



SAINT
DIÉ
DES
VOSGES

elior
restauration 

Sommaire

- P-01** 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-02** 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-03** 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-04** 4.1. Elior en bref- Laboratoire –Observatoire du goût- Menus
 - 4.2. Le Compte d'Exploitation
 - 4.3. Compensation
 - 4.4. Sous Activité
 - 4.5. Récapitulatif des tarifs par convives
 - 4.6. Contrat d'entretien

elior
restauration 

INTRODUCTION

Introduction



**Notre passion,
à votre service.**

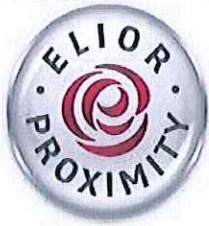
Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-présent le rapport annuel d'activité de la Délégation de Service Public de la restauration scolaire et municipale de la **ville de Saint-Dié des Vosges pour l'année 2014-2015**.

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 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 avez bien voulu nous accorder.

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.

Historique

- La cuisine centrale de Saint Dié des Vosges a été construite par la société EGSR hexagone, aux droits de laquelle vient aujourd'hui ELRES, dans le cadre d'une concession de service public de la restauration scolaire et municipale signée en date du 11 Mars 1991 d'une durée initiale de 15 ans, portée à 25 ans par avenant N° 3 (base initiale de 272000 repas devient 184510 repas annuel).
- Avenants 8&9 (2006&2008), mise en place de » 7 Selfs qui fait grandir » et « 2 restaurant des tous petits »
- Avenant 10 (2008) – restitution du solde de crédit bail à la ville
- Avenant 13 (2010) – modification base contractuelle: 183 000 .
- Avenant 14 (2012) – mise en place d'une redevance concessive de 115 k€/an.

- 31/12/2012 – Ville de St Dié fait part de son désir de céder la cuisine centrale à Elres; formalisé par promesse de vente à échéance au 1^{er} Février 2017.

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



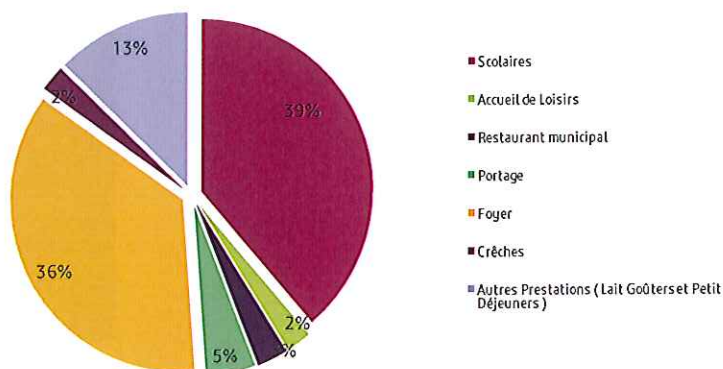
1.1 L'évolution de la fréquentation

• Repas facturés par catégorie de convives et prestations

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Evolution vs A -1	
				En Quantités	En %
Scolaires	75 959	74 070	66780	-7 290	-9,8%
Accueil de Loisirs	3 503	3 110	4103	993	31,9%
Restaurant municipal	5 587	4 975	5084	109	2,2%
Portage	11 045	9 879	8160	-1 719	-17,4%
Foyer	55 766	53 900	62046	8 146	15,1%
Crèches	4 450	4 374	4150	-224	-5,1%
Total Repas	156 310	150 308	150 323	15	0,0%
Autres Prestations (Lait Goûters et Petit Déjeuners)	18 396	17 799	21804	4 005	22,5%

1.1 L'évolution de la fréquentation

• La répartition de la fréquentation par nature de convives



1.1 L'évolution de la fréquentation

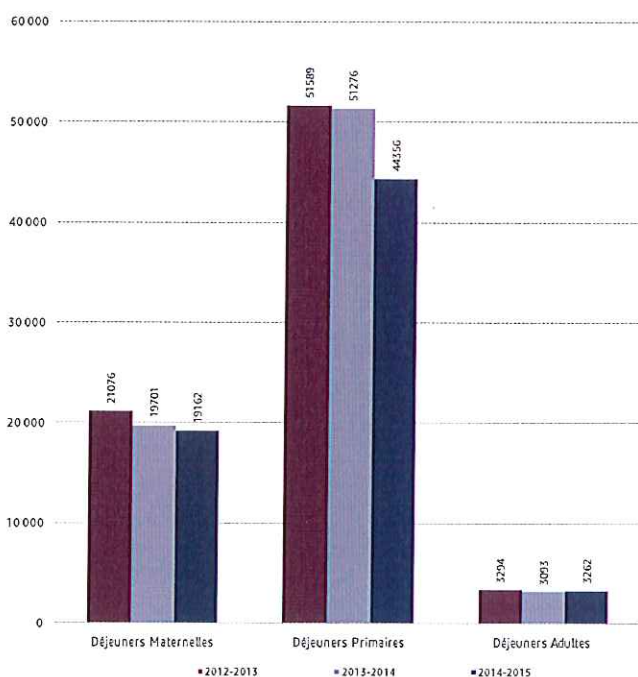
• Repas facturés par catégorie de convives et prestation

L'activité du service au cours de l'exercice 2014-2015 s'établit à 150 323 repas avec 140 jours scolaire pour 140 jours l'an passé

	A-1	A
Nombre de jours scolaires	140	140

1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation scolaire

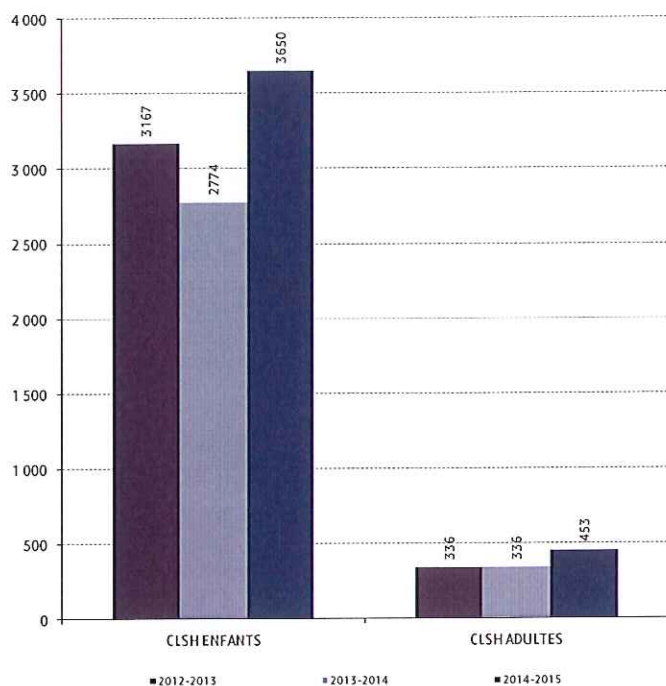


Evolution de la fréquentation scolaire
 Maternelles -539 cvts soit -2.7%
 Primaires -6290 cvts soit -13.5%
 Adultes +169 cvts soit +15.5%



