

RAPPORT N° 16-06-304
AU CONSEIL MUNICIPAL DU 24 JUIN 2016

**OBJET : DÉLÉGATION DU SERVICE PUBLIC DE LA RESTAURATION COLLECTIVE –
APPROBATION DU BILAN TECHNIQUE ET FINANCIER DE L'EXERCICE 2015
DE LA SEMGEST**

L'actuel contrat de Délégation de Service Public est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2013 et se terminera le 30 juin 2018. Il a été approuvé par le Conseil municipal du 23 mai 2013 pour une durée de 5 ans. Pour rappel, cette délégation comprend deux volets : la restauration scolaire, et la restauration administrative.

Conformément à la législation, le Conseil municipal doit approuver le bilan 2015 de la délégation actuellement en application.

➤ Concernant la restauration scolaire, le délégataire doit respecter les recommandations du Groupement Permanent d'Étude des marchés de Restauration Collective et se doit de respecter des grammages augmentés de 10% pour certains produits appréciés des enfants : féculents, fruits rouges, melons, pastèques et des produits de bonne qualité nutritionnelle (peu de cordons bleus, nuggets...). À cela s'ajoutent des orientations supplémentaires, demandées par la ville telles que, à titre d'exemples :

- ✚ Ne pas mettre de porc les mercredis, ni pendant les vacances scolaires, ni en septembre.
- ✚ Associer systématiquement une entrée chaude (pizza, friand, ...) avec une viande froide.
- ✚ Proposer du poisson tous les vendredis.
- ✚ Éviter les laitages déjà sucrés.
- ✚ Proposer des plats composés comportant du poisson et des légumes plutôt que de la viande.
- ✚ Proposer systématiquement :
 - ❖ Un père Noël en chocolat pour le repas de Noël
 - ❖ Un chocolat pour le repas de Pâques
 - ❖ Une crêpe pour la chandeleur
 - ❖ Une part de galette des rois (1 couronne par enfants de maternelle pour l'Épiphanie)
 - ❖ Un beignet au goûter de Mardi Gras
 - ❖ Un dessert oriental pour la fête de l'Aïd et du Yom Kippour
 - ❖ Un repas à thème lors du nouvel an chinois
 - ❖ Une semaine de repas spécifique au thème choisi lors de la commission restauration

Par ailleurs, depuis 2012, les convives des restaurants scolaires consomment trois produits issus de l'agriculture biologique, soit en entrée, soit en dessert auquel s'ajoutent 1 féculent et un légume d'accompagnement.

Enfin, en matière de développement durable, depuis deux ans l'approvisionnement se fait en circuit court sur certains produits avec une mise en place de déshydrateurs, composteurs, collecte des barquettes, demandes étudiées au fur et à mesure.

Le délégué a assumé au cours de l'année 2015, les missions suivantes :

- La confection et la livraison de 660 749 repas, 13 788 pique-niques, 6 907 goûters pique-nique, 167 280 goûters et 6 repas à thème (9/10/2014, 17/11/2014, 30/01/2015, 23/03/2015, 23/07/2015, 21/05/2015). Les spécialités choisies ont permis de découvrir les plats de nos voisins belges, allemands, italiens, portugais, espagnols et anglais.
- Les 204 séances d'éducation nutritionnelle sur le temps scolaire, sont animées par les professeurs des écoles, les diététiciennes. Près de 5 500 enfants scolarisés se sont familiarisés avec des notions d'alimentation équilibrée. Divers thèmes sont abordés en fonction du niveau des classes (ex. : équilibre alimentaire pour les CM). La demande faite par les enseignants augmente chaque année, du fait de la qualité des sujets abordés et des prestations ; cette année, il y a eu 626 demandes.
- Les 24 séances de formations pour 145 agents communaux des offices de la restauration scolaire et pour les surveillants de la restauration scolaire soit un total de 656 heures de formation,
- Les 163 interventions réalisées dans le cadre de la gestion des 18 offices élémentaires et maternels, la maintenance des matériels, etc...
- La facturation aux familles qui a justifié 32 282 envois postaux se décompose par : 30% de prélèvements automatiques, 32% de chèques, 27% de télépaiements sur site municipal (possible depuis 2012), 11% de numéraires.

