



RENCONTRE RESTAURATION

Réunion du 26 novembre 2015

Déroulé de la rencontre

2

- Introduction – tour de table
- I. La restauration collective pour les scolaires à Vanves
 - ▣ L'organisation du temps de midi
 - ▣ Le principe de la liaison froide
 - ▣ L'équilibre des menus
 - ▣ Les spécificités du contrat de Vanves
 - ▣ Visite virtuelle de la cuisine centrale d'Anthony
- II. Le suivi de la prestation d'Elior
 - ▣ Les outils de suivi et de mesure de la qualité
 - ▣ Les bilans faits avec Elior et l'adoption de plans d'actions
 - Phase de démarrage du contrat
 - 2^{ème} phase
 - ▣ Bilan de la situation actuelle
- III. Autres questions de restauration
 - ▣ Les goûters périscolaires
 - ▣ Questions ouvertes
- Conclusion
 - ▣ Prochain RDV

Objectif de la rencontre restauration

3

La rencontre restauration du 1^{er} trimestre permet de faire connaissance avec les parents nouvellement élus et de leur présenter les sujets qui sont traités sur les commissions de restauration pour faciliter leur intégration :

- ▣ Spécificités techniques de la restauration en liaison froide qui influencent l'élaboration des menus
- ▣ Réglementations à respecter

C'est l'occasion de parler de points annexes de restauration qui ne trouvent pas leur place dans les commissions de restauration : goûters, organisation de midi...

C'est aussi un temps que les parents d'élèves ont demandé à la Ville pour faire le point sur la prestation sans Elios.

Rencontre restauration du 26 novembre 2015

La restauration collective pour les scolaires à Vanves



L'organisation du temps de midi

5

- La restauration scolaire concerne en moyenne 1800 enfants vanvéens par jour :
 - ▣ 13 restaurants
 - ▣ 2 services ou service continu sur les selfs

- Une pause de 2 heures : objectif d'au moins 40 minutes pour déjeuner pour chaque enfant

- Un service :
 - ▣ 110 animateurs mobilisés chaque midi
 - ▣ 90 agents de service employés sur les restaurants

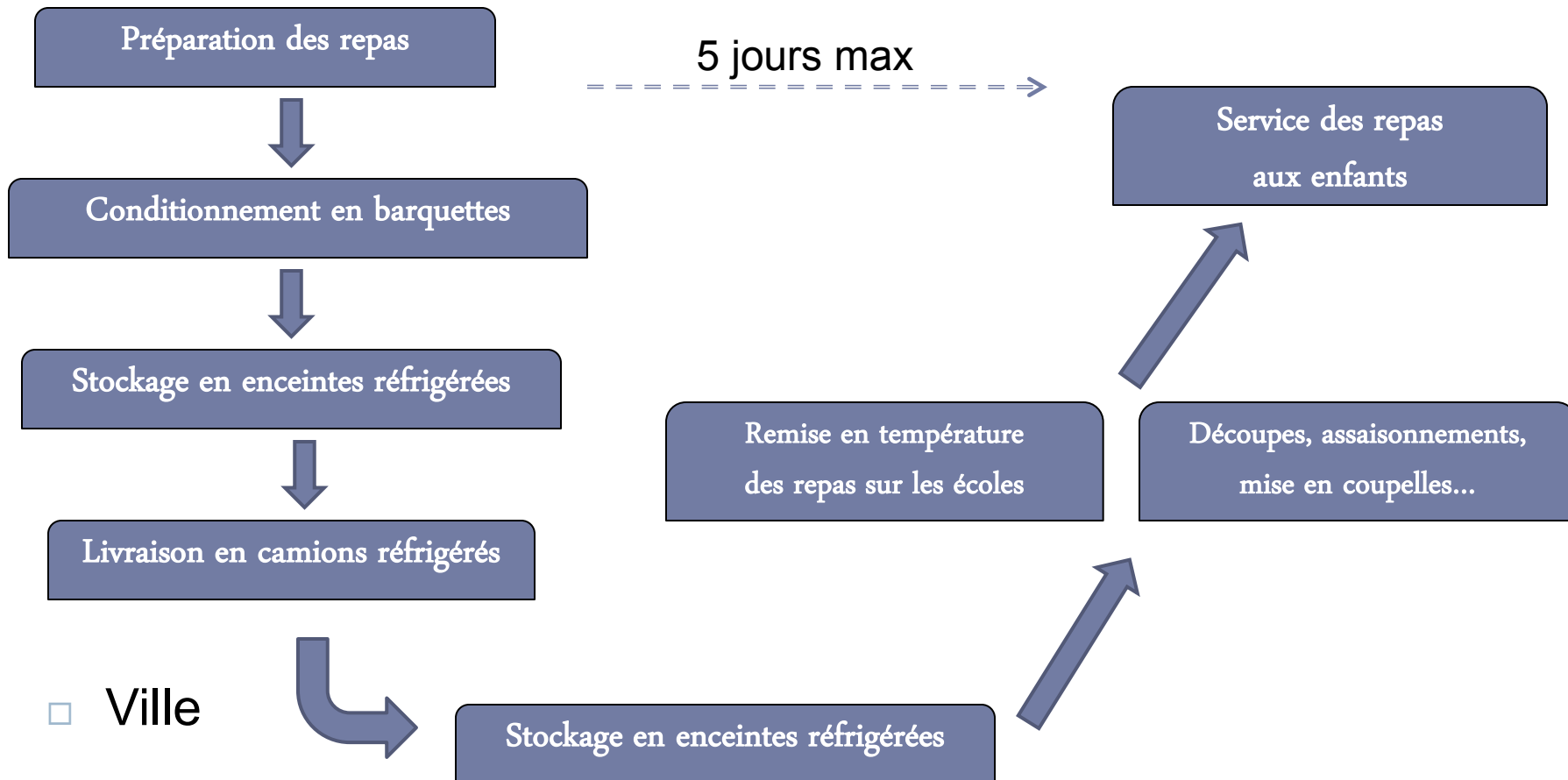
- Une pédagogie : Charte de la restauration (taux d'encadrement, rôle des animateurs, gestion des allergies...)

