

RAPPORT TECHNIQUE ET FINANCIER

Octobre à décembre 2009



VILLE DE MENNECY

SOMMAIRE..... 2

INTRODUCTION..... 4

CHAPITRE I : ECONOMIQUE ET FINANCIER..... 5

1. LA FREQUENTATION DES RESTAURANTS SCOLAIRES ET MUNICIPAUX.....	6
1.1 EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT	6
1.2 REPARTITION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES	7
1.3 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES	9
2. FACTURATION AUPRES DES FAMILLES.....	13
2.1. REPARTITION DES REPAS CONSOMMES AU SCOLAIRE PAR CATEGORIE DE TARIFS	13
2.2 EVOLUTION DU PRIX MOYEN FACTURE AUPRES DES FAMILLES – REPAS SCOLAIRE	14
2.3 ENCAISSEMENTS ENREGISTRES PAR CANTINES.COM	15
3. L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE MENNECY.....	16
3.1 PRIX DU REPAS	16
3.2 PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION	17
3.3 COMPENSATION TARIFAIRE	22

CHAPITRE II : LA QUALITE DE SERVICE..... 23

1. L'AVIS DE NOS CONVIVES.....	24
1.1 LES COMMISSIONS DE LA VIE ET DE LA RESTAURATION	26
1.2 LES ENQUETES DE SATISFACTION	27
2. LES ANIMATIONS DE L'ANNEE 2009.....	28
2.1 LES ANIMATIONS A THEME	28
2.2 LE REPAS DANS L'ASSIETTE	28
3. LA COMMUNICATION AUX FAMILLES.....	32
• CANTINES.COM	32
4. L'ENGAGEMENT DE NOS EQUIPES.....	34
4.1 ORGANIGRAMME	34

CHAPITRE III : LES ASPECTS TECHNIQUES..... 35

1. LES TRAVAUX D'AMELIORATION ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	36
1.1 TRAVAUX D'AMELIORATIONS ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES	37
2. OPERATIONS D'ENTRETIEN PREVENTIF ET INTERVENTIONS CURATIVES.....	38
2.1 ENTRETIEN PREVENTIF ET CURATIF SUR LE MATERIEL DES OFFICES DE DISTRIBUTION	39
3. PROGRAMME PREVISIONNEL POUR 2010.....	40

CHAPITRE IV : LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION..... 41

1. LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION.....	42
2. LES NOUVEAUTES.....	43
3. L'EDUCATION PASSE AUSSI PAR LE GOUT.....	44
• LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'AVENANCE	44
4. AVENANCE ENSEIGNEMENT, RESTAURATEUR RESPONSABLE ..	45
• DES ACHATS... DIFFERENTS	45
• DES ACTIONS EN FAVEUR DU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	46



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

.....	46
CONCEPTS	48
.....	48
SECURITE DES ALIMENTS : UNE PRIORITE ABSOLUE	49
• LA SECURITÉ AU QUOTIDIEN	49
• PRÉVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES	50
• NOS DISPOSITIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE	51
7. LES ALLERGIES ET LES REGIMES	53
• SAVOIR ANTICIPER	53
• LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISÉ AVENANCE	53
8. LA DÉMARCHE QUALITÉ AVENANCE.....	54
• LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2000	54
• LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS	55
<u>ANNEXES</u>	<u>56</u>

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel d'activité de la Délégation de Service Public de la restauration scolaire et municipale de la ville de Mennecy pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2009.

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

Les moments forts de l'année sur le plan qualitatif :

- *Réussite de la mise en place de la liaison froide sur les restaurants scolaires et les crèches*
- *Mise en place du concept « Le self qui fait grandir » sur l'école La Jeannotte . Vacances de la Toussaint*
- *Mise en place du concept « Le self qui fait grandir » sur l'école La Verville . Vacances de la Toussaint*
- *Lancement des travaux d'extension de la restauration sur la Jeannotte*

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

ECONOMIQUE ET FINANCIER



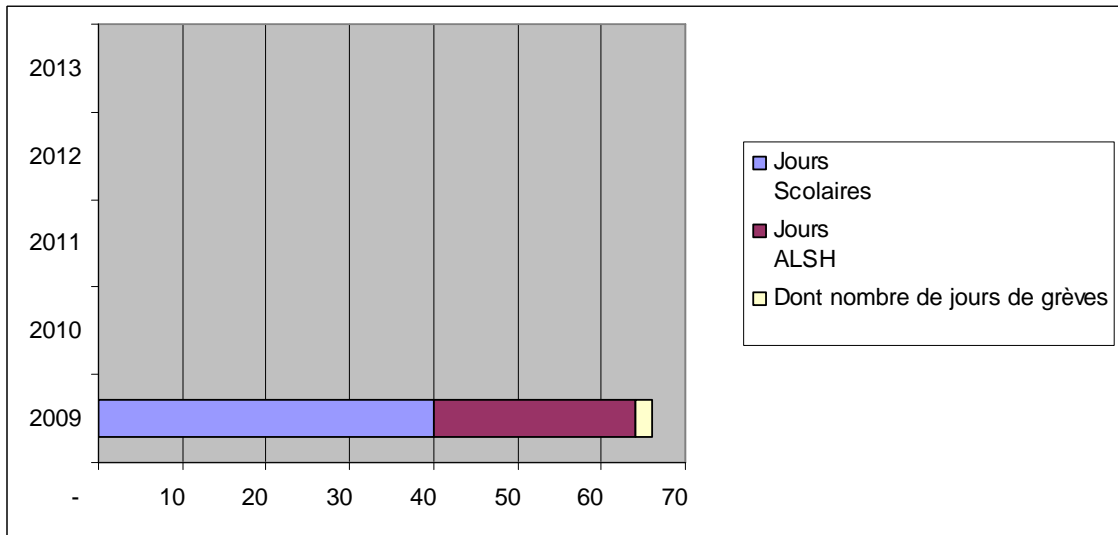
1. LA FREQUENTATION DES RESTAURANTS SCOLAIRES ET MUNICIPAUX.....	6
1.1 EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT	6
1.2 REPARTITION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DES CONVIVES	8
1.3 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION PAR NATURE DE CONVIVES	10
2. L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE MENNECY.....	17
2.1 REPARTITION DES REPAS CONSOMMES PAR CATEGORIE DE TARIFS	14
2.2 EVOLUTION DU PRIX MOYEN FACTURE AUPRES DES CONVIVES	14
2.3 ENCAISSEMENT ENREGISTRES PAR CANTINES.COM	16
3. L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE MENNECY.....	17
3.1 EVOLUTION DU PRIX DU REPAS	17
3.2 PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION	18

ON DES RESTAURANTS CIPAUX

1.1 EVOLUTION DES NOMBRES DE JOURS DE FONCTIONNEMENT

MOIS	Année 2009	
	Jours Scolaires	Jours ALSH*
Janvier		
Février		
Mars		
Avril		
Mai		
Juin		
Juillet		
Août		
Septembre		
Octobre	14	8
Novembre	15	5
Décembre	11	11
TOTAL	40	24
Dont nombre de jours de grèves	2	
Les dates de grève	24/11, 18/12	

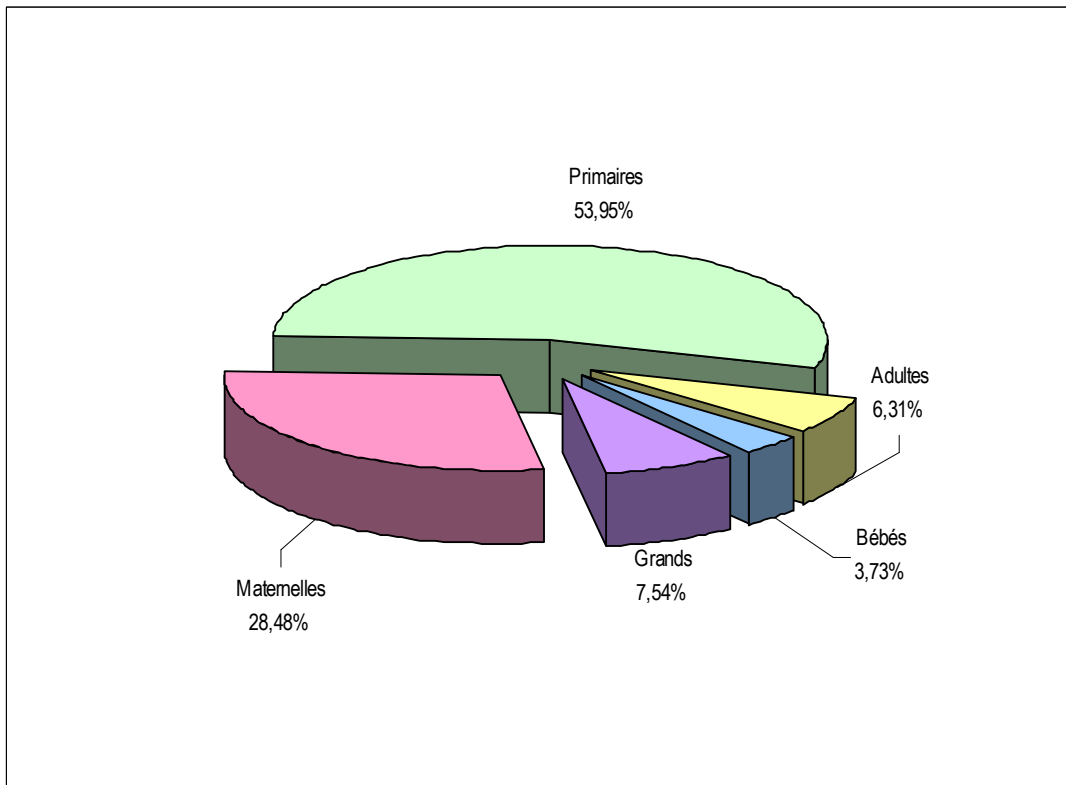
* ALSH : ACCUEIL DE LOISIRS SANS HERBEGEMENT



