semaine
Garantir les apports en calcium	▪ Préférer des fromages et des laitages riches en calcium

Améliorer les pratiques et les apports nutritionnels pour lutter



2.1. La qualité et la sécurité des repas

- La politique nutritionnelle d'Elior

Nourrir les enfants et les jeunes est un enjeu d'avenir essentiel

Nos **4 engagements** pour mettre en œuvre cette politique à vos côtés :

- > Etablir des plans alimentaires respectueux du **décret**

du 30 septembre 2011 et prévenir l'obésité

- > Favoriser l'innovation culinaire et éduquer aux goûts

- > Sélectionner des **produits de qualité**

- > Répondre aux attentes liées à l'âge et aux **spécificités** de nos convives

Les 4
engagements
de la politique
nutritionnelle
d'Elior



2.1. La qualité et la sécurité des repas

- Notre politique de sécurité alimentaire
 - > Basée sur la prévention et la maîtrise des risques sanitaires, **notre politique Hygiène et Sécurité Alimentaire a largement anticipé les nouvelles réglementations** en matière d'hygiène dans les établissements de restauration collective
 - > **Par la méthode HACCP**, « Hazard Analysis and Critical Control Points », qui définit des procédures systématisées de prévention des risques alimentaires pour les convives, **nous prouvons notre maîtrise de chaque risque**, tout au long de la chaîne culinaire

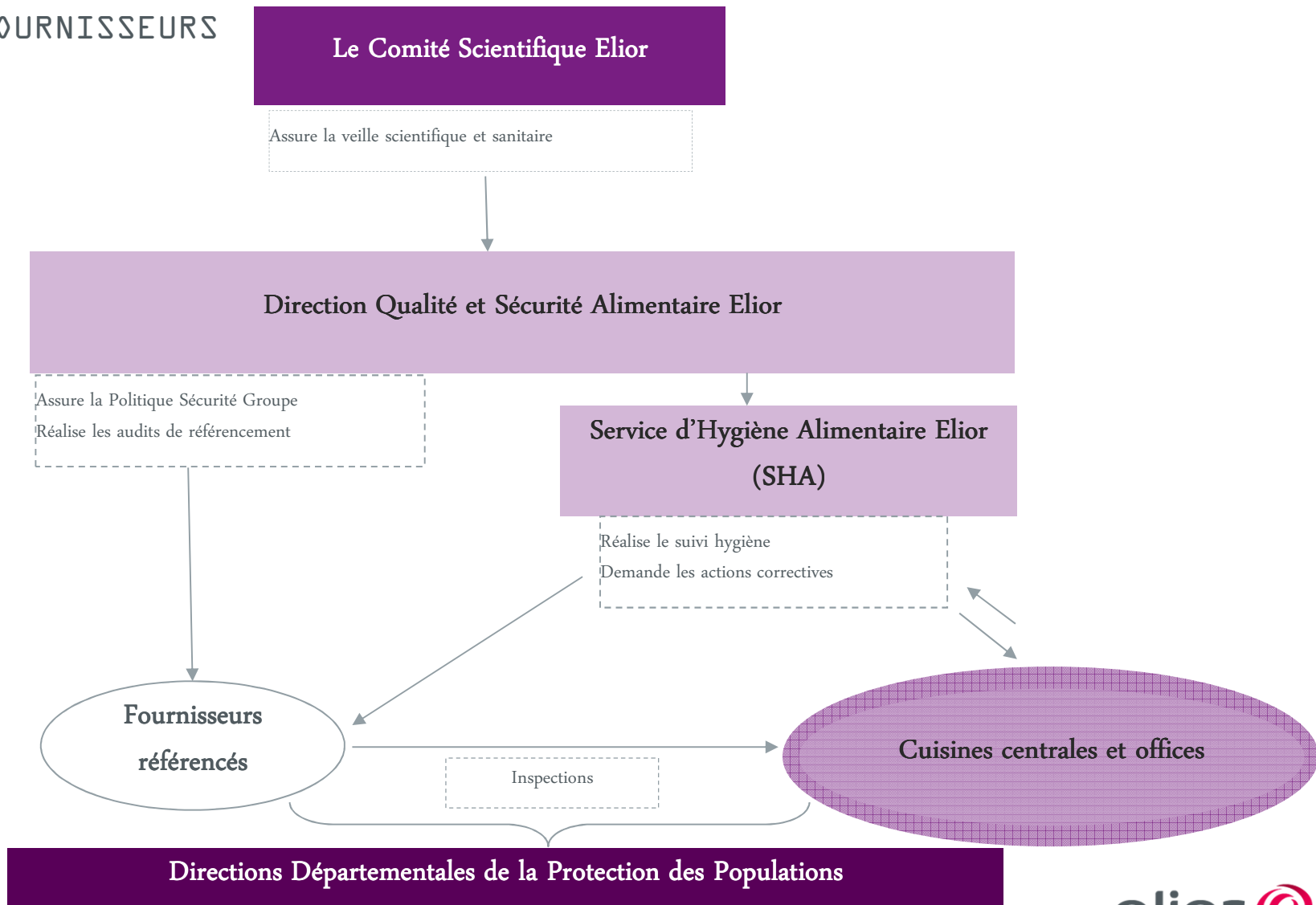
La politique
**Hygiène et
Sécurité**
Alimentaire



2.1. La qualité et la sécurité des repas

■ Les acteurs de la sécurité alimentaire

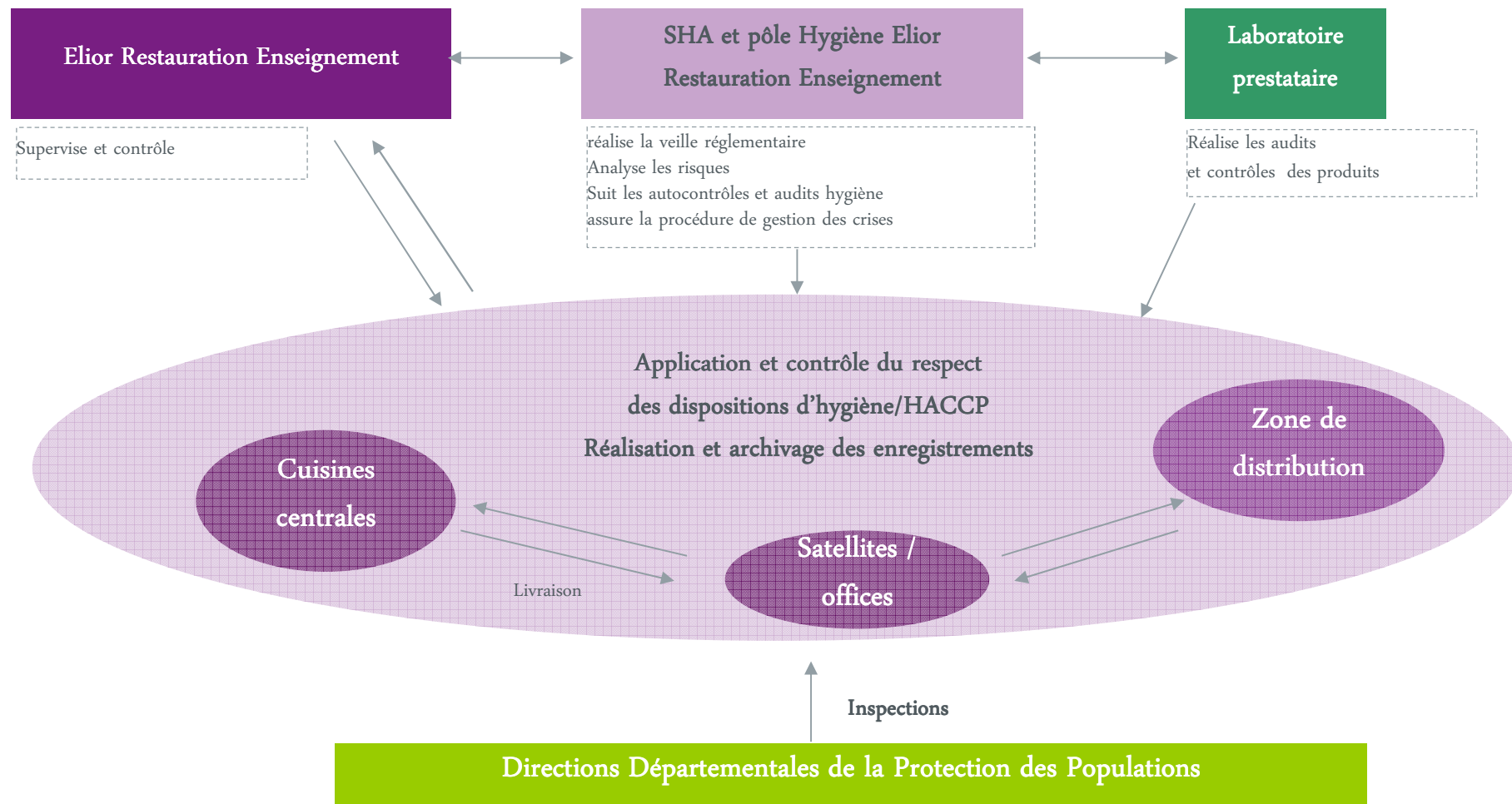
Les FOURNISSEURS



2.1. La qualité et la sécurité des repas

Les acteurs de la sécurité alimentaire

Les RESTAURANTS



2.1. La qualité et la sécurité des repas

- Les autocontrôles

microbiologiques

Conformément aux textes réglementaires et à notre manuel HACCP, nous faisons réaliser régulièrement des **analyses microbiologiques des plats et des surfaces**, par un laboratoire indépendant (Cf. schéma précédent).