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en accueil de loisirs



ACCUEIL DE LOISIRS

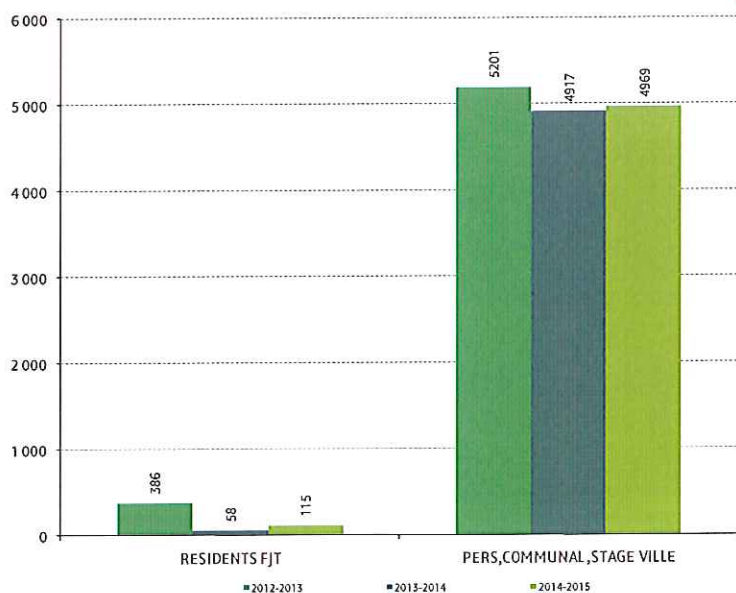
Primaire +876 cvts soit +31.6%

Adultes +117 cvts soit + 34.8%



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en restaurant municipal

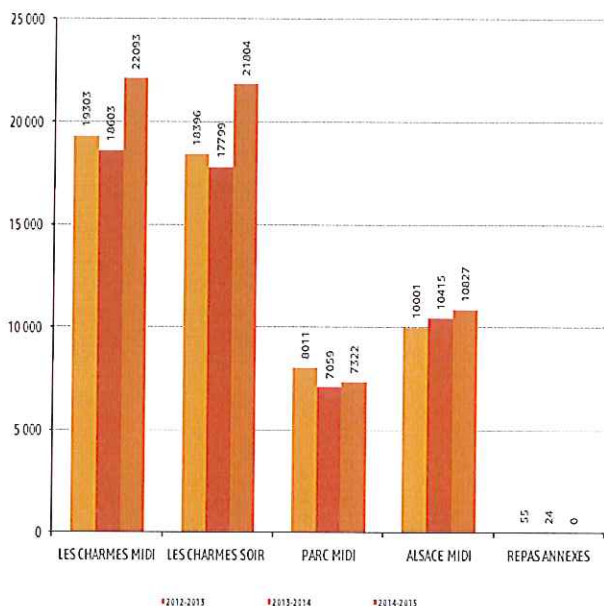


Restaurant Municipal
+109 cvts soit +2.2%



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en foyer résidence

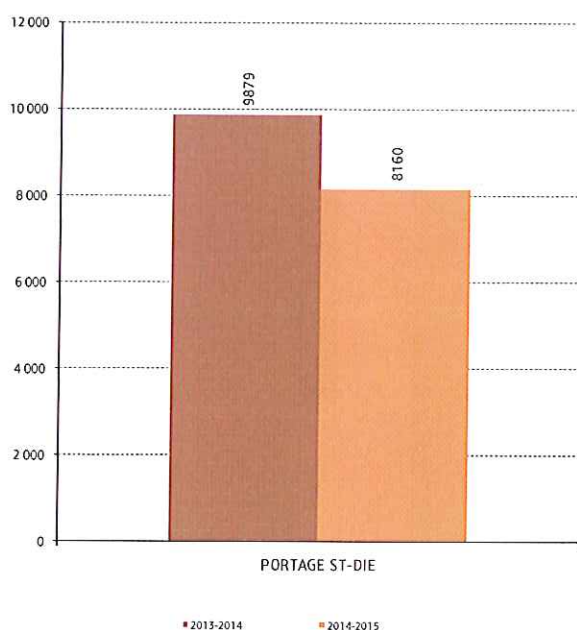


Suite au regroupement
De la chaumière –
Flora Tristan
Sur la nouvelle
Résidence des Charmes
+3490 dejeuners soit +18.8%
+4005 Diners soit +22.5%
Résidence du Parc
+ 263 dejeuners soit +3.7%
Batiment Alsace
+412 dejeuners soit +4%



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en portage

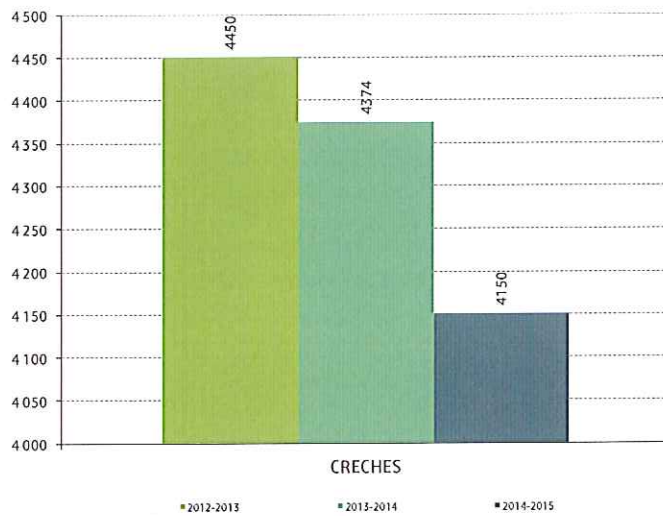


-1719 Déjeuners
-Soit -17.4%
-Soit environ - 5
repas jour



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation en crèches

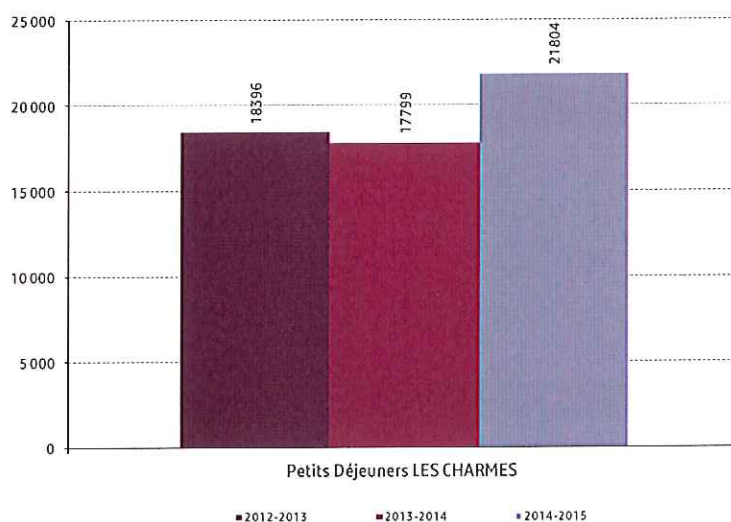


-224 repas soit -5.1%



1.1 L'évolution de la fréquentation

• L'évolution de la fréquentation pour les autres prestations



Regroupement de la
Résidence des CHARMES
+ 4005 petits-dej
Soit +22.5%



1.2. L'activité économique



Compensation de l'exercice 2014 2015

COMPENSATION DE L'EXERCICE 2014-2015
Contrat concession St Dié

BASE CONTRACTUELLE	Nombre de repas	Chiffre d'affaires contractuel €.H.T	Total €.TTC
MATERNELLES	19162	151 130.69€	159 442.88€
PRIMAIRES	44356	349 835.77€	369 076.74€
ADULTES	3262	35 536.23€	37 490.72€
PERSONNEL COM FJT	4699	51 190.91€	54 006.41€
Sous Total Compensé	71 479	587 693.60€	620 016.41€
CRECHES	4150	32 731.05€	34 531.26€
CDL PRIMAIRES & MATER	3650	28 787.55€	30 370.87€
CDL ADULTES	453	4 934.98€	5 206.41€
EPHAD LES CHARMESMIDI	22093	240 681.14€	253 918.60€
EPHAD LES CHARMES SOIR	21804	237 532.78€	250 597.08€
CCAS PARC MIDI	7322	79 765.87€	84 152.99€
CCAS ALSACE MIDI	10827	117 949.34€	124 436.55€
CCAS PORTAGE MIDI	8160	88 895.04€	93 784.27€
DEJ SAINT DIE PERSO STAGE VILLE	385	4 194.19€	4 424.87€
Sous Total Factures Directes	78884	835 471.93€	881 422.89€
TOTAL REPAS AFFERMARGE	150 323		
AUTRES PETITS DEJEUNERS CCAS	21 804	107 319.29€	113 221.85€
TOTAL REPAS AFFERMARGE + PETITS DEJEUNERS CCAS	172 127	1 530 484.82€	1 614 661.49€

1.2 Les flux financiers avec la ville Compensation

Solde de l'Apurement des comptes 2014-2015	HT	TTC
Total CA contrat(1)	1 530 484.82€	1 614 661.49€
Facturation acomptes provisionnels	410 364.84€	432 934.91€
Facturation Usagers	228 612.04€	241 185.70€
Facturation Directes	942 791.22€	994 644.74€
Total recettes (2)	1 581 768.28€	1 668 765.35€
Solde en Euros (1)-(2)	-51 283.28€€	-54 103.86€

1.2 Les flux financiers avec la ville Calcul Sous Activité 2014-2015

Période	Base contractuelle	variation	Seuil sur-Activité	Seuil sous-Activité	Réel 2014-2015	Sur (+) / Sous Activité(-)
2014-2015	1830 00	5%	192 150	173 850	150 323	-81 167 € + 50 000€
Avenant 16 remise						-31 167€

1.2 L'activité économique

• Prix de vente applicable au 1^{er} septembre 2014, décomposé par type de prestations

Catégories de convives	Prix en € HT	
	Prix applicable au 01/09/2013	Prix applicable au 01/09/2014
Repas Crèches	7,669	7,887
Restauration scolaire		
Maternelles	7,669	7,887
Primaires	7,669	7,887
Personnel de service	10,592	10,894
Centres de loisirs		
Primaires	7,669	7,887
Personnel de service	10,592	10,894
Restaurant Municipal		
Catégorie d'usagers 1	10,592	10,894
Foyers Résidences		
résidents	10,592	10,894
peti-déjeuner CHARMES	4,786	4,922

Sur l'année en cours, les prix ont été révisés par application de la formule de révision de prix contractuelle.