REQUENTATION PAR NATURE DE

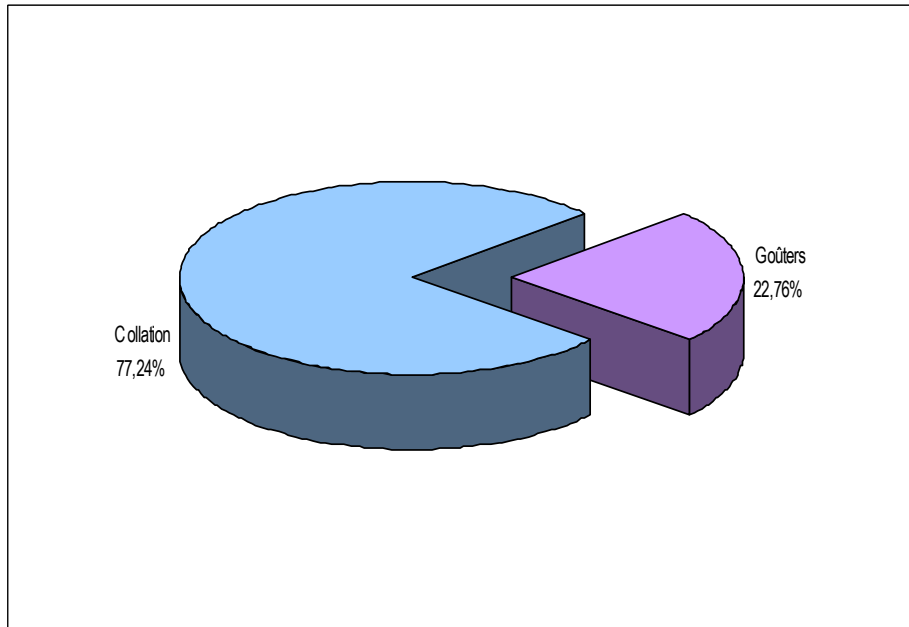
1.2.1 REPAS SCOLAIRE

	Bébés	Grands	Maternelles	Primaires	Adultes	TOTAL
Service Scolaire			13 590	26 309	2 884	42 783
ALSH			682	726	277	1 685
Petite enfance	1 867	3 776				5 643
TOTAL	1 867	3 776	14 272	27 035	3 161	50 111



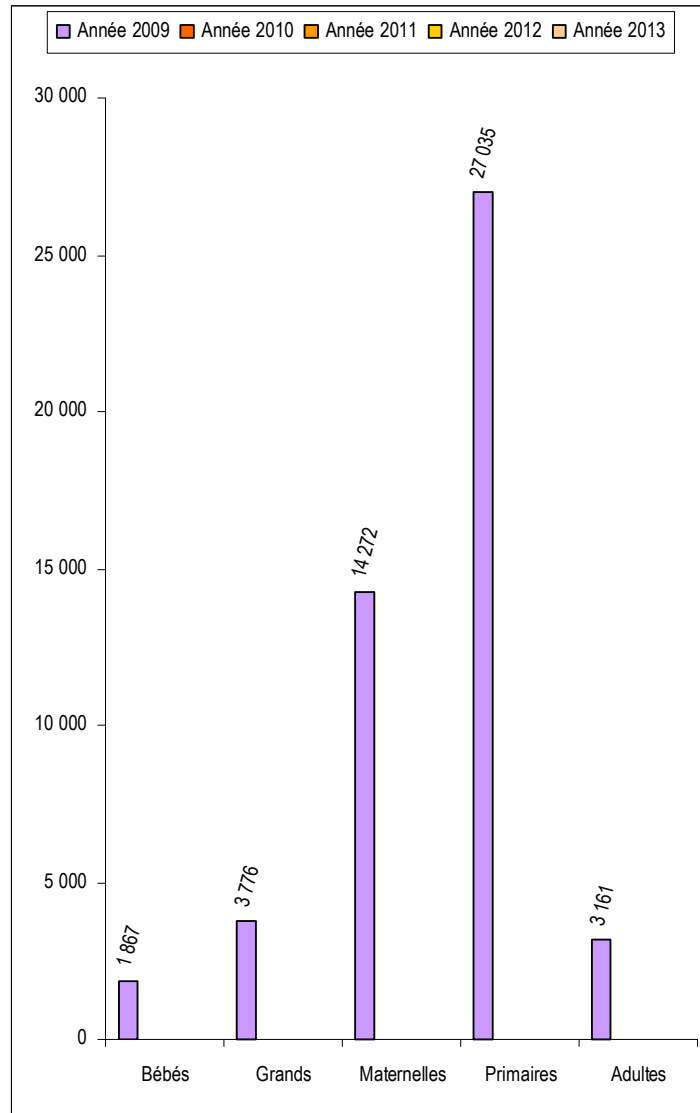
[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

	Collation	Gouters
Periscolaire	19 842	4 088
ALSH		1 759
TOTAL	19 842	5 847



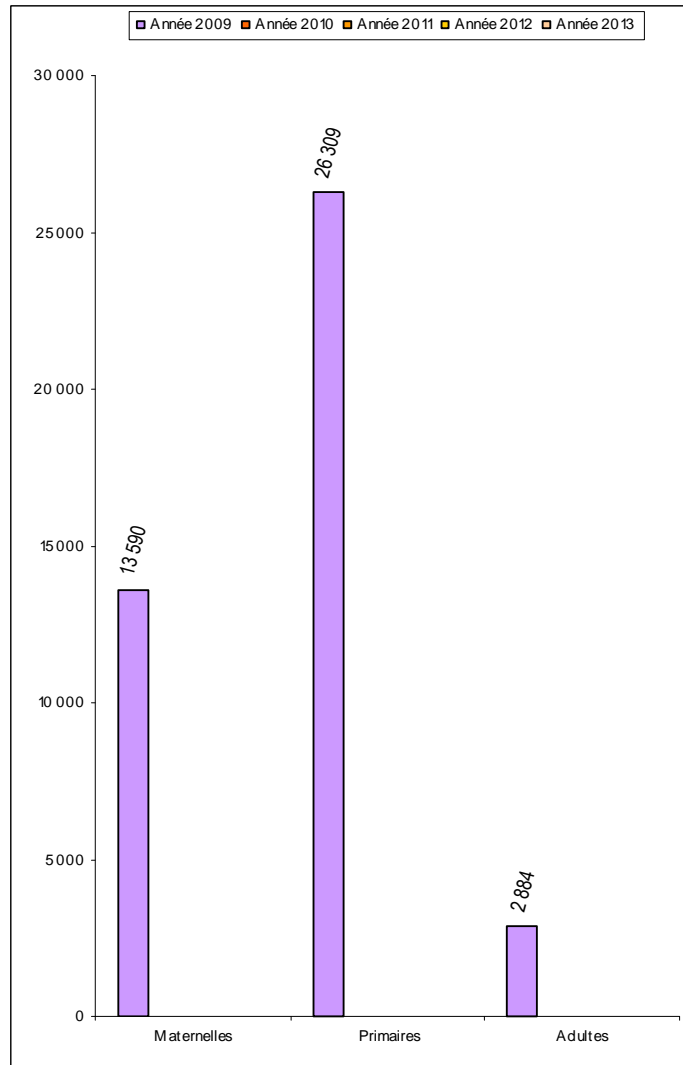
FREQUENTATION PAR NATURE DE

	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Bébés	1 867				
Grands	3 776				
Maternelles	14 272				
Primaires	27 035				
Adultes	3 161				
TOTAL	19 915	0	0	0	0



