



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Ville de Gonesse

Année 2018 - 2019



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-30** **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-81** **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-95** **4. ELIOR A VOTRE ECOUTE : NOTRE PROPOSITION DE PROJET**
 - 4.1. Projet d'investissements : cuisine centrale
 - 4.2. Projet d'investissements : Offices de restauration
 - 4 3. Projet de développement durable

- P-98** **5. LES ANNEXES**
 - 5.1. Elior en bref
 - 5.2. Le Compte d'Exploitation : Note méthodologique

—0—

INTRODUCTION



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 2018-2019**.

La présentation de ce document répond aux exigences du Code de la commande publique.

Les articles L3131-5 et R3131-2 à- 4 du code de la commande publique rappellent que le concessionnaire produit chaque année avant le 1^{er} juin à l'autorité concédante 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 conformément à l'article L1411-3 du Code général des collectivités territoriales.

Nous espérons avoir répondu à vos attentes et nous vous prions de croire notre engagement permanent pour que la qualité du service de restauration de votre ville soit à la hauteur de la confiance que vous nous accordez.



INTRODUCTION

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'EVOLUTION DE LA FREQUENTATION

1.2 L'ACTIVITE ECONOMIQUE

1.3 LES FLUX FINANCIERS AVEC LA VILLE

1.4 L'ACTIVITE POUR LES TIERS



1.1. L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION



REPAS SERVIS PAR CATÉGORIE DE CONVIVES ET PRESTATIONS

	Année 2017-2018	Année 2018-2019	Evolution vs A -1
Scolaire	236 944	255 345	7,8%
Accueil de Loisirs	18 503	18 973	2,5%
Restaurant municipal	5 453	5 712	4,7%
Autres (Police, Pompiers)	2 035	2 121	4,2%
Crèches	13 416	13 736	2,4%
Total Repas	276 351	295 887	7,1%

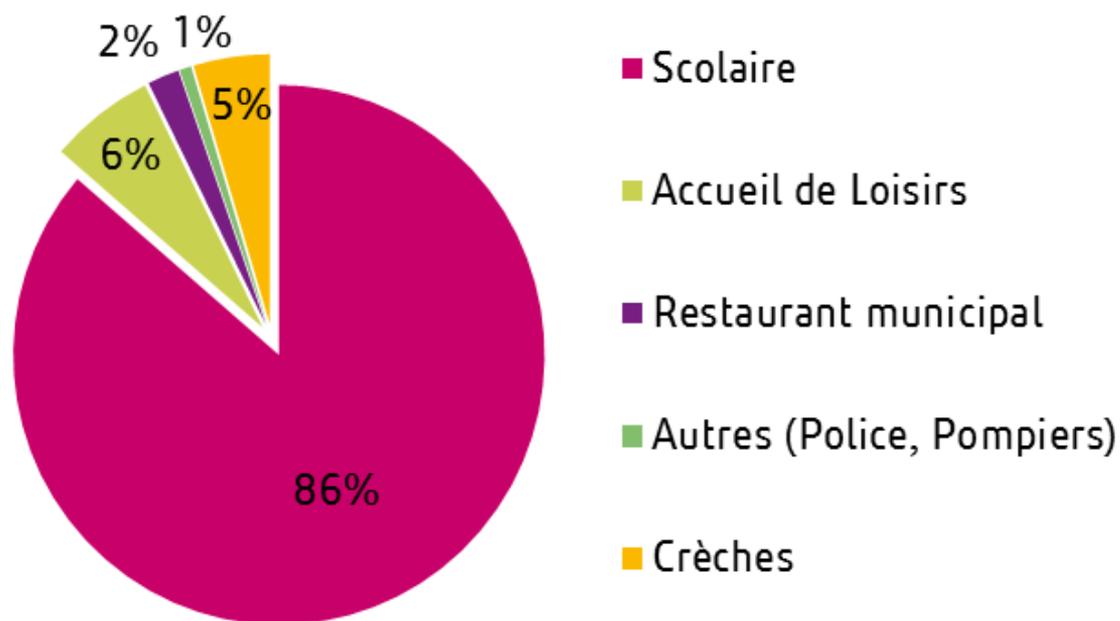
→ Une progression importante du nombre global de couverts :

+ 19 536

couverts soit +7,1%, versus A-1

→ Cette progression concerne principalement l'activité scolaire : +7,8%

LA RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES



REPAS SERVIS PAR CATÉGORIE DE CONVIVES ET PRESTATION

L'activité du service au cours de l'exercice 2018-2019, pour la 1^{ère} année du contrat s'établit à 295 802 repas représentant :

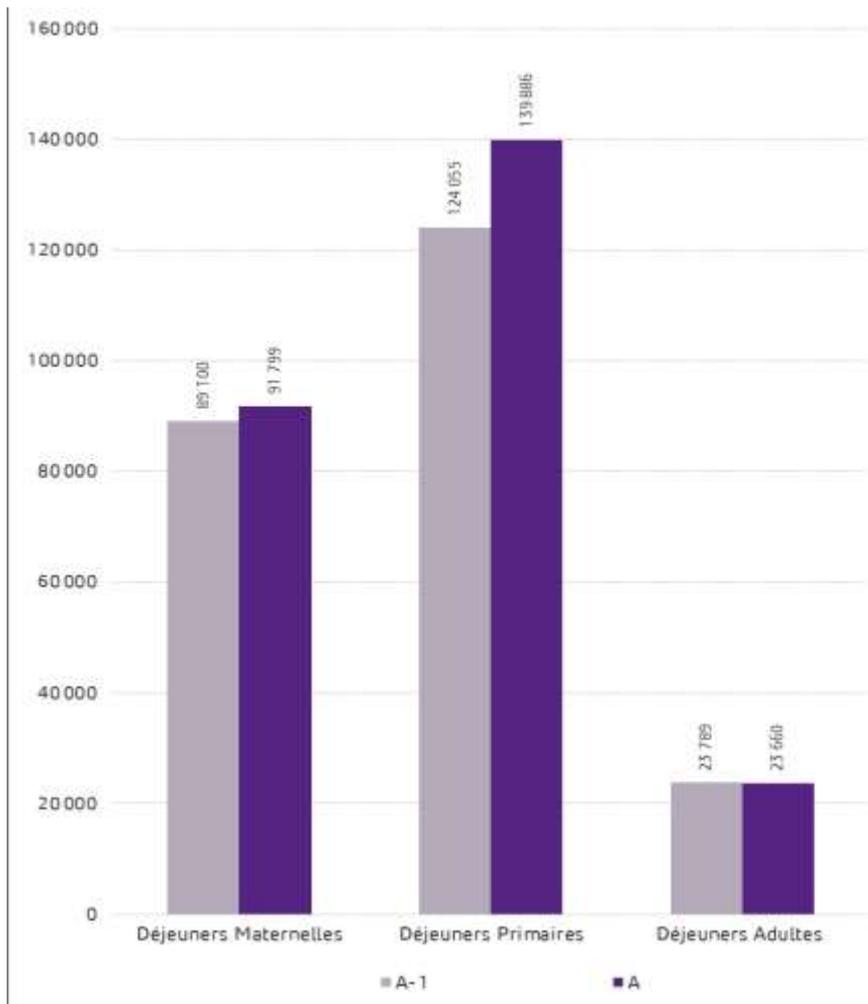
- Une progression de 7% par rapport à l'an passé, soit 18401 couverts de plus, tous convives confondus.
- Un écart de +20887 repas, soit +7,6% par rapport à la base contractuelle de référence qui s'établit à 275 000 repas par an.

Cette évolution par rapport à l'année précédente provient :

- Du changement de rythme scolaire: passage en 5 jours/semaine sur la rentrée 2018.
- D'un léger impact calendaire favorable : +2 jours scolaires versus A-1.
- Le calendrier scolaire 19-20 comportant 3 jours scolaires en moins, le risque de suractivité reste très faible.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nombre de jours scolaires	138	140	137
Nombre de mercredis	36	34	36
Nombre de jours d'Accueil de loisirs	77	77	78

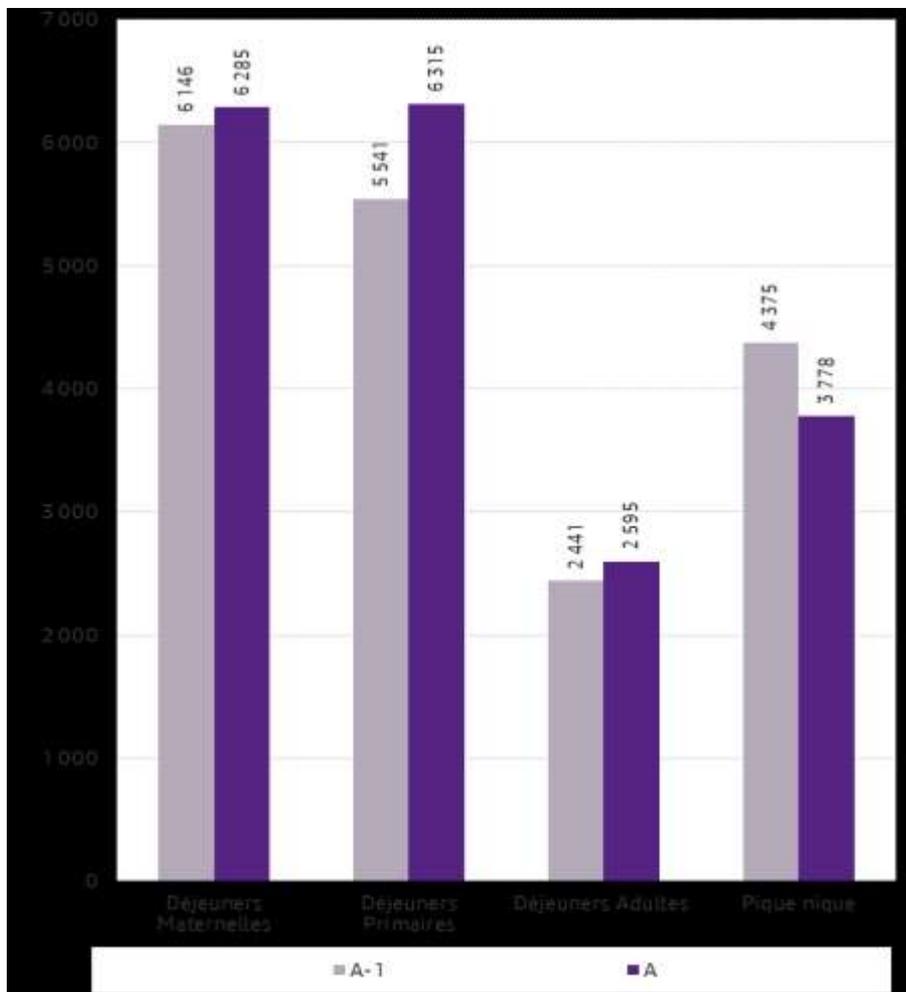
L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION SCOLAIRE



Une progression de 7,8 % par rapport à l'an passé, tous convives confondus



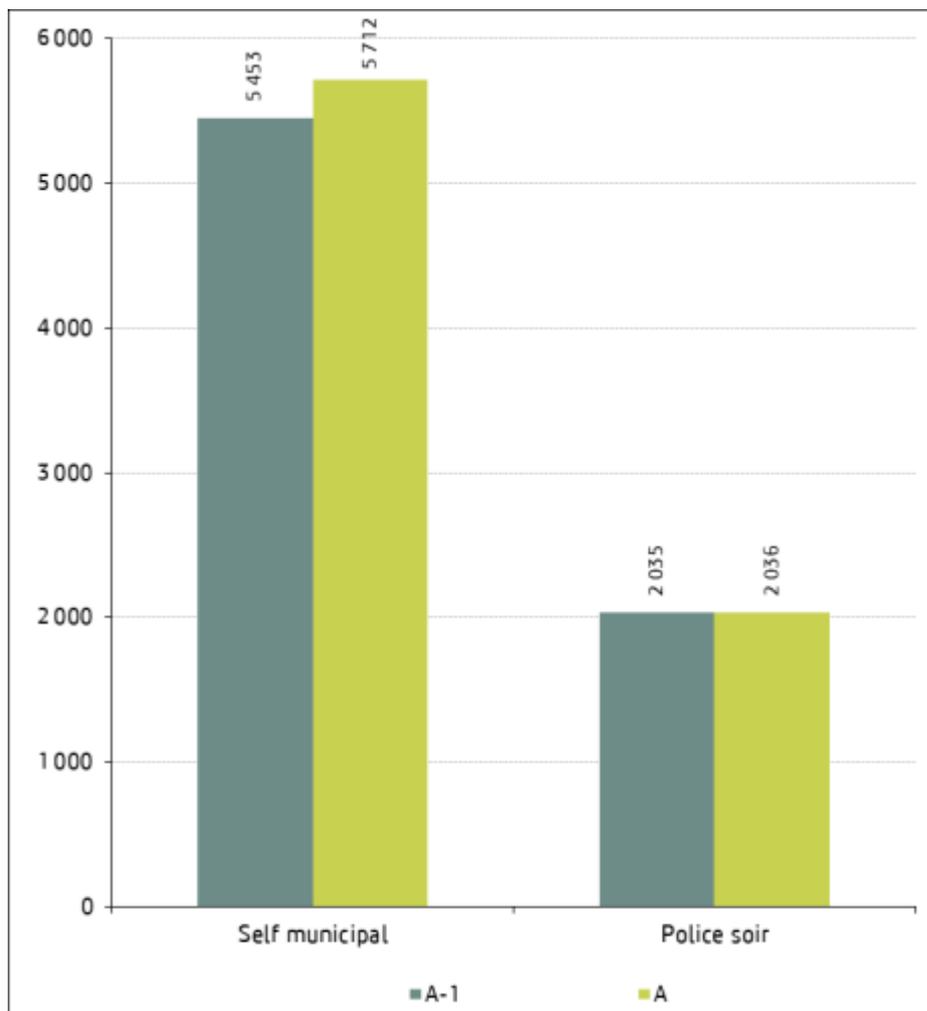
L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION EN ACCUEIL DE LOISIRS