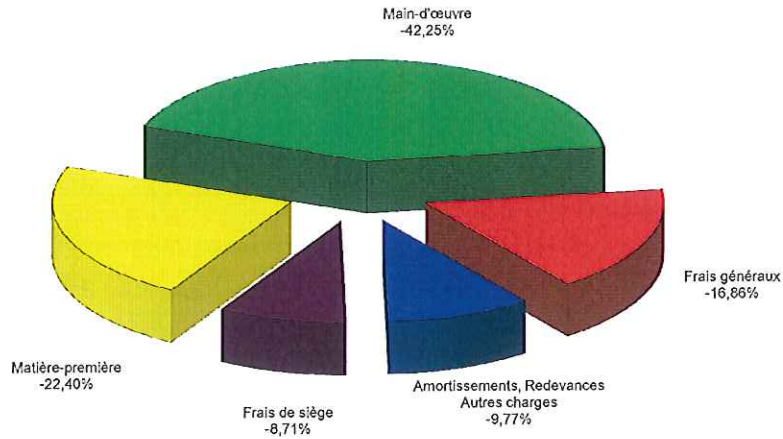
1.2 L'activité économique

• Le compte d'exploitation synthétique

Montants en € HT	2013-2014	2014-2015
Nombre de repas	150 308	150 323
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 448 911	1 530 485,00
SOUS ACTIVITE	71 312	31 168
MATIERE PREMIERE	-372 080	- 358 646
MAIN-D'ŒUVRE	-669 653	- 676 350
TOTAL FRAIS GENERAUX	-274 911	- 269 958
TOTAL CHARGES DIVERSES	-172 187	- 156 481
FRAIS DE SIEGE	-129 011	- 139 439

DECOMPOSITION DU COUT MOYEN PONDERE POUR VOTRE VILLE

Cuisine Centrale de Saint Dié Décomposition du coût moyen pondéré Période du 01/09/2014 au 31/08/2015



1.3. Les flux financiers avec la ville



1.3 Les flux financiers avec la ville

Facturation

CANTINES.COM

Type de convive	Tarif	Total nombre repas	Total prix repas
Adulte Ville en gratuité	0.00€	3021	0.00€
Adulte	2.50€	2	5.00€
Adulte	4.50€	93	418.50€
Adulte	5.50€	7	38.50€
Adulte	9.85e	35	344.75€
TOTAL TTC		3158	806.75€

1.3 Les flux financiers avec la ville

Facturation

CANTINES.COM

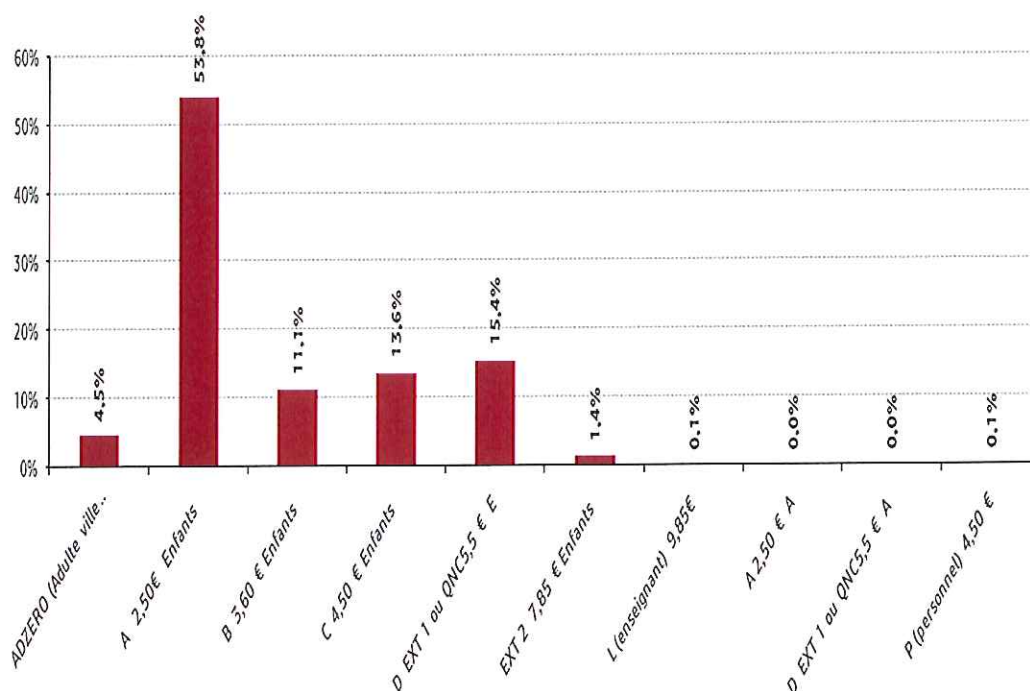
Type de convive	Tarif	Total nombre repas	Total prix repas
Maternelle	2.50e	10 869	27 172.50€
Maternelle	3.60€	2 336	8 049.60€
Maternelle	4.50€	2 887	12 991.50€
Maternelle	5.50€	2 953	16 241.50€
Maternelle	7.85€	138	1 083.30€
Primaire	2.50€	24 922	62 305.00€
Primaire	3.60€	5 165	18 594.00€
Primaire	4.50€	6 144	27 648.00€
Primaire	5.50€	7 273	40 001.50€
Primaire	7.85€	774	6 075.90€
TOTAL TTC		63 361	220 162.80€

1.3 Les flux financiers avec la ville

Quotient	Quantité	Quantité (En %)	Euros TTC	Ensemble (En %)
ADZERO (Adulte ville en gratuité)	3021	4,54%	0	0,00%
A 2,50€ Enfants	35791	53,81%	89477,5	40,49%
B 3,60 € Enfants	7401	11,13%	26643,6	12,06%
C 4,50 € Enfants	9031	13,58%	40639,5	18,39%
D EXT 1 ou QNC5,5 € Enfants	10226	15,37%	56243	25,45%
EXT 2 7,85 € Enfants	912	1,37%	7159,2	3,24%
L (enseignant) 9,85€	35	0,05%	344,75	0,16%
A 2,50 € Adulte stagiaire scolaire	2	0,00%	5	0,00%
D EXT 1 ou QNC5,5 € Adulte stagiaire scolaire	7	0,01%	38,5	0,02%
P (personnel) 4,50 €	93	0,14%	418,5	0,19%
TOTAL	66 519	100,00%	220 969,55	100,00%

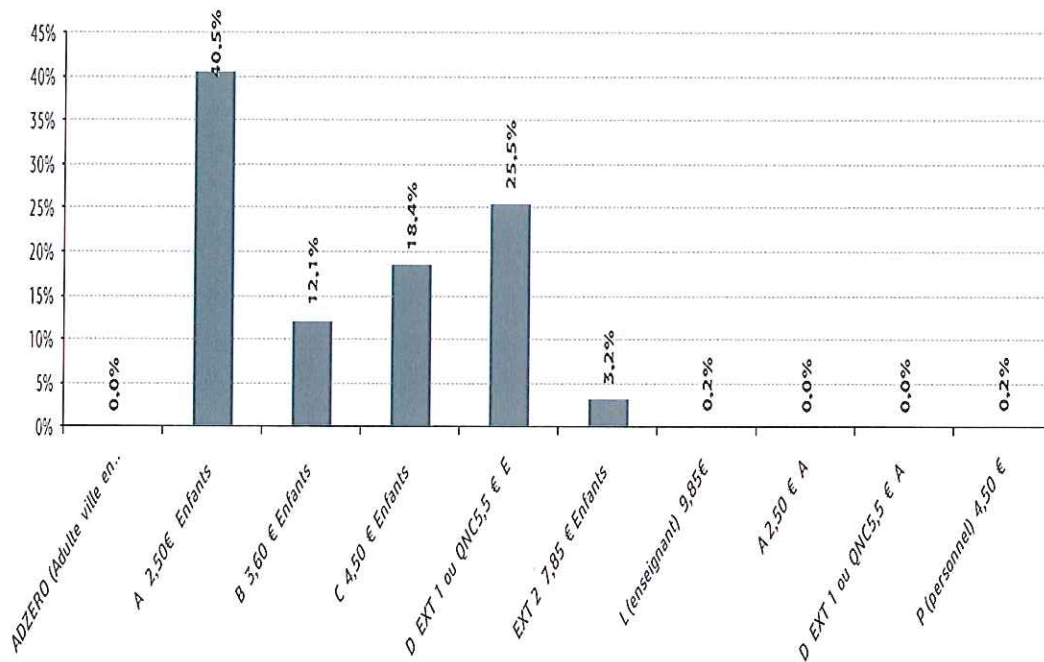
1.3 Les flux financiers avec la ville

• La part des repas consommés par catégorie



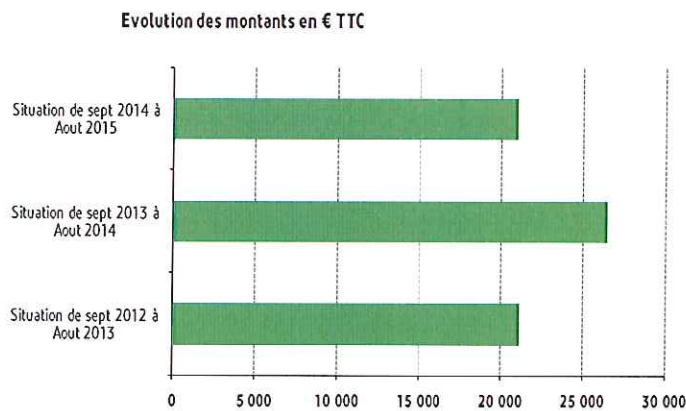
1.3 Les flux financiers avec la ville

• La part des recettes familles par catégorie



1.3 Les flux financiers avec la ville

•

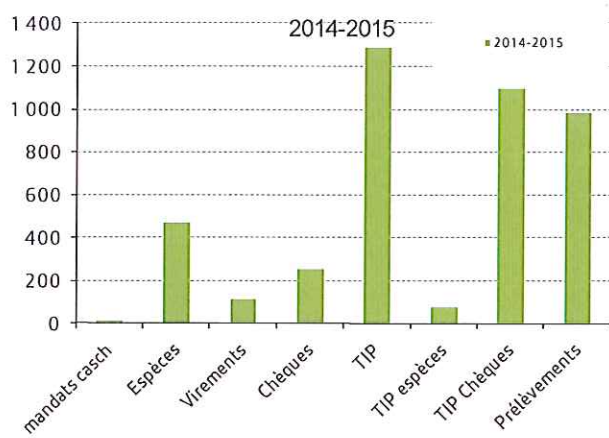


Montant des impayés

2012/2013
21 140 €
2013/2014
26 470 €
2014/2015
21 000 €

1.3 Les flux financiers avec la ville

• La répartition des modes de paiement



Répartition des modes de paiement en volume

1.4. L'activité pour les tiers



COMPTE D EXPLOITATION CUISINE CENTRALE DE SAINT-DIE DES VOSGES

Montants en €	DSP	EXTERIEURS	GLOBAL
HT	2014-2015	2014-2015	CUISINE CENTRALE 2014-2015
COUVERTS	150 323	487 620	637 943
CA	1 530 485€	1 641 560€	3 172 045€
SOUS -ACTIVITE	31 168€		31 168€
MP	-358 646	-971 610	-1 330 256
MO	-676 350	-358 613	-1 034 962
FG	-269 958	-219 889	-489 847
TOTAL CHARGES DIVERSES	-156 481	-140 651	-297 132
FRAIS DE SIEGES	-139 481	-149 513	-288 953
RESULTAT D EXPLOITATION	-39 220	-198 717	-237 937