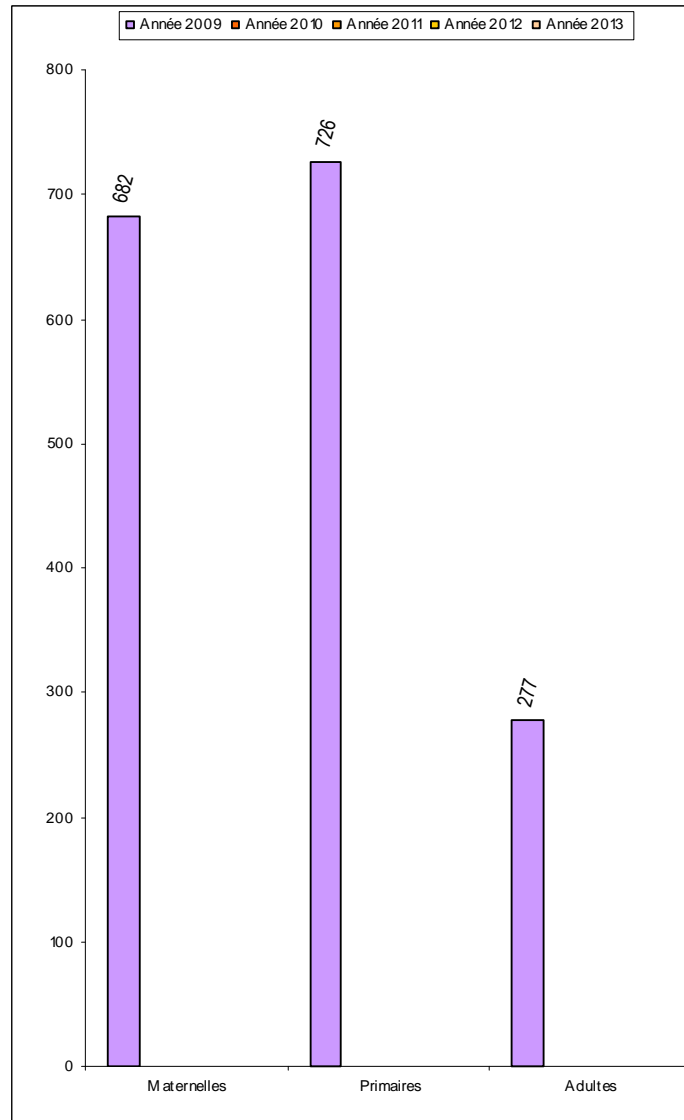
EVOLUTION DE LA FREQUENTATION - SERVICE SCOLAIRE

	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Maternelles	13 590				
Primaires	26 309				
Adultes	2 884				
TOTAL	42 783	0	0	0	0



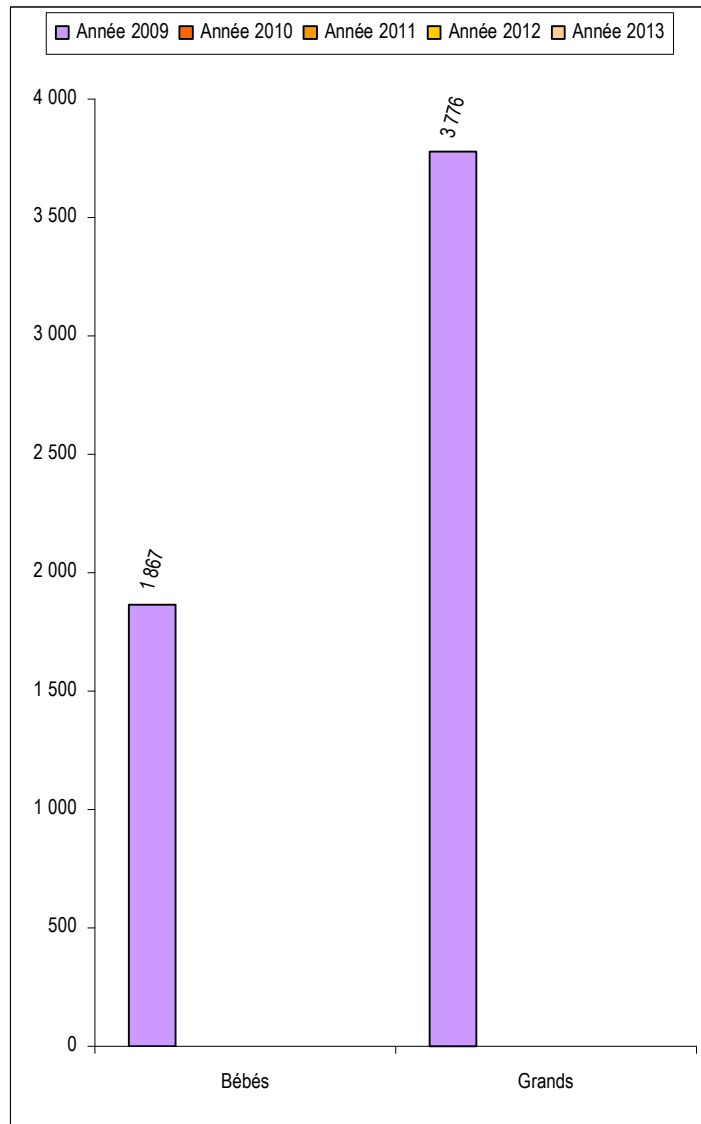
REPARTITION DE LA FREQUENTATION – ALSH

	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Maternelles	682				
Primaires	726				
Adultes	277				
TOTAL	1 685	0	0	0	0



DISTRIBUTION DE LA FREQUENTATION – PETITE ENFANCE

	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Bébés	1 867				
Grands	3 776				
TOTAL	5 643	0	0	0	0

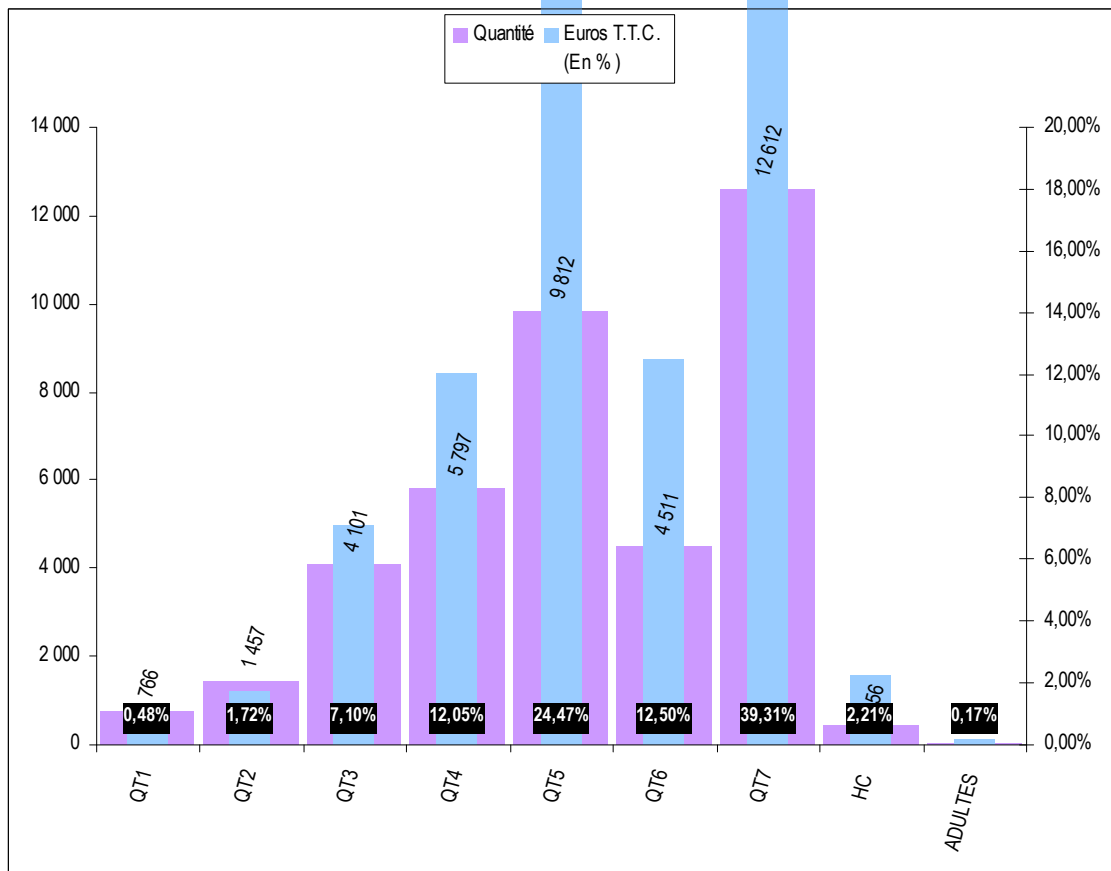


PRES DES FAMILLES

2.1. REPARTITION DES REPAS CONSOMMES AU SCOLAIRE PAR CATEGORIE DE TARIFS

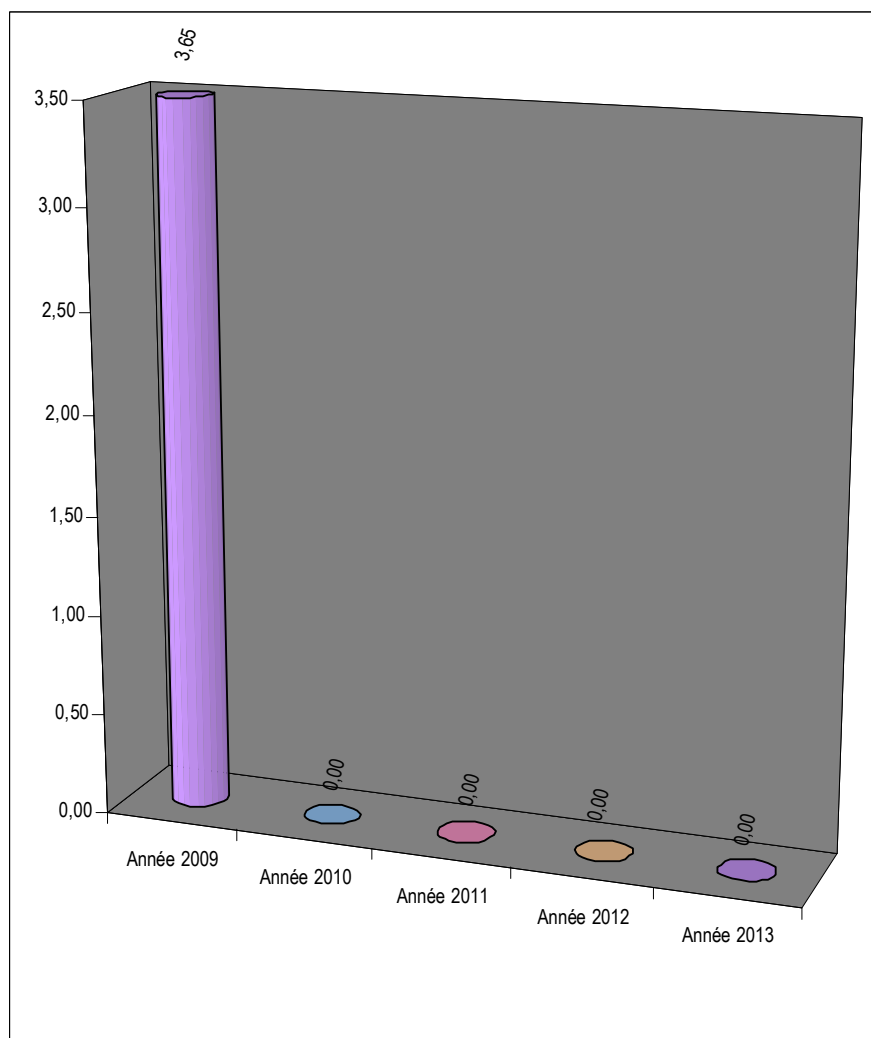
Les repas consommés durant le temps scolaire sont facturés directement par Avenance auprès des familles.