La réglementation classe la qualité microbiologique d'un produit alimentaire ou d'une surface dans une des catégories suivantes

- **Satisfaisant et Acceptable**
- **Non satisfaisant**, à noter que ce niveau n'implique pas nécessairement un danger pour la santé du consommateur

Les analyses
**microbiologi
ques**

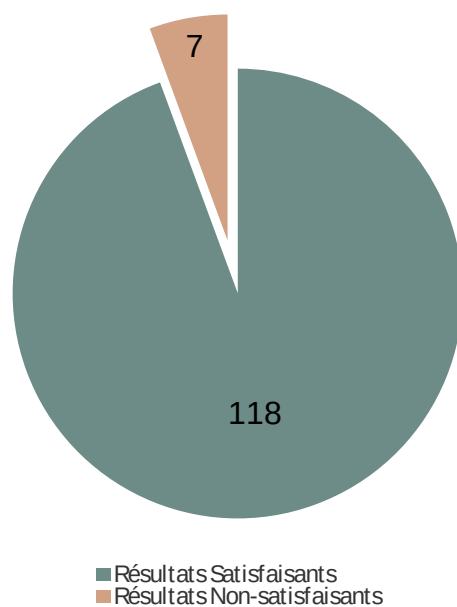


2.1. La qualité et la sécurité des repas

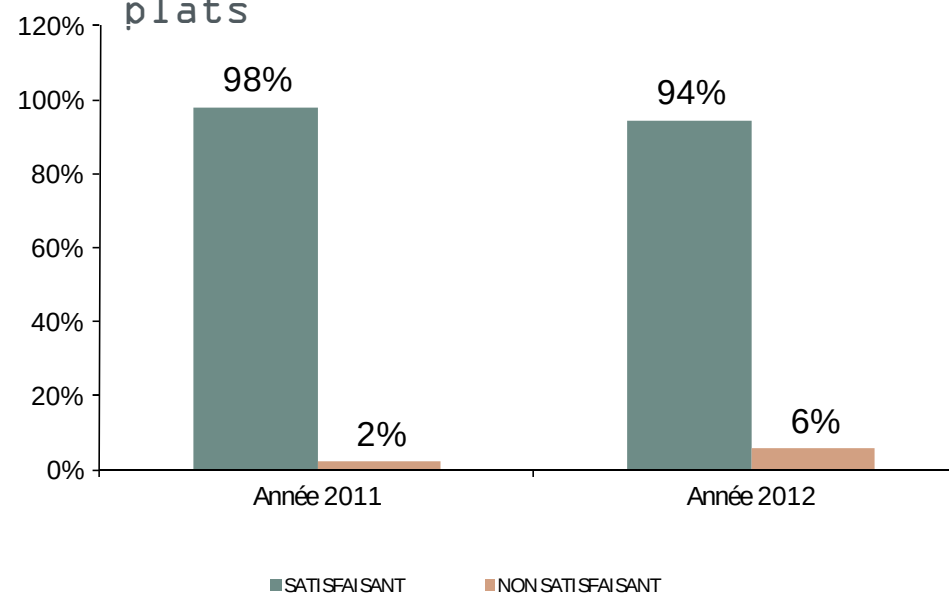
- Résultats des autocontrôles microbiologiques - Les plats. Objectif >95%

Année 2012	Nombre d'analyses	Résultats		% Satisfaisant
		Satisfaisants	Non-satisfaisants	
Plats	125	118	7	94,40%

Résultats des autocontrôles Plats



Evolution des plats

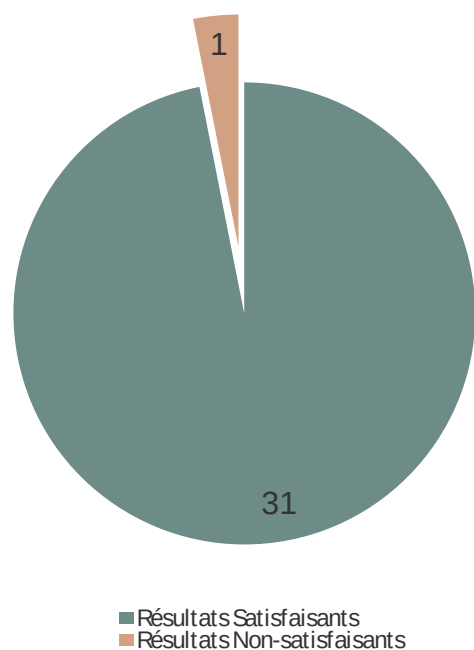


2.1. La qualité et la sécurité des repas

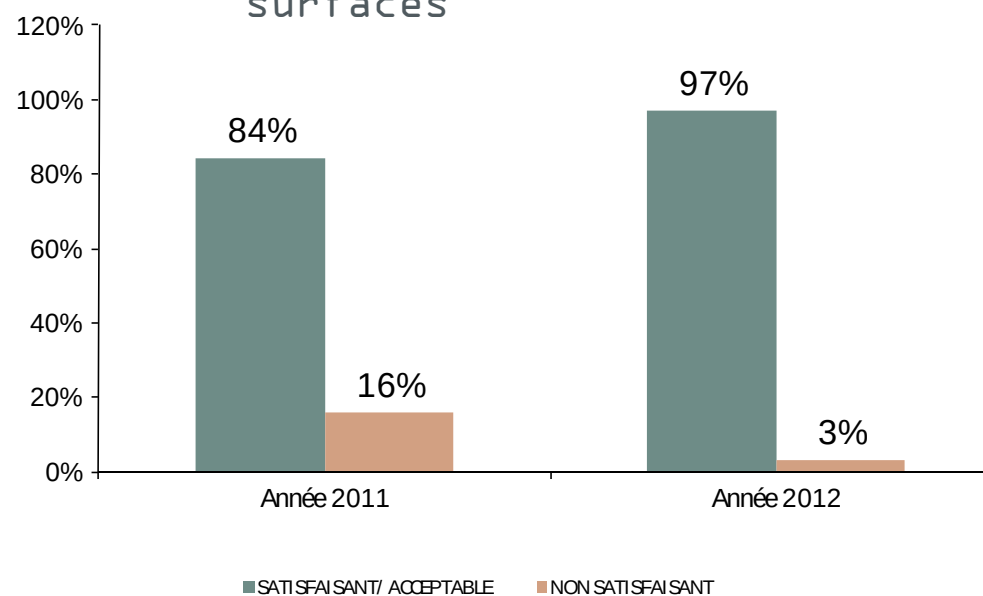
- Résultats des autocontrôles microbiologiques - Les surfaces. Objectif > 92%

Année 2012	Nombre d'analyses	Résultats		% de résultats acceptables ou satisfaisants
		Satisfaisants	Non-satisfaisants	
Surfaces	32	31	1	96.88%

Résultats des autocontrôles surfaces



Evolution des surfaces



2.1. La qualité et la sécurité des repas

- Résultats des autocontrôles microbiologiques - Les plats

Actions réalisées concernant les résultats satisfaisants :

➤ Concernant les plats suivants:

Riz créole, Macédoine mayonnaise, Reblochon, de saumon

Cuisse de canard, Potage de légumes, pommes de terre

Formation Hygiène et HACCP pour l'ensemble du personnel

de la Cuisine Centrale, renforcement des contrôles et

respect plus strict des procédures internes

➤ Concernant les surfaces :