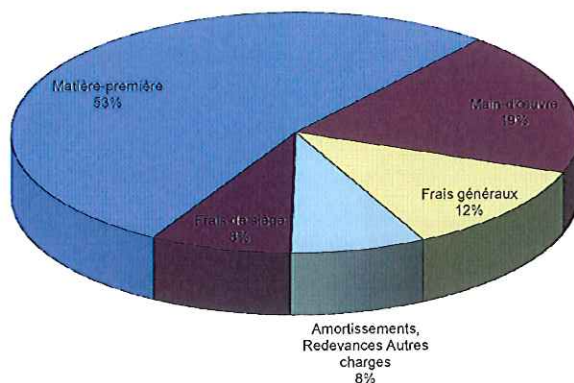
1.4 L'activité pour les tiers

Détail redevance mensuelle

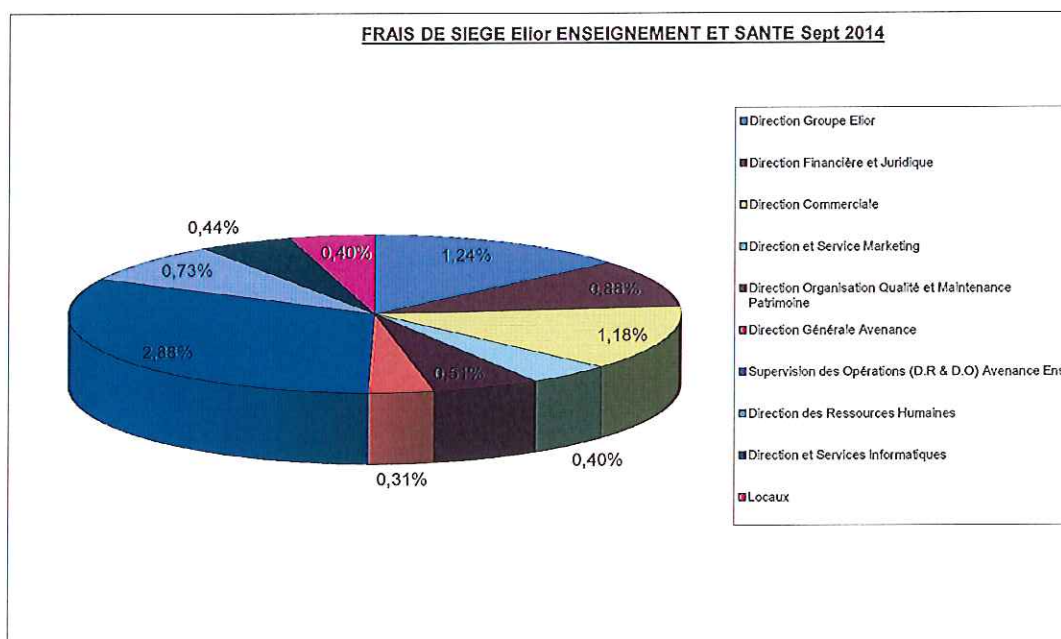
MOIS	COUVERTS MOIS	COUVERTS CUMUL	Redevance MOIS TTC (0,3588 € TTC au couvert)	Redevance HT
SEPTEMBRE	52 555	52 555	18 856.73€	15 713.95€
OCTOBRE	41 590	94 145	14 922.49€	12 435.41€
NOVEMBRE	48 626	142 771	17 447.01€	14 539.17€
DECEMBRE	40 855	183 626	14 658.77€	12 215.65€
JANVIER	44 790	228 416	16 070.65€	13 392.21€
FEVRIER	30 951	259 367	11 105.22€	9 254.35€
MARS	48 590	307 957	17 434.09€	14 528.41€
AVRIL	30 590	338 547	10 975.69€	9 146.41€
MAI	37 366	375 913	13 406.92€	11 172.43€
JUIN	50 890	426 803	18 259.33€	15 216.11€
JUILLET	32 411	459 214	11 629.07€	9 690.89€
AOUT	20 006	479 220	7178.15€	5 981.79€
TOTAL	479 220		171 944.14€	143 286.78€

DECOMPOSITION DU COUT MOYEN PONDERE DES REPAS EXTERIEURS

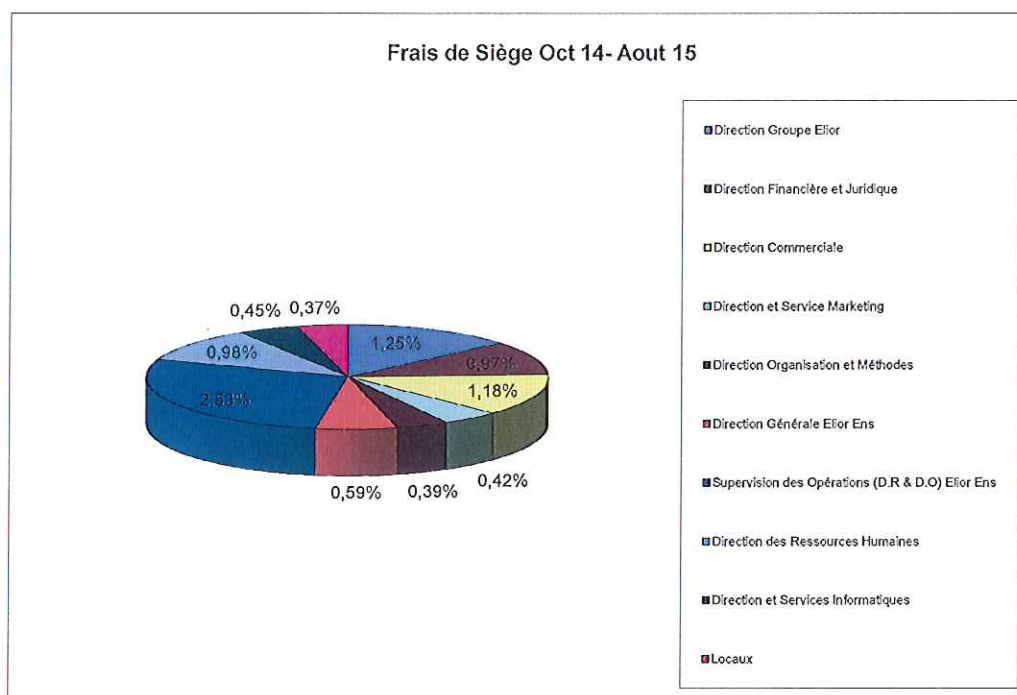
Cuisine Centrale de Saint Dié
Décomposition du coût moyen pondéré
des repas extérieurs
Période du 01/09/2014 au 31/08/2015



REPARTITION DES FRAIS DE SIEGE Elior ENSEIGNEMENT SEPT 2014



REPARTITION DES FRAIS DE SIEGE Elior ENSEIGNEMENT OCTOBRE 2014 à AOUT 2015



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 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

Elixia Restauration
Enseignement participe
à la prévention du
surpoids et de
l'obésité

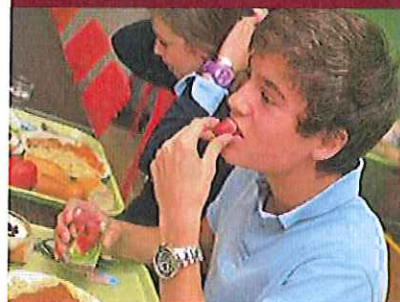


2.1. La qualité et la sécurité des repas

• Focus sur les objectifs du décret du 30 septembre 2011

Garantir les apports en fibres et vitamines	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Proposer des viandes entières de boucheries (bœuf, agneau et veau) au moins une fois pas semaine
Garantir les apports en calcium	<ul style="list-style-type: none">▪ Préférer des fromages et des laitages riches en calcium

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



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



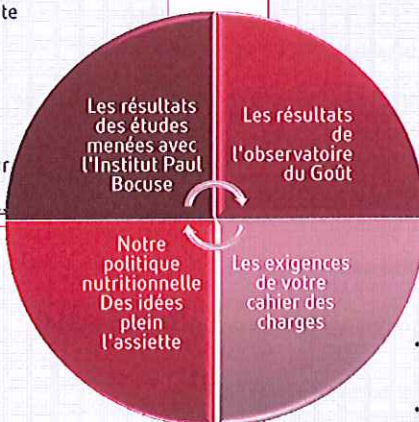
2.1. La qualité et la sécurité des repas

• Focus sur les axes de conception des menus

- **Importance de la familiarité** : appréciation déterminée par la connaissance = la répétition favorise la consommation
- **Goût pour la simplicité des recettes**
==> nécessité d'accompagner les enfants dans la découverte
- **Textures croquantes appréciées**
- **Eviter les marquants** (persil...)
- **Associations à travailler** pour accroître la consommation (ajout de thon aux poireaux...)