Une progression de 2,5 % par rapport à l'an passé, tous convives confondus



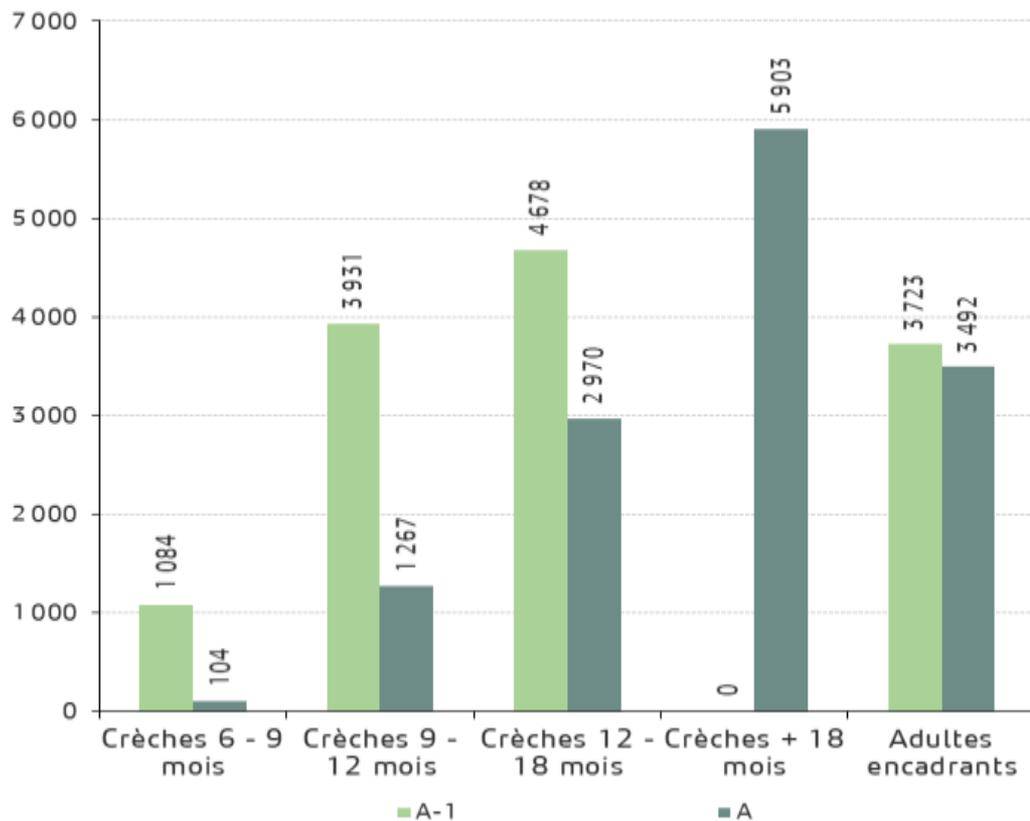
L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION EN RESTAURANT MUNICIPAL



**Une progression de 4,7 %
par rapport à l'an passé
sur le self municipal.
Une fréquentation stable
pour la police.**



L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION EN CRÈCHES

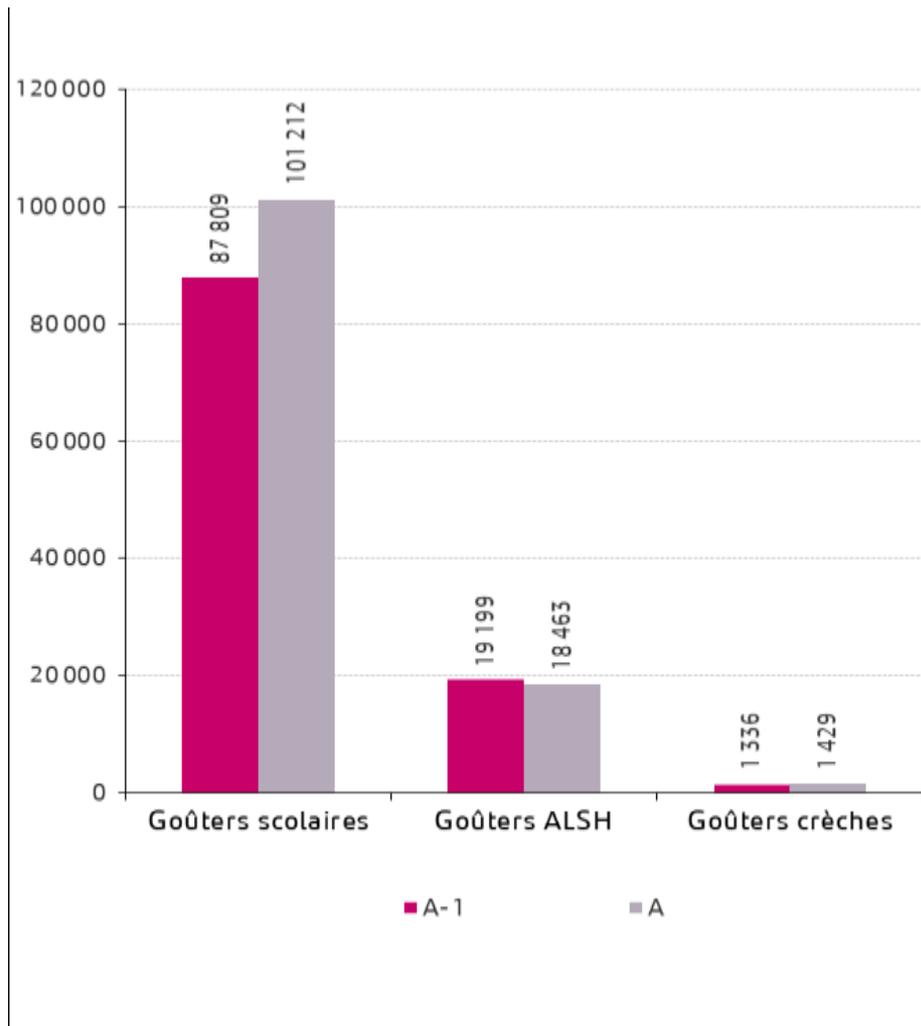


Une progression globale de 2,4%

A noter: l'ouverture d'une section +18 mois a fait évoluer la répartition des bébés



L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION POUR LES AUTRES PRESTATIONS



**Forte augmentation
des goûters servis en
période scolaire :
+ 15,3%**
Le nombre de goûters
ALSH est stable.



1.2. L'ACTIVITE ECONOMIQUE



PRIX DE VENTE APPLICABLE AU 01/09/2018 PAR TYPE DE PRESTATIONS

		Prix en € HT
Catégories de convives		Prix applicable au 1er septembre 2018
Repas & Collation Crèches		
	Repas & collation 6-9 mois	4,731
	Repas & collation 9-12 mois	4,811
	Repas & collation 12-18 mois	4,940
	Repas & collation +18 mois	4,936
	Repas adultes encadrants	5,555
Restauration scolaire		
	Maternelles	5,752
	Primaires	6,112
	Adultes Encadrants	6,914
Centres de loisirs		
	Maternelles	5,752
	Primaires	6,112
	Adultes Encadrants	6,914
	PQN Maternelles	5,752
	PQN Primaires	6,112
Adultes		
	Restaurant municipal	6,272
	Police municipale	6,075
Goûters		
	Maternelles	0,650
	Primaires	0,650

LE COMPTE D'EXPLOITATION SYNTHÉTIQUE

POSTES	2018 / 2019
NB. COUVERTS PRINCIPAUX	295 887
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 859 010
	/CVT 6,28
MATIERES PREMIERES	-600 456
	/CVT -2,03
	%MP nette -32,3%
MAIN D'OEUVRE	-331 041
	/CVT -1,12
	%MO -17,8%
FRAIS GENERAUX	-411 138
	/CVT -1,39
	%FG -22,1%
CHARGES DIVERSES	-306 554
	/CVT -1,04
	%DIV -16,5%
FRAIS DE STRUCTURE	-174 213
	/CVT -0,59
	%F_STR -9,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	35 607
	/CVT 0,12
	%RES 1,9%

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.

COMPTE D'EXPLOITATION

DÉTAIL DES FRAIS GÉNÉRAUX

POSTES	2018 / 2019
ELECTRICITE	-8 916
EAU	-2 458
GAZ / MAZOUT	-2 842
CARBURANTS	-6 142
LOC./ ENTRET./ REPAR. VEHICULE	-25 473
PRODUITS ENTRETIEN LESSI	-24 481
VERRERIE VAISSELLE	-3 070
CONSO. A USAGE UNIQUE	-89 778
LINGE ET UNIFORMES	-23 096
SOUS TRAITANCE ET LABO	-3 325
LOCATION POUR PREST. ANNEXES ET EVENEMENTIELLES	0
DEPLACEMENT/MISSION/RECEPTION	-6 938
FRAIS DE RECRUTEMENT	0
COUTS LIES A LA FORMATION	-158
COUTS LOCAUX	-5 117
COUTS MATERIELS	-103 118
PUBLICITE	0
HONORAIRES CONSEIL/DEVELOPPEME	-69
DECORATION / SONORISATION	0
ANIMATION COMMERCIALE	-5 766
CADEAUX / OBJETS PROMOTIONNELS	-982
HONORAIRES MARKETING / COMMUNI	-1 222
AUTRES HONORAIRES	-9 926
REDEVANCE DE MARQUES	0
COUTS ENCAISSEMENTS	-40 879
FOURNITURES DE BUREAU ET DE GESTION	-4 250
LOCATION MAT. DE BUREAU / MOBILIER	-5 269
DOCUMENTATION	0
TEL / FAX	-5 417
FRAIS DEXPEDITION - RELANCES	-815
ASSURANCES	-2 090
HONORAIRES JURID_FINANCIERS	0
SYSTEME INFORMATION	-10 515
CVAE	-13 639
TAXE FONCIERE	0
ORGANIC	-2 910
AUTRES IMPOTS ET TAXES	-79
CFE	-2 400
FRAIS GENERAUX	-411 138

COMPTE D'EXPLOITATION –

DÉTAIL DES FRAIS DIVERS

POSTES	2018 / 2019
REDEVANCES AFFERMAGE	-158 335
REDEVANCES DE CONCESSION	-6 700
REDEVANCES PARTENAIRES	0
LOYERS ET CHARGES	0
LOCATION FINANCIERE	0
AMORTISSEMENTS	-21 241
AMORTISSEMENTS DE CADUCITE	-20 522
PROVISIONS POUR CHARGES DE CADUCITE	0
PROVISIONS DE RENOUVELLEMENT	46 825
AMORTISSEMENTS FIN DE CONCESSI_CO0017	3 751
AMORT. EXCEPTIONNELS/VALEURS R_CO0018	0
QUOTE PART SUBVENTION_CO0019	0
<i>CREANCES DOUTEUSES_AP0001</i>	-106 097
<i>CREANCES DOUTEUSES ANALYTIQUES_AP0002</i>	-83
<i>PERTES SUR CREANCES_AP0010</i>	-31 233
CREANCES DOUTEUSES	-137 412
ELEMENTS EXCEPTIONNELS LIES AU PERSONNEL	0
AUTRES PRODUITS ET CHARGES EXCEPTIONNELS	-4 125
PDTS ET CHARGES / EX. ANTERIEURS	-8 654
REGUL. FREQUENTATION EX. ANTER_AP0006	0
PENALITES S/CHG. S/EXERCICES A	-141
CHARGES DIVERSES	-306 554

1.3. LES FLUX FINANCIERS AVEC LA VILLE



NOMBRE DE REPAS SERVIS AVEC ENCAISSEMENT AUPRÈS DES USAGERS

Année 1 : 2018-2019			
Catégories de convives	Nombre de repas servis	Repas facturés aux familles par Cantines.Com	Part des repas encaissés en %
Maternelles	99 638	108 320	108,7%
Primaires	147 872	148 913	100,7%
Adultes payants	100	70	70,0%
Adultes	26 708	0	
Self municipal	5 712	5 037	88,2%
Autres (Police, Pompiers)	2 121	0	
Crèches	13 736	0	
Sous Total Repas scolaires et port	295 887	262 340	88,7%



Le taux d'encaissement de la facturation scolaire est supérieur à 100% en raison du nombre important de repas non décommandés, mais facturables à 5 jours de la consommation, conformément au règlement de service.

Pour le self municipal : le faible taux d'encaissement est dû aux repas des stagiaires qui ne sont pas facturés .

Les prestations Crèches, Adultes scolaires, et autres ne sont pas soumises à la facturation Bon'App..

LA COMPENSATION DES TARIFS SOCIAUX

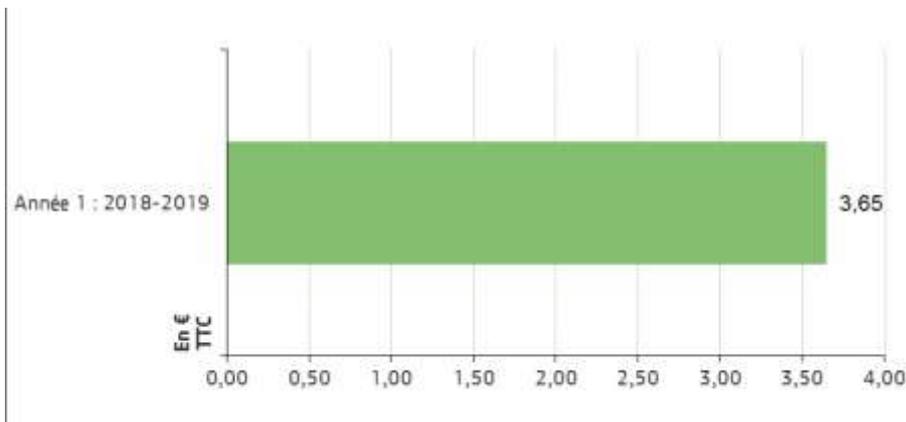
	Année 1 : 2018-2019
Total des repas compensables	295 887
<hr/>	
Facturation auprès des familles en € TTC*	1 079 888
Facturation auprès de la ville en € TTC**	1 963 814
<hr/>	
Prix payé par les familles en € TTC	3,65
Prix payé par la ville en € TTC	6,64