Bacs de stockage > vérification du protocole de nettoyage et de



2.1. La qualité et la sécurité des repas

▪ Les audits hygiène et rapports de visite des organismes officiels de contrôle

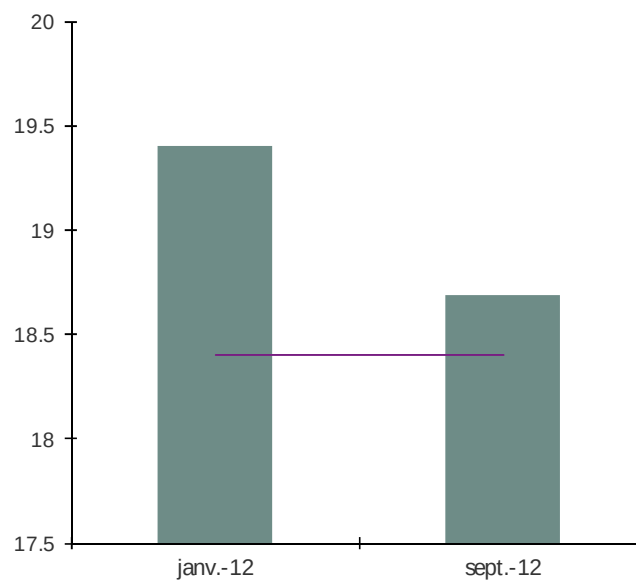
Au cours de l'année scolaire, les contrôles suivants ont été réalisés sur la cuisine centrale:

> Le 11 janvier 2012 par SILLIKER, note de l'audit 19,40/20

➤ Le 21 septembre 2012 par SILLIKER, note de l'audit 18,69/20

➤ Rappel de l'objectif, 18,40 sur 20

Suivi des notes d'audit hygiène (sur 20)



2.2. La satisfaction des convives



2.2. La satisfaction des Convives

- Etre à l'écoute de nos clients et afin de savoir ce qui est apprécié dans notre prestation ou ce qui nécessiterait d'être amélioré, nous donnons à nos clients partenaires ainsi qu'à nos convives des opportunités d'expression de leur satisfaction.

- Qu'il s'agisse d'évaluer notre offre alimentaire ou plus largement l'ensemble de notre prestation, nous avons mis en place, en complément des Commissions Restauration, trois outils de mesure et de suivi de votre satisfaction et de celle de nos convives

- Le Baromètre Convives
- L'Observatoire Du Goût
- Le Baromètre Partenaires

3 outils de
mesure et de
suivi de la
satisfaction



2.2. La satisfaction des Convives

- Nos actions pour votre ville

Le Baromètre convives



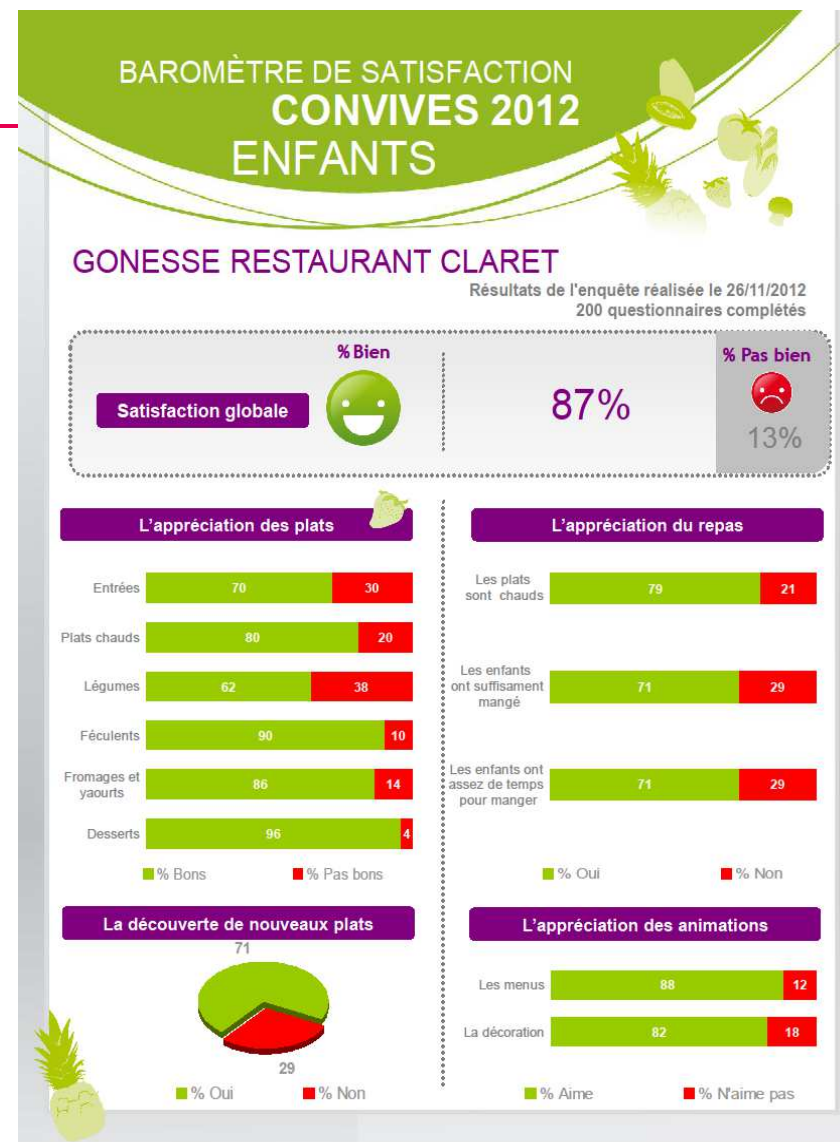
Dates d'enquête	Du 26/11/2012 au 06/12/2012
Écoles interrogées	Restaurants scolaires CLARET, LA FAUCONNIERE, RABIER, SALENGRO, MALVITTE, et PEGUY Restaurant Municipal
Types de convives interrogés	Enfants de classe CE1 à CM2
Nombre total de convives interrogés	674 enfants et 25 adultes

2.2. La satisfaction des Convives

• Résultats des enquêtes convives

- Restaurant Municipal: 91% (84%)
- Claret 87% (82%)
- Rabier 86% (74%)
- Salengro 84% (91%)
- Malvitte 83 % (85%)
- Péguy 82% (89%)
- La Fauconnière 79% (77%)

(entre parenthèses chiffres 2011)



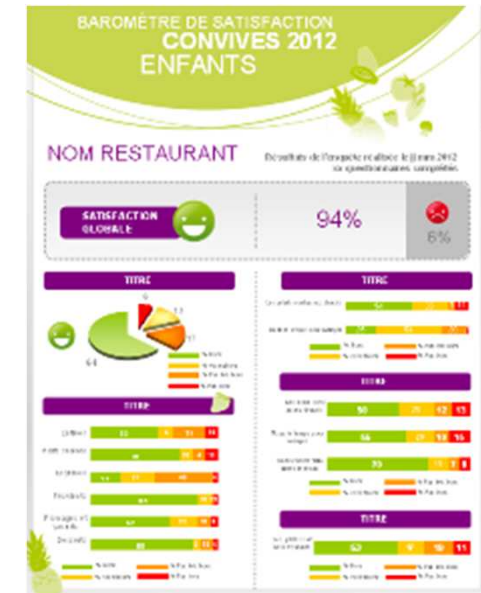
en partenariat avec 

elior 

2.2. La satisfaction des Convives

■ Résultats de l'enquête convives

- ➔ Amélioration des résultats : 1 seul site en dessous des 80% au lieu de 2 en 2011.
- ➔ Sites en hausse: Claret, Fauconnière, Rabier et restaurant communal
- ➔ Sites en baisse: Salengro, Malvitte et Péguy.
- ➔ A noter quelques points à améliorer selon les sites: propreté restaurant, renouvellement des menus, les entrées, le temps pour déjeuner, température des plat, etc.



Dans votre ville

laboratoire du goût (mesure de la consommation des plats au quotidien) et des plans d'actions suite aux enquêtes.

2.2. La satisfaction des Convives

- L'Observatoire Du Goût dans votre ville

L'observatoire du Goût est l'analyse de la **consommation des repas** par les enfants.

Chaque jour, le ou la responsable d'office indique sur une **grille d'évaluation** si les enfants ont très bien, plutôt bien, plutôt pas ou pas du tout consommé leur entrée, leur plat et accompagnement, leur laitage et leur dessert.



Écoles qui participent à la démarche

Projet pour 2013 avec un
Echantillonnage des restaurants



2.2. La satisfaction des Convives

■ Présentation des Commissions Restauration

Les Commissions Restauration sont des moments privilégiés partagés avec vous et les représentants des parents d'élèves.

La Commission Restauration doit être une source de progrès pour tous

- le client
- l'équipe de cuisine
- l'équipe éducative
- le personnel de service
- les enfants

Au cours de ces rendez-vous, en plus d'une analyse des futurs menus, nous en profitons pour vous informer sur des sujets d'actualités comme les allergies alimentaires, le PNNS 3, le Bio, la nouvelle réglementation, etc.