- **Recettes les mieux consommées** sur l'année scolaire 2013 - 2014
==> à valoriser dans les menus
- **Recettes les moins bien consommées** sur la même période
==> à retravailler en fonction des recommandations de l'Institut Paul Bocuse



- **Respect des règles nutritionnelles et des saisons**
- **Variété des menus** : recettes des patrimoines culinaires d'ici et d'ailleurs, plats préférés des enfants, recettes végétariennes et de saison...
- **Intégration de recettes Innovation culinaire, validées par nos convives**
- **Recettes maison**



- **Composition d'un repas : équilibre et variété**
- *A compléter en fonction de votre contrat*

2.1. La qualité et la sécurité des repas

• Fréquences moyennes observées cette année

Composantes	Fréquence recommandée
Entrées contenant plus de 15% de lipides	4 sur 20 max
Crudités ou fruits crus contenant au moins 50% de légumes ou de fruits	8 sur 20 min
Produits frits ou pré-frits contenant plus de 15% de lipides	4 sur 20 max
Plats protidiques ayant un rapport P/L < 1	2 sur 20 max
Polissons ou préparations à base de poisson contenant au moins 70% de poisson et ayant un P/L > ou = 2	4 sur 20 min
Vianes non hachées de bœuf, de veau ou d'agneau et abats de boucherie	4 sur 20 min
Préparations ou plats prêts à consommer à base de viande, de poisson, d'œuf et/ou de fromage, contenant moins de 70% du grammage recommandé pour la denrée protidique des plats composés	4 sur 20 max
Légumes cuits, autres que secs, seuls ou en mélange contenant au moins 50% de légumes	10 sur 20 min
Légumes secs, féculents ou céréales, seuls ou en mélange contenant au moins 50% de légumes secs, féculents ou céréales	10 sur 20 min
Fromages contenant au moins 150 mg de calcium laitier par portion	8 sur 20 min
Fromage contenant entre 100 et 150 mg de calcium laitier par portion	4 sur 20 min
Produits laitiers ou dessert lactés contenant plus de 100 mg de calcium laitier et moins de 5g de lipides par portion	6 sur 20 min
Desserts contenant plus de 15% lipides	3 sur 20 max
Desserts ou produits laitiers contenant plus de 20g de glucides simples totaux par portion et moins de moins de 15% lipides	4 sur 20 max
Desserts de fruits crus 100 % fruits crus	8 sur 20 min

2.1. La qualité et la sécurité des repas

- Focus sur la démarche d'innovation culinaire

Elior Restauration Enseignement a mis en place, depuis plus de deux ans, 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.

Innover et revisiter le patrimoine culinaire, en adéquation avec les goûts des convives

=

Une démarche structurée et participative

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...
- Travailler sur les plats les moins appréciés par nos convives pour accroître leur consommation
- Tester des recettes auprès des convives pour s'assurer qu'elles correspondent à leurs goûts.



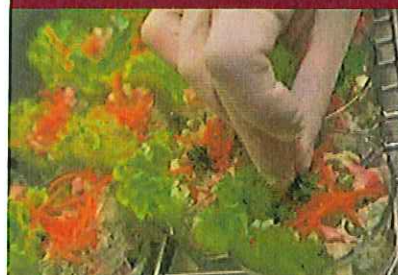
2.1. La qualité et la sécurité des repas

- 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

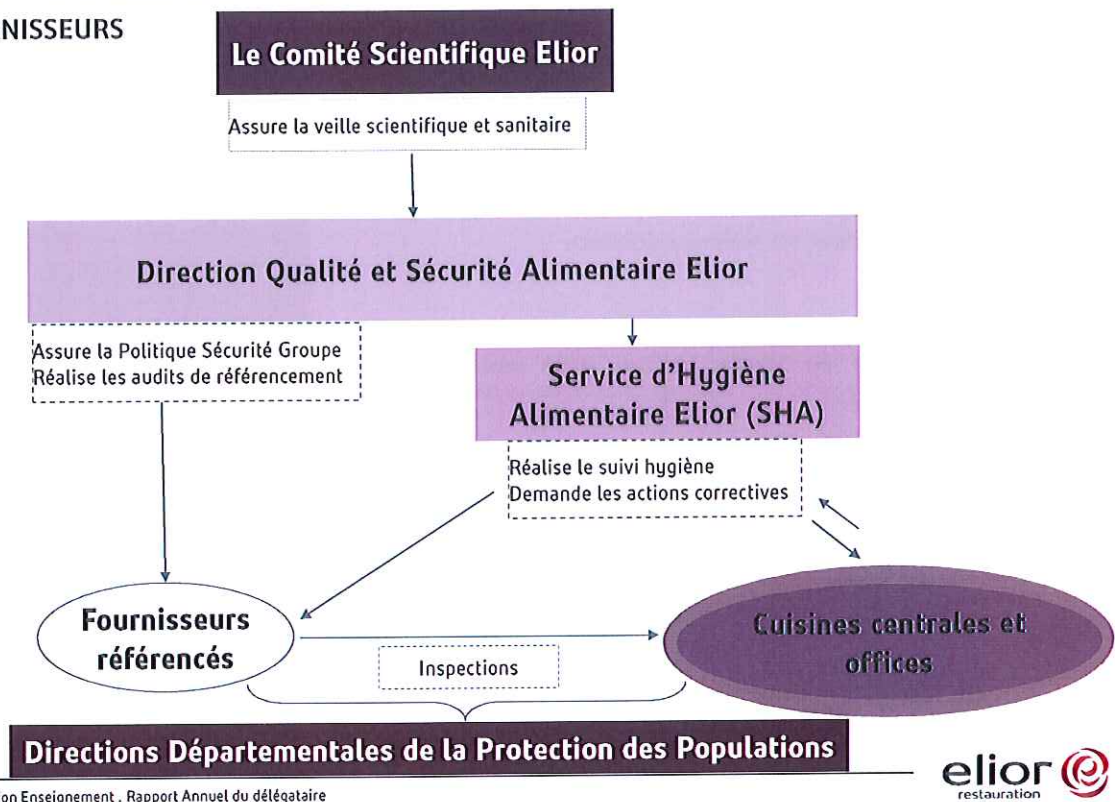
La politique
Hygiène et Sécurité
Alimentaire



2.1. La qualité et la sécurité des repas

• Les acteurs de la sécurité alimentaire

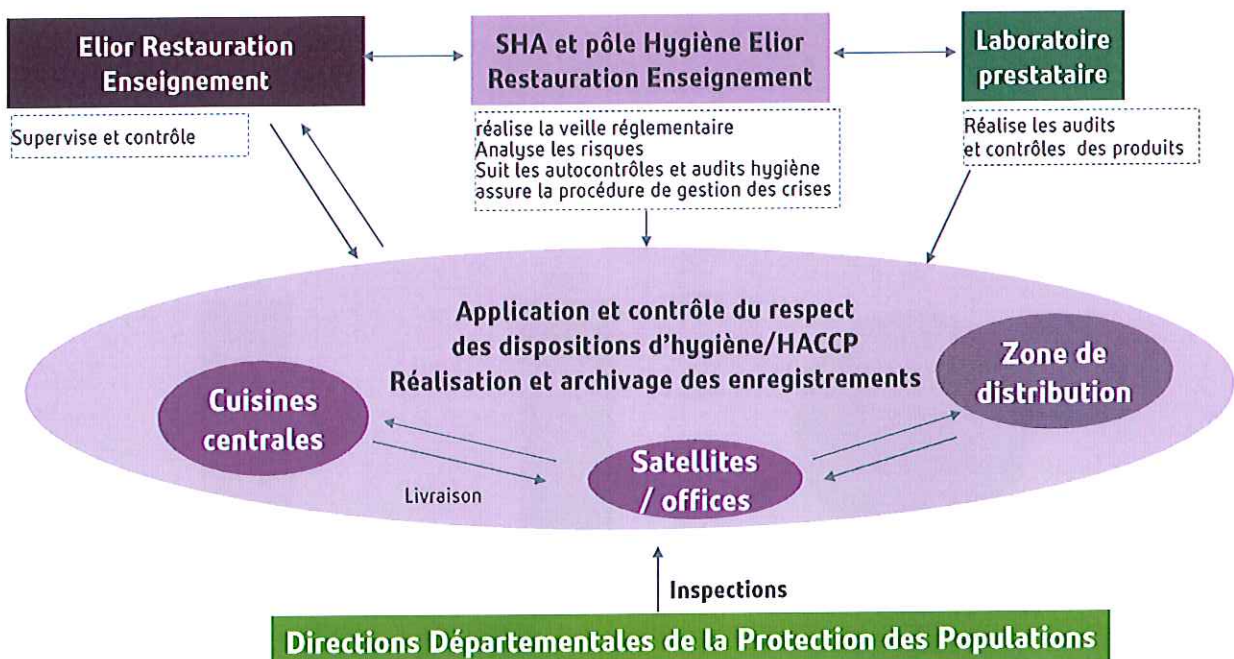
Les FOURNISSEURS



2.1. La qualité et la sécurité des repas

• Les acteurs de la sécurité alimentaire

Les RESTAURANTS



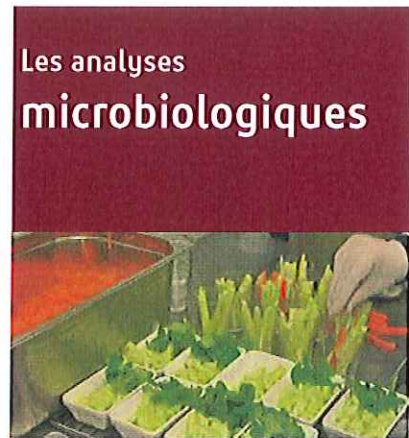
2.1. La qualité et la sécurité des repas

• 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).