Quotient	Tarifs	Quantité	Quantité (En %)	Euros TTC	Euros T.T.C. (En %)
QT1	0,90	766	1,94%	689,40	0,48%
QT2	1,70	1 457	3,68%	2 476,90	1,72%
QT3	2,50	4 101	10,37%	10 252,50	7,10%
QT4	3,00	5 797	14,66%	17 391,00	12,05%
QT5	3,60	9 812	24,81%	35 323,20	24,47%
QT6	4,00	4 511	11,41%	18 044,00	12,50%
QT7	4,50	12 612	31,89%	56 754,00	39,31%
Hors commune	7,00	456	1,15%	3 192,00	2,21%
ADULTES	6,00	40	0,10%	240,00	0,17%
TOTAL		39 552	100,00%	4 363,00	100,00%



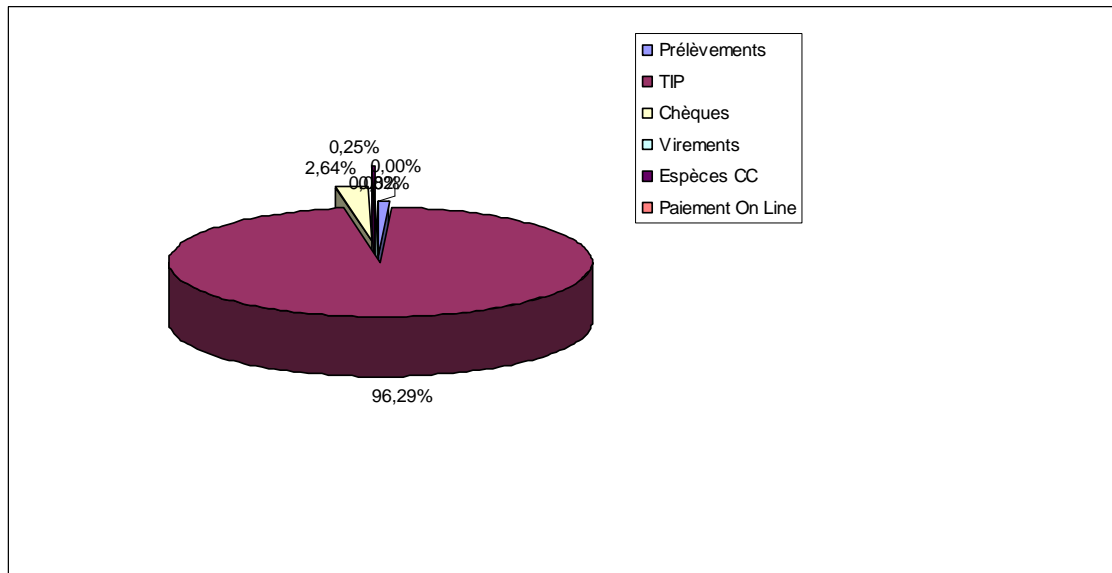
EVOLUTION DU PRIX MOYEN FACTURE AUPRES DES FAMILLES È REPAS SCOLAIRE

	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Total en Euros T.T.C.	144 363,00				
Quantités	39 552				
PRIX MOYEN EN Euros T.T.C.	3,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



2.3.1 ENTRE OCTOBRE ET DECEMBRE 2009

Prélèvements	Volume	10	0,82%
	Montant	787	
TIP Domiciliés	Volume	618	50,95%
	Montant	36 977	
TIP Chèques	Volume	544	44,85%
	Montant	29 843	
TIP Espèces	Volume	6	0,49%
	Montant	157	
Chèques	Volume	32	2,64%
	Montant	1 719	
Virements	Volume	-	0,00%
	Montant	-	
Espèces CC	Volume	3	0,25%
	Montant	50	
Paiement On Line	Volume	-	0,00%
	Montant	-	
TOTAL	Volume	1 213	100,00%
	Montant	69 532	



STRATEGIE ECONOMIQUE DE LA VILLE DE MENNECY

3.1 PRIX DU REPAS

CATEGORIE	Tarif HT au 01/10/09
Maternelle	4,769 € HT
	5,031 € TTC
Primaire	4,949 € HT
	5,221 € TTC
Adulte	5,389 € HT
	5,685 € TTC
Collation	0,250 € HT
	0,264 € TTC
Goûters	0,600 € HT
	0,633 € TTC
Pique-nique	5,153 € HT
	5,436 € TTC
Journée bébés	5,259 € HT
	5,548 € TTC
Journée grands	5,977 € HT
	6,306 € TTC

3.2.1 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.

« Pour la concession le délégataire réalise lui même les investissements nécessaires à l'exécution de sa mission, se rémunère directement auprès de l'usager et assume sa mission à ses risques et périls. Il peut verser une redevance à la collectivité. Pour l'affermage il reçoit de la collectivité les installations et infrastructures nécessaires à l'exécution de sa mission. »

3.2.2 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 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 imputée au compte annuel de résultat d'exploitation pour les investissements réalisés est rappelée ci dessous.

De la même façon le calcul des charges indirectes ayant fait l'objet d'un retraitement comptable sur la base de clé de répartition est précisé.

EXPLOITATION

La période de référence :

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

La méthode de fabrication :

- Chaque contrat est « rattaché » à une cuisine centrale qui assure la production et la livraison des repas pour le contrat reprise des sections analytiques du périmètre concédé (produits et charges directes)
- Reprise des imputations comptables directes relatives au contrat
 - CA
 - Matière première des activités annexes (goûters et petits déjeuners)
 - Main d'œuvre directe de distribution des repas dans les écoles, supervision par le responsable services clients et le personnel chargé du suivi des encaissements
 - Frais généraux directs (linge du personnel, produits d'entretien, maintenance et entretien courant des équipements en cohérence avec les obligations contractuelles et taxe professionnelle)
 - Coût des investissements réalisés pour le contrat
- Affectation d'un prix de repas livrés sur la base du 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.

La présentation :

- Compte d'exploitation selon le format solde intermédiaire de gestion aménagé en CA, MP, MO, détail FG, Coûts des infrastructures (amortissements, crédit bail, loyers, redevances) et éléments exceptionnels hors exploitation de l'exercice.
- Comparatif exercice en cours et rappel Exercice précédent dans des conditions d'exploitation similaire

Politique du coût des investissements

Politique des biens retenue avant 2004.

Les investissements mis en place initialement par Générale de Restauration (société précédant juridiquement Avenance Enseignement) ont été financés en Crédit bail et la matérialisation de ces investissements se traduit par des conventions tripartites et des avenants dans le cas de financements complémentaires.

Les investissements complémentaires au titre du renouvellement sont financés en Fonds Propres et ne donnent pas lieu à des coûts complémentaires relatifs aux loyers de l'argent.

Notre politique d'investissement se schématise de la façon suivante :

« Les durées de financement des biens correspondent à la durée du contrat pour la partie immobilière et à la durée de vie comptable théorique de 7 ans pour les matériels.

Compte tenu de la nécessité de maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble des matériels, Avenance a privilégié dans un premier temps l'entretien du matériel sachant que les durées de vie technique de la plupart des matériels sont supérieures à 7 années.

Le renouvellement intervient donc dans un second temps pour transférer à la ville un matériel récent.

Le mode de financement retenu pour ces renouvellements est le financement en fonds propres plus souple contractuellement que le crédit bail (convention tripartite avec avenant)

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 résiduelle. »

La matérialisation comptable de cette politique se traduit par la mise en place de deux provisions:

La provision pour Charges de caducité représente la charge d'amortissement des biens renouvelés au-delà de l'échéance finale du contrat. Tous les biens étant réputés de retour (remis gracieusement à la ville) ces derniers doivent être amortis sur la durée du contrat.

Cette provision est linéarisée sur la durée du contrat et constituée dès le départ du contrat. La dotation constituée sera reprise pour annuler le sur coût d'amortissements des derniers biens renouvelés.