2.2. La satisfaction des Convives

▪ Fréquence des commissions restauration

	Janvier 12	Février 12	Mars 12	Avril 12	Mai 12	Juin 12	Juillet 12	Aout 12	Sept. 12	Oct. 12	Nov. 12	Déc.12	Nombre total
Scolaire	23/01			03/04		21/06		08/08	11/09				5

- ➔ Cycle de 8 semaines de menus validés en commission
- ➔ La commission de septembre a regroupé 12 semaines de menus en raison de l'appel d'offres de la restauration scolaire

2.2. La satisfaction des Convives

■ Bilan des commissions restauration

Commissions restauration	Convives	Suggestions	Actions préventives et correctives	Délai de Réalisation	Etat
11/9/12	SCOLAIRES	Prévoir des dégustations de plats	A définir lors de chaque commission pour la suivante et ne fonction de l'actualité	Prochaines commission	
11/9/12	SCOLAIRES	Pas assez d'information sur les animations	Envoyer les « livrets » animations par messagerie électronique au service restauration et enfance	Prochaines animations	
11/09/12	Restaurant municipal	Mettre en place la commission des menus	A planifier a la suite de la commission scolaire	Septembre 2012	Fait
11/9/12	CDL	Période estivale globalement appréciée (glaces)	Revoir l'offre sandwiches (fabrication maison) et organiser dégustation	2013	

➔ Commentaires : Satisfaction globale observée. Les enfants mangent bien .Il faut maintenir le niveau de qualité et bien identifier les plats qui ne donnent pas satisfaction et apporter les modifications nécessaires aux recettes.

2.2. La satisfaction des Convives

- Les animations

Notre programme d'animations, renouvelé chaque année, célèbre les fêtes traditionnelles du calendrier. Il est aussi porteur de messages d'éducation sur la protection de l'environnement et l'apprentissage de règles d'hygiène de vie.

Les thèmes d'animations pour l'année 2011-2012

Tous les métiers de Lulu

Lulu invite les enfants à découvrir un métier, une région, un pays, des coutumes et des recettes.

LES INCONTOURNABLES

LES THEMATIQUES

LES OPTIONNELLES

Les animations sont classées en 3 catégories:

Lulu, la
mascotte de
notre programme
d'animations



2.2. La satisfaction des Convives

• Les animations

LES INCONTOURNABLES

La semaine du Goût

- LULU Cuisinier « Au paradis des desserts » va faire découvrir le métier de pâtissier à travers de nombreuses recettes autour de la poire, des fruits rouges, des fruits secs, la pomme et les fruits exotiques.

▪ AU MENU

- > Pêche en compotée au fromage blanc et craquant de spéculos
- > Tarte aux pommes Normande
- > La Pralinette douceur et cœur de chocolat
- > Gâteau moelleux banane et pépites de chocolat
- > Cocktail de fruits gazpacho grenadine et saveur de menthe

Noël

Une cheminée en trompe l'œil avec des chaussettes de père Noël .

▪ AU MENU

- > Apéritif cocktail jus d'orange et grenadine
- > Salade verte au chèvre et croutons,

vinaigrette au caramel

52 • Elicor Restauration Enseignement - Rapport Annuel du délégué

- > Emincé de médaillon de Pintade et sa

Des animations ludiques et éducatives pour les enfants



LES THÉMATIQUES

LULU, MARCHAND

D'ÉPICES

• Le 22 MARS 2012 : LE

MAROC

- > Une affiche BD
- > Une affiche annonce
- > Des guirlandes de drapeaux
- > Des frises
- > Des chapeaux de Fez pour le personnel

Les enfants sont repartis avec des fiches recettes cornes de gazelle



AU MENU

- > Tomates cœur de palmier à la coriandre
- > Boulettes d'agneau sauce tajine
- Légumes pour tajine
- Fromage blanc aux fruits
- > Dattes sèches

Lulu, marchand d'épices au Maroc



2.2. La satisfaction des Convives

LES THÉMATIQUES

LULU, CUEILLEUR DE POIRES

Le 10 avril 2012: LA

POIRE

- > Une affiche BD
- > Une affiche annonce
- > Des panneaux « trompe-l'oeil »
- > Des posters
- > Des mobiles

Les enfants sont repartis avec des fiches poire Belle-Hélène



AU MENU

- > Salade Iceberg aux poires
- Emincé de dinde au lait de coco et poire
- Purée de carottes
- Yaourt
- > Tarte poire et coulis de chocolat

Une animation pour découvrir les variétés de



2.2. La satisfaction des Convives

- Les animations dans votre ville

Convives	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	JUIN
Maternelles et Primaires	05/01: Galette des Rois	31/01: Chandeleur	22/03: Le Maroc	10/04: Animation Poires 12/04 : Repas de Pâques		
CDL			01/03: La Fontaine à Chocolat			

2.2. La satisfaction des Convives

- Les animations dans votre ville

Convives	juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Maternelles et Primaires	05/07: Repas de fin d'année		06/09: Cocktail de rentrée 21/09 et 01/10 : Haricots verts frais	Du 15 au 19: la Semaine du goût 25/10: Repas Alsacien	22/11: Les Agrumes	20/12 Repas de Noël le 20
CDL	31/07: Chariot à Glaces				08/11: Animation Smoothies et gaufres	

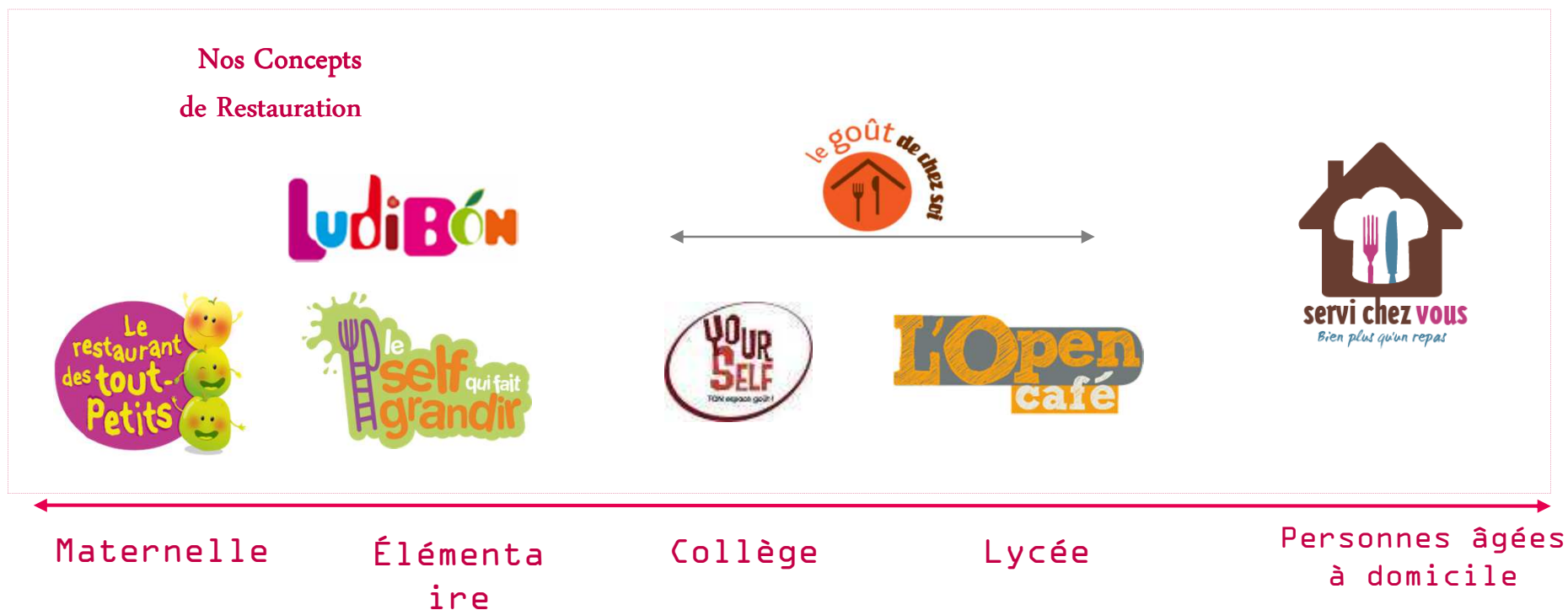
2.2. La satisfaction des Convives

- Les animations dans votre



2.2. La satisfaction des Convives

Pour accompagner les convives dans les différentes étapes d'une croissance harmonieuse, Elior Restauration Enseignement a conçu des solutions de restauration adaptées à nos convives.