- Un contrat de délégation de service public (DSP) avec Elicor renouvelé depuis le 1^{er} septembre 2014.

Le principe de la liaison froide

6

□ Cuisine Centrale Elior



□ Ville

L'équilibre des menus

7

- Pourquoi ? : 1 enfant sur 5 est en excès de poids (18%):
 - 3,5% des petits français sont obèses
 - 14,5% des petits français sont en surpoids

- Une réglementation à respecter :
 - Recommandations GEMRCN 2007
 - LMAP : Juillet 2010 ; Arrêté et décret du 30 Septembre 2011 :

- ➔ Des portions pour chaque type de population :
- ➔ grammages adaptés, nécessaires et suffisants...
- ➔ Des fréquences de présentation des plats sur 20 repas successifs.

L'équilibre des menus

Période du (au moins 20 repas)	Entrée	Plat protidique	Garniture ou accompagnement	Produit laitier	Dessert	Fréquence recommandée
Entrées contenant plus de 15% de lipides						4/20 maxi
Crudités légumes ou fruits						10/20 mini
Produits frits ou pré-frits contenant plus de 15% de lipides						4/20 maxi
Plats protidiques ayant un rapport P/L < ou = à 1						2/20 maxi
Poissons ou préparations à base de poisson contenant au moins 70% de poisson, et ayant un P/L > ou = 2						4/20 mini
Viandes non hachées de bœuf, de veau ou d'agneau, et abats de boucherie						4/20 mini
Préparations ou plats prêts à consommer à base de viande, de poisson, d'œuf et/ou de fromage, contenant moins de 70% de viande, de poisson ou d'œuf						3/20 maxi
Légumes cuits, autres que secs, seuls ou en mélange, contenant au moins 50% de légumes						10 sur 20
Légumes secs, féculents ou céréales, seuls ou en mélange						10 sur 20
Fromages contenant plus de 150mg de calcium par portion						8/20 mini
Fromages contenant plus de 100mg et moins de 150 mg de calcium par portion						4/20 mini
Produits laitiers ou desserts lactés contenant plus de 100 mg de calcium, et moins de 5g de lipides, par portion						6/20 mini
Desserts contenant plus de 15% de lipides						3 /20 maxi
Desserts contenant moins de 15% de lipides, et plus de 20g de glucides simples totaux par portion						4/20 maxi
Desserts de fruits crus						8/20 mini

L'équilibre des menus

9

- Augmenter :
 - la consommation de fruits, de légumes
 - la consommation de féculents (riches en fibres),
 - les apports en fer,
 - les apports en calcium.
- Diminuer :
 - les apports lipidiques et rééquilibrer la consommation d'acides gras,
 - la consommation de sucres ajoutés.
- Veiller aux excès d'apport en sel ajouté ou mis en œuvre.