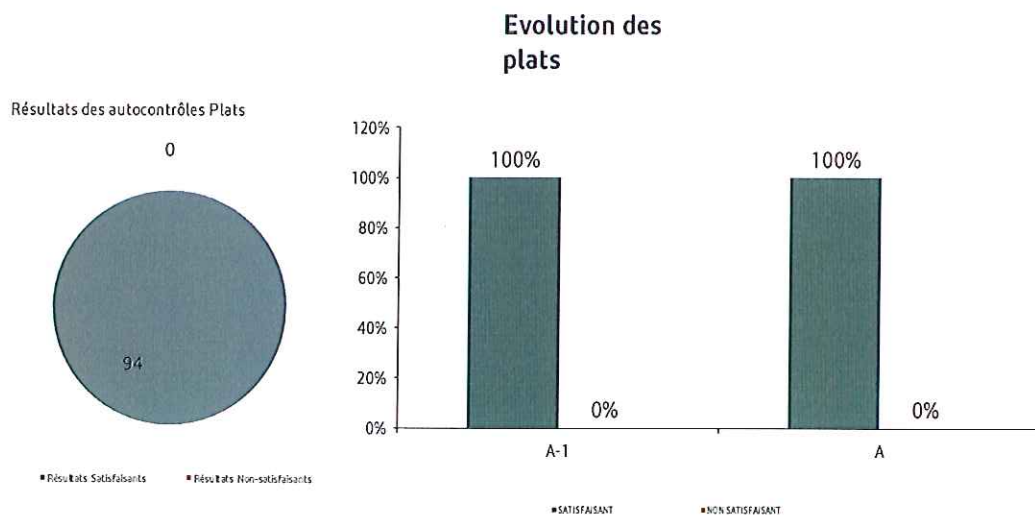
La réglementation classe la qualité microbiologique d'un produit alimentaire ou d'une surface dans une des catégories suivantes

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



2.1. La qualité et la sécurité des repas

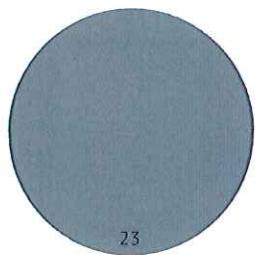
• Résultats des autocontrôles microbiologiques - Les plats



2.1. La qualité et la sécurité des repas

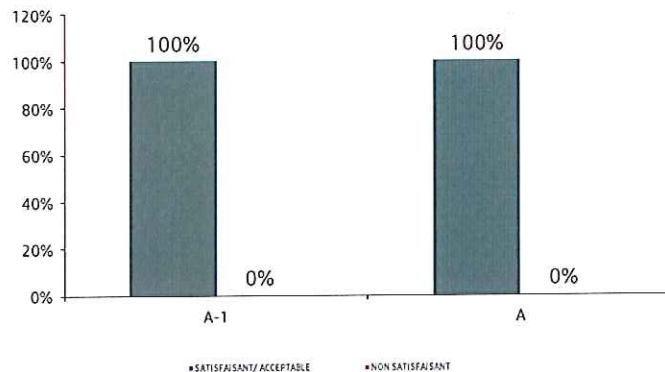
• Résultats des autocontrôles microbiologiques - Les surfaces

Résultats des autocontrôles surfaces



■ Résultats Satisfaisants ■ Résultats Non-satisfaisants

Evolution des surfaces



■ SATISFAISANT/ ACCEPTABLE ■ NON SATISFAISANT

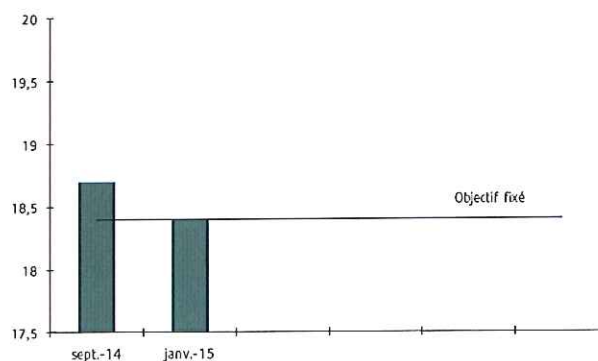
2.1. La qualité et la sécurité des repas

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

Pour votre contrat

Au cours de l'année scolaire, les contrôles suivants ont été réalisés sur la cuisine centrale:
> Septembre 2014 AGRO ANALYSES note de l'audit 18.7/20
> Janvier 2015 AGRO ANALYSES note de l'audit 18.4/20

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 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
 - Le Baromètre Partenaires

3 outils de mesure et de suivi de la satisfaction



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	Toutes les écoles de la ville
--------------------------------------	-------------------------------



2.2. La satisfaction des Convives

L'Observatoire Du Goût dans votre ville
Le Baromètre Convives dans votre ville

VOIR EN ANNEXE

2.2. La satisfaction des Convives

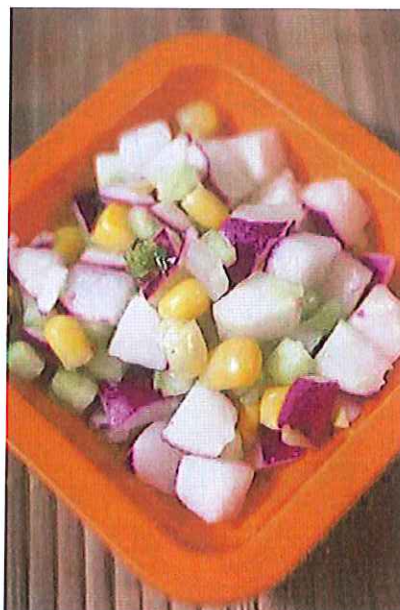
• Présentation des Commissions Restauration

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 parents d'élèves

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

	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Jun	Juil.	Aout	Nombre total
Scolaire	15/09/201 4		3/11/201 4		12/01/15		23/03/201 5		12/05/20 14	01/06/20 15 et le 29/06/20 15			6
CCAS	01/09/201 4	6/10/201 4	03/11/20 14	01/12/20 14	05/01/2015	02/02/20 15	02/03/201 5	07/04/201 5	04/05/20 15	29/06/20 15	06/07/20 15	03/08/201 5	12

2.2. La satisfaction des Convives

• Les animations

Notre programme d'animations, renouvelé chaque année, célèbre les fêtes traditionnelles du calendrier. Nous souhaitons également sensibiliser les convives au développement durable et leurs transmettre de bonnes habitudes alimentaires.

Les thèmes d'animations pour l'année 2014-2015

Lulu au paradis des desserts

Cette année, Lulu fait découvrir aux enfants le métier passionnant de cuisinier.

Les animations sont classées en trois catégories:

LES INCONTOURNABLES

LES THÉMATIQUES

LES OPTIONNELLES

Lulu, la mascotte de
notre programme
d'animations



elior®

2.2. La satisfaction des Convives

• Les animations

LES INCONTOURNABLES

La semaine du Goût

▪ Lulu cuisinier fait découvrir aux enfants l'univers de la pâtisserie à travers de nombreuses recettes de desserts.

▪ AU MENU

- > Mousse au chocolat au lait
- > Crème dessert au caramel
- > Cake Surprise maison (courgettes –chocolat)
- > Compote pomme cannelle

Noël

▪ Cette année les enfants découvrent une cheminée trompe l'œil avec des chaussettes de Père Noël.

▪ AU MENU

- > Chiffonnade de laitue & saumon fumé et tomate
- > Médaillon de pintade et sauce forestière
- > Pom'pin Forestine
- > Bûche de Noël locale (boulangerie Valério)
- > Chocolat de Noël

Pâques

▪ Lulu part à la chasse aux œufs de Pâques dans le restaurant, à travers une nouvelle affiche spécialement conçue pour les enfants.