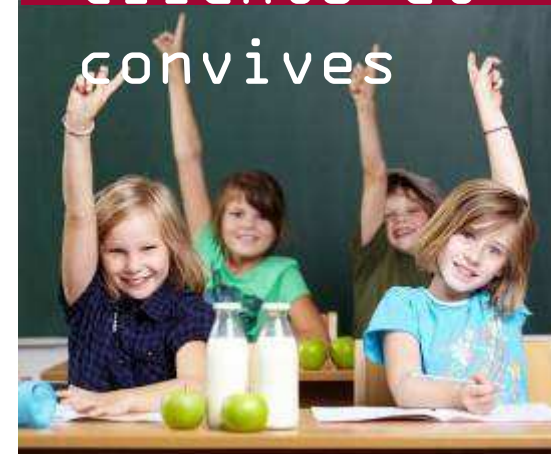
2.2. La satisfaction des Convives

- La communication Elior Restauration Enseignement

> Le **Pôle Communication** d'Elior Restauration Enseignement définit et met en œuvre des actions et supports de communication

- au plus près des **centres d'intérêt** de nos
 - Clients
 - Convives
 - Familles
- **sur l'évolution** de
 - Notre savoir-faire
 - Nos prestations, nos offres
 - La réglementation alimentaire et sanitaire
 - Les règles nutritionnelles
 - Le développement durable

Au plus
près de
nos
clients et
convives



2.2. La satisfaction des Convives

Nos supports de communication clients

> Le magazine client

Le magazine client a une périodicité biannuelle Printemps-Eté / Automne-Hiver

Il traite des dossiers de fond, témoignages et événements dans nos restaurants

> Les e-mailing client

Les e-mailing client sont utilisés plus régulièrement (mensuel, bimensuel) pour vous informer des nouveautés: offres, réglementations, etc.

Un magazine dédié



2.2. La satisfaction des Convives

- Nos outils de communication

> Cantines.com, un outil interactif

3 espaces d'informations ciblés

- Espace **PARENTS** (*Informers*): des conseils sur la nutrition, sur l'équilibre alimentaire, la consultation des menus...
- Espace **ENFANTS** (*S'amuser et s'éduquer*): une façon ludique de contribuer à l'acquisition des bons comportements alimentaires et au plaisir de cuisiner: jeux des erreurs, quiz, recettes...
- Espace **ENSEIGNEMENTS** (*Accompagner*): en lien avec le programme scolaire des enfants, des outils pour participer à leur éducation alimentaire

Taux de fréquentation
hausse de 25%
par rapport à 2011
5587 visites du site
21 779 pages vues
Durée moyenne 3 mn

Un outil de
communication
interactif qui
accompagne familles
et équipes
éducatives dans la
transmission de

The screenshot shows the 'CANTINES.COM' website interface. On the left is a navigation menu with links: 'MA VILLE', 'CANTINES MAG', 'RESTAURANTS SCOLAIRES', 'MON COMPTE', and 'Informations pratiques'. The main content area is titled 'Vos Informations' and displays a user profile for 'MARTIN Jean-Christophe'. The profile includes a 'N° de compte' (0002452363687540), 'Classe' (34), 'Nom' (MARTIN), and 'Adresse' (28 rue Jules Ferry). Below this are fields for 'Code postal' (06000), 'Ville' (NICE), 'Téléphone domicile', 'Téléphone professionnel', 'Portable', and 'Adresse électronique'. A footer note states: 'Pour modifier vos coordonnées, merci de contacter le Service Client au 01 41 29 38 86.' At the bottom right, there are links for 'Mentions légales', 'Crédits', 'Auteurs', and 'Donateurs'.

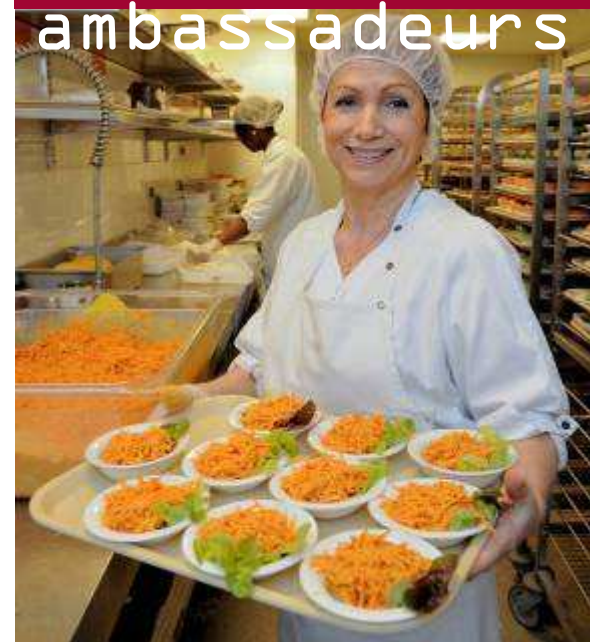
2.3 L'engagement de nos équipes



2.3. L'engagement de nos Équipes

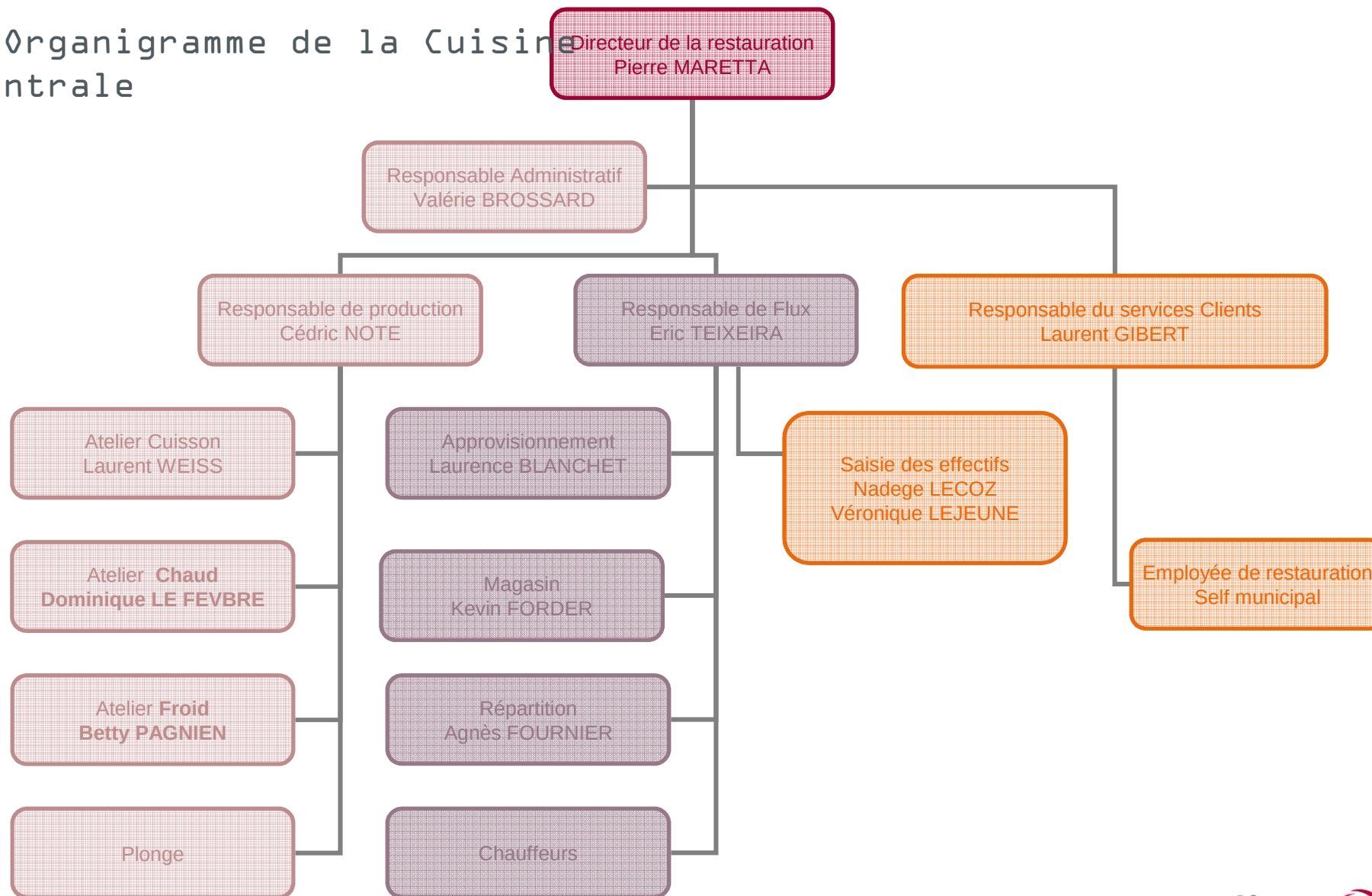
- > Elior Restauration Enseignement s'est développé grâce **aux talents et aux compétences** de ses collaborateurs
- > **Notre première force**, ce sont les hommes et les femmes qui composent notre entreprise. Ils exercent un métier noble, puisqu'ils travaillent quotidiennement au service des enfants
- > Notre politique de ressources humaines, axée sur **la formation et la promotion interne**, contribue à valoriser et renforcer les compétences de chacun
- > Signataire de **la Charte de la Diversité et de la Charte pour l'Égalité des Chances dans l'Éducation**, nous nous engageons à refléter la diversité de la société dans laquelle