L'équilibre des menus

10

- Repères de consommation pour le déjeuner :
 - 2 portions de fruits et légumes
 - Dont au moins 1 fruit ou légume cru
 - Un féculent (légumes secs, céréales complètes...)
 - 1 produit laitier (fromage ou laitage)
 - 1 part de viande ou poisson ou œuf
 - De l'eau à volonté

Les spécificités du contrat

11

- **Grande implication du personnel municipal**
 - ▣ Des découpes sur place
 - ▣ Des assaisonnements maison
 - ➔ Des produits plus frais, sans additif
- **Un cahier des charges exigeant**
 - ▣ Des ingrédients de grande qualité



Les spécificités du contrat

12

□ Remarques des parents d'élèves :

- ▣ Tous les enfants n'aiment pas la sauce des plats de viande

→ Réponse mairie : un travail sur le service va être mené pour essayer de varier les quantités de sauce en fonction des assiettes.

- ▣ Tous les enfants n'apprécient pas les assaisonnements

→ Réponse mairie : un plateau d'entrées sans assaisonnement sera dorénavant proposé.



Les spécificités du contrat

13

Priorité à la qualité dans l'assiette : la Ville maintient son niveau d'exigence

- sur la qualité de la cuisine avec
+ de « fait maison » dans la cuisine d'Anton



- sur la qualité des produits avec
+ de produits frais et de saison
+ de bio : 20 %
+ de produits locaux bien identifiés



Note : plus de détails sur l'origine des produits sur le site d'Elior BonApp'

Visite virtuelle de la cuisine centrale

14

- Une première visite de la Cuisine Centrale d'Antony a eu lieu le 27 novembre 2014
- Nous avons pu visiter toute l'unité de production, depuis la zone de réception des marchandise jusqu'à la zone de répartition avant livraison sur la Ville
- Nous vous proposons d'organiser une nouvelle visite cette année.



Qui veut visiter la cuisine centrale ? Elise Grandval centralisera les demandes et proposera des dates, manifestez-vous auprès de votre représentante, Bénédicte Duzan.

Rencontre restauration du 26 novembre 2015

Le suivi de la prestation d'Flior



Suivi et mesure de la qualité

16

□ Suivi technique de la Ville

- ▣ Des contrôles des satellites
- ▣ Des contrôles de fréquence
- ▣ Des contrôles de traçabilité
- ▣ Un tableau de suivi
- ▣ Une dégustation des repas *sous les jours*

□ Observations des enfants

- ▣ Les observatoires du goût
- ▣ Les enquêtes de satisfaction annuelles

Actuellement en cours, dans les restaurants de Cabourg et Larmeroux

□ Auto contrôles d'Elior

- ▣ Système qualité Elior
- ▣ Gouvernance

Rapport d'Elior tous les 6 mois



Phase de démarrage du contrat

17

- De gros problèmes de logistique mais des repas appréciés

DATE	NON CONFORMITE : RECLAMATION	CAUSE	ACTION CORRECTIVE	ACTION PREVENTIVE
	Menus reçus hors délais			Rappel des délais contractuels
	Livraisons et réajustements en retard	Problèmes de logistique		Organisation à revoir
	Tenues professionnelles manquantes	Sous-traitant	Avertissements au sous-traitant	
	Réparations hors délais (fontaines à eau)	Sous-traitant	Livraison d'eau en bouteilles	Entretien préventif des fontaines
	Changements de menus		Signalement des changements	Rédaction des menus en amont

Phase de démarrage du contrat

18

- Réunion avec Elior le 8 décembre 2014 :
- 1^{ers} plans d'actions :
 - Améliorer le respect du menu validé (limiter les changements et les erreurs)
 - Améliorer le respect du cahier des charges
 - Améliorer la logistique des livraisons (limiter les manquants et les retards)
- Bilan des plans d'action (réunion du 05 février 2015) : des améliorations, des problèmes persistants et de nouvelles difficultés :
 - Meilleure logistique : les réajustements se passent bien
 - Problèmes récurrents : qualité des tranchages ; manque d'indications obligatoires sur les bons de livraison ;
La nette diminution de la qualité gustative était un problème nouveau !
 - Qualité gustative inégale : plats mal cuisinés pendant les vacances, repas chinois « raté »...