Des animations
ludiques et
éducatives pour les
enfants



2.2. La satisfaction des Convives

• Les animations dans votre ville

Convives	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER
Scolaire	COCKTAIL DE LA RENTREE	SEMAINE DU GOUT	Les Antilles	ST-NICOLAS & REPAS DE NOËL	EPIPHANIE	CHANDELEUR Nouvel An Chinois
CCAS		SEMAINE DU GOUT	POMMES POIRES LE BEAUJOLAIS NOUVEAU	ST-NICOLAS & REPAS DE NOËL	REPAS DE L'AN EPIPHANIE	CHANDELEUR Nouvel An Chinois

2.2. La satisfaction des Convives

• Les animations dans votre ville

Convives	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT
SCOLAIRE	LA MONTAGNE	REPAS DE PÂQUES	ANGLETERRE	REPAS DE FIN D'ANNEE		
CCAS	LA MONTAGNE	REPAS DE PÂQUES	ANGLETERRE	REPAS D'ETE	REPAS DU 14 JUILLET	

2.2. La satisfaction des Convives

- Les animations dans votre ville
 - Fabrication de Dessert Maison



Une équipe à votre service

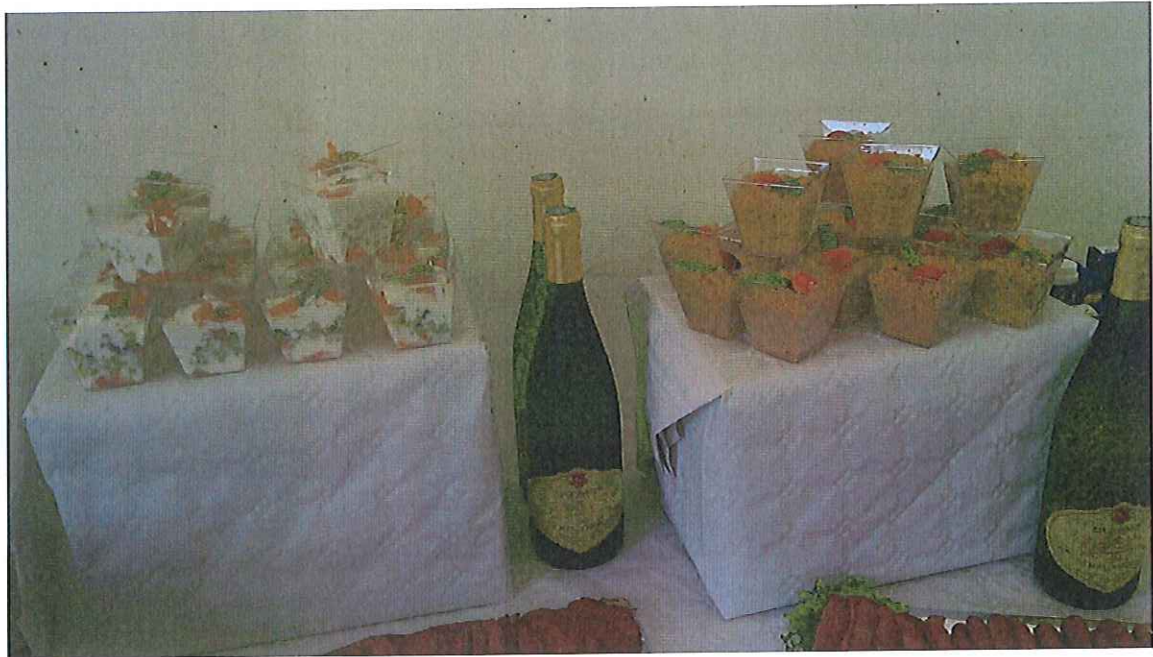


Les animations scolaires dans votre Ville



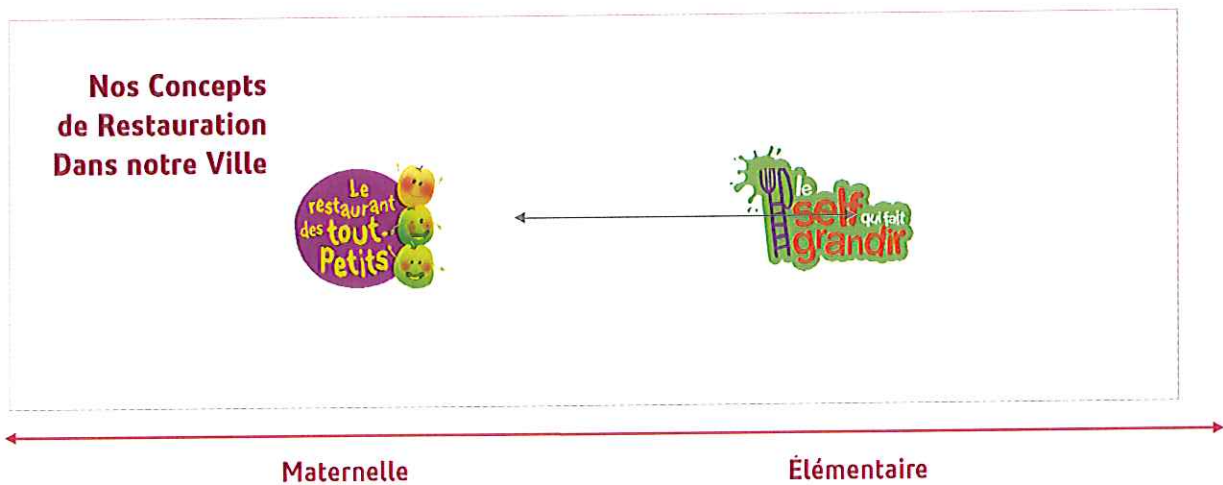
Les Animations du CCAS





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

Dans votre ville



LE SELF QUI FAIT GRANDIR
Définit un nouvel apprentissage nutritionnel pour les enfants dans un lieu de vie convivial et ludo-éducatif.

L'implantation de ce concept nécessite une nouvelle approche en matière de pédagogie et implique un fort partenariat avec les équipes enseignantes.

2.3 L'engagement de nos équipes



2.3. L'engagement de nos Équipes

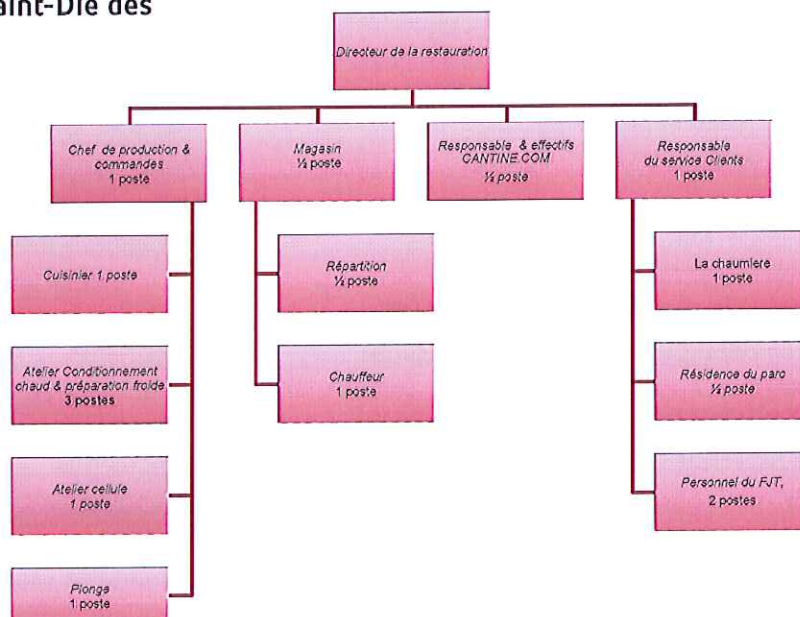
- > Elior Restauration Enseignement s'est développé grâce **aux talents et aux compétences** de ses collaborateurs
- > **Notre première force**, ce sont les hommes et les femmes qui composent notre entreprise. Ils exercent un métier noble, puisqu'ils travaillent quotidiennement au service des enfants
- > 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 nous sommes implantés

Nos collaborateurs sont
**nos meilleurs
ambassadeurs**



2.3. L'engagement de nos Équipes

• Organigramme de la Cuisine Centrale dédié à la Ville de Saint-Dié des Vosges



2.3. L'engagement de nos Équipes

• Liste des salariés (1/2)

Nom & Prénom	Statut	Fonction	Affectation	Type de Contrat	N° Jours Semaine	Horaire hebdomadaire
Grandjean Jean-Marc	Cadre	Directeur de la Restauration	cuisine centrale	CDI	5	35
Roellinger Désirée	Employée	Responsable Services Client	cuisine centrale	CDI	5	37
SURMELY CORINNE	Employée	Responsable Encaissements	cuisine centrale	CDI	5	20
Laurent Claudi	Employée	chauffeur livreur	cuisine centrale	CDI	5	35
Leost Fabian	Employée	chauffeur livreur	cuisine centrale	CDI	5	35
Marchal Sophie	Employée	chauffeur livreur	cuisine centrale	CDI	5	35
Saber Adil	Employé	chauffeur livreur	cuisine centrale	CDI	5	35
Zoubiri Menouare	Employé	chauffeur livreur	cuisine centrale	CDI	5	35
MANGIN Stéphane	Agent Maîtrise	Chef de Production	cuisine centrale	CDI	5	39
Clerc Jean-Marc	Employée	Cuisinier	cuisine centrale	CDI	5	35
Djella Salima	Employée	Responsable Atelier	cuisine centrale	CDI	5	35
Galland Sonia	Employée	cuisinière	cuisine centrale	CDI	5	35
Baradel Frédéric	Employée	second	cuisine centrale	CDI	5	35
Stephann Christine	Employée	Conditionneuse	cuisine centrale	CDI	5	35
Colombo Vanessa	Employée	employé de Restauration	cuisine centrale	CDI	5	35
Adrian Marie-Laure	Employée	Employé Polyvalent	cuisine centrale	CDI	5	35
Fuzelier Danielle	Employée	Magasinier	cuisine centrale	CDI	5	37
Humbert Sébastien	Employée	Responsable de Flux	cuisine centrale	CDI	5	35
Noel Christine	Employée	Répartiteur	cuisine centrale	CDI	5	0
Gauzy Francis	Employée	Chef de Cuisine	Détaché Communal FJT	CDI	5	39
Partage Marie-Claude	Employée	employé de Restauration	FJT	CDI	5	37
Annabelle GERARD	Employée	employé de Restauration	Résidence Le Parc	CDI	5	20
THOMASSIN JEAN-PIERRE	Employée	employé de Restauration	Chaumière	CDI intermittent 900 heures	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.**