Nos
collaborateurs
sont **NOS**
meilleurs
ambassadeurs



2.3. L'engagement de nos Équipes

■ Organigramme de la Cuisine Centrale



2.3. L'engagement de nos Équipes

■ Liste des salariés (1/2)

Nom & Prénom	Statut	Fonction	Affectation	Type de Contrat	N ° jours Semaine	Horaires hebdomadaire
MARETTA Pierre	Cadre	Directeur de la Restauration	Cuisine centrale	CDI	5	40
TEIXEIRA Eric	Cadre	Responsable des Flux	Cuisine centrale	CDI	5	40
GIBERT Laurent	Cadre	Directeur Service Clients	DSP Gonesse	CDI	5	40
DEURTAS Aureole	Agent de Maîtrise	Responsable Service clients	DSP Deuil la Barre	CDI	5	37
BROSSARD Valérie	Agent de Maîtrise	Responsable Administrative	Cuisine centrale	CDI	5	37
BLANCHET Laurence	Agent de Maîtrise	Responsable Ordonnancement	Cuisine centrale	CDI	5	37
NOTE Cedric	Agent de Maîtrise	Chef de cuisine	Cuisine centrale	CDI	5	37
LECOZ Nadège	Employé	Secrétaire	Cuisine centrale	CDI	5	35
LEJEUNE Véronique	Employé	Assistante administrative	Cuisine centrale	CDI	5	37
ROUSSEI Karina	Employé	Employé de restauration	Self Municipal Gonesse	CDI	5	35
FORDER Kevin	Employé	Chef Magasinier	Cuisine centrale	CDI	5	35
ELKHODRY Ahmed	Employé	Magasinier	Cuisine centrale	CDI	5	35
FOURNIER Agnes	Employé	Responsable d'atelier	Cuisine centrale	CDI	5	37
RYON Stéphanie	Employé	Conditionneuse	Cuisine centrale	CDI	5	35
MEUNIER Valérie	Employé	Employé de restauration et conditionnement	Cuisine centrale	CDI	5	35
LEFEVRE Dominique	Employé	Responsable d'atelier	Cuisine centrale	CDI	5	37
PAGNIEN Betty	Employé	Responsable d'atelier	Cuisine centrale	CDI	5	35
WEISS Laurent	Employé	Commis de cuisine	Cuisine centrale	CDI	5	35

2.3. L'engagement de nos Équipes

▪ Liste des salariés (2/2)

Nom & Prénom	Statut	Fonction	Affectation	Type de Contrat	N ° jours Sem aine	Horaire hebdom adaire
LESHOB Khaled	Em ployé	P ongeur - Batterie	Cuisine centrale	CDI	5	35
CAM US Félicité	Em ployé	Conditionneuse	Cuisine centrale	CDI	5	35
AM BROSI Louise	Em ployé	Conditionneuse	Cuisine centrale	CDI	5	35
M ESSOU Eugène	Em ployé	P ongeur	Cuisine centrale	CDI	5	35
ZEN ZO Térésa	Em ployé	Conditionneuse	Cuisine centrale	CDI	5	35
KOC Leyla	Em ployé	Conditionneuse	Cuisine centrale	CDI	5	35
DEROCHE Olivier	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	35
TRAORE Yaya	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	35
LIBOUREN Franck	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	35
SAOUDI Rachid	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	37
TSAEN Christophe	Em ployé	Chauffeur PAD	Cuisine centrale	CDI	5	37
VALEM BRAS Eric	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	37
VIM EUX Nathalie	Em ployé	Chauffeur PAD	Cuisine centrale	CDI	5	35
OUDIN Bernard	Em ployé	M agasinier - Chauffeur	Cuisine centrale	CDD	5	35
ZARATE GONZALES José	Em ployé	Chauffeur Livreur	Cuisine centrale	CDI	5	35
COQK Claudia	Em ployé	Chauffeur PAD	Cuisine centrale	CDI	5	35

PERSONNEL EN ABSENCE JUSTIFIES

COUFFRANT Eric	Em ployé	Conditionneur	Cuisine centrale	CDI	5	35
----------------	----------	---------------	------------------	-----	---	----

2.3. L'engagement de nos Équipes

- Notre politique de formation

- Trois axes majeurs

- > L'emploi et la gestion de carrières
 - > Le développement des compétences
 - > Le management de la diversité

- Le premier objectif de cette démarche est d'agir en **employeur responsable** en anticipant les besoins de compétences et en ciblant les talents correspondants

- Fondée sur une offre personnalisée, la formation est mise en œuvre sous forme de parcours structurés.

Promouvoir le parcours et les compétences de chacun de ses collaborateurs



2.3. L'engagement de nos Équipes

- Tableau de synthèse des formations de nos équipes

FONCTION	NOM	FORMATION
Directeur de restaurant (21 heures)	Pierre MARETTA	Université du Lean Management, Power of leadership, Gestion économique de son périmètre, Risques psycho-sociaux, maintien de l'emploi des handicapés
Directeur Services client (7 heures)	Laurent GIBERT	Etre acteur du développement durable
Chefs d'ateliers (7 heures)	LEFEBRE Dominique, PAGNIEN Betty, FOUNIER Agnès, FORDER Kevin	Hygiène et HACCP
Cuisiniers, conditionneurs, plongeur (7 heures)	CAMUS félicité, AMBROSI Louise, MESSOU Eugène, LESHOB Khaled , WEISS Laurent, ZENZO Térésa, NZOMAKWALA Julie, KOC Leila,	Hygiène et HACCP

2.3. L'engagement de nos Équipes

- Tableau de synthèse des formations de nos équipes

FONCTION	NOM	FORMATION
Répartiteurs, employés de restauration (7 heures)	RYON Stéphanie, MEUNIER Valérie, ROUSSI Karima	Hygiène et HACCP
Chauffeur-livreur, magasinier (7 heures)	DEROCHE Olivier, TRAORE Yaya, LIDOUEN Franck, SAOUDI Rachid, TSCHAEN Christophe, VALEMBRAS Eric, VIMEUX Nathalie, OUDIN Bernard, ZARATE	Hygiène et HACCP

2.3. L'engagement de vos Équipes

■ Tableau de synthèse des formations de vos

FONCTION	NOM	FORMATION
Responsables d'office (3.5 heures)	Mesdames VIGOUROUX, LETELLIER, BENANAR, ALFRED, GOMA, BENKIRA, RAMOS, THANGAVEL, BARBAZANGES, STREICHENBERGER, DANIEL, MOREAUX, BOGTCHALIAN, LOEL, RAHAOUI, OUEDERNI, MERAANE, UYTENDAELE, SELLAM et Monsieur BESLI	Mieux comprendre qui sont les enfants, savoir adapter et renforcer sa relation avec les enfants (novembre 2012)
Responsable d'office et Agents de restauration (6 heures)	Mesdames VIGOUROUX, LETELLIER, BENANAR, ALFRED, GOMA, BENKIRA, YALCIN, SALAT, RAMOS, MERAANE, THANGAVEL, BARBAZANGES, STREICHENBERGER, DANIEL, MOREAUX, MKABITOU, BESLI, BOGTCHALIAN, LOEL, RAHAOUI, OUEDERNI, SEDJAI, MIGNOT, BOUKALFA	Mise en valeur de la prestation alimentaire (décembre 2012)

2.4 Nos engagements en matière de Développement Durable



2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

- Restaurateur durable par nature

Nous développons des innovations et des initiatives qui visent **trois principaux objectifs** en matière de responsabilité sociétale et environnementale :

- > Réduire et maîtriser **notre empreinte écologique**
- > **Éduquer les jeunes** générations au Développement Durable
- > Créer du **lien social** et privilégier la **diversité**

Nos équipes se surpassent pour veiller au respect de l'environnement



2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

- SEMER

> Apprendre à ne pas gaspiller, manger des fruits et légumes de saison, savoir équilibrer ses repas...

> En accompagnant les enfants dans l'apprentissage d'une alimentation saine, nous semons, dès le plus jeune âge, les graines de comportements respectueux de l'environnement.

Transmettre aux
plus jeunes les
clés d'une
consommation
responsable



2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

■ RÉCOLTER

> Concevoir des **offres responsables**, c'est s'approvisionner en réduisant notre impact sur l'environnement
> Privilégier **les fournisseurs locaux et bio**, sélectionner des produits de saison...