**Coût de la restauration
facturé la ville :
6,64€ unitaire.TTC**

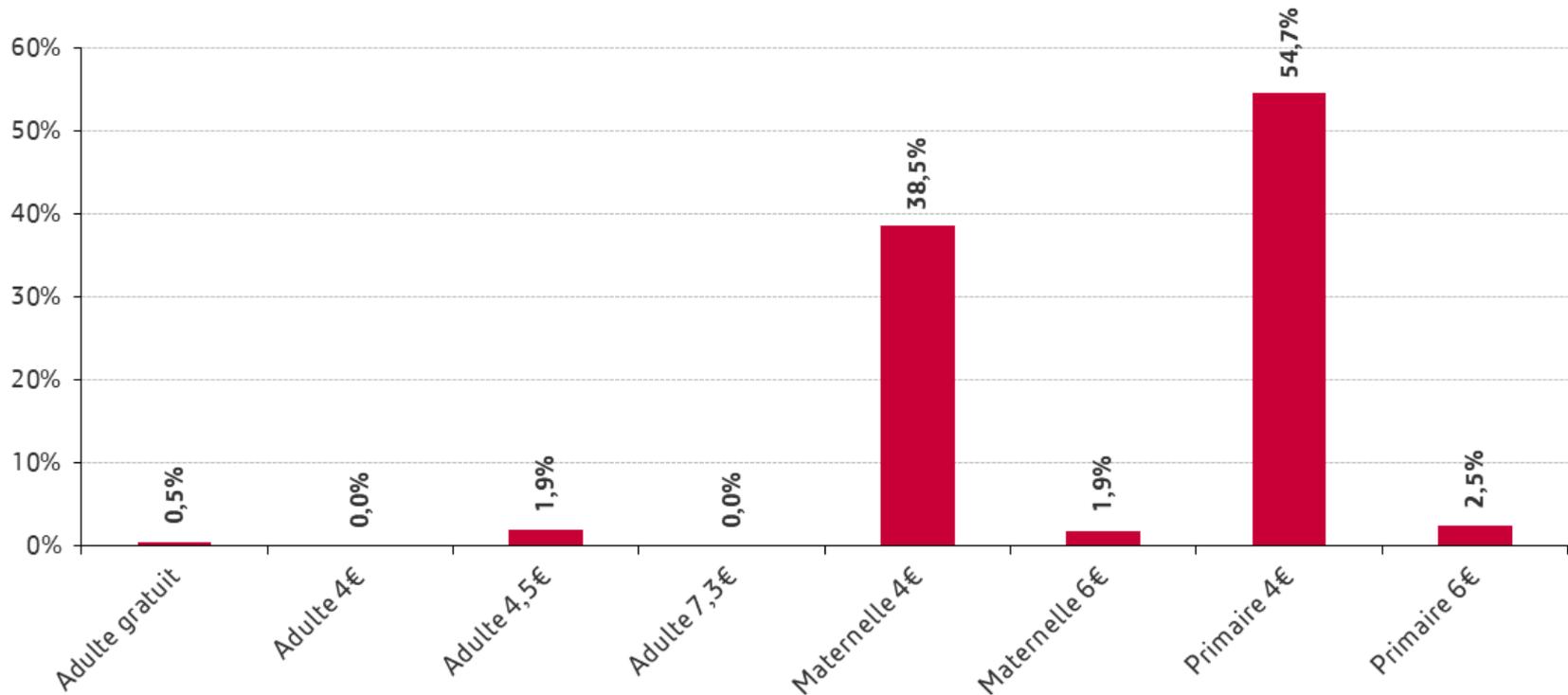
**Coût moyen pondéré pour
les usagers : 3,65€ TTC**

* Montant des repas consommés par les usagers au tarif défini par la collectivité

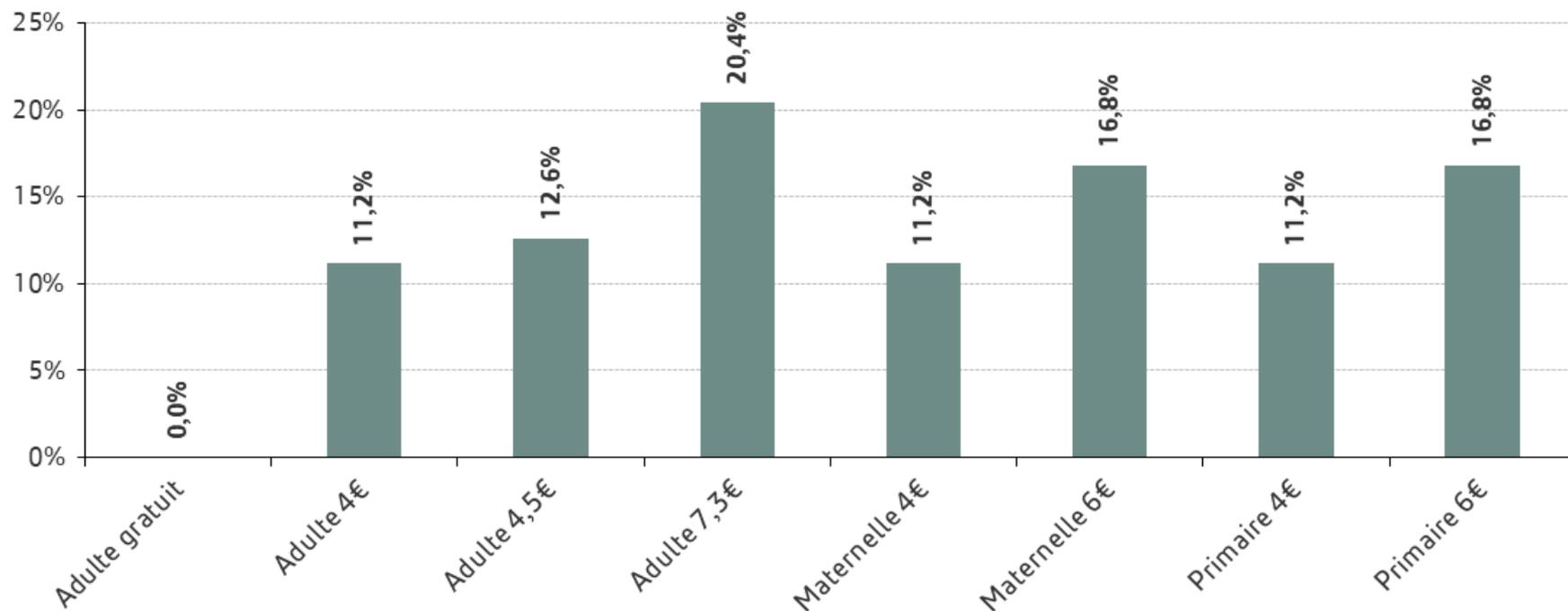
** Ecart entre le tarif contractuel et les tarifs usagers définis par la ville, les prestations non soumises à la facturation Bon'App, et les repas non identifiés (usager non identifié, repas non décommandés,...)



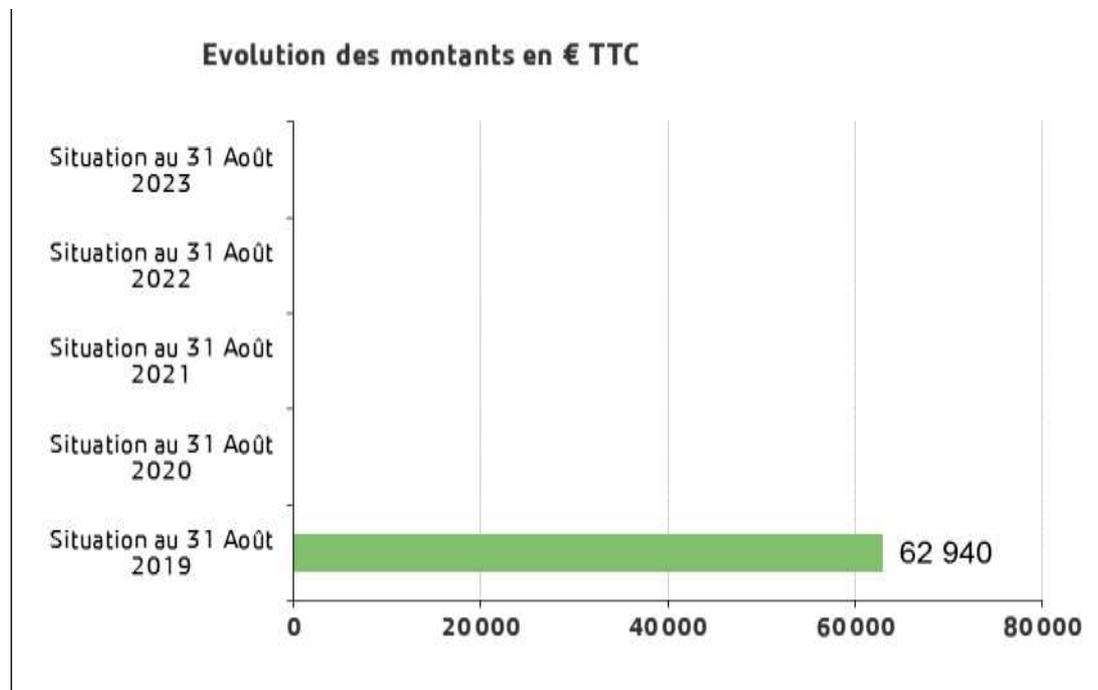
LA PART DES REPAS CONSOMMÉS PAR CATÉGORIE



LA PART DES RECETTES FAMILLES PAR CATÉGORIE



EVOLUTION DES FACTURES IMPAYÉES PAR LES FAMILLES



A noter:

Détail des aides financières
attribuées aux familles
par le CCAS
pour l'année 2018-2019:

Sept-déc.18 = 33 644€

Janv-Mars.19 = 24 749€

Avril-juillet.19 = 25 510€

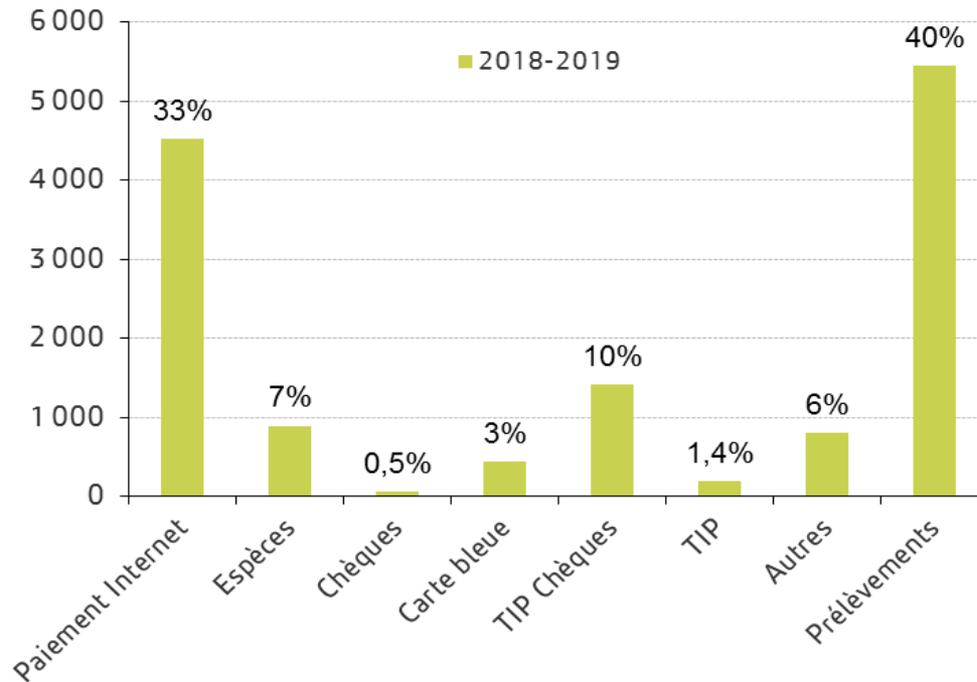
Soit un total de : **83 904€**

→ Le montant cumulé des impayés au 31 août 2019 (Année 1) s'élève à 62939,50€, soit 5,8% du montant total de la facturation famille.

→ Le montant des défauts d'encaissement s'élève à 53147€, dont 85% par rejet des prélèvements.

→ Le montant régularisé au 16/07/2020 sur les impayés A1 est de 13727€ (22%)

LA RÉPARTITION DES MODES DE PAIEMENT



Les règlements via internet sont en diminution:
41% en 2017
33% en 2018

Le prélèvement automatique, en forte hausse, est devenu le 1^{er} mode de règlement:
27% en 2017
40% en 2018

Les règlements en espèce et carte bancaire sont en nette diminution

40% des règlements se font en prélèvements automatiques,

Le second mode de paiement le plus utilisé est le paiement internet (32%).

Les règlements en espèces à la permanence encaissement représentent 6,5% des paiements

1.4. L'ACTIVITÉ POUR LES TIERS



PRÉSENTATION DES REPAS PRODUITS POUR LES TIERS

CONTRATS (REPAS TIERS)		ANNEE 2018/2019
Ville de Louvres	TOTAL	848
CCAS Garges Lès Gonesse	TOTAL	15 058
Sainte Croix de Varak	TOTAL	8 142
Ville de Deuil La Barre	Repas Maternels	98 576
	Repas Primaires	158 107
	Repas Adultes	24 222
	Repas Crèches	13 029
	Repas Adultes RPA	20 451
	TOTAL	314 385
ZAPI - Roissy	TOTAL	17 330
CCAS Tremblay en France	TOTAL	1 223
CCAS d'Arnouville	TOTAL	8 713
Ville de Fontenay en Parisis	Repas Maternels	9 418
	Repas Primaires	19 995
	Repas Adultes + Portage	3 276
	TOTAL	32 689
CCAS de Sarcelles	TOTAL	23 147
Ville de Goussainville	Repas Maternels	111 171
	Repas Primaires	196 847
	Piques-Niques	5 849
	Repas Adultes	31 786
	Repas Portages	25 147
	Repas Adultes RPA + CMS	7 411
	TOTAL	378 211
Société AUBRY	TOTAL	1 309
TOTAL ANNUEL		799 832

La production des repas extérieurs s'établit à **799 832** repas pour l'année 2018-2019
Soit **73%** de l'activité totale de la cuisine centrale

Le montant de la redevance de concession versée à la ville s'élève à **229 983€**
(part fixe et part variable incluse)

Le coût de la redevance est de **0,287€**
par repas tiers produits

—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



LA QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES REPAS

Nos menus sont composés par le pôle offre alimentaire :

- > **Nos diététiciennes** veillent au respect de l'équilibre 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 25/06/2001
- > **la recommandation du GEMRCN** de juillet 2015

**Elior France
Enseignement participe
à la prévention du
surpoids et de l'obésité**



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 pas semaine

Garantir les apports en calcium

- Préférer des fromages et des laitages riches en calcium

Améliorer les pratiques et les apports nutritionnels pour lutter contre l'obésité



LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'ELIOR

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

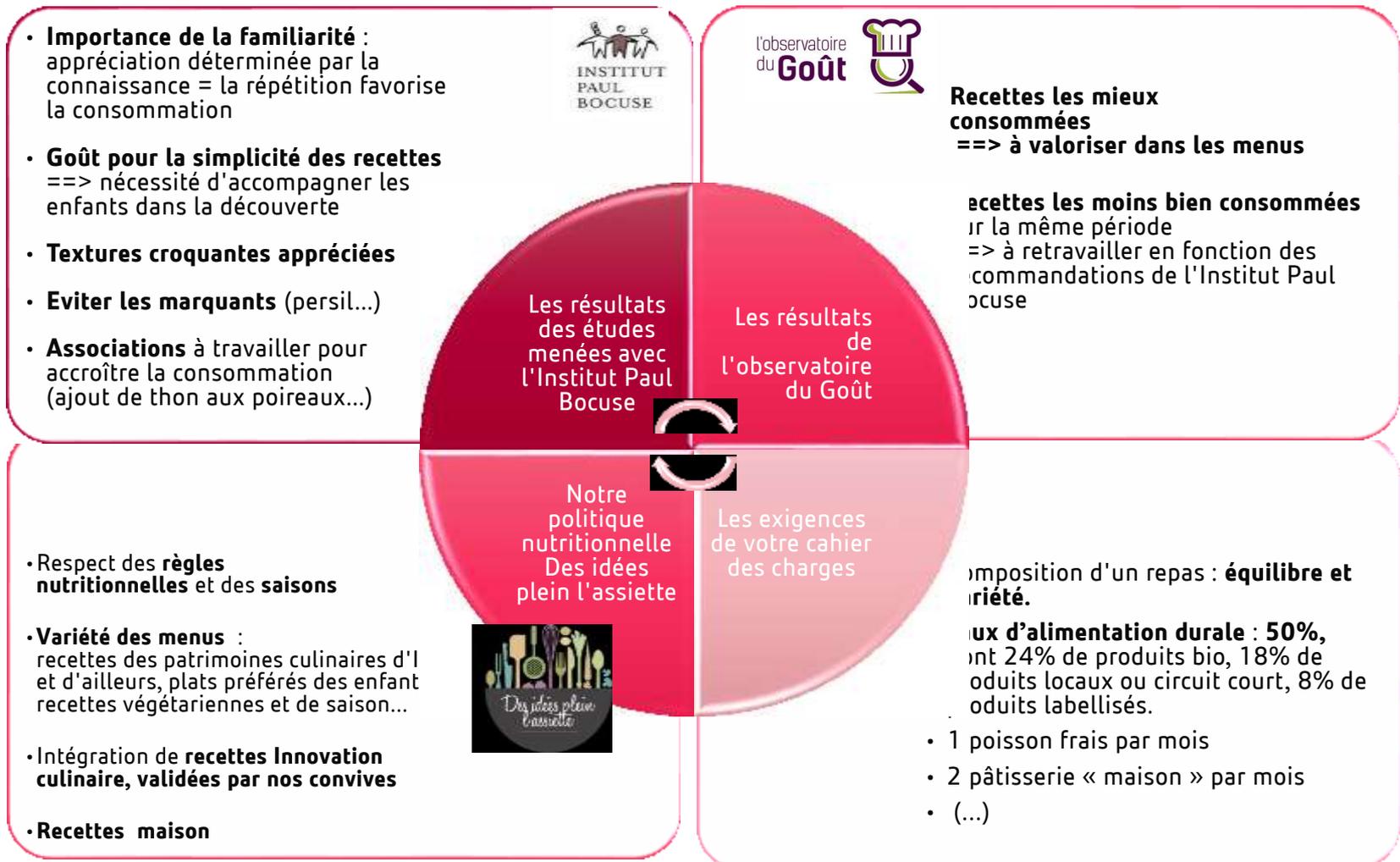
Nos **4 engagements** pour mettre en œuvre cette politique à vos côtés :

- > 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**



FOCUS SUR LES AXES DE CONCEPTION DES MENUS



QUALITE DES PRODUITS

Sélectionner des produits de qualité et maîtriser les approvisionnements

INDICATEURS	MESURE	Eléments contractuels	Septembre Octobre	Novembre Décembre	Janvier Février	Mars Avril	Mai Juin	Juillet Aout	TOTAL	
Produits "frais" et "maison"	Fréquence d'apparition poissons "frais"	Poisson frais 100% issus de la Pêche Durable	100%	100%	100%	100%	100%	0%	83%	
		1 service/ mois minimum								
	Fréquence d'apparition des préparations "maison"	Purée 100% maison	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Potage 100% maison	ns	100%	100%	100%	100%	ns	ns	100%
		Vinaigrette 100% maison	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Salade composée 80% maison	35%	50%	60%	90%	75%	75%	64%	
		Sandwich fabrication 100% "maison"	ns	ns	ns	ns	100%	100%	100%	
	Objectif: 1/mois minimum & suivant saison									
	Fréquence d'apparition pâtisseries "maison"	2 pâtisseries fraîches /15 jours dont 1 pâtisserie "maison"	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	92%
		Objectif 100%								
Critères qualitatifs	Respect des critères qualitatifs viandes, oeuf & poisson	Bœuf et Veau RAV	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Objectif 100% (gamme: viande fraîche, Steak haché RAV, hors plat "agro")								
		Viande de porc VPF Jambon de paris Label rouge	100%	ns	0%	50%	100%	0%	50%	
		Objectif 100% (gamme: viande fraîche)								
		Viande de volaille label rouge	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Objectif 100% (gamme: viande fraîche)								
		Agneau français RAV	0%	100%	ns	ns	100%	ns	67%	
		Objectif 100%								
		Œuf dur et omelette BIO	0%	ns	50%	100%	100%	100%	70%	
		Objectif 100%								
Pain	Pourcentage de pain fourni par un boulanger "Local"	Pain fourni par un artisan boulanger local 1 pain spécial tous les 15 jours	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Objectif 100%								

ns :non servi

Source: Menus validés en commission, tableau suivant Annexe 18 du contrat.

TAUX D'ALIMENTATION DURABLE



Alimentation durable

Sélectionner les produits de qualité et maîtriser les approvisionnements



INDICATEURS	MESURE	Éléments contractuels	Septembre Octobre	Novembre Décembre	Janvier Février	Mars Avril	Mai Juin	Juillet Aout	TOTAL
Produits biologiques	Fréquence d'apparition	% de produits issus de l'agriculture biologique	29%	28%	24%	24%	24%	28%	26%
		Objectif 24%							
Approvisionnement local	Fréquence d'apparition	% de produits en approvisionnement local	18%	19%	18%	19%	19%	11%	17%
		Objectif 18%							
Produits labellisés	Fréquence d'apparition	% de produits porteur des labels MSC AOP AOP IGP Label rouge	8%	8%	7%	6%	8%	2%	7%
		Objectif 8%							
Alimentation durable	% de produits "alimentation durable" dans les menus Objectif 50%		55%	55%	49%	49%	51%	41%	50%



Source: Menus validés en commission, tableau suivant Annexe 18 du contrat.

FOCUS SUR LA DÉMARCHE D'INNOVATION CULINAIRE

Elior France Enseignement a mis en place, depuis plusieurs années, une démarche d'Innovation Culinaire afin de renouveler régulièrement le plaisir dans l'assiette.

En partenariat avec ses chefs, le Responsable Innovation culinaire sélectionne de nouveaux produits et imagine des recettes savoureuses, innovantes et simples à réaliser.

Animer cette démarche dynamique implique de :

- Rechercher ou créer des **produits en lien avec les fournisseurs**
- **Créer de recettes avec des partenaires reconnus** : Comités des experts Elior , Michel Sarran, Ducasse Conseil...
- **Travailler sur les plats les moins appréciés** par nos convives pour accroître leur consommation
- **Tester toutes les nouvelles recettes** auprès des convives pour s'assurer qu'elles correspondent à leurs goûts.

**Innover en adéquation
avec les goûts
des convives :
une démarche structurée
et participative**



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

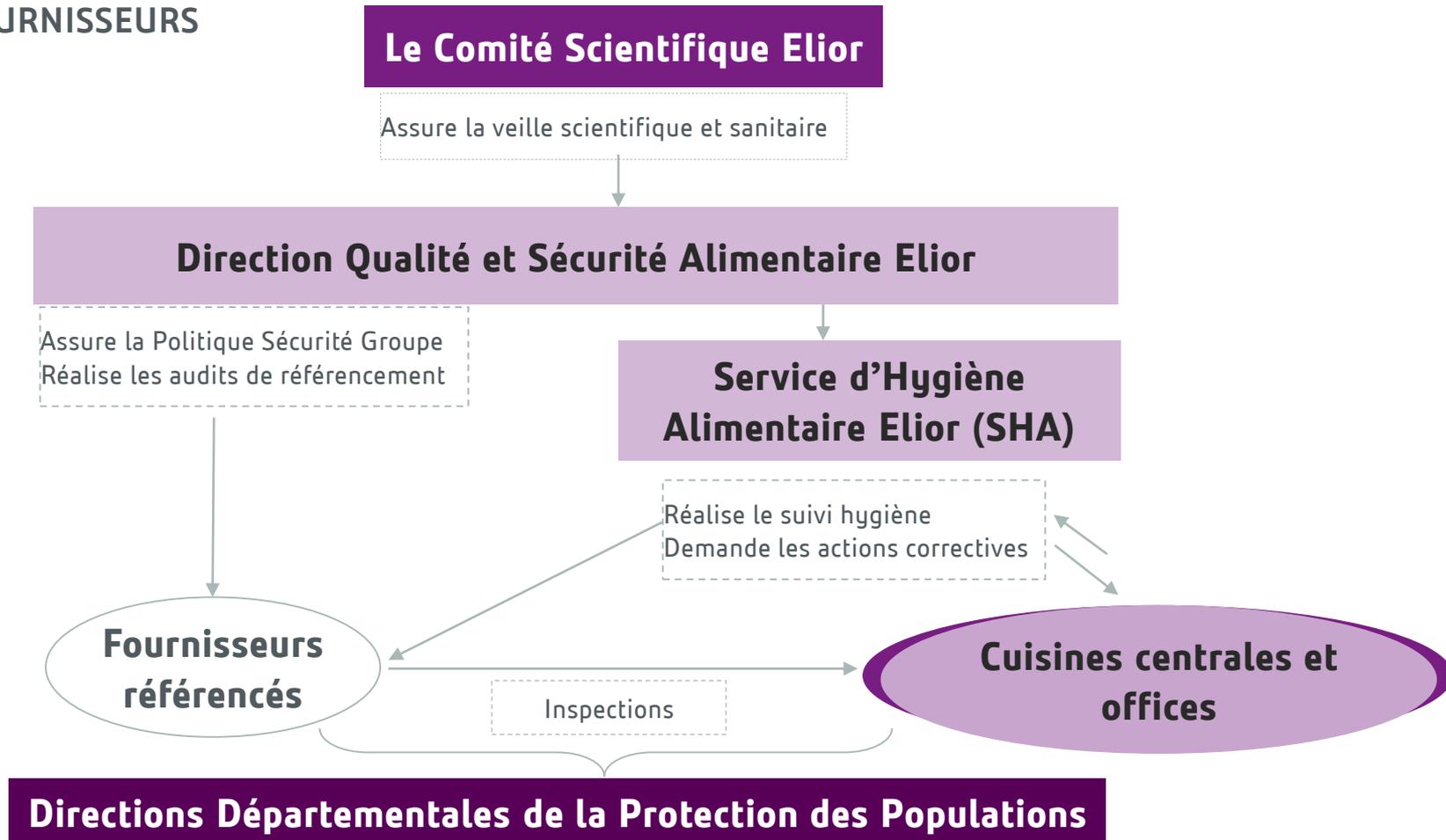
> **Par la méthode HACCP**, « Hazard Analysis and Critical Control Points», qui définit des procédures systématisées de prévention des risques alimentaires pour les convives, **nous prouvons notre maîtrise de chaque risque**, tout au long de la chaîne culinaire

**La politique
Hygiène et Sécurité
Alimentaire**



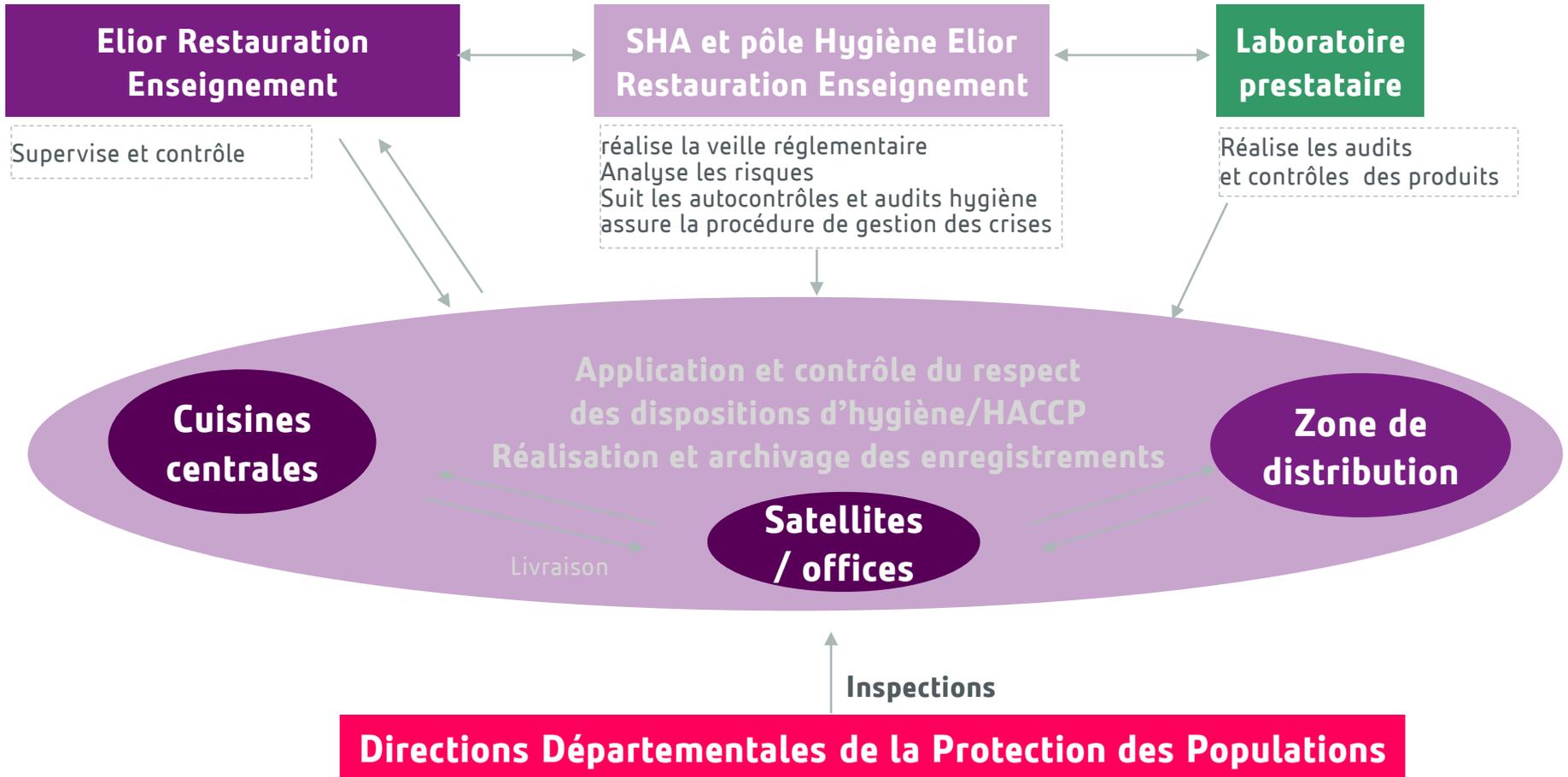
LES ACTEURS DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Les FOURNISSEURS



LES ACTEURS DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Les RESTAURANTS



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 microbiologiques

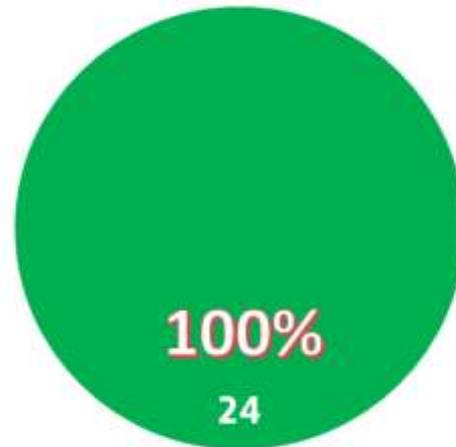


RÉSULTATS DES AUTOCONTRÔLES MICROBIOLOGIQUES - LES SURFACES

A	Nombre d'analyses	Résultats		% de résultats acceptables ou satisfaisants
		Satisfaisants	Non-satisfaisants	
Surfaces	24	24	0	100%



Résultats des autocontrôles surfaces



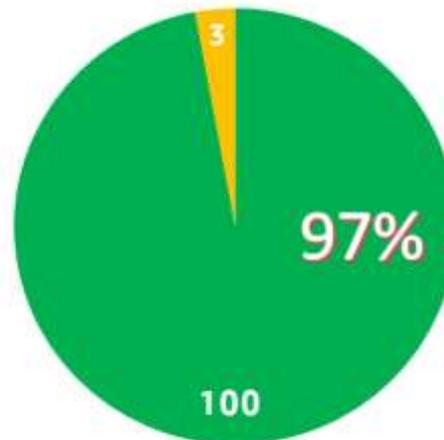
- Résultats Satisfaisants
- Résultats Non-satisfaisants

RÉSULTATS DES AUTOCONTRÔLES MICROBIOLOGIQUES - LES PLATS

Nombre d'analyses	Résultats		% Satisfaisant
	Satisfaisants	Non-satisfaisants	
103	100	3	97,1%



Résultats des autocontrôles Plats



■ Résultats Satisfaisants
■ Résultats Non-satisfaisants

Les résultats non-satisfaisants:

- > le 06/09/2018 blé aux petits légumes
- > Le 21/09/2018 Concombre
- > Le 17/06/2019 Macaronis

RÉSULTATS DES AUTOCONTRÔLES MICROBIOLOGIQUES – PLAN D'ACTION

Chaque résultat insatisfaisant fait l'objet d'une fiche de non-conformité, intégrant une analyse des causes et un plan d'actions correctives. Cette fiche est soumise à la validation du Service Hygiène Alimentaire (SHA).

Exemple : Le 17/06/2019 - MACARONIS

FICHE DE SUIVI DES NON CONFORMITÉS Analyse Laboratoire						A conserver 3 ANS
Type d'analyse :	Produit fini	Nom du produit / de la surface :	MACARONIS			
Date de prélèvement :	17/06/2019	CDPF et nom du site :	6267			
<p><i>Cette fiche est à compléter à chaque fois qu'une non conformité sur une analyse est constatée</i> <i>Sélectionnez d'abord le type d'analyse (case grise ci-dessus), puis le ou les germes non conformes. Les cases grisées correspondent à des menus déroulants</i></p>						
NON CONFORMITE RELEVÉE		ANALYSE DES CAUSES	ACTIONS CORRECTIVES MISES EN PLACE	Délai/Date de mise en place	VISA (initiales)	Validation qualité
Germe(s) mis en cause						
Germe 1 :		- Mauvaises pratiques d'hygiène du personnel (lavage des mains)	1.Rappel de consigne général en production sur le lavage des mains 2. Contrôle présence savon : ok 3. Contrôle T° lavage mains : 25°C	28/06/2019	1. JBOURJAU 2. YASMINE 3. YASMINE	✓
Escherichia coli		- Contamination croisée : défaut de séparation produits fins / matières sèches	Rappel de consigne aux équipes de déconditionnement et magasin	28/06/2019	JBOURJAU YASMINE	✓
		- Défaut de nettoyage / désinfection du matériel et / ou des surfaces	Rappel des consignes au plongeur ainsi qu'au personnel de production	28/06/2019	JBOURJAU YASMINE	✓
Résultat :	100	- Défaut de décontamination des fruits, légumes et herbes bruts	Non concerné	-	-	
Critère :	10	- Défaut de la chaîne du chaud : cuisson, refroidissement, remise en température et/ou distribution non conforme(s)	Contrôle des temps et températures de cuisson : - Contrôle des temps et températures de refroidissement : 6,4°C en 1h30	28/06/2019	YASMINE	✓
		- Défaut de respect de la chaîne du froid	Contrôle des températures de répartition : ok cf. fichiers joints	27/06/2019	DFONTAINE	✓
Germe 2 :						
			Validation SHA le 30/07/19 O.MARTINEZ			
Résultat :						
Critère :						

LES AUDITS HYGIÈNE ET RAPPORTS DE VISITE DES ORGANISMES OFFICIELS DE CONTRÔLE

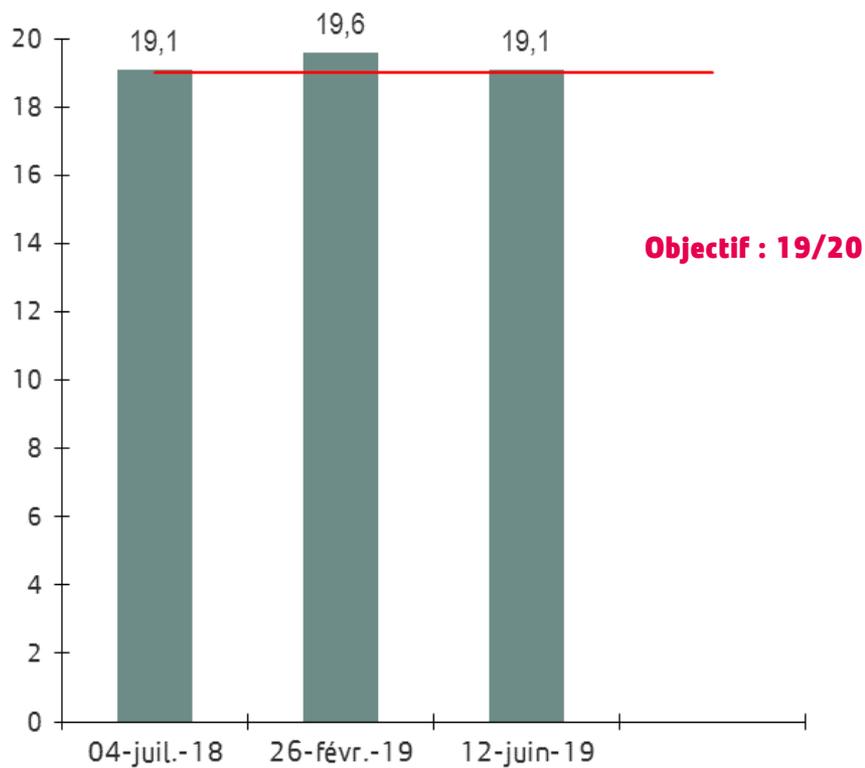


Au cours de l'année scolaire 2018-2019, 2 audits ont été réalisés sur la cuisine centrale de GONESSE par l'organisme AGRO ANALYSES :

- **Le 26 février 2019**
- **Le 12 juin 2019**

Le dernier audit 2018 a été réalisé le 04 juillet.

Suivi des notes d'audit hygiène (sur 20)



2.2. LA SATISFACTION DES CONVIVES



ETRE À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS ET NOS CONVIVES

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
- L'Enquête Partenaires *(non réalisé en 2018)*

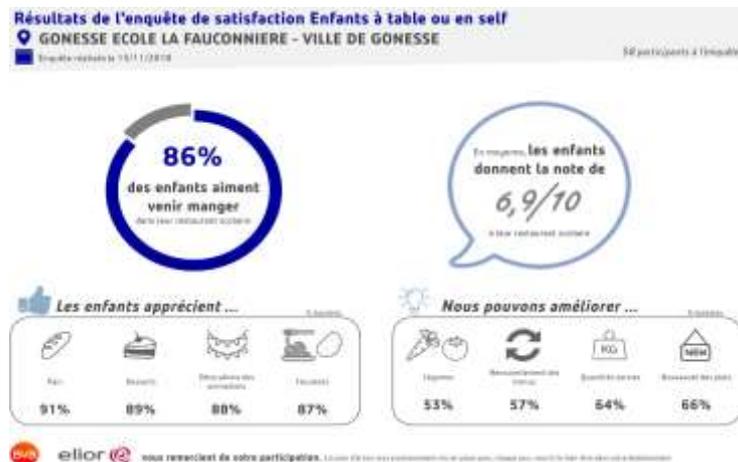
**3 outils de mesure
et de suivi de la
satisfaction**



LE BAROMÈTRE CONVIVES

Dans votre ville

Le Baromètre convives

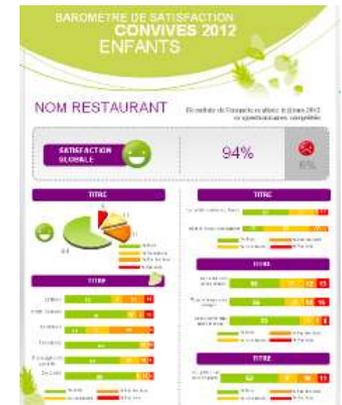


Dates d'enquête	Du 12 au 16 novembre 2018
Restaurants interrogés	Charles Péguy – Malvitte Roger Salengro - La Fauconnière – Benjamin Rabier Self Municipal
Convives interrogés	Enfants Elémentaire du CP au CM2 Adultes
Nombre total de convives interrogés	392

RÉSULTATS DU BAROMETRE CONVIVES

Dans votre ville

RESTAURANT	Pourcentage de satisfaction globale	Note donnée par les enfants à leur restaurant
Restaurant municipal	95%	
LA FAUCONNIERE	86%	6,9/10
MALVITTE	86%	7,9/10
CHARLES PEGUY	69%	7,1/10
RABIER	66%	6,2/10
SALENGRO	81%	7,0/10
MOYENNE SCO	77,6%	7,0



RÉSULTATS DU BAROMETRE CONVIVES

Dans votre ville

RESTAURANT	Points forts ou apprécié 	Points d'insatisfaction avec amélioration attendue 
LA FAUCONNIERE	Les repas à thèmes. Les desserts, les féculents, les fromages, laitages et le pain.	Les légumes, les viandes et les poissons. Pas assez de nouveaux plats
MALVITTE	Les viandes et poissons, les féculents, le pain et les desserts. Les repas à thèmes.	Les entrées, les légumes, les fromages et les laitages. Pas assez de nouveaux plats.
CHARLES PEGUY	La décoration des animations, les desserts, le pain et les féculents.	Les fromages et les laitage, les viandes et les poissons, les entrées et les légumes. Pas assez de nouveaux plats.
RABIER	Les desserts et le pain.	Le fromage et les laitages, les féculents, les entrées, les viandes et poissons, Pas assez de nouveaux plats.
SALENGRO	Les viandes et les poissons, les féculents, les desserts, les fromages et les laitages et le pain. Les décorations des animations.	Les entrées, les légumes. Pas assez de nouveaux plats.
SELF MUNICIPAL	Amabilité du personnel de service, rapidité d'accès au restaurant, propreté de la salle. Présentation des plats, choix pour constituer un menu équilibré.	Le goût des légumes, féculents, viandes et poissons, les quantités servies, le confort et la décoration du restaurant.

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**

Non réalisé en 2018-2019



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.



SUIVI DES COMMISSIONS RESTAURATION



	Sept.	Octobre	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Nombre total
Scolaire	27/09		15/11		17/01		21/03		21/05				5
Centres de loisirs									21/05				1

Participant à la commission de restauration :

- L'élú chargé de la restauration
- Les représentants du service scolaire
- Les responsables et agents de restaurants
- Les parents d'élèves élus
- Les représentants d'ELIOR

Les points abordés sont les suivants :

- Bilan de la prestation de la période écoulée
- Bilan des animations réalisées
- Présentation des résultats de l'Observatoire du Goût
- Validation des menus de la période à venir
- Présentation des animations à venir

SUIVI DES COMMISSIONS RESTAURATION



INDICATEURS	MESURE	Eléments contractuels Objectif	Septembre - Octobre	Novembre - Décembre	Janvier - Février	Mars - Avril	Mai - Juin	
		Période du cycle	Du 03 septembre au 04 novembre	Du 05 novembre au 06 janvier	Du 07 janvier au 10 mars	Du 11 mars au 05 mai	Du 06 mai au 07 juillet	Du 08 juillet au 1er septembre
Menus	Validation des menus	Validation des menus par une diététicienne Objectif = 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Fréquence recommandée par le GEMRCN	100% des projets de menus conformes aux fréquences du GEMRCN	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Date de transmission des projets de menus	2 mois avant le début du cycle Par mail	Menus transmis le 15/06/2018	Menus transmis le 17/09/2018	Menus transmis le 02/11/2018	Menus transmis le 15/01/2019	Menus transmis le 06/03/2019	Menus transmis le 14/05/2019
	Date de transmission du compte rendu de la commission	1 semaine après la commission des menus Par mail	Commission le 27/06 CR transmis le 28/06	Commission le 27/09 CR transmis le 04/10	Commission le 15/11 CR transmis le 23/11	Commission le 17/01 CR transmis le 21/01	Commission le 21/03 CR transmis le 26/03	Commission le 21/05 CR transmis le 28/05
	Présence de pictogrammes sur les menus	Présence des pictogrammes sur les menus (BIO, poisson MSC, produits locaux, labels, signe officiels de qualité et d'origine)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Le + d'ELIOR Dégustation de produits					Tarte au flan vanille 100% des participants satisfaits	Cake au chocolat maison 100% des participants satisfaits	Cake à l'orange maison, rillettes de thon maison, boulettes de soja 100% des participants satisfaits	

LES ANIMATIONS

Notre programme d'animations, renouvelé chaque année, pimente l'année. Il permet de sensibiliser nos convives au développement durable et de promouvoir la découverte alimentaire.

Notre programme s'articule autour des thématiques suivantes :



Animations Saveurs et Découvertes



Animations Nutritionnelles



Animations Développement Durable



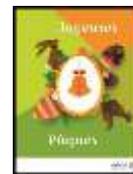
Animations Calendaires



LES ANIMATIONS DANS VOTRE VILLE



Convives	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
Enfants scolaire	Repas de rentrée	Semaine Tous fou du goût Animation Petit Déjeuner (Malvitte)	Le Portugal, un régal Frutti et Veggi (Rabier)	Repas raclette Repas de Noël	La galette des rois Animation produit locaux (Coty)	La Chandeleur Le nouvel an chinois
Enfants centres de loisirs						Régaler plutôt que gaspiller (V. Hugo) Animation Petit Déjeuner (V. Hugo)





LES ANIMATIONS DANS VOTRE VILLE



Convives	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
Enfants Scolaire	Tout est bon, tout est rond	Repas de Pâques	Au resto sur la plage La chasse au gaspi (Malvitte) Vélo-smoothie (Salengro)	Le repas de fin d'année Animation BIO		
Enfants centres de loisirs	Tous Fous Du Gout (V. Hugo)	Worgamic (V. Hugo) Tous Fous Du Goût (Louise Michel)	Tous Fous du Goût (Fauconnière) Drôle de science (V. Hugo) Les produits laitiers (Rabier)	Test culinaire (Malvitte)		Animations Petits Déjeuners (Gavroches x3 et Poulbots)



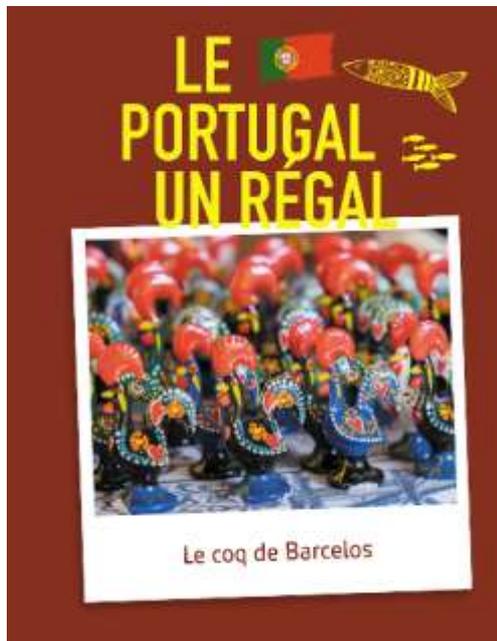


LE PORTUGAL, UN RÉGAL



Le 22 - 23 novembre 2018

En route pour un voyage culinaire
à la découverte des spécialités
d'un pays aux multiples facettes.



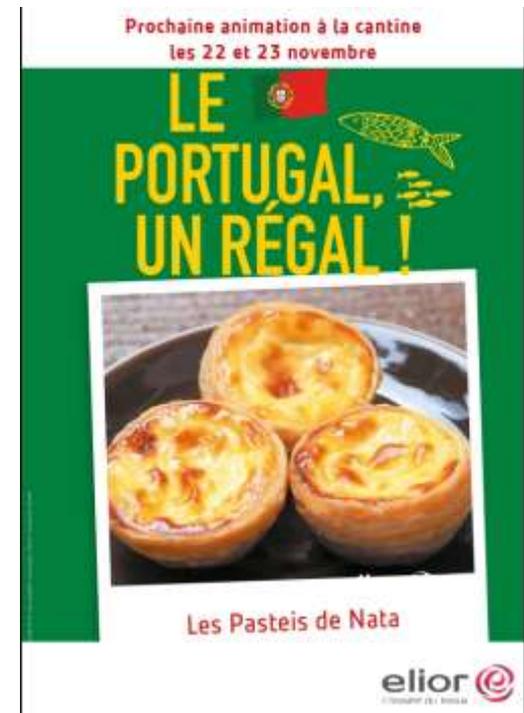
elior @

Salade Rosa
(pois chiches, tomates, œuf et
thon)

**Escalope de poulet
sauce Portugaise**
**Filet de hoky sauce
portugaise**

**Riz curry et
poivrons**

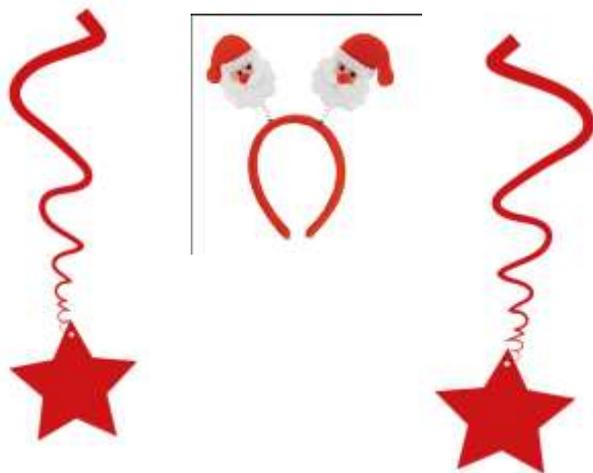
Pastels de Nata





LES REPAS DE FÊTE CALENDRAIRE

Le 20 décembre 2018



**Salade iceberg,
tomates, féta**

**Sauté de dinde sauce
airelles
Filet de merlu sauce
jaune**

Pommes smiles

**Mini chou vanille,
chantilly, sauce
chocolat et vermicelles
Père Noël en chocolat**





Animations Calendaires

LES REPAS DE FÊTE CALENDRAIRE

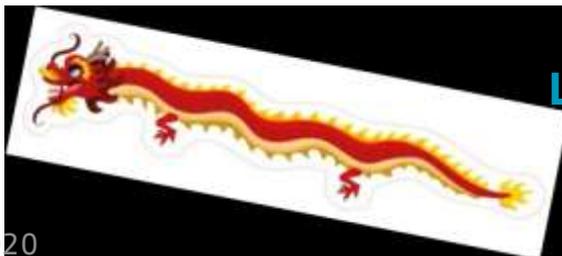
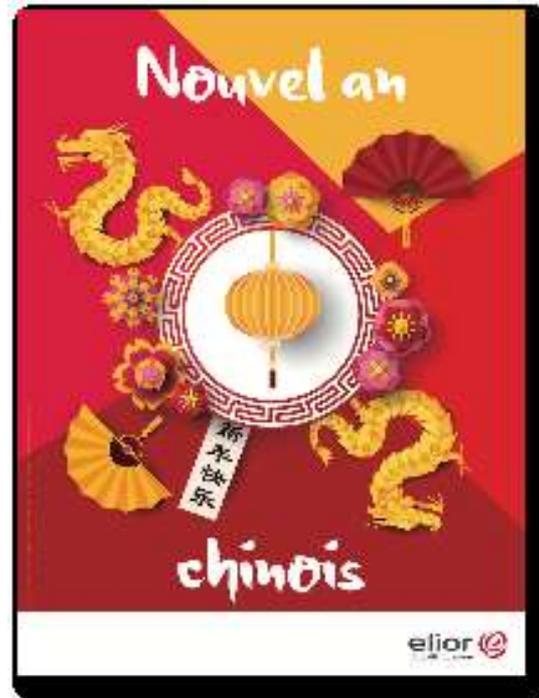


Nem aux légumes

**Sauté de bœuf
aux oignons ou
Pavé de colin**

Riz cantonnais

Rocher coco



Le 07 février 2019



TOUT EST ROND, TOUT EST BON

Le 22 mars 2019

De la décoration au menu,
tout sera rond dans le restaurant,
une façon rondement originale de se régaler.

**Roulé au surimi et
tomates cerises**

Boulettes azuki

Pommes smiles

**Fromage blanc et fraises
Tagada**





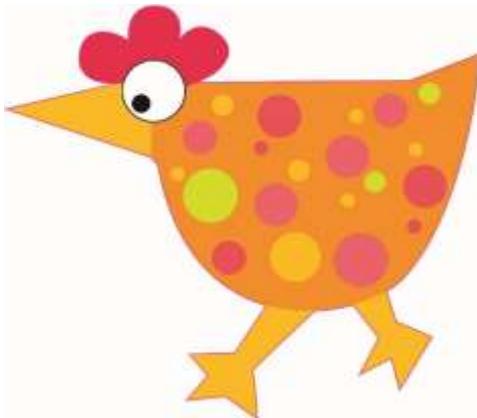
Animations Calendaires



LES REPAS DE FÊTE CALENDRAIRE



Le 18 avril 2019

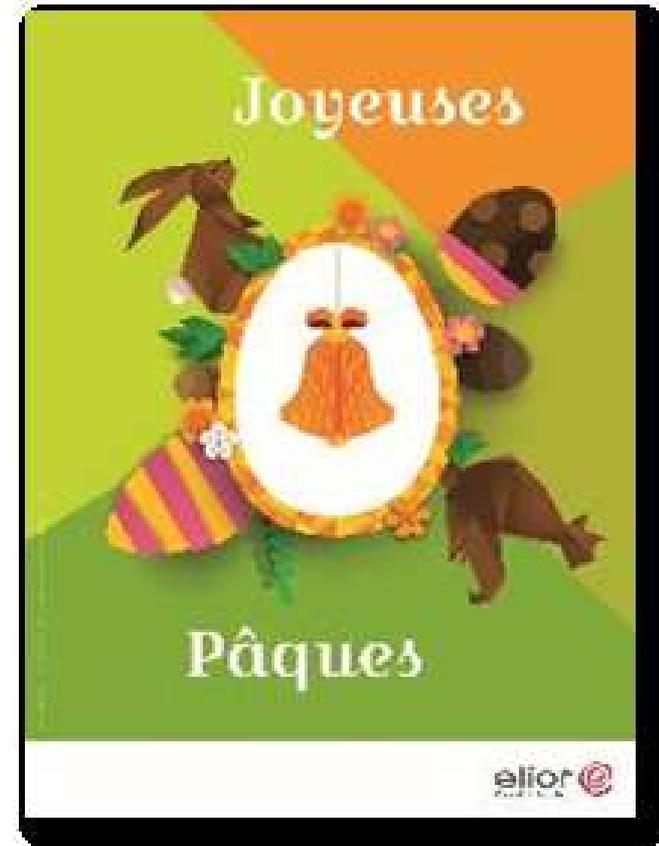


**Œuf au nid sur
salade et sauce
cocktail**

**Parmentier de
canard
Colin sauce
fromagère**

**Purée de
pommes de terre
BIO et locale**

**Moelleux au
chocolat et œuf
de Pâques**





AU RESTO SUR LA PLAGE

Le 24 mai 2019

Gourmandise les pieds dans l'eau
un air de grandes vacances

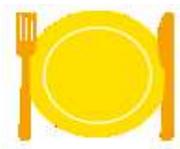


**Salade verte,
tomates,
mozzarella et
basilic**

Pizza au fromage

Glace au chocolat





Animations Nutritionnelles

PETIT-DÉJEUNONS ENSEMBLE

Un atelier pour **apprendre aux enfants à composer eux-mêmes un petit-déjeuner équilibré.**

Ateliers réalisés :

- Le 24/02 à Malvitte
- Le 26/02 à Malvitte
- Le 28/02 à Victor Hugo
- Le 19/08 à Gavroches
- Le 20/08 à Gavroches
- Le 21/08 à Gavroches
- Le 26/08 aux Poulbots

Principe

Cet atelier découverte est un buffet varié, coloré, parfois inattendu, toujours savoureux, au cours duquel les enfants apprennent à composer eux-mêmes un petit-déjeuner idéal avec l'aide de l'enseignant et d'une diététicienne Elixir.





Animations Développement Durable



LES PRODUITS LOCAUX



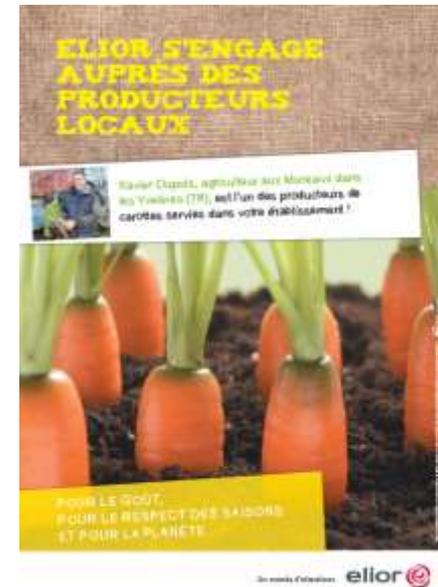
Princip

Lors du repas, un intervenant spécialisé sensibilise les enfants aux bienfaits des produits locaux : impact positif sur la planète et réduction de l'empreinte écologique, tout en expliquant comment sont cultivées et récoltées les pommes et poires dégustées à la fin du repas

Animation réalisée le 21/01 sur Coty



Sensibiliser les convives à l'intérêt et aux enjeux d'une consommation locale et leur apporter de l'information sur l'origine des produits.



ATELIER « TOQUE CHEF »



Ateliers culinaires sous forme de cours de cuisine à destination des enfants.

- Cuisine le matin de 10h à 12h placé sous le signe de la convivialité, du partage et de l'échange,
- A partir de 12h, les participants et Grégory Cuilleron dégustent ensemble leur création du jour

Le 26 juin 2019

Recette réalisée par les enfants de l'école MALVITTE:

Duo de carottes sauce salade

passion, colin sauce midi

Dépinettes et petits légumes

fromage blanc à la mangue

cake pomme framboise



2.3 L'ENGAGEMENT DE NOS ÉQUIPES



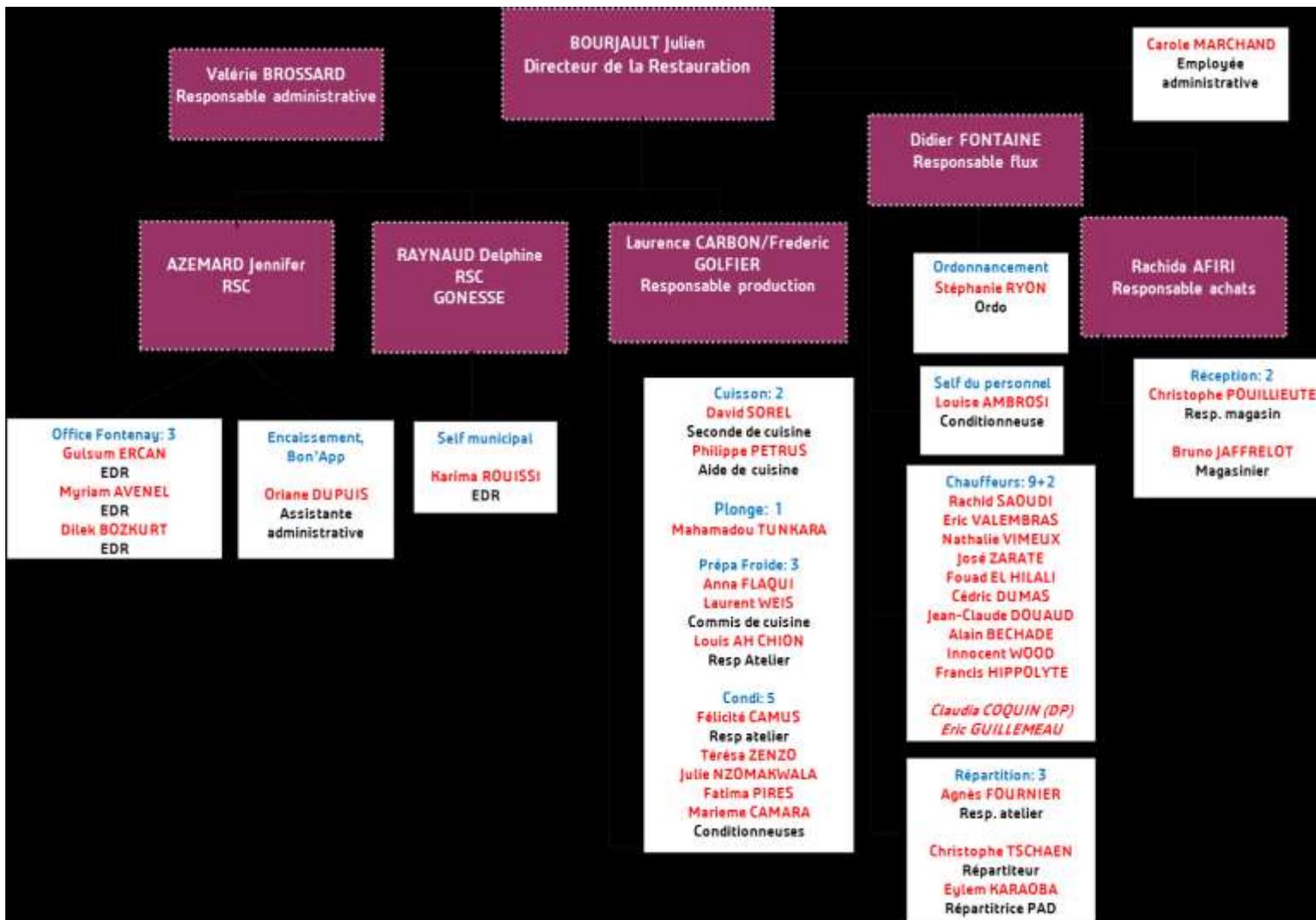
DES FEMMES ET DES HOMMES PASSIONNÉS

- Elior France 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 nous sommes implantés

**Nos collaborateurs sont
nos meilleurs
ambassadeurs**



ORGANIGRAMME DE LA CUISINE CENTRALE



LISTE DES SALARIES (1/2)

Nom & Prénom	Statut	Fonction	Affectation	Type de Contrat	N° jours Semaine	Horaire hebdomadaire
BOURJAUULT Julien	Cadre	Directeur de la Restauration	Direction	CDI	5	35
FONTAINE Didier	Cadre	Responsable des Flux	Flux	CDI	5	35
RAYNAUD Delphine	Cadre	Directrice Service Clients	Ville de GONESSE	CDI	5	35
AZEMARD Jennifer	Agent de maîtrise	Responsable Service Clients	Repas Tiers	CDI	5	35
GOLFIER Frédéric	Agent de maîtrise	Chef de Production	Production	CDI	5	35
CARDON Laurence	Agent de maîtrise	Chef de Production	Production	CDI	5	35
BROSSARD Valérie	Agent de maîtrise	Responsable administrative	Administratif	CDI	5	35
AFIRI Rachida	Agent de maîtrise	Responsable Achats	Flux	CDI	5	35
RYON Stéphanie	Employé	Responsable Ordonnancement	Flux	CDI	5	35
DUPOUIS Oriane	Employé	Assistante Administrative	Administratif	CDI	5	35
SOREL David	Employé	Second de cuisine	Production	CDI	5	35
PETRUS Philippe	Employé	Commis	Production	CDI	5	35
TUNKARA Mahamadou	Employé	Plongeur	Production	CDI	5	35
PIRES Fatima	Employé	Conditionneuse	Atelier chaud	CDI	5	35
WEIS Laurent	Employé	Commis	Prépas-froides	CDI	5	35
AH CHION Louis	Employé	Responsable d'atelier	Prépas-froides	CDI	5	35
CAMUS Félicité	Employé	Responsable d'atelier	Atelier chaud	CDI	5	35
ZENZO Thérèse	Employé	Conditionneuse	Atelier chaud	CDI	5	35
NZOMAKWALA Julie	Employé	Conditionneuse	Atelier chaud	CDI	5	35
CAMARA Marieme	Employé	Conditionneuse	Atelier chaud	CDI intermittent 900h	5	35
FLAQUI Anna	Employé	Responsable d'atelier	Prépas-froides	CDI	5	35
ROUISSI Karima	Employé	Employée de restauration	Self municipal	CDI	5	35
AMBROSI Louise	Employé	Employée de restauration	Self du personnel	CDI	5	35

LISTE DES SALARIES (2/2)

Nom & Prénom	Statut	Fonction	Affectation	Type de Contrat	N° jours Semaine	Horaire hebdomadaire
FOURNIER Agnès	Employé	Responsable d'atelier	Atelier Réparttion	CDI	5	35
TSCHAEN Christophe	Employé	Répartiteur	Atelier Réparttion	CDI	5	35
KARAOBA Eylem	Employé	Répartitrice	Atelier Réparttion	CDI	5	35
POUILLIEUTE Christophe	Employé	Responsable d'atelier	Magasin	CDI	5	35
JAFFRELOT Bruno	Employé	Magasinier	Magasin	CDI	5	35
MARCHAND Carole	Employé	Assistante Administrative	Administratif	CDI	5	35
SAOUIDI Rachid	Employé	Chauffeur Livreur PAD	Logistique	CDI	5	35
VALEMBRAS Eric	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
VIMEUX Nathalie	Employé	Chauffeur Livreur PAD	Logistique	CDI	5	35
ZARATE José	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
EL HILALI Fouad	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
DUMAS Cédric	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
DOUAUD Jean Claude	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI Détaché	5	35
BECHADE Alain	Employé	Chauffeur Livreur PAD	Logistique	CDI Détaché	5	35
WOOD Innocent	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
HYPPOLYTE Francis	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
GUILLEMAU Eric	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
COQUIN Claudia	Employé	Chauffeur Livreur	Logistique	CDI	5	35
AVENEL Myriam	Employé	Employée de restauration	Office de FONTENAY	CDI	5	30
BOZKURT Dilek	Employé	Employée de restauration	Office de FONTENAY	CDI intermittent 800h	4	24
ERCAN Gulsun	Employé	Employée de restauration	Office de FONTENAY	CDI intermittent 800h	4	24

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**





TABLEAU DE SYNTHÈSE DES FORMATIONS DE NOS ÉQUIPES



Mode d'organisation	Stage	Durée (heure)	Durée (jour)	Stagiaire
1. Interne	Fidéliser et maîtriser les entretiens d'écoute avec son client	7	1	RAYNAUD Delphine
1. Interne	Piloter ma répartition en cuisine centrale	7	1	TSCHAEN Christophe
3. Externe	Manager le système qualité	7	1	FONTAINE Didier
1. Interne	Développer ses compétences de base en préparations froides	14	2	ROUISSI Karima
1. Interne	Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) Cuisine Centrale Encadrement	14	2	AFIRI Rachida
3. Externe	Comprendre et analyser ses résultats pour mieux gérer son CE	7	1	FONTAINE Didier
3. Externe	Habilitation électrique BE Manoeuvre (disjoncteur)	14	2	FONTAINE Didier
1. Interne	Plan de maîtrise sanitaire (PMS) cuisine centrale Employé	7	1	FALQUI Anna Isabelle
1. Interne	Plan de maîtrise sanitaire (PMS) cuisine centrale Employé	7	1	VIMEUX Nathalie
3. Externe	Sauveteur Secouriste du Travail	4	2	DUPUIS Oriane
		88	14	



TABLEAU PRÉVISIONNEL DES FORMATIONS POUR 2019-2018



Mode d'organisation	Stage	Durée (heure)	Durée (jour)	Stagiaire
1. Interne	00000130 - Plan de maîtrise (PMS) cuisine centrale employé	7	1	AH CHION LOUIS
1. Interne	00001024 - Animer le point 5' dans son atelier (Cuisine centr	7	1	GOLFIER FREDERIC
3. Externe	00001547 - Plongeur : Un métier complet	7	1	TUNKARA MAHAMADOU
1. Interne	00000130 - Plan de maîtrise (PMS) cuisine centrale employé	7	1	WEIS LAURENT
3. Externe	00002151 - Veille sociale : le chauffeur, premier maillon de	7	1	INNOCENT WOOD
3. Externe	00002151 - Veille sociale : le chauffeur, premier maillon de	7	1	DUMAS CEDRIC
3. Externe	00002151 - Veille sociale : le chauffeur, premier maillon de	7	1	SAOUDI RACHID
1. Interne	00000101 - Etre acteur de ma sécurité au travail (Cuisine Cen	7	1	KARAOBA EYLEM
3. Externe	00000256 - Magasiniers : réception, contrôle et stockage des	7	1	JAFFRELOT BRUNO
1. Interne	00000101 - Etre acteur de ma sécurité au travail (Cuisine Cen	7	1	PIRES DE SOUSA FATIMA
1. Interne	00000130 - Plan de maîtrise (PMS) cuisine centrale employé	7	1	CAMARA MARIEME
1. Interne	00001088 - Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) Cuisine Centrale	7	1	TATY FRANCOIS
1. Interne	00001088 - Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) Cuisine Centrale	7	1	AFIRI RACHIDA
1. Interne	00000131 - Plan de maîtrise sanitaire (PMS) cuisine centrale	14	2	FONTAINE DIDIER
3. Externe	00001545 - La chasse aux risques : Hygiène alimentaire et Séc	7	1	ROUISSI KARIMA
3. Externe	00002166 - Les meilleures pratiques culinaires (Cuisine Centr	7	1	GOLFIER FREDERIC
3. Externe	00000077 - Découvrir les bases du management	7	1	AFIRI RACHIDA
1. Interne	00000131 - Plan de maîtrise sanitaire (PMS) cuisine centrale	14	2	FALQUI ANNA ISABELLE
3. Externe	00001014 - Sensibilisation à la gestion de projet	7	1	FONTAINE DIDIER
3. Externe	00001544 - Le travail en équipe au quotidien : les attitudes	7	1	POUILLIEUTE CHRISTOPHE
3. Externe	00000048 - Comprendre et analyser ses résultats pour mieux gérer son CE	7	1	AZEMARD JENNIFER
1. Interne	00000039 - Chauffeurs livreurs missions et relationnel client	7	1	ZARATE GONZALES JOSE
3. Externe	00000639 - La relation avec les élus des collectivités territ	7	1	BOURJAUULT JULIEN
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	AVENEL MYRIAM

182

26

TABLEAU DE SYNTHESE DES FORMATIONS DE VOS EQUIPES



Mode d'organisation	Stage	Durée (heure)	Durée (jour)	Stagiaire	Formateur ELIOR
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	RAMOS Rosa	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	MIGNOT Patricia	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	LETTELLIER Corinne	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	BENAMAR Nora	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	MBOGNAME Sy	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	THANGAVEL Marie	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	MOREAUX Brigitte	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	GOMA Arlette	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	BENKIRA Yamina	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	RAHAOUI Djamilia	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	ALFRED Jocelyne	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	MKATIBOU Maoulida	RAYNAUD Delphine
1. Interne	00000671 - Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) pour sites livré	7	1	LITRE Malorie	RAYNAUD Delphine

91

13

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

Dans votre ville

Des Table de Tri et Débarrassage sont utilisées sur les restaurants :

- SALENGRO
- CLARET
- LA FAUCONNIERE
- CHARLES PEGUY
- ROLAND MALVITTE



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



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.

Dans votre ville

Des animations « Chasse au gaspi », des sensibilisations à l'équilibre alimentaire au travers des ateliers « Petit Déjeunons Ensemble » sont réalisées sur demande

Transmettre aux plus jeunes les clés d'une consommation responsable



RECOLTER

- > 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.

Dans votre ville

17% des produits servis au déjeuner sont des produits locaux.

26% des produits servis au déjeuner sont issus de l'agriculture biologique

100% du pain servi est produit par un artisan boulanger de la ville.

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



—3—

LES ELEMENTS TECHNIQUES

**3.1. LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT ET
DE RENOUELEMENT DU MATÉRIEL**

3.2. LA MAINTENANCE

3.3. LES ENGAGEMENTS PLURI- ANNUELS

3.4. LES FLUIDES



3.1. LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT ET DE RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL



VALORISATION DES MATERIELS

Renouvellements et travaux réalisés sur la cuisine centrale au cours de l'exercice

Date	Désignation	Nature	Fournisseur	Montant en € HT
Décembre 2018	Réfection peinture plafond du Self	Second œuvre	EF2	1 790 €
Mars 2019	Lave-vaisselle à capot du SELF	Renouvellement	Hobart	9 175 €
Avril 2019	10 Porte cuviers + 1 Mixer	Renouvellement	Tim/ Technys'im	7 206 €
Juillet 2019	Travaux de réfection tuyauterie	Second œuvre	Technys'im	17 871 €
Juillet 2019	Travaux réfection façade	Second œuvre	EF2	16 140 €
Total				52 182 € HT

Les renouvellements réalisés pour la cuisine centrale au cours de l'exercice 2018 représentent **16 381 € HT**

Les travaux (second œuvre) réalisés pour la cuisine centrale au cours de l'exercice 2018 représentent **35 801 € HT**

VALORISATION DES MATERIELS

Investissements mis en place sur les restaurants au cours de l'exercice

Nom du restaurant	Type de matériel	Fournisseurs	Montant en € HT
Benjamin Rabier	Concept RECRE DES PAPILES	Mac – Eberhardt – Matik – Staci – Chomette	32 193 €
Benjamin Rabier	Concept MON 1 ^{ER} RESTO		

Les investissements réalisés au cours de l'exercice 2018 représentent une enveloppe de **32 193€** HT



VALORISATION DES MATERIELS

Renouvellements réalisés sur les restaurants au cours de l'exercice

Nom du restaurant	Date	Type de matériel	Fournisseur	Montant en € HT
Office CLARET	03/2019	Armoire froide 1300L	Odic	2 956€
Office CLARET	03/2019	Armoire froide 650L	Odic	1 742€
Office CLARET	04/2019	Adoucisseur	Hobart	1 739€
Office MALVITTE	03/2019	Armoire froide 650L	Odic	1 942€
Office MALVITTE	04/2019	Adoucisseur	Hobart	1 739€
Office COTY	03/2019	Armoire froide 650L	Odic	2 122€
TOTAL				12 240€ HT

Les renouvellements réalisés sur les offices de restaurants au cours de l'exercice 2018 représentent **12240 € HT**.

VALORISATION DES MATERIELS

Suivi des plans de renouvellement contractuels
de la cuisine centrale et des offices de restauration

SUIVI DES ELEMENTS CONTRACTUELS

CATEGORIES INVEST.		CONTRAT	REEL	ECART
Investissements initiaux au contrat	CC	0	0	0
N° DADl initial : DA18000196	Satellites	36 703	32 193	4 510
	TOTAL	36 703	32 193	4 510
Investissements de renouvellement	CC	101 667	16 381	85 286
	Satellites	107 000	12 240	94 760
	TOTAL	208 667	28 621	180 046
Investissements complémentaires	CC	180 000	35 801	144 199
	Satellites	0	0	0
	TOTAL	180 000	35 801	144 199
TOTAL INVESTISSEMENTS		425 370	96 615	328 755

Le montant total des investissements réalisés au cours de l'exercice 2018 représentent **96615 € HT**.

3.2. LA MAINTENANCE



L'ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS CUISINE CENTRALE

Les contrats d'entretien

Principaux contrats de maintenance		
Type de contrat	Fournisseurs	Montant en € HT
Dératisation/Désinsectisation	ECOLAB	3 900
Pompage bac, réseau assainissement	EAV	3 220
Plateforme élévatrice	ACI ELEVATION	573
Matériel de conditionnement	RESCASET/ GECAM	11 554
Portes sectionnelles	ISOLVAR	585
Climatisation, réseau d'air	TECHNIVAP	4 678
Compresseur	ULTRA SERVICE	715
Entretien des locaux	LNI	3 800
Total		29 025

L'entretien des équipements

Prestataire: 3C	
Type de matériel	Montant en € HT
FORFAIT ENTRETIEN PREVENTIF	3 450
FORFAIT ENTRETIEN CURATIF	5 000
Matériel de cuisson	5 341
Matériel de refroidissement	0
Matériel de remise en température	0
Matériel électromécaniques	127
Installation frigorifiques	760
Matériel de laverie	302
Total	14 980

L'ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS OFFICES DE RESTAURATION

Prestataire: 3C	
Contrat de maintenance annuel	Montant en € HT
FORFAIT PREVENTIF	3 370
FORFAIT CURATIF	5 054
Total	8 424

Coûts de maintenance hors forfait	
Nom du restaurant	Montant en € HT
Rabier	528
Madeleine	104
Salengro	1 157
Malvitte	166
Peguy	134
Fauconnière	569
Louise Michel	31
Lucie Aubrac	80
Genevoix	69
Claret	1 490
Restaurant municipal	369
Victor Hugo	112
Bloch	321
Total	5 128

Coût total des prestations de maintenance chaud-froid-laverie: **13 552€**

3.3. LES ENGAGEMENTS PLURIANNUELS



LES CONTRATS SOUSCRITS PAR ELIOR

Liste des biens loués :	Nom du prestataire :
Camions	PETIT FORESTIER (contrat cadre)
Matériel de traitement des déchets (compacteur)	Corbeille Bleue (Paprec)
Matériel administratif (fax, standard téléphonique, informatique, ...)	Ricoh, Paritel (téléphonie), la Poste
Contrats de prestations :	Nom du prestataire :
Fluides	
Eau	VEOLIA
Gaz	ENGIE/EDF
Electricité	EDF Entreprises
Maintenance	
Contrôles réglementaires	Apave, Bureau Veritas, Sfint (étalonnage), Bosquet
Matériel (Cuisine centrale)	3C, Trad Chor, Hobart, Brunet, Ultra service, Gecam, Rescaset, ACI, Oceasoft
Matériel (Offices)	3C, Trad Chor, Hobart, Matik, Odic
Sous-traitance recouvrement	
Recouvrement Encaissements	Saint Louis Recouvrement
Linge (Cuisine centrale & Offices)	ELIS (contrat cadre)
Produits d'entretien	Ecolab
Entretien des locaux	L.N.I, CIG (EAV)
Sécurité, télésurveillance	Bosquet, Desautel, SonAlarme

3.4. LES FLUIDES

LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES SUR LA CUISINE

1 ELECTRICITE



Fournisseur: EDF
Puissance souscrite 228 KW



Période de référence	Consommation en KWH	Montant facture
septembre-18	25 663	2 894,53 €
octobre-18	30 774	3 394,63 €
novembre-18	58 463	4 132,24 €
décembre-18	10 776	
janvier-19	42 742	2 272,70 €
février-19	24 104	1 376,28 €
mars-19	25 086	16 650,45 €
avril-19	23 146	4 242,94 €
mai-19	23 404	1 847,54 €
juin-19	27 559	3 079,12 €
juillet-19	25 825	2 896,64 €
août-19	8 033	1 172,32 €
Cumul annuel	325 575	43 959,39 €

LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES SUR LA CUISINE

2 GAZ



Fournisseur : EDF (ex: Engie)



Période de référence	Consommation en KWH	Montant facture
septembre-18	4 373	407,13 €
novembre-18	21 719	1 178,58 €
décembre-18	16 313	771,96 €
avril-19		- €
juin-19		687,77 €
juillet-19		- €
août-19	40 374	2 473,16 €
Cumul annuel	82 779	5 518,60 €

3 EAU



Fournisseur : VEOLIA



Période de référence	consommation en m ³	Montant facture
2ème Semestre 2018	1 157	4 459,37 €
1er Semestre 2019	1 470	5 683,31 €
Cumul annuel	2 627	10 142,68 €

—4—

ELIOR A VOTRE ECOUTE, NOTRE PROPOSITION DE PROJET

4.1. PROJET D'INVESTISSEMENT : CUISINE CENTRALE

4.2. PROJET D'INVESTISSEMENT : OFFICES DE RESTAURATION

4.3. PROJET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



NOTRE PROPOSITION DE PROJET PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS SUR LA CUISINE CENTRALE (1)

RENOUVELLEMENT DES EQUIPEMENTS:

1. Thermoscelleuse automatique:

Objectif : Maintenir la capacité de production et déployer les barquettes biodégradables
(La DUOTRACK actuelle a plus de 20 ans)

Échéance : Février 2020

Coût estimé : 115 000€

2. Un coupe légume :

Objectif : Développer les hors d'œuvre « maison »
(Rappel exigence contrat : 80% des préparations)

Échéance : Janvier 2020

Coût estimé : 13 000€

3. Acquisition d'une vitrine réfrigérée (Self municipal) :

Objectif: Améliorer la qualité de service

Échéance : Décembre 2019

Coût estimé : 8 000€



NOTRE PROPOSITION DE PROJET PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS SUR LA CUISINE CENTRALE (2)

TRAVAUX DE SECOND OEUVRE:

Réfection des sols en production (résine)

Réfection des sols de l'accueil, des bureaux et zones de vie (sous sol)

Réfection des panneaux froids en production.

Objectif : Maintien du patrimoine et du niveau de maîtrise sanitaire du site

Echéance: été 2020

Durée estimée : 6 semaines

Coût estimé : 85 000€



NOTRE PROPOSITION DE PROJET PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS SUR LES OFFICES

1. Projet d'ouverture de l'école René COTY (Rentrée 2021):

Réaliser le chiffrage des nouveaux équipements et proposer un avenant à l'enveloppe d'investissement contractuelle (rappel : 107 000€ sur 5 ans)

Echéance: janvier 2020

Coût estimé : 50 000€

2. Equipements:

2 Lave-vaisselle : offices Salengro & Rabier

2 Armoires froides : Offices V.Hugo & Claret

1 Etuve chaude : Office Salengro

1 Adoucisseur : Victor Hugo

Echéance: 2019-2020

Coût estimé : 40 000€

(Liste non exhaustive)



NOTRE PROPOSITION DE PROJET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Améliorer notre taux d'alimentation durable (rappel contrat : 50%)

- ✓ Renforcer l'approvisionnement local (nouveau partenariat Elios) .
- ✓ Améliorer le % de produits durables sur l'été (41% sur l'été 2019)

Mettre en place les exigences de la loi Egalim

- ✓ 1 repas végétarien par semaine à partir du 1er novembre.
- ✓ Mettre en place les barquettes biodégradables



Lutter contre le gaspillage alimentaire

- ✓ Mettre en place la gestion des taux de prise par école.
- ✓ Réaliser des actions de sensibilisation (animation « régaler plutôt que gaspiller,...)

—5—

ANNEXES

5.1. ELIOR EN BREF

5.2. LE COMPTE D'EXPLOITATION : NOTE MÉTHODOLOGIQUE



ELIOR EN BREF

LEADER DE LA RESTAURATION ENSEIGNEMENT



ENSEIGNEMENT

5.5 MILLIONS
DE CONVIVES
CHAQUE JOUR

25 000
RESTAURANTS ET
POINTS DE VENTE

6 030
RESTAURANTS

6.422 MD€
CHIFFRE D'AFFAIRES

16
PAYS

871 000
CONVIVES/JOUR

127 000
COLLABORATEURS
& COLLABORATRICES

11 000
COLLABORATEURS
& COLLABORATRICES

localement IMPLIQUÉ

ELIOR EN BREF

DIRECTION RÉGIONALE ILE-DE-FRANCE



cuisines centrales
Elior

cuisines centrales
affermées

plateformes logistiques
Aproplus et Sogaris



1 700
COLLABORATEURS



200 000
COUVERTS/JOUR



160 M€
CHIFFRE D'AFFAIRES



16 CUISINES
CENTRALES

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC NOTE MÉTHODOLOGIQUE

1. Le cadre contractuel

« Le service public est une activité reconnue d'intérêt général dont l'organisation est assumée par une personne publique. La gestion de cette activité peut être déléguée par la personne publique et sous son autorité à une personne privée » (Art L 1411 1 du Code général des Collectivités Territoriales).

Une délégation de service public représente pour la collectivité un transfert d'activité et de compétence à une entité extérieure. Par contre, cette délégation n'exclut pas le contrôle de l'activité.

Les formes contractuelles de la délégation de service public sont : la concession, l'affermage, la convention d'occupation du domaine public, le bail emphytéotique.

2. Les textes contractuels

Le format du rapport est défini dans le décret du 14 mars 2005 et a fait l'objet d'une analyse des obligations et du contenu menée conjointement par des experts publics et les partenaires privés.

L'article 2 du décret N° 2005 – 236 précise, en particulier, que ce rapport comprend les données comptables suivantes :

- un compte annuel de résultat relatif à l'exploitation de la délégation avec les données de l'année en cours et de l'année précédente, l'imputation des charges directes et des charges indirectes à travers une clé de répartition dont les modalités de calcul sont explicitées ;

- Un état des biens mis en place au cours de l'exercice avec une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputé au compte de résultat.

La méthode de calcul, relative à la charge économique des investissements réalisés imputée au compte d'exploitation et aux charges indirectes ayant fait l'objet d'un retraitement comptable à partir de clés de répartition, est précisée plus bas.

RAPPORT ANNUEL

DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

3. Le compte d'exploitation

La période de référence : année civile ou scolaire conformément au contrat sachant qu'Elior Restauration opère une clôture comptable mensuelle permettant un rattachement des charges et des produits au mois le mois en fonction de l'activité mensuelle. Cependant, l'exercice social d'Elior Restauration se clôturant au 30 septembre, certaines provisions sont ajustées à cette date (Cut Off).

La présentation : compte d'exploitation selon un format analytique détaillant pour la période écoulée, chiffre d'affaires, matière première, main d'œuvre, frais généraux, charges diverses (amortissements, crédit bail, loyers, redevances) et éléments exceptionnels hors exploitation. Un comparatif des éléments de l'exercice en cours est réalisé avec ceux de l'exercice précédent.

4. La méthode d'élaboration

Chaque contrat est « rattaché » à une cuisine centrale qui assure la production et la livraison des repas pour ce contrat.

• **Matières Premières (MP)** : raisonnement sur la base « d'un prix de repas livrés », cf. bordereau de prix contractuel par catégorie de convives intégrant la matière première, le conditionnement, les frais de main d'œuvre de production et livraison ainsi que une quote-part pour l'entretien de la cuisine, les fluides et la location des camions. Le montant global étant déterminé en fonction de l'activité de l'exercice écoulé.

Pour les rares prestations non inscrites au bordereau des prix (prestations annexes, ingrédients, collations, etc...) : est pris en compte soit le coût unitaire budgétisé associée à la prestation, soit un ratio au prorata du chiffre d'affaires généré (de 70 à 95%).

• **Main d'œuvre directe (MO)** : coûts de la main d'œuvre directe de distribution des repas dans les écoles, de supervision par le responsable services clients et du personnel chargé du suivi des encaissements.

RAPPORT ANNUEL

DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

4. La méthode d'élaboration (suite)

- Frais Généraux directs (FG) : coûts directs du linge du personnel, des produits d'entretien, de la maintenance et de l'entretien courant des équipements et/ou des locaux en cohérence avec les obligations contractuelles, des taxes diverses et autres frais.

- Charges diverses : coûts de la redevance d'affermage (si existante), de la redevance de concession, du crédit-bail, des loyers et des investissements initiaux et/ou de renouvellement réalisés dans le cadre du contrat.

5. Explications sur le calcul économique du coût des investissements

La politique de financement des biens : Elior Restauration privilégie le financement en fonds propres plus souple, d'autant plus, que les durées des nouveaux contrats sont plus courtes et les montants à investir sont plus limités. Nous amortissons les biens de façon linéaire sur la base de la durée de vie comptable sans imputer de coûts complémentaires relatifs aux loyers de l'argent.

Pour tenir compte de la date de fin de contrat, nous sur-amortissons les biens à travers des provisions pour charges de caducité afin de faire coïncider les charges à la durée contractuelle.

Compte tenu de l'étalement des mises en place de matériel qui génère une montée en puissance des amortissements, nous comptabilisons une provision de renouvellement pour ne pas générer d'écart entre la quote-part de notre bordereau de prix relative aux biens mis en place et les charges d'investissements.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