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



Restaurateur durable par nature

2.4. Nos Engagements en matière de Développement Durable

• SEMER

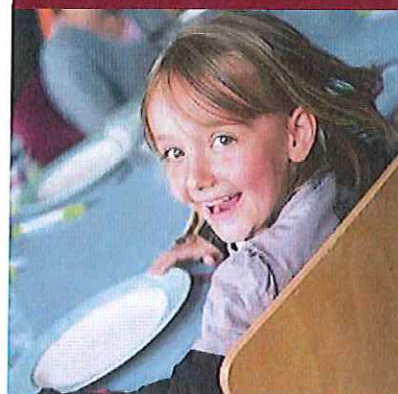
> Apprendre à ne pas gaspiller, manger des fruits et légumes de saison, savoir équilibrer ses repas...

> 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.

Dans votre ville

CHASSE AU GASPI ,TABLE DES CURIeux

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.**

Dans votre ville

Un repas bio ou local sont produits une fois par mois

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



2.1. La satisfaction des Convives

Dans la cadre des repas d'animations il a été servi
aux jeunes convives déodatien



ENSEMBLE JOUONS LOCAL !

Provenance des produits servis

EARL EHRHART Christian - NIEDERNAI (67)

Abattoir CHARAL - METZ (57)

Monsieur COSSIN
Producteur de Pommes de Terres
BARISEY AU PLAIN (54)



Fromagerie de BLÄMONT (54)

M. RICHARD
Maraîcher arboriculteur
à SAULNY (57)



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.**

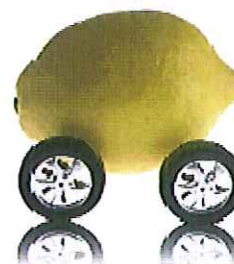
> Réduction des déchets non alimentaires à la source,
utilisation de **barquettes 100% recyclables** ou
biodégradables, **compostage** des déchets organiques,
sans oublier le déploiement de véhicules propres.

Un schéma logistique
vertueux pour le
respect de notre
environnement

Dans votre ville

Les actions à présenter dans ce cadre:

LE TRI SELECTIF , COMPOSTAGE DES DECHETS ORGANIQUES



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
2014-2015	Ballon d'eau chaude Compresseur Frigo positif Boucherie Serveur Elixir	Brocard SARL St-Dié Quiétalis Nancy Elior Data	10 908€ 4241€ 6055€
Total			21 204€

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
AOUT 2015	NETTOYAGE DES HOTTES
AOUT 2015	REVISION DU MATERIELS DE PRODUCTION

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

Nom du restaurant	Période	Travaux réalisés
TOUTES LES ECOLES DE ST-DIE	Sept 2014 AOUT. 2015	ENTRETIEN DU MATERIEL DES SATELITES
CHAUMIERE	Sept 2014 AOUT. 2015	ENTRETIEN DU MATERIEL DES SATELITES
PARC	Sept 2014 AOUT. 2015	ENTRETIEN DU MATERIEL DES SATELITES
FJT	Sept 2014 AOUT. 2015	ENTRETIEN DU MATERIEL DES SATELITES

3.2. La maintenance



3.2 La maintenance

• Les contrats d'entretien

Date	Type de contrat	Montant en €HT
2014-2015	Dégraissage des Hottes & conduits	970
2014-2015	Désinsectisation & Dératisation	1 201
2014-2015	Maintenance du matériel de la cuisine	6 953
2014-2015	Entretien des Sattelites	2 221
2014-2015	Entretien portes sectionnelles	302
2014-2015	Maintenance du disjoncteur	564
2014-2015	Vérification des extincteurs	54

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
entretien maintenance locaux	10 916
entretien maintenance mobilier	25 107
entretien maintenance immobilier	11 970

• L'entretien des équipements sur les offices

2 3 L'entretien des équipements sur les offices

Nom du restaurant	Montant en € HT
entretien satellites	2 910

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
Matériel de cuisine	QUIETALIS
Matériel de nettoyage	ELIOR SERVICE
Matériel administratif (fax, standard téléphonique, informatique, ...)	RICOH-ALSATEL-GARENTEL
Stockage provisoire	
Contrats de prestations :	Nom du prestataire :
Fluides	
Eau	LYONNAISE DES EAUX
Gaz	
Electricité	EDF
Maintenance	
Sécurité réglementaire	QUIETALIS-GECAM-CRAWFORD-SODEL-BOSQUET TECHNICUISINE
Sous-traitance recouvrement	
Linge	ELIS
Produits d'entretien	ECOLAB

3.4. Les fluides



3.3 Les fluides

@ Les consommations énergétiques sur la cuisine :



Eau : 12 876 €



Electricité : 40 806 €

4. ANNEXES

- 4.1 Elior en bref-Laboratoire-Observatoire du goût-
Menus animations.
- 4.2 Compte d'exploitation.
- 4.3 Compensation.
- 4.4 Sous -Activité.
- 4.5 Récapitulatif des tarifs par convives.
- 4.6 Contrat d'entretien.

4.1 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...



4.1 ELIOR, en bref

Elior

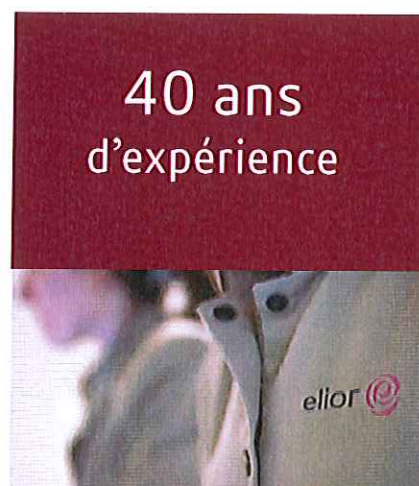
- Troisième groupe en Europe de la Restauration et des Services,
- Chaque jour, pour 3,4 millions de clients dans 14 pays, les 98 000 collaborateurs d'Elior partagent une mission commune : accueillir et prendre soin de chacun avec passion et compétence en apportant des solutions de Restauration et de Services personnalisés.
- 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

6 700 collaborateurs
Près de 2 000 clients partenaires

4 500 restaurants en France
900 000 repas par jour



4.2 Compte d'exploitation - Détail des frais généraux

Montants en € HT	2013-2014	2014-2015
ELECTRICITE	-49 190	-40806
EAU	-13 570	-12876
GAZ / MAZOUT	-205	
CARBURANTS	-4 680	-4680
LOC./ ENTRET./ REPAR. VEHICULE	-14 128	-14269
PRODUITS ENTRETIEN LESSI	-7 373	-8503
VERRERIE VAISSELLE	-19	-186
CONSO. A USAGE UNIQUE	-34 229	-33732
LINGE ET UNIFORMES	-5 792	-5908
SOUS TRAITANCE ET LABO	-3 098	-6230
LOCATION MATERIEL ET FOURNITURES D EXPLOITATION	-19 542	-24719
DEPLACEMENT/MISSION/RECEPTION	-7 187	-5023
COUTS LOCAUX	-53 232	-48178
ANIMATION COMMERCIALE	-3 747	-7059
FOURNITURES DE BUREAU ET DE GESTION	-6 484	-1655
LOCATION MAT. DE BUREAU / MOBILIER	-523	-1330
TEL / FAX	-2 142	-1894
FRAIS DEXPEDITION - RELANCES	-227	-688
ASSURANCES	-5 024	-4130
SYSTEME INFORMATION	-14 046	-17278
IMPOTS ET TAXES	-18 285	-19344
CANTINE,COM	-12 187	-11472
TOTAL FRAIS GENERAUX	-274 910	-269 960

4.2 Compte d'exploitation - Détail des frais divers

Montants en € HT	2013-2014	2014-2015
REDEVANCES AFFERMAGE		
REDEVANCES DE CONCESSION	-115 000	-115000
AMORTISSEMENTS	-12 650	-10060
AMORTISSEMENTS DE CADUCITE	-35 259	-48831
PROVISIONS POUR CHARGES DE CADUCITE	-1 673	25780
ELEMENTS EXCEPTIONNELS LIES AU PERSONNEL	-1 475	
PRODUITS ET CHARGES SUR EXERCICE ANTERIEUR	-6 129	-8370
TOTAL CHARGES DIVERSES	-172 186	-156 481

Cf. La NOTE METHODOLOGIQUE d'élaboration du Compte d'exploitation analytique annuel à la suite du document.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Restauration Enseignement

elior 
restauration