Du 1^{er} septembre 2010 au 30 juin 2016 le prix du repas fixé n'a pas été augmenté (5,99 € TTC), et ce malgré les nouveautés du contrat. Seul le prix du goûter a été augmenté au 1^{er} juillet 2013 (passant de 1,80 € à 1,90 €).

Dans le cadre de la politique tarifaire de la Ville, il convient de signaler que la contribution des familles s'échelonne entre 0,50 € et 5,45 € selon le quotient familial.

Il est nécessaire de préciser que ce prix comprend outre les aliments et leur préparation, la livraison, l'achat du matériel des 18 offices (fours, réfrigérateurs...), la maintenance du matériel, les produits lessiviels, les tenues de travail, les serviettes, le mobilier (tables, chaises, etc...), la vaisselle, la formation des agents, l'assistance technique et les animations.

En 2015 ont été remplacés :

- ✚ 4 armoires froides 700l (offices : J. Curie, Elem. P. Langevin et F. Pelloutier, Mat. H. Wallon)
- ✚ 1 armoire froide 1 300l (office : Mat. L. Pasteur)
- ✚ 2 fours (office : Elem. H. Wallon)
- ✚ 3 lave-linges (offices maternels : Htes-Bruyères, J. Curie, H. Wallon)
- ✚ 5 sèche-linges (offices maternels : Htes-Bruyères, J. Curie, K. Marx, M. Robespierre)

La Ville conserve la responsabilité de la préparation des repas dans les différents offices et de l'encadrement des convives dans les salles de restaurant. Elle prend également en charge les coûts des fluides (chauffage, eau...) et l'entretien ménager et technique des locaux.

Il convient également de préciser que les repas sont goûtés quotidiennement la veille de leur consommation afin de donner aux fournisseurs l'accord de la livraison. Un laboratoire indépendant effectue des analyses microbiologiques hebdomadaires et une diététicienne visite l'ensemble des restaurants pour répondre aux questions, recueillir les remarques et améliorer la prestation.

Compte –tenu des résultats obtenus lors des audits de contrôle et à la maturité du projet, la SEMGEST n'a plus besoin aujourd'hui de l'appui continu d'un organisme extérieur pour fixer et atteindre les objectifs du service « Les Gourmands ». Ainsi, la direction a décidé de ne plus faire renouveler le certificat ISO 9001, libérant ainsi l'entreprise de quelques formalités administratives.

De plus, pour se garantir d'éventuels problèmes sanitaires, la SEMGEST applique une procédure de gestion de crise. En effet, en cas de suspicion d'intoxication alimentaire ou crise sanitaire nationale, une cellule de crise est ouverte afin de communiquer rapidement auprès des convives et leurs familles les documents de traçabilité en toute transparence.

Ces mêmes mesures de sécurité d'hygiène et de sécurité s'appliquent aussi pour la restauration administrative.

➤ Concernant la restauration administrative :

Au total en 2015, 64 464 repas ont été consommés dans le restaurant la Musardière.

En 2015, 14 745 repas ont été consommés par le personnel communal dans le self restaurant, alors qu'en 2014 le nombre de repas servis étaient de 15 069. On note donc, une légère baisse de la fréquentation du personnel communal, depuis 1 an de même, que pour les salariés du privé.

➤ Autres activités de la SEMGEST :

Au-delà des actions de la SEMGEST pour le compte de la Ville dans le cadre de la convention de délégation de service public, la SEMGEST continue de développer des activités pour d'autres clients. Il s'agit notamment de l'élaboration des menus pour la commune de Champs-sur-Marne, pour les scolaires et les crèches. Sur Villejuif, il s'agit de livrer 1 à 2 fois par semaine la crèche municipale Robert-Lebon en fruits et légumes.

Le bilan financier 2015 de la Délégation du Service Public de la restauration collective retrace l'évolution de l'activité restauration. Les produits générés par ce secteur s'élèvent à 5 064 567 € en 2015 (5 089 225 € en 2014) soit une baisse de 24 656 €.

Les charges ont également évolué, elles sont en légère diminution : 2 385 647 € en 2015 (2 461 644 € en 2014), moins 76 177 €.

Bien que la SEMGEST n'ait pas vocation à dégager un résultat positif important sur l'activité restauration, l'excédent dégagé en 2015 est de 556 678 €, ce qui doit lui permettre de faire face à d'éventuelles fluctuations importantes du prix des produits alimentaires.

À l'examen du rapport technique et financier, il est démontré la qualité du savoir-faire et du service rendu de la SEMGEST, dans le cadre des missions qui lui sont confiées par Délégation du Service Public pour la restauration scolaire et administrative.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux qui s'est réunie le lundi 20 juin 2016 a pris acte de ce rapport.

Je propose au Conseil municipal d'approuver ce rapport, adressé par la SEMGEST, retraçant l'exécution de sa mission au cours de l'exercice 2015.

Annexe :

- Bilan technique et financier 2015

OBJET : DÉLÉGATION DU SERVICE PUBLIC DE LA RESTAURATION COLLECTIVE – APPROBATION DU BILAN TECHNIQUE ET FINANCIER DE L'EXERCICE 2015 DE LA SEMGEST

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu le contrat de délégation de service public de la restauration collective et le choix du délégataire, d'une durée de cinq ans à compter du 1^{er} juillet 2013, approuvés par le conseil municipal du 23 mai 2013,

Vu la délibération du 11 juillet 2014, désignant les représentants de la Commission Consultative des Services Publics Locaux,

Vu le bilan technique et financier 2015 adressé par la SEMGEST,

Vu l'avis de la Commission Consultative des Services Publics locaux réunie le 20 juin 2016,

LE CONSEIL MUNICIPAL DELIBERE :

Article unique : Approuve le bilan technique et financier 2015 adressé par la SEMGEST retraçant la mise en œuvre de la délégation de service public de la restauration collective.

Franck LE BOHELLEC
Maire
Conseiller régional d'Ile-de-France



SEMGEST
Société d'Economie Mixte de Gestion

**Délégation du Service Public
de la
Restauration Collective**



Bilan technique et financier
Exercice 2015



Sommaire

1.	Les moyens	4
1.1	Humains : l'équipe des Gourmands.....	4
1.2	Humain : l'équipe du Restaurant la Musardière	5
1.3	Matériels.....	5
2.	La Délégation du Service Public – Restauration Scolaire	6
2.1	Les repas	7
	Dans la mesure du possible, nous poursuivons la distribution de repas n'ayant pas été consommés par les convives dans le cas de grèves..., auprès des associations caritatives suivantes : Les Restaurants du Cœur de Villejuif et de Maisons-Alfort, la Chorba, Le Secours Populaire	
		10
2.2	Les pique-niques	10
2.3	Les goûters.....	12
2.4	Les repas à thème et les séances d'éducation nutritionnelle (Cf Bilan d'éducation nutritionnelle – Annexe n°1)	12
2.5	La formation des agents communaux d'office et d'encadrement de la restauration	16
2.6	La gestion technique	17
2.7	L'assistance technique.....	19
2.8	La facturation aux familles.....	20
2.9	La restauration administrative.....	21
3.	Les autres clients.....	21
3.1	Les repas au C.C.A.S.....	21
3.2	La crèche municipale	22
3.3	La prestation de la Commune de Champs sur Marne	22
4.	Les évolutions, en graphiques.....	23
4.1	La restauration scolaire	23
4.2	La restauration privée.....	24
5.	La qualité et le système de management.....	24
6.	Rapport financier – Exercice 2015	27



Préambule

Nous attachons une grande importance à la transparence de nos activités et au dialogue serein avec l'ensemble des partenaires, soucieux de la restauration des enfants.

Les informations concernant la prestation nous parviennent par différents canaux :

- Commissions de restauration trimestrielles
- Site Internet Semgest – www.lesgourmands.org
- Appels téléphoniques
- Cahiers d'appréciations dans les salles de restaurants
- Visites régulières de la diététicienne (2 à 3 fois par semaine)
- Avis des parents lorsqu'ils viennent régler leur facture à l'accueil des familles

Quel que soit le mode de transmission utilisé, le responsable qualité apporte des réponses par écrit tous les mois. Ces réponses reprennent toutes les remarques et sont transmises :

- Au service de la restauration
- Aux responsables de restauration dans chaque école
- Aux parents d'élèves siégeant à la commission de restauration

S'il est nécessaire nous pouvons diffuser plus largement.

En février 2016, nous avons **diffusé au travers des factures** de la restauration aux familles, **un dépliant** faisant état de notre organisation et de nos tarifs.

Le **Site Internet** – www.lesgourmands.org, spécialement dédié à la restauration scolaire a été créé dans un souci permanent d'améliorer le dialogue avec nos différents partenaires de la restauration : les enfants, les parents d'élèves, les élus, les services municipaux, les enseignants. Il est enrichi régulièrement d'informations nécessaires aux familles.

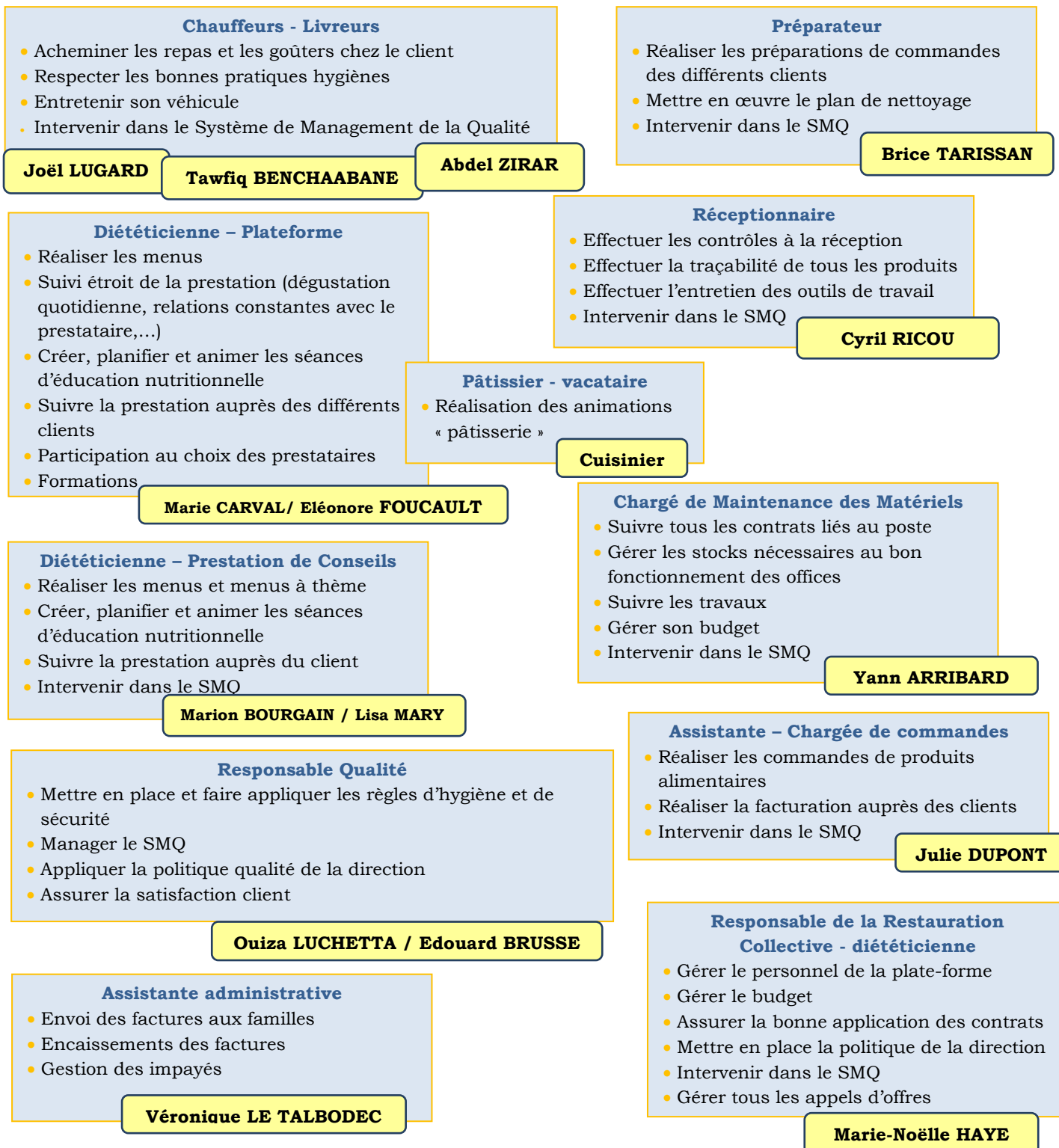


LA RESTAURATION SCOLAIRE

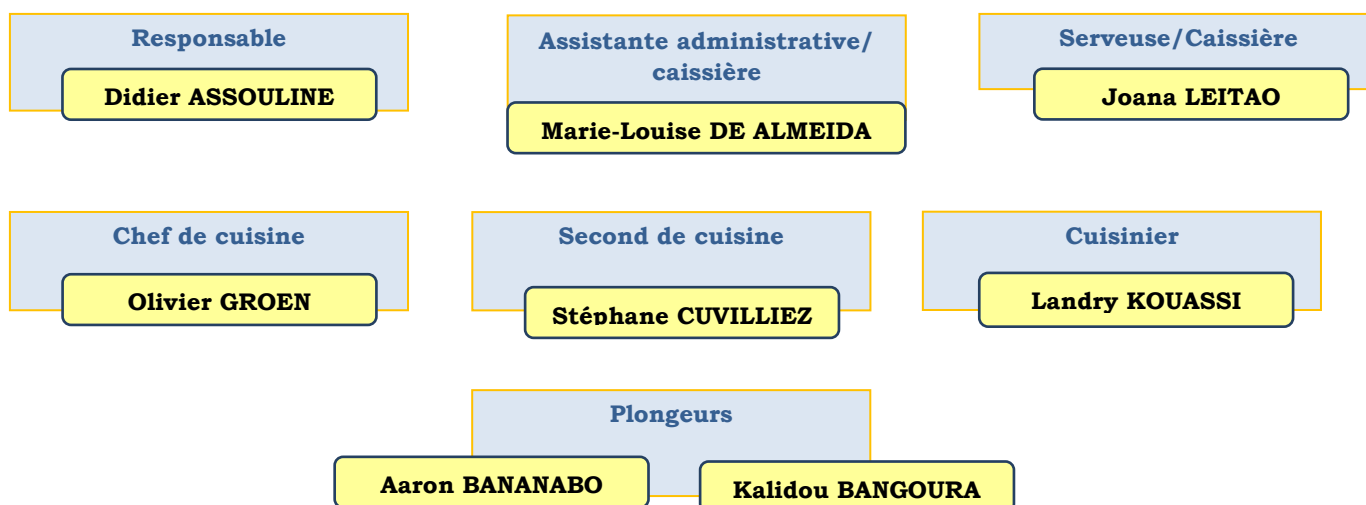
1. Les moyens

1.1 Humains : l'équipe des Gourmands

Une équipe performante et consciente des exigences des clients :



1.2 Humain : l'équipe du Restaurant la Musardière



1.3 Matériels

- Une plate-forme de stockage de 565 m² composée de :
 - 6 chambres froides à différentes températures selon les besoins de stockage des denrées alimentaires,
 - 5 réserves sèches,
 - 2 quais (import et export)
 - 1 laverie
 - 5 bureaux,
 - Une salle à manger pour le personnel,
 - l'accueil aux familles, nécessaire au paiement des factures de restauration.
- Un sous-sol de 511 m², dont la moitié sert au stockage des produits lessiviels, des serviettes, des mobiliers et matériels au fonctionnement des offices et également de zone d'archive.
- Une salle de formation – la salle Emeraude
- Trois camions réfrigérés d'une capacité de 20 m³, afin d'effectuer les livraisons.



2. La Délégation du Service Public – Restauration Scolaire

La Délégation de Service Publique (D.S.P) signée au 1^{er} juillet 2013 pour 5 ans, soit jusqu'au 30 juin 2018. Elle se compose de toutes des demandes suivantes :

Les différents pôles

- Les repas
- Les pique-niques
- Les goûters
- Les repas à thème
- Les animations d'éducation nutritionnelle
- La formation des agents communaux des offices et d'encadrement de la restauration
- La gestion technique des matériels de restauration
- L'assistance technique
- La facturation aux familles

Le tarif du repas et du goûter...

Pour l'année 2015, les tarifs ont été les suivants :

- Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015 :
 - 5,99 € T.T.C par repas.**
 - 1,90 € T.T.C par goûter.**

Dans le cadre de la D.S.P liant la Ville de Villejuif et la Semgest, à la date de signature de cette dernière, le montant du repas payé par la Ville de Villejuif est fixé.

Une formule de révision des prix est applicable au 1^{er} septembre de chaque année.

Dans le prix du repas, il y a...

- Les aliments et leur préparation, les condiments, le pain
- Les conditionnements (barquette, sac isotherme, plaque eutectique...)
- La livraison des repas
- L'achat du matériel des 18 offices (armoires réfrigérées, fours, lave-linge, etc...)
- La maintenance et l'entretien du matériel
- Les produits d'entretien des offices et des salles de restauration (lessive, produits lessiviels, etc...)
- Les bavoirs en tissu pour les enfants de maternelle et les serviettes en papier pour les plus grands
- Les tenues de travail du personnel des offices (blouse, pantalons, chaussures de sécurité, gants, coiffe, etc...)
- Le mobilier des 4 400 convives (tables, chaises, chariots, etc...)
- La vaisselle
- La formation des agents de restauration
- L'assistance technique
- Les 250 animations d'éducation nutritionnelle
- Facturation aux familles (1 mois de carence)

Du 1^{er} septembre 2010 au 30 juin 2016 le prix du repas n'a pas été augmenté, et ce malgré les nouveautés du contrat. Seul le prix du goûter a été augmenté au 1^{er} juillet 2013.

Le coût d'un repas à Villejuif se calcule à partir du prix payé à la SEMGEST par la ville et par les familles, soit au total 5,99 € TTC par repas auquel s'ajoute, le coût estimé par les services de la ville (personnel, fluides, bâtiments...).

2.1 Les repas

2015 : 660 749 repas livrés

Le cahier des charges stipule entre autre, le respect des recommandations du Groupement Permanent d'Etude des Marchés de Restauration Collective et de Nutrition (G.E.M.R.C.N), tout cela concilié entraîne:

- Des recommandations nutritionnelles strictes
- Des grammages augmentés de 10% pour certains produits appréciés des enfants : féculents, fruits rouges, melons, pastèque
- Des produits de bonne qualité nutritionnelle (peu de cordons bleus, de nuggets...)



Le repas comprend

- Les denrées alimentaires non cuisinés
- Le stockage
- Les condiments
- Le pain
- Les emballages
- La livraison
- Les serviettes et bavoirs

A cela s'ajoute des contraintes supplémentaires, demandées par la ville :

- Préciser la composition des plats lorsqu'ils ont une appellation culinaire particulière (ex : duo de crudité : carotte et céleri mayonnaise)
- Ne pas mettre de porc les mercredis, ni pendant les vacances scolaires, ni en septembre.
- Ne pas mettre de potage avec du porc sur un même repas
- Associer systématiquement une entrée chaude (pizza, friand,...) avec une viande froide
- Ne pas associer un produit laitier en pot (yaourt, FB,...) avec un dessert en pot (compote, crème dessert ...)
- En début d'année scolaire jusqu'en décembre, proposer aux restaurants maternels des purées de légumes en remplacement des légumes, ainsi que du rôti de dinde en remplacement de la cuisse de poulet.
- Proposer systématiquement du jus de pamplemousse ou de la salade de pamplemousse aux restaurants de maternelle en remplacement du pamplemousse.
- Proposer du poisson tous les vendredis
- Proposer du potage une à deux fois par semaine en alternance de novembre à fin mars, dont un mercredi quand deux fois par semaine.
- Proposer 2 à 3 pâtisseries par mois
- Proposer de la pâtisserie « maison »
- Eviter les laitages déjà sucrés
- Proposer un substitut à la viande de porc.

- Proposer une fois par semaine de la vinaigrette « maison » (2x en scolaire et 2x en A.D.L). Nous proposons de la vinaigrette maison pour toutes entrées à vinaigrer.
- Ne plus mettre de fèves dans les menus
- Proposer systématiquement du fromage râpé avec les raviolis (menus de grève compris)
- Les plats composés tendent à comporter du poisson et des légumes, plutôt que de la viande.
- Proposer systématiquement :
 - ✓ Un père Noël en chocolat pour le repas de Noël
 - ✓ Un chocolat pour le repas de Pâques
 - ✓ Une crêpe pour la chandeleur
 - ✓ Une part de galette des rois (1 couronne par enfants de maternelle) pour l'Épiphanie
 - ✓ Un beignet au goûter de Mardi Gras
 - ✓ Un dessert oriental pour la fête de L'aïd et du Yom Kippour
 - ✓ Un repas à thème pour le nouvel an chinois.
 - ✓ Une semaine de repas spécifique au thème choisi lors de la commission restauration



L'ensemble de ces contraintes contenues dans la D.S.P, nous impose l'intervention de nos diététiciennes au quotidien, auprès du prestataire.

L'arrêté du 30 septembre 2011 relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre de la restauration scolaire - Mise à jour Juillet 2015.

Les recommandations nutritionnelles préconisées dans ce nouveau texte de loi sont mises en œuvre à Villejuif auprès des enfants déjeunant au restaurant scolaire depuis le début de la D.S.P, et ce bien avant qu'elles aient été rendues obligatoires.

A. L'introduction d'aliments issus de l'Agriculture Biologique

Depuis 2012, les convives des restaurants scolaires consomment trois produits issus de l'Agriculture Biologique, soit en entrée, soit en dessert. Il y a toujours un produit « Bio » le mercredi.

A ces trois produits s'ajoutent trois autres produits issus de l'Agriculture Biologique :

- 1 féculent
- 1 légume d'accompagnement



- 1 produit laitier

Et ce afin **d'atteindre 20 % de produits issus de l'Agriculture Biologique** dans les repas des enfants, comme demandé par le Grenelle de l'Environnement.

B. L'introduction de viandes labélisées

Certains morceaux de viande proviennent de viande labellisée. Les viandes de bœuf et de veau sont de race bouchère.

C. Le développement durable

Tout au long du contrat et en fonction des besoins de la Ville de Villejuif, il est demandé de mettre en place des actions en faveur du développement durable :

- Privilégier les approvisionnements en chaine courte, ceci est fait depuis deux ans déjà et qui sera maintenu
- Privilégier les goûter en conditionnements collectifs, ceci est fait depuis septembre en fonction des produits disponibles.
- Mettre à disposition des glacières pour les pique-niques à la place des poches isothermes et des plaques eutectiques, cette mesure est mise en place depuis l'été 2013 mais reste peu demandée.
- Une table de tri sélectif est installée depuis la rentrée 2014 à de l'école J. Vilar élémentaire.
- Mise en place de déshydrateurs, composteurs, collecte des