- **Provision pour renouvellement**

La provision pour renouvellement a fait l'objet d'une validation comptable et fiscale. Elle couvre sur la durée de vie du bien le surcoût prévisionnel des matériels à renouveler lié à l'inflation. Cette charge lors du dernier renouvellement est reprise selon les mêmes principes que les provisions pour Charge de Caducité.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ent des biens depuis 2004

Avenance privilégié 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.

LES	ANNEE 2009
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	256 576
COUT DU REPAS LIVRE (MATIERE PREMIERE ET FRAIS DE FABRICATION ET LIVRAISON)	-167 491
TOTAL MAIN D'ŒUVRE (directe sur Site et suivi Encaissement)	-13 389
FOURNITURES DE BUREAU ET GESTION	-945
FOURNITURES D'EXPLOITATION	-184
ENTRETIEN SATELLITES	-247
PRODUITS D'ENTRETIEN ET LESIVIELS	-1 797
LINGE	-2 560
CONDITIONNEMENT/VAISSELLE A USAGE UNIQUE	-2 941
LOCATION SYSTÈME D'INFORMATION	-136
ENTRETIEN / REPARATION / MAINTENANCE	-324
DEPLACEMENT / MISSION / RECEPTION	-230
COUT RESEAU INFORMATIQUE	-30
CANTINES.COM	-4 560
TOTAL FRAIS GENERAUX	-13 955
AMORTISSEMENTS	-1 943
AMORTISSEMENTS DE CADUCITE	-506
PROVISIONS DE RENOUVELLEMENT	-18 000
TOTAL CHARGES DIVERSES	-20 449
RESULTAT OPERATIONNEL	41 292



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

IFAIRE

La collectivité prend en charge, sous forme de compensation, la différence entre la participation perçue auprès des usagers et le prix des repas fixés contractuellement. La facturation des repas se fait mensuellement auprès des usagers pour ce qui concerne les repas maternelle, élémentaire et adultes. Les repas des crèches, accueil de loisirs et des agents communaux sont facturés directement à la ville. Une compensation tarifaire est également réalisée en fin de l'année scolaire.

A QUALITE DE SERVICE



1. L'AVIS DE NOS CONVIVES	24
1.1 LES COMMISSIONS DE LA VIE ET DE LA RESTAURATION	26
1.2 LES ENQUETES DE SATISFACTION	27
2. LES ANIMATIONS DE L'ANNEE 2009.....	28
2.1 LES ANIMATIONS A THEME	28
2.2 LE REPAS DANS L'ASSIETTE	28
3. LA COMMUNICATION AUX FAMILLES	32
• CANTINES.COM	32
4. L'ENGAGEMENT DE NOS EQUIPES	34
4.1 ORGANIGRAMME	34

Afin de pouvoir mesurer la satisfaction globale de nos convives :

- des commissions de la vie scolaire sont organisées avec les différents services de la Ville de Mennecy.
- des enquêtes de satisfaction sont réalisées en novembre/décembre et les résultats sont analysés par IPSOS.

Par ailleurs, Avenance a lancé début 2003 sa première Charte Fidélité.

Initiée et élaborée collectivement, cette charte formalise les 4 engagements concrets et pratiques d'Avenance Enseignement auprès de ses clients :

→ CONNAITRE LES ATTENTES

Engagement vers une écoute permanente pour adapter la prestation aux besoins des clients par des entretiens de suivi 3 fois par an qui permettront d'évaluer la qualité de la prestation et convenir des aménagements nécessaires.

Un entretien prospectif annuel est effectué pour anticiper les besoins d'évolutions des clients.

→ ETRE FORCE DE PROPOSITION

Engagement vers une démarche d'amélioration continue de la prestation par la visite de sites novateurs, rencontres avec les experts d'Avenance, réunions sur des thèmes d'actualité.

Le bilan annuel personnalisé, quant à lui, permet de présenter l'ensemble des réalisations de l'année écoulée tant au niveau de la prestation, de l'équipe, du matériel que de la gestion.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

LES CONVIVES

Engagement vers une attention quotidienne pour les convives avec la mise en place d'une Charte Qualité et une enquête satisfaction annuelle adaptée à chaque typologie de convives.

→ INFORMER EFFICACEMENT

Engagement vers une information complète et pertinente des faits marquants relatifs à notre prestation ainsi qu'à un éclairage régulier sur l'actualité de nos métiers.

L'ambition d'Avenance est de créer avec chacun de nos clients une relation de partenariat évolutif, innovant et durable.

LA VIE ET DE LA RESTAURATION

La ville de Mennecy réunit quatre fois par an une commission de la restauration.

Lors de ces commissions sont présents :

- Mme Peruzzo, Conseillère Municipale chargée de la restauration scolaire et de l'accueil de loisirs ;
- Mme Kabelaan, Directrice des affaires scolaires ;
- Mme Noyelle, Directrice de la petite enfance ;
- Mme Moneyron, responsable restauration scolaire ;
- Mme Metais, responsable du service scolaire ;
- Les représentants des fédérations de parents d'élèves ;
- Le ou les représentants de la société Avenance

Cette commission permet de valider les menus des trois prochains mois.

La Commission de Restauration

Durant l'année 2009, ont été abordés les points suivants lors des commissions de restauration:

26 Novembre 2009 :

Le démarrage en liaison froide s'est globalement bien passé, les représentants des parents d'élèves ont été reçus lors de « petit-déjeuner » afin de leur présenter la société Avenance, et de répondre aux questions sur la liaison froide.

De plus, les menus seront transmis à l'avance lors des prochaines commissions.

Le détail des salades, potages et sauces seront transmis à tous lors de la prochaine commission.

Les menus à thème seront dorénavant affichés à l'avance sur chaque site.

Les représentants des parents demandent la possibilité de mettre en place une journée « self libre » lors des beaux jours, afin que les enfants aillent déjeuner quand ils le souhaitent => date à définir au printemps.

Concernant les visites des restaurants scolaires par les parents : plusieurs règles sont à respecter donc la ville souhaite que les parents soient accompagnés par une personne du service restauration.

Lors de problème de pointage sur la facturation, les parents sont invités à prendre contact avec Mme METAIS du Service Scolaire, cependant il est précisé que 3 pointages différents sont effectués.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

1.2 LES ENQUETES DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des enfants de l'École de la Jeannotte le 4 décembre 2009.

Les résultats de ces enquêtes sont consultables en annexe.




OCTOBRE 2009	Semaine du goût « A la découverte de l'Italie » (La Vénétie, La Toscane, Le Latium, La Campanie, La Sicile)
NOVEMBRE 2009	LULU AU PAYS BASQUE : Salade de tomates aux poivrons et amandes Axao de bœuf Pommes de terre vapeur Pyrénées Gâteau Basque
DECEMBRE 2009	Repas de Noël : Salade du Père Noël (salade iceberg, tomates cerises et surimi) Sauté de chapon sauce aux marrons Pommes smiles Fondant au chocolat Clémentine et Chocolat de Noël Repas de Noël à l'accueil de loisirs: Salade nantaise & tomates mozzarella Saumon sauce aneth Gratin de pommes de terre Cantal & Gouda Fruit

2.2 LE REPAS DANS L'ASSIETTE




2.2.1 La qualité des produits servis

Les menus servis sont élaborés par une diététicienne et tiennent compte des demandes spécifiques de la ville.

Ainsi, la qualité des viandes servies est la suivantes :

-  Bœuf de Race à viande (Charolais ou Limousin)
-  Volaille Label Rouge
-  Veau et porc CQC

De même, il a été introduit des produits BIO ou commerce équitable à la fréquence suivante :

-  Deux composantes BIO sont servies toutes les semaines
-  Un menu BIO à 5 composantes est servi une fois par trimestre
-  Un produit commerce équitable tous les mois

origine des produit BIO

Produits	ORIGINE DES PRODUITS
Tomate	Italie
Betterave rouge cuite	FRANCE
Pomelos	Corse
Pastèque	Espagne
Carottes râpées fraîches	FRANCE
Sauté de bœuf	FRANCE
Viande hachée de bœuf	FRANCE
Poulet rôti	FRANCE
Sauté de veau	FRANCE
Sauté de dinde	FRANCE
Macaronis	Italie
Lentilles	FRANCE
Pâtes spirale	Italie
Epinards	HOLLANDE
Boulgour	FRANCE
Brocolis	Espagne
Haricots verts très fins	FRANCE
Lentilles	FRANCE
Courgettes	Italie
Emmenthal	FRANCE
Yaourt aux fruits	FRANCE
Camembert	FRANCE
Fromage blanc	FRANCE
Yaourt nature	FRANCE
Carré	FRANCE
Banane	République Dominicaine
Poire	Espagne
Ananas frais	TOGO
Orange	Espagne
Prune	Espagne

LA BIODIVERSITE

- **Objectif** : Expliquer la biodiversité sous toutes ses formes à nos convives et les sensibiliser à cette notion, en adoptant un discours à la fois positif, pédagogique et ludique pour les enfants.
- **Pour les enfants** : Lulu en parfait détective mènera l'enquête à travers le monde pour résoudre différentes énigmes sur des animaux en voie de disparition

LA SEMAINE DU GOUT: Du 12 au 16 octobre 2009

- Thème: Le Tour d'Italie
- Relai dans l'assiette: Mise à l'honneur de 5 régions italiennes: La Vénétie, la Toscane, le Latium, la Campagnie et la Sicile

Par ailleurs, les menus de la Semaine du Goût ont été réalisés réalisés en partenariat avec une chef napolitaine Alba Pezzone, un chef Avenance Enseignement et Avenance Italie.

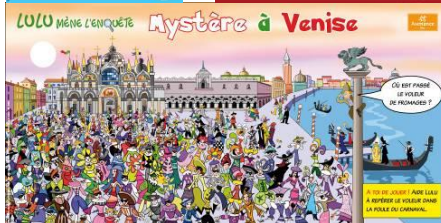
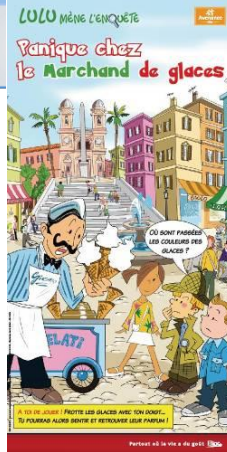


- Pour les enfants :
A l'occasion de la Semaine du Goût, Lulu mène l'enquête en Italie pour faire découvrir aux enfants les richesses culinaires et culturelles des 5 régions.

Supports: Un totem, une grande carte d'Italie, des mobiles, des chapeaux de pizzaiolo, des panneaux sensoriels, ♂

Pour les primaires: Jeu concours via les panneaux sensoriels avec à la clé: des loupes « Lulu détective » et des livres des « Pourquoi? » à remporter

Pour les maternelles: Des marionnettes à doigt



EN NOVEMBRE : LE PAYS BASQUE ET LA PROTECTION DES EAUX ET DU LITTORAL



Lulu mène l'enquête au Pays Basque à la recherche de la loutre menacée par la pollution des eaux.

Supports: 1 affiche, 1 planisphère de la Biodiversité (à conserver sur les 3 animations thématiques), des mobiles, des bérêts basques pour le personnel, des guirlandes de drapeaux basques

NOEL :

- Pour les **mater-primaires**: un grand calendrier de l'avent avec des devinettes, des anecdotes à découvrir chaque jour du mois.

EDUCATION AUX FAMILLES

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

Nous leur en disons davantage !

- **CANTINES.COM**



Cantines.com offre un contenu clair et pratique autour de l'équilibre alimentaire avec des espaces réservés aux parents, enfants et enseignants. Il favorise les bonnes habitudes alimentaires des enfants et éveille leur goût à travers des actions éducatives

- Savoir ce que les enfants mangent à la cantine

Tout au long de l'année, les parents d'élèves ont pu obtenir des avis d'experts en nutrition ainsi que des conseils concrets sur l'alimentation et la nutrition :

- « **Conseils en nutrition** » : Comment manger moins gras ? Comment manger plus de fruits et légumes au quotidien ? Comment faire quand mon enfant n'aime pas la viande, le lait ? Le partage des repas, la restauration rapide, le chocolat, etc.
- « **Avis de l'expert** » : le calcium dans la crème fraîche, quel yaourt choisir : allégé ou entier ? La soupe, les frites : comment concilier plaisir et équilibre alimentaire ? L'alimentation de nos petits sportifs, etc.

Ils ont aussi la possibilité de consulter sur Internet des informations sur la cantine de leurs enfants et le menu des restaurants scolaires Avenance.

En option, ils disposent également de services pratiques comme le paiement des frais de cantine en ligne.

enfants

l'école.

ce dédié dans lequel ils peuvent trouver des outils
programme scolaire et créer du lien avec le quotidien de

- Apprendre en jouant en ligne

Dans l'espace junior, Avenance Enseignement déploie une véritable politique de animations relayant des messages de santé publique et d'éducation au goût. Au travers de recettes de cuisine illustrées ou de jeux interactifs (« Découvres en cliquant », « Le sais-tu ? »), les enfants développent leurs connaissances des bonnes pratiques alimentaires et découvrent le monde des aliments.

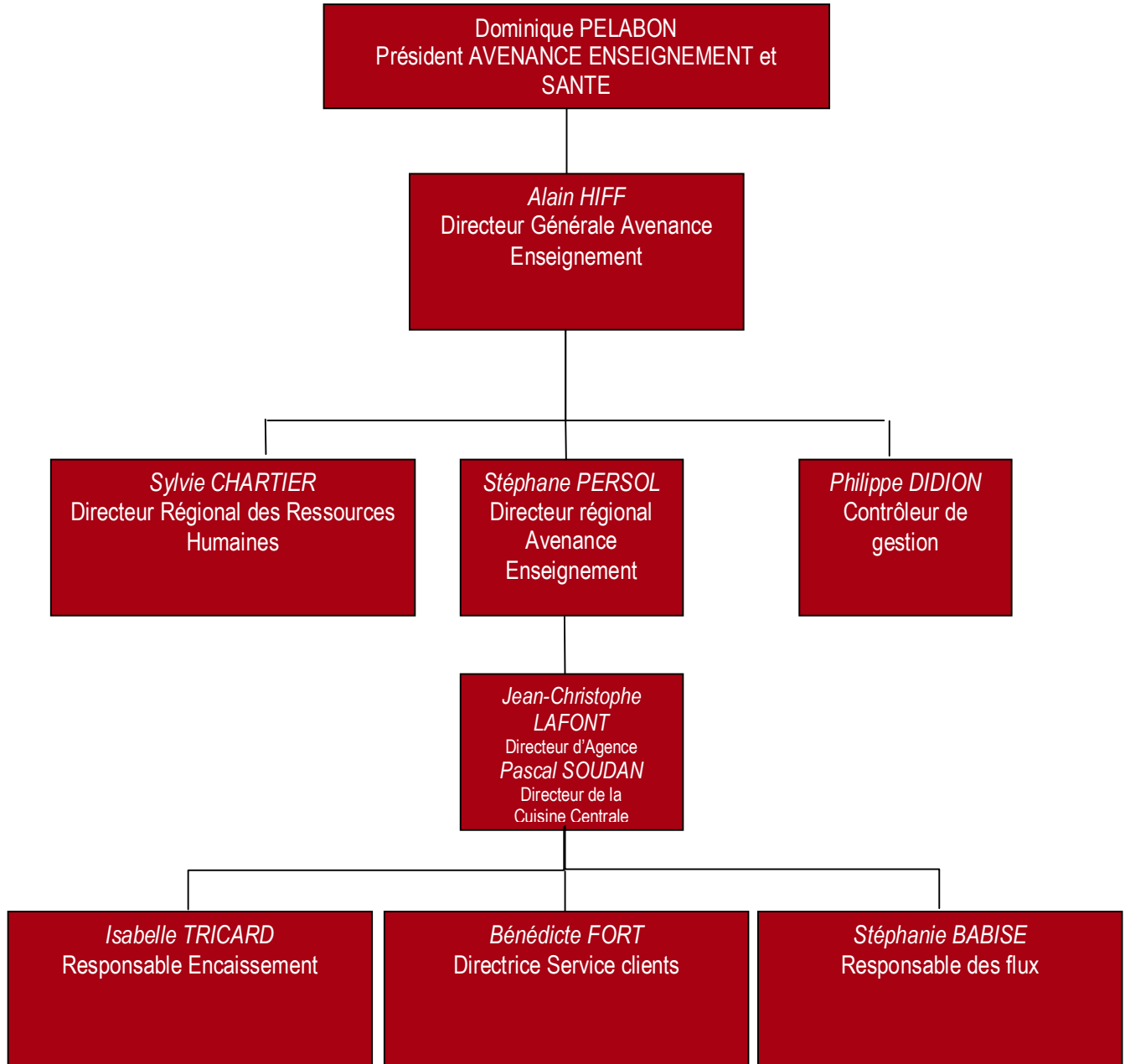
Ainsi, dans la rubrique « c'est toi le chef ! », les enfants peuvent réaliser des recettes en 5 étapes simples, découvrant de nouvelles saveurs et le plaisir de cuisiner : Clafoutis, Salade de chèvre chaud au miel, Velouté de potiron, Pain d'épices, Escalopes de veau à l'italienne, Rouleau de Printemps, Tarte à la tomate, Salade Grecque, etc.

Au-delà de cette communication nationale, Avenance diffuse aussi tous les cycles de menus, à chaque parent d'élève demi-pensionnaire de votre ville, une lettre locale qui précise les menus et les événements locaux de votre restauration.



NT DE NOS EQUIPES

4.1 ORGANIGRAMME



CHAPITRE III : LES ASPECTS TECHNIQUES



1. LES TRAVAUX D'AMELIORATION ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	36
1.1 TRAVAUX D'AMELIORATIONS ET EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES	37
2. OPERATIONS D'ENTRETIEN PREVENTIF ET INTERVENTIONS CURATIVES.....	38
2.1 ENTRETIEN PREVENTIF ET CURATIF SUR LE MATERIEL DES OFFICES DE DISTRIBUTION	39
3. PROGRAMME PREVISIONNEL POUR 2010 -2011.....	40



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

EX D'AMÉLIORATION ET EQUI- PEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Le présent compte rendu porte sur la période du 01/10/2009 au
31/12/2009

1.1.1 Travaux et matériels réalisés du 01/10/2009 au 31/12/2009

- En 10/2009, fourniture et installation de : 2 fours de remise en température 7 GN 2/1 pour office LE CLOS RENAULT et LA SABLIERE . de 4 fours de remise en température 10 GN 2/1 pour offices LA JEANNOTTE, MYRTILLES et LORMETEAU . de 4 fours de remise en température 14 GN 2/1 pour offices VERVILLE, MYRILLES et LA JEANNOTTE . de 3 fours de remise en température 6 GN 1/1 pour office JEAN BERNARD, RIBAMBELLE ET TROTINETTE . Sté 3C
- En 10/2009, fourniture d'une plonge et d'un lave mains pour office CLOS RENAULT maternelle . Sté 3C
- En 10/2009, fourniture de 2 enregistreurs, d'un kit LOG TAG 10 et contrôle métrologique sur enregistreur au nombre de 12 pour offices de MENNECY . Sté OCEASOFT
- En 10/2009, fourniture de 5 LOG TAG avec contrôle métrologique . Sté OCEASOFT
- En 10/2009, fourniture de verrerie vaisselle pour offices de MENNECY Sté MATIK
- En 10/2009, fourniture de 9 ouvre-boîtes, d'un cutter et de 4 diviseurs tomates pour office . Sté MATIK
- En 10/2009, fourniture de 3 armoires frigorifiques 700 litres pour office LA SABLIERE, JEANNOTTE et le CLOS RENAULT et de 8 armoires froides 1400 litres pour offices LA JEANNOTTE, LORMETEAU, VERVILLE, MYRTILLES . Sté 3C
- En 12/2009, travaux immobilier sur les offices . Sté PIFFE et CIE
- En 12/2009, installation d'un Self qui fait grandir pour l'école VERVILLE . Sté BLANCO et Sté VAUCONSANT
- En 12/2009, installation d'un Self qui fait grandir pour office LA JEANNOTTE - Sté BLANCO et Sté VAUCONSANT



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

S DENTRETIEN PREVENTIF ET INTERVENTIONS CURATIVES

Les travaux dentretien ont été réalisés durant sur la période du
01/10/2009 au 31/12/2009

PREVENTIF ET CURATIF SUR LE MATERIEL DES OFFICES DE DISTRIBUTION

Préventif

- Contrat de entretien sur le matériel des offices . Sté 3C

Curatif

ECOLE LA JEANNOTTE

- En 11/2009, sur lave vaisselle COMENDA : fourniture et remplacement d'une électrovanne de sortie . Sté 3C

ECOLE LA VERVILLE

- En 12/2009, dépannage sur le lave vaisselle COMENDA . Sté 3C

NOTA : pour les offices de distribution des restaurants, les lots techniques généraux et bâtiments tels que : clos et couverts, etc... sont du domaine de la Ville. Il en va de même des recherches sur la présence éventuelle d'amiante (décret 96.97 du 07/02/96 et décret 200.839 du 03/05/2002)



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

E PREVISIONNEL POUR 2010

- Fourniture d'un ensemble de mobilier pour Self qui fait grandir sur office LORMETEAU
- En renouvellement, fourniture d'un lave-vaisselle frontal avec adoucisseur pour office LA SABLIERE
- Suite des travaux sur le restaurant LA JEANNOTTE
- Travaux de rénovation sur LORMETEAU durant l'été

LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION



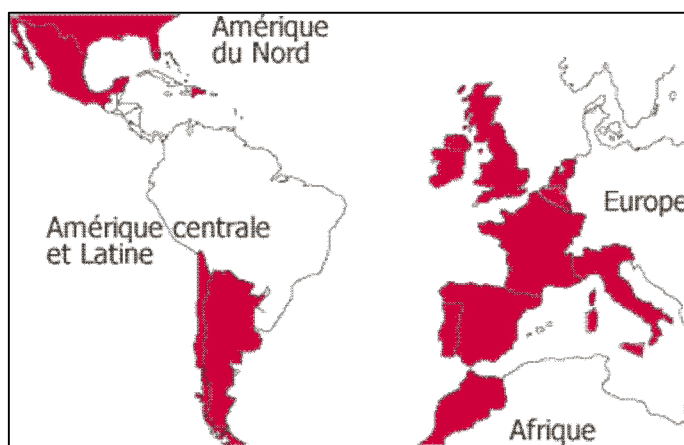
1. LES ECHOS DE VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION	421
2. LES NOUVEAUTES	432
3. L'EDUCATION PASSE AUSSI PAR LE GOUT	43
• LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'AVENANCE	43
4. AVENANCE ENSEIGNEMENT, RESTAURATEUR RESPONSABLE ..	44
• DES ACHATS... DIFFERENTS	44
• DES ACTIONS EN FAVEUR DU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	45
• UNE ATTENTION PORTEE A L'HUMAIN	45
5. LES CONCEPTS	47
• LE SELF QUI FAIT GRANDIR	47
6. LA SECURITE DES ALIMENTS : UNE PRIORITE ABSOLUE	49
• LA SECURITE AU QUOTIDIEN	48
• PREVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES	49
• NOS DISPOSITIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE	50
7. LES ALLERGIES ET LES REGIMES	52
• SAVOIR ANTICIPER	52
• LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISE AVENANCE	52
8. LA DEMARCHE QUALITE AVENANCE.....	53
• LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2000	53
▫ LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS	53

NOTRE ENTREPRISE DE

Créé en 1991, **ELIOR** est le **3^{ème}** opérateur en Europe de la Restauration sous Contrat et des services qui y sont associés.

Le groupe a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 3.25 milliards d'euros, dont plus de 42 % à l'international. Il occupe des positions de premier plan en **restauration collective, restauration de concession et « travel retail »**.

Ses 63 000 collaborateurs servent chaque jour 2.8 millions de clients dans près de 13 500 restaurants et points de vente implantés dans 15 pays.



Elior est adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2004. A ce titre, le groupe est attentif à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et développe son rôle d'acteur social. Il s'est engagé sur le long terme dans une démarche de développement durable dont les actions, destinées à ses différentes parties prenantes, répondent à trois objectifs principaux :

- pour les clients et les convives, devenir un véritable partenaire nutrition, santé, bien être,
- pour les collaborateurs, devenir l'employeur préféré du secteur,
- pour la cité, être considéré comme un groupe citoyen et respectueux de son environnement.

Chaque Directeur Général de Division ou de Pays est en charge de développer, avec ses équipes, de meilleures pratiques sur chacun des trois axes retenus. En chapitre 4 sont développées les principales actions déployées par **AVENANCE ENSEIGNEMENT**.

Le présent rapport résume les événements essentiels intervenus sur le contrat liant Avenance Enseignement et la ville de Corbeil-Essonnes durant l'année civile 2008, mais aussi le programme d'animation, les nouveaux concepts et kits d'animation. Il rappelle enfin la politique nutritionnelle et les règles de sécurité alimentaire appliquées au sein de la division.

POUR LES ENFANTS :

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



SE AUSSI PAR LE GOUT

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

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

• LA POLITIQUE NUTRITIONNELLE D'AVENANCE

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

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

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

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

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

AVENANCE ENSEIGNEMENT, RESTAURATEUR RESPONSABLE

Restaurateur plaisir, responsable du **bien-être nutritionnel** et de **l'éducation aux bons comportements alimentaires** de nos convives, nous agissons au quotidien en faveur du Développement Durable.

Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement, modifier nos habitudes d'achat et engager nos fournisseurs dans une démarche durable, garantir l'égalité des chances, maintenir le lien intergénérationnel sont autant d'actions qui cimentent notre démarche.

De nouveaux réflexes s'installent, bénéfiques pour chacun.

- **DES ACHATS À DIFFÉRENTS**

- Avenance leader sur le bio

Le bio représente chaque année un million de repas en restauration scolaire concédée. Avec 600 000 repas ou équivalent repas bio servis par an, Avenance Enseignement occupe une place de leader dans ce domaine. Avenance Enseignement propose une gamme bio de plus de 1200 produits. Une cuisine sur trois d'Avenance Enseignement fournit régulièrement du bio.

- Préserver les espèces menacées

Certaines espèces de poissons en voie de disparition ne sont plus distribuées par Elios : le grenadier et l'empereur depuis septembre 2006, le siki depuis avril dernier. Par ailleurs, de part la chute catastrophique des stocks de thon rouge et des pratiques de pêche illégale connues sur cette espèce, le groupe Elios a également décidé d'interdire cet approvisionnement.

- Acheter équitable

Plus de 250 produits issus du commerce équitable sont référencés. Des animations faisant la promotion du commerce équitable ont lieu sur les sites d'Avenance Enseignement. Par exemple, en mai 2008, un petit producteur du Pérou est venu répondre aux questions des élèves d'un établissement Avenance près de Grenoble.

- ... et citoyen

La tenue du personnel Avenance Enseignement est labellisée Fibre Citoyenne. Le Programme Fibre Citoyenne crée un cadre de développement durable sur l'ensemble de la filière de production textile. Les entreprises qui adhèrent au programme s'engagent à appliquer la réglementation en matière de santé (innocuité des produits), transparence et traçabilité (contrôles réguliers). Elles doivent également veiller à s'améliorer tant au niveau des conditions sociales qu'environnementales.

NS EN FAVEUR DU RESPECT DE NEMENT

- Réduire les nuisances atmosphériques

Afin de réduire la pollution et la consommation énergétique liée aux transports, Avenance est équipé d'un logiciel d'optimisation des trajets de ses véhicules. Destiné à réduire le parcours et le temps de conduite humain, il permet de choisir le meilleur itinéraire possible en tenant compte des contraintes géographiques, des particularités du véhicule utilisé et des impératifs des clients (heures de livraison).

- Le management environnemental

Première cuisine centrale en France à obtenir la **certification ISO 14001** (environnement), en mars 2004, la cuisine centrale de Marseille a vu sa certification renouvelée en Juin 2007. Elle fournit 2,1 millions de repas par an dans 109 écoles. Ses consommations en énergie et en eau ont diminué de 34% entre 2004 et 2007.

Ainsi chaque salarié d'Avenance est sensibilisé à l'utilisation de l'eau.
Pour réaliser des **économies d'eau** substantielles, nous mettons en place :

- des robinets économiseurs sur les plonges, lave-mains et lavabos (économies de 20 %) ;
- des lave-vaisselle à consommation réduite en eau.

Avenance porte également son attention sur les déchets dont les quantités triées en vue d'un recyclage (carton, métal) augmentent. Objectif : recycler jusqu'à 50 % des déchets en 2012.

- Lutter contre le gaspillage

Avenance sensibilise ses jeunes convives à la notion de gaspillage. Le concept du Self Qui Fait Grandir leur fait passer un message responsabilisant à deux niveaux : « je me sers comme je veux », cependant « ce que je prends, je le mange ». Avenance fournit également aux établissements demandeurs une table de débarrassage qui permet aux enfants de vider leur plateau. Ils réalisent ainsi que les résidus sont jetés et prennent conscience du volume représenté par les quantités non consommées.

- **UNE ATTENTION PORTEE A L'HUMAIN**

- Lutter contre l'illettrisme

Avenance a constaté qu'un certain nombre d'employés, ayant d'importantes difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul, ne pouvaient suivre une formation. C'est donc pour favoriser la promotion interne qu'Avenance a conçu un programme original pour permettre à ceux qui le suivent de progresser en lecture, écriture et calcul.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

le lien entre les générations

Chaque année, Avenance Enseignement et Avenance Santé proposent à leurs convives . personnes âgées et enfants des classes de CM1 et CM2 . de se retrouver autour d'un concours de cuisine.

Les résidents des maisons de retraite sont encouragés à retrouver une recette qu'ils ont particulièrement appréciée durant leur enfance ou en cuisinant avec leurs enfants et petits-enfants. Les enfants participent à un concours de dessin. Les participants se retrouvent à l'occasion de finales régionales : des tandems personne âgée . enfant . Chef Avenance sont constitués et réalisent la recette de la personne âgée.

Toutes ces initiatives attestent du dynamisme d'Avenance Enseignement en matière de développement durable, mais aussi de sa volonté et de sa capacité à accompagner ses clients dans leur propre démarche.

• LE SELF QUI FAIT GRANDIR

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

Des buffets en libre accès permettent à l'enfant de se servir lorsqu'il le souhaite. Le buffet d'entrées, de laitages et de desserts est accessible des deux côtés. Les enfants ont le choix et se servent eux-mêmes. L'attente est ainsi réduite et l'offre adaptée aux différents âges et personnalités.

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

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

Ce concept novateur est présent dans plus de 320 écoles primaires.



ALIMENTS : UNE PRIORITE

• LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN

○ Sécuriser les matières premières

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

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

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

○ Suivre les fournisseurs référencés :

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

○ Contrôler les conditions de livraison

Lors des réceptions de marchandises, sont contrôlés :

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

○ Contrôler les conditions de préparation des repas

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

Les équipes d'encadrement d'Elior contrôlent au quotidien l'application de ces règles sur tous les restaurants. Ce contrôle est complété par des interventions de laboratoires indépendants et accrédités COFRAC qui réalisent sur chaque

écurité alimentaire et des prélèvements de produits finis
de analyses microbiologiques.

Direction des Services Vétérinaires (DSV) et la Direction
Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des
Fraudes (DGCCRF) effectuent également des contrôles inopinés sur les
restaurants scolaires pour vérifier l'application des règles d'hygiène.

• PRÉVENIR LES RISQUES ALIMENTAIRES

○ Mieux anticiper les risques : le Comité Scientifique Elior

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

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

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

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

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

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

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

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

○ Prévenir et gérer les crises

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

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

SITATIONS CONCERNANT LA VIANDE BOVINE

- La législation (réglementation européenne)
 - Pour éviter la propagation de la maladie ESB : interdiction des farines animales depuis 1994 pour tous les ruminants et abattage sélectif des troupeaux lors de la détection d'un cas ESB
 - Pour protéger les consommateurs : dépistage systématique à l'abattoir sur les bovins de plus de 30 mois et retrait des matières à risque sur les carcasses de bovins destinés à la consommation (moelle épinière, colonne vertébrale, cervelle, yeux, amygdales, rate, intestins)
 - Transparence de l'étiquetage : toutes les viandes bovines crues, pièces ou hachées doivent être étiquetées comme suit :
 - Pays de naissance d'élevage et d'abattage
 - Numéro d'agrément de l'abattoir
 - Pays du site de découpe de la viande et numéro d'agrément
 - Information de l'origine dans les restaurants pour chaque service de viande bovine.
- Les dispositions spécifiques à Elior, au-delà de la législation
 - Gammes de viandes bovines et fournisseurs sélectionnés par ELIOR

Les fournisseurs de viande doivent tous être audités par un cabinet indépendant pour être référencés. Les fournisseurs qui ne sont pas jugés satisfaisants ne sont pas référencés chez Elior.

Limitation des pays d'approvisionnement par une liste positive définie avec l'aide du Comité Scientifique Elior.
 - Transparence sur l'utilisation et l'origine des viandes

Tenue d'un registre de traçabilité sur chaque restaurant et site ELIOR, qui archive l'origine des viandes et produits à base de viandes bovines servis dans l'année en cours et l'année qui précède. Ce registre de traçabilité répertorie, pour toutes les viandes bovines crues, les pays de naissance, d'élevage et d'abattage des animaux.

Le décret du 17 décembre 2002 impose l'affichage de l'origine de la viande bovine. Avec le registre de traçabilité, Elior va plus loin en imposant l'archivage.
 - Introduction du nouveau steak haché (suite à la recommandation de la DGAL (2006) sur la cuisson à cœur du steak haché pour les personnes sensibles).

En juillet 2006, suite à une information du Ministère de l'Agriculture sur les dangers liés à la bactérie Escherichia coli O157 H7, susceptible d'être présente dans la viande de bœuf hachée, Avenance a décidé de supprimer les steaks hachés crus pour les



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

sensibles. Cette bactérie est détruite par une cuisson à

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

Parallèlement, nous avons développé, en collaboration avec un industriel du secteur, un nouveau steak haché cuit à cœur à une température supérieure à + 65°C dont les qualités nutritionnelles et organoleptiques répondent à l'attente de nos consommateurs (sa cuisson à cœur est garantie puisque elle est effectuée par l'industriel Charal qui fabrique ce steak haché).

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

T LES REGIMES

- **SAVOIR ANTICIPER**

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

- **LE PROGRAMME D'ACCUEIL INDIVIDUALISÉ AVENANCE**

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

Avenance a par ailleurs été partenaire de l'AFPRAL (association Française pour la prévention des allergies) : un guide a été édité pour favoriser « l'accueil en restauration collective des enfants porteurs d'allergies ou d'intolérances alimentaires ».

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



8. LA DEMARCHE QUALITÉ AVENANCE

- LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2000

En décembre 2002, l'AFAQ a reconduit la certification de 30 cuisines centrales d'Avenance dont la Cuisine de Corbeil-Essonnes ainsi que le siège selon le référentiel ISO 9001 version 2000 (norme de management de la qualité).

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

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

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

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

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

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

- recenser les besoins présents et futurs de ses clients partenaires et convives,
- répondre à toutes les exigences contractuelles en élaborant des spécifications de production ou de service, et en fixant des objectifs qualité mesurables,
- maîtriser l'ensemble des processus mis en œuvre dans le cadre des missions qui lui sont confiées depuis la prise de commande jusqu'à l'encaissement auprès des convives en passant par toutes les opérations de conception de menu, d'élaboration des repas, de livraison et de service,

on de ses clients partenaires et des services officiels la
de ses engagements,

- mesurer quotidiennement le niveau de satisfaction des convives avec un baromètre qualité et déclencher des plans d'actions d'amélioration,
- être à l'écoute des besoins d'évolution formulés et y répondre par les performances de son organisation,
- communiquer aux clients et à ses équipes les résultats qualité de l'entreprise et son orientation vers l'amélioration continue.

• LE BAROMETRE SATISFACTION CONVIVES IPSOS

Chaque année en novembre/décembre, Avenance interroge ses convives afin de recueillir leur sentiment sur la restauration dans leur établissement et d'améliorer, si nécessaire, ses prestations.

En décembre 2007, 784 enquêtes ont été réalisées, sur la base de questionnaires papier, soit plus de 70 000 convives interrogés partout en France. La satisfaction globale de nos convives en 2007 était de 81%.

En décembre 2008, 920 enquêtes ont été réalisées, soit près de 85 000 convives interrogés selon les mêmes méthodes que les précédentes années. Les résultats nationaux de cette enquête vous seront communiqués d'ici fin mars.

Enfin, les résultats précis des enquêtes réalisées au sein de votre municipalité sont joints en annexe.

ANNEXES



ANNEXE 1LES ENQUETES CONVIVES – LA JEANNOTTE