> Qu'il s'agisse ou non de denrées alimentaires, **notre politique d'achat est fondée sur des approvisionnements responsables.**

Faire la part
belle au bio,
privilégier la
qualité du
terroir local
font partie de
nos engagements



2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

■ S'ÉQUIPER

> Conditionner, trier, recycler, valoriser, transporter, nous nous efforçons de **construire un schéma logistique vertueux respectant notre environnement**. Réduire les déchets non alimentaires à la source, utilisation de **barquettes 100% recyclables** ou biodégradables, **compostage** des déchets organiques, sans oublier le déploiement de véhicules propres.

Un schéma
logistique
vertueux pour le
respect de
notre



2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

- MESURER

- > Mesurer notre efficacité et nous améliorer, telle est la preuve de notre engagement.
- > Bilans Carbone, certifications ISO 14001, notation extra financière, Elior Restauration Enseignement s'est toujours positionné comme précurseur dans le domaine du Développement Durable.

Nous recherchons
sans cesse à
améliorer
notre
prestation et
à capitaliser



3. LES ELEMENTS TECHNIQUES



3.1. Le programme d'investissement et de renouvellement du matériel

3.2. La maintenance

3.3. Les fluides

3.4. Les engagements pluri- annuels

3.1. Le programme d'investissement et de renouvellement du matériel



3.1. Le programme d'investissement et de renouvellement du matériel

- Valorisation des matériels mis en place sur la cuisine au cours de l'exercice

Date	Type de matériel	Fournisseur	Montant en € HT
2012	Pas d'investissement		
Total			

Les investissements réalisés depuis le démarrage du contrat, sont évalués à **966 223 € dont 144557 € de concepts offerts. L'enveloppe initiale étant estimée à 974 794 €, dont 194700 € de renouvellement (106000 € pour la cuisine et 88700 € pour les offices). Le montant restant a été investi sur les offices.**

- Valorisation des matériels mis en place sur les restaurants au cours de l'exercice

Nom du restaurant	Date	Type de matériel	Fournisseur	Montant en € HT
CLARET	16/11/12	Conservateur 146 L	3 C	400
CLARET	16/11/12	Armoire Roll service	3 C	2376
PEGUY	10/08/12	Armoire positive 2 P.	3 C	2545
LA MADELEINE	10/08/12	Armoire positive 1 P.	3 C	1526
RENE COTY	10/08/12	Conservateur 146 L	3 C	400
Total				7247

3.1. Le programme d'investissement et de renouvellement du matériel

- Travaux immobiliers réalisés sur la cuisine au cours de l'exercice

Période	Travaux réalisés
	PAS DE TRAVAUX IMMOBILIERS SUR L'ANNEE 2012

- Travaux immobiliers réalisés sur les restaurants au cours de l'exercice

Nom du restaurant	Période	Travaux réalisés
Restaurant Claret	Octobre-novembre 2012	Réfection du caniveau suite fuite et revêtement de sols dans la salle et la plonge.

3.2. La maintenance



3.2 La maintenance

- Les contrats d'entretien

Date	Type de contrat	Fournisseurs	Montant en € HT
26-janv.-12	Entretien plateforme élévatrice	ACI élévation	299
22-nov.-12	Pompage bac à graisse et curage réseau	CIG (SARP ID)	2 496
16-avr.-12	Vérification appareils pression gaz	APAVE	160
26-nov.-12	Entretien de maintenance matériels offices et cuisine	3C	17 000
1-juil.-12	Entretien vitrerie et espaces verts	LNI	1 100
1-janv.-12	Entretien roto compacteur	PAPREC	791
11-déc.-12	Entretien des scelleuses	GECAM	7 549
17-déc.-12	Entretien téléphones	PARITEL	412
1-avr.-12	Traitement des rongeurs et insectes	ECOLAB AMBOILE	750
Total			30 558

3.2 La maintenance

- L'entretien des équipements sur la cuisine centrale

2 2 L'entretien des équipements sur la CC

Type de matériel	Montant en € HT
Matériel de conditionnement	2 889
Matériel de cuisson	2 572
Matériel de Laverie	77
Matériel de refroidissement	102
Matériel électromécaniques	15 142
Matériel Hygiène et nettoyage	19 165
Installation frigorifiques	2 416
Matériel securite incendie	152
Total	42 515

3.2 La maintenance

- L'entretien des équipements sur les offices

2 3 L'entretien des équipements sur les offices

Nom du restaurant	Montant en € HT
Ecole Coulanges	650
Ecole Benjamin Rabier	777
Multi accueil Victor Hugo	917
Ecole Jean de la Fontaine	534
Ecole La Madeleine	118
Restaurant La Fauconnière	1 059
Ecole Roger Salengro	534
Restaurant Malvitte	321
Ecole Coty	431
Ecole Louise Michel	608
Ecole Aubrac	280
Ecole Bloch	265
Ecole Genevoix	169
Restaurant Claret	4 705
Restaurant Municipal	328
Total	11 696

3.3. Les engagements pluri-annuels



3.3 Les engagements pluri-annuels

- Les contrats souscrits par Elior

Liste des biens loués :	Nom du prestataire :
Camions	PETIT FORESTIER
Compacteur	PAPREC
Matériel administratif (fax, standard téléphonique, informatique, ...)	RICOH, PARITEL, LA POSTE
Contrats de prestations :	Nom du prestataire :
Fluides	
Eau	VEOLIA Eau
Gaz	GDF-SUEZ Energies France
Electricité	EDF Entreprise
Carburants	TOTAL
Maintenance	
Sécurité et hygiène réglementaire	APAVE, VERITAS, BOSQUET, SFINT, ECOLAB-AMBOILE, GIG, SONALARME
Matériel cuisine et offices	3C, AACC, YVELEC
Sous-traitance recouvrement	
Recouvrement encaissements	SAINT LOUIS RECOUVREMENT
Produits d'entretien - Linge Nettoyage des locaux	ECOLAB -MR NET - ELIS LNI

3.4. Les fluides



3.4 Les fluides

• Les consommations énergétiques sur la cuisine

• Gaz

Période de référence	N ° Facture	Consommation en KW H
janvier-12	40007675404	24 485
février-12		
mars-12		9 946
avril-12		
mai-12	20023563681	5 733
juin-12		
juillet-12		-12 961
août-12	20023868846	1 959
septembre-12		
octobre-12	40008609298	9 600
novembre-12		
décembre-12		
Cumulé annuel		38 762

• Eau

Période de référence	N ° Facture	consommation en m 3
Semestre 1 et 2	6725038 28 1104 7141	1 499
Cumulé annuel		1 499

• Electricité

Période de référence	N ° Facture	Détails des consommations			
		Pointe	Heures Pleines	Heures Creuses	Consommation à Facturer
Janvier	2251120270036		20 825	5 426	26 251
Février	2251205500045		42 109	17 365	59 474
Mars	2251208800052		46 094	21 369	67 463
Avril	2251211600039		31 861	13 091	44 952
Mai	16356914		29 286	13 171	42 457
Juin	17025799		25 204	11 586	36 790
Juillet	17787373		21 441	9 930	31 371
Aout	18523667		21 041	9 002	30 043
Septembre			17 222	5 968	23 190
Octobre	19929792		19 719	7 256	26 975
Novembre	20627661		39 109	17 616	56 725
Décembre	21369230		42 211	18 660	60 871
Cumulé annuel		0	356 122	150 440	506 562

4. ELIOR A VOTRE ECOUTE, NOTRE PROPOSITION DE PROJET



4. Notre proposition de projet

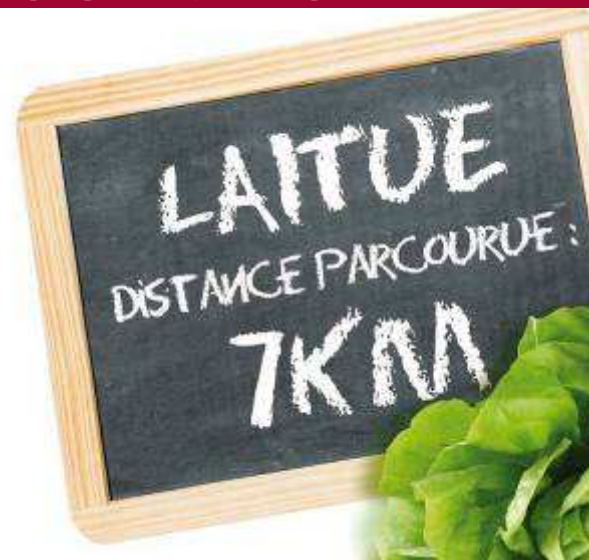
Renforcer le pilotage de la DSP

- Avec la mise en place d'indicateurs pertinents que nous suivrons régulièrement tout au long de la DSP

Accentuer notre engagement en matière de développement durable

- Mise en place d'animations sur cette thématique
Réaliser avec vous un site vitrine « La Fauconnière »
- Privilégier les approvisionnements locaux(-200 Kms)

Un
accompagnement
projet,
continu



4. Notre proposition de projet

Programmer et renforcer les rencontres rituelles

- Points mensuels avec suivi des dossiers courants
- Bilan semestriels
- 1 ou plusieurs entretiens d'écoute permettant d'identifier les actions prioritaires et les futurs projets.
- Bilan annuel avec présentation du RTFI

Apporter de la
**liberté
de choix**



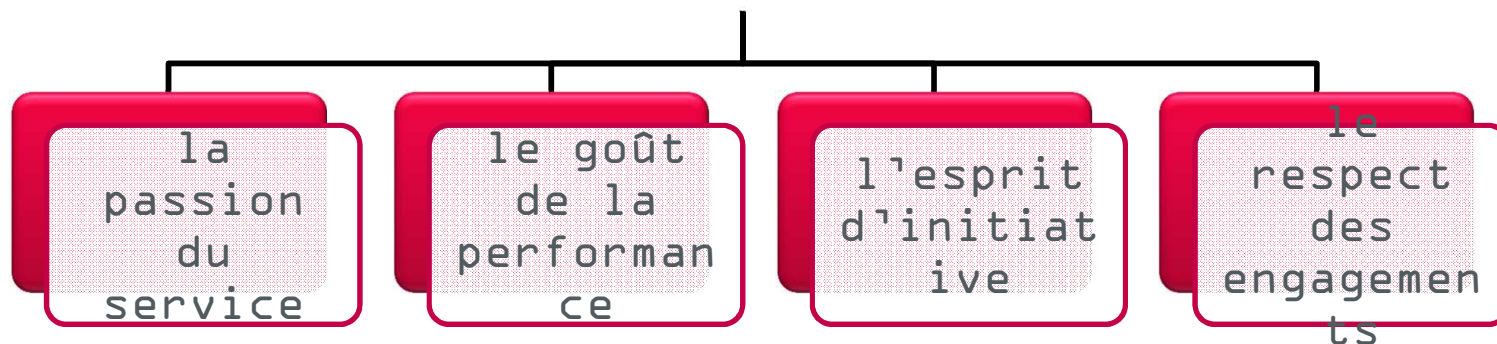
5. ANNEXES

5.1 Elior, une marque commune pour l'ensemble de nos activités

- « Nous sommes tous Elior »

- > Depuis le 1^{er} décembre 2011, Elior est devenue la marque commerciale de l'ensemble des activités du groupe. Ce changement a pour but de renforcer l'image de marque d'Elior, d'accroître sa notoriété et de rassembler l'ensemble de ses activités du groupe sous une bannière commune porteuse de valeurs.

- Les 4 valeurs d'Elior...



5.1 ELIOR, en bref

Elior

- Troisième groupe en Europe de la Restauration et des Services,
- Chaque jour, pour 3 millions de clients dans 14 pays,
les 85 000 collaborateurs d'Elior partagent une mission commune :
accueillir et prendre soin de chacun avec passion et compétence en apportant des solutions de Restauration et de Services personnalisées.
- Le groupe met en œuvre son **savoir-faire en Restauration, Concessions et Services sur les marchés de l'Enseignement, des Entreprises et de la Santé.**

Elior Restauration Enseignement

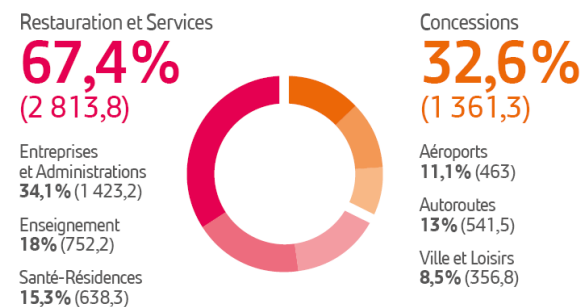
Numéro 1 de la restauration scolaire et des services associés

- > 800 000 convives chaque jour
- > 4 900 établissements clients
- > 49 cuisines centrales
- > 6 400 collaborateurs
- > 40 années d'expérience

40 ans
d'expérience

Chiffre d'affaires par activité et par secteur

en % du chiffre d'affaires consolidé et en M€ au 30 septembre 2011



5.2 Compte d'exploitation - Détail des frais généraux

LIBELLES	2011	2012
FOURNITURES DE BUREAU ET DE GE	-12 035	-15 216
LOCATION MAT. BUREAU / MOBILIE	-776	-1 018
ASSURANCES	-977	-2 679
DOCUMENTATION	0	0
TEL / FAX	-5 524	-1 456
FRAIS D'EXPEDITION - RELANCES	67	-102
FRAIS ET SERVICES BANCAIRES	0	0
ECARTS ENCAISSEMENTS	0	0
RAMASSAGE DE FONDS	0	0
FOURNITURES D'EXPLOITATION	-7 046	-6 827
LOC. ENTRET. REPAR. VEHICULE	-15 993	-36 475
LOCATION MAT. D'EXPLOITATION	-3 768	-4 001
ENTRETIEN/ MAINTENANCE IMMOBIL	-14 172	-24 937
ENTRETIEN/ MAINTENANCE MOBILIE	-6 251	-10 775
ENTRETIEN FROID	0	0
ENTRETIEN SATELLITES	-12 479	-11 696
ENTRETIEN / REPARATION MAT. EX	-908	-360
ENTRETIEN LOCAUX	-29 816	-43 785
DECORATION/SONORISATION	0	0
ELECTRICITE	-47 236	-46 521
EAU	-1 665	-3 270
CARBURANTS	-8 794	-11 125
GAZ / MAZOUT	-1 529	-2 035
TAXE PROFESSIONNELLE / CET	-22 601	-14 705
ORGANIC	0	-2 588
AUTRES IMPOTS ET TAXES	-472	-416
PRODUITS D' ENTRETEN ET LESSI	-1 836	-1 878
LINGE ET UNIFORMES	-6 932	-5 410
ACHAT LINGE POUR REVENTE	0	0
VERRERIE-VAISSELLE	-6 226	-2 565
CONDITIONNEMENT/VAISSELLE A US	-46 295	-45 755
ANIMATION COMMERCIALE	-7 622	-11 629
CADEAUX / OBJETS PROMOTIONNELS	-1 042	-4 168
PUBLICITE	0	0
CARTES, MENUS	0	0
CONSOMMABLES SYSTEMES D'INFORM	0	0
LOCATION SYSTEMES D'INFORMATIO	-4 143	-3 310
ENTRET./ REPAR. / MAINTEN. SYS	-4 909	-6 136
HONORAIRES SYSTEMES D'INFORMAT	0	0
DEPLACEMENT/MISSION/RECEPTION	-4 466	-5 089
TRANSPORTS FORMATION	-236	-535
AUTRES HONORAIRES/SOUS-TRAITAN	-33 692	-35 515
HONORAIRES FRAIS DE LABORATOIR	-2 662	-3 352
HONORAIRES JURIDIQUES ET SOCIA	-7 246	-12 284
HONORAIRES MARKETING / COMMUNI	0	0
HONORAIRES CONSEIL/DEVELOPPEME	0	0
HONORAIRES LIES A LA FORMATION	-1 780	-830
HONORAIRES DIVERS	-166	0
TELEPHONE CLIENTS-TELECARTES	0	0
FRAIS GENERAUX INTRA GROUPE RE	0	0
FRAIS GENERAUX DIVERS	0	0
COUTS RESEAU INFORMATIQUE	-1 320	-3 999
SOUS TRAITANCE	0	0
CANTINES.COM	0	0
BARQUETTES	0	0
TOTAL FRAIS GENERAUX	-322 547	-382 443

5.2 Compte d'exploitation - Détail des frais divers

LIBELLES	2011	2012
REDEVANCES AFFERMAGE	-5 532	-5 588
LOCATION FINANCIERE	-450	0
AMORTISSEMENTS	-6 946	-8 528
AMORTISSEMENTS DE CADUCITE	-250 274	-262 428
PROVISIONS DE RENOUVELLEMENT	-60 034	-80 034
CREANCES DOUTEUSES	-9 270	-21 548
PDTS ET CHARGES / EX. ANTERIEU	-7 256	1 989
PENALITES S/CHG. S/EXERCICES A	0	-2 650
TOTAL CHARGES D'OCCUPATION	-339 761	-378 785
RESULTAT D'EXPLOITATION	-379 058	-423 352

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Restauration Enseignement