Bilan au printemps 2015

19

- Les animateurs et les agents de restauration ont une impression globale de baisse de la qualité (nombreuses remontées, en maternelle comme en élémentaire)
- Qualité des ingrédients globalement en hausse
- Qualité gustative très inégale :
 - des repas globalement appréciés et bien consommés par les enfants
 - Des recettes en dessous des attentes
 - Des assaisonnements et des cuissons mal maîtrisés
 - Quelques erreurs de grammages

(Sources : observatoires du goût et signalements des responsables du temps de midi)

Bilan au printemps 2015

20

- Septembre 2014 : démarrage du contrat avec Elicor (Cuisine Centrale d'Antony).
 - ▣ **Non conformités > Mise en place d'une concertation**

- Décembre 2014 : Première réunion : présentation des plans d'action

- Février 2015 : Deuxième réunion : suivi des plans d'action

- Mars 2015 : 3ème commission de restauration + réunion avec les parents d'élèves

- Mai 2015 : plans d'actions non tenus + cumul des non conformités
> **la Ville applique les pénalités contractuelles (pour 3 dates : pénalité de 20% de la facture du jour)**

Bilan de la situation actuelle

21

- Réunion avec Elios le 14 septembre 2015 :
- 2^{nds} plans d'actions :
 - Dégustation systématique des repas à la cuisine centrale avant leur livraison sur la Ville.
 - dégustations contradictoires organisées chaque midi (depuis le 15 septembre).
Le personnel d'Elios déguste les repas dans les restaurants scolaires de Vanves pour apprécier le rendu après 5 jours en chambre froide. La mairie aussi.
- Bilan des plans d'action (réunion du 12 octobre 2015) : une normalisation de la prestation :
 - Des grammages respectés
 - Une qualité gustative plus régulière. L'appréciation de la qualité d'un repas est obligatoirement sujette à une certaine subjectivité. La nature humaine est ainsi faite que l'on retient toujours plus longtemps les dysfonctionnements...
 - Une communication améliorée
 - Des recettes modifiées ou supprimées suite aux résultats des dégustations :
 - allongement des temps de cuisson des viandes en sauté *Viandes moins cures, moins de gras car il fond*
 - Cakes maison supprimés en entrée (cake au carottes, cake au thon..) *Trop secs après 5 jours, remplacés par des quiches ou des pizzas*
- Les représentants d'Elios proposent de rencontrer les familles pour instaurer un dialogue constructif.
- Elios propose dès à présent quelques outils d'animation et de communication pour valoriser la prestation.

Bilan de la situation actuelle

22

- Elior propose de plus communiquer avec vous :
 - ▣ Proposition d'une conférence sur les contraintes de la restauration collective afin que les familles soient mieux informer ce qui doit et ce qui ne peut pas être fait dans ce cadre.

Si vous êtes intéressés par cette conférence, manifestez-vous auprès de votre représentante afin qu'elle soit organisée

 - ▣ Elior souhaiterait être présent lors des dégustations faites par les parents d'élèves dans les cantines pour pouvoir dialoguer avec les intéressés et entendre les critiques faites de vive voix

- Pas de langue de bois de la part de la mairie envers Elior !

- Réglementation du nombre de repas accordés aux parents d'élèves au vu des demandes exponentielles du début d'année :
 - ▣ 9 repas/année scolaire/fédération de parents d'élèves

- Environ 30 personnes du corps enseignant mangent à la cantine sur tout Vanves, dont Mme Mousseau, directrice du groupe scolaire Cabourg.

- Idée apportée par les parents d'élèves pour un prochain repas à thème : un repas végétarien

Rencontre restauration du 26 novembre 2015

Autres questions de restauration



Les goûters périscolaires

24

- Presque 1000 goûters en moyenne le soir :
 - 360 enfants en maternelle
 - 510 enfants en élémentaire

- Depuis septembre 2014, les goûters périscolaires sont gérés en totalité par la Ville :
 - Choix des menus
 - Commandes auprès de fournisseurs locaux
 - Préparation et service

- Amélioration des goûters (2013-2014) :
 - Travail sur les quantités (rappel des grammages, affichage)
 - Harmonisation des pratiques : formation de « référents goûters »
 - Diversification des menus (changement de fournisseur d'épicerie)

Les goûters périscolaires

25

- La composition des goûters *Marcelline, responsable satellite, gère les menus en fonction de ceux du midi*
 - ▣ Un élément céréalier : pain, pains spéciaux (viennois, aux graines...), gâteaux, céréales
 - ▣ Un produit laitier : lait, laitage, fromage

 - ▣ Une portion de fruit : fruit frais, compote, fruits secs
ou
 - ▣ Un élément sucré : confiture, miel, chocolat, pâte à tartiner

- Les attentes des enfants :
 - ▣ Moins de produits sucrés (miel, confiture) et plus de fruits (fruits frais, compotes) *mais c'est l'ingrédient qui double le coût du goûter !*

Rencontre restauration du 26 novembre 2015

Conclusion



Le prochain rendez-vous

27

Commission de restauration du 14 janvier 2016

Salle Duprat, Centre administratif
de 18h à 20h

Menus de février à avril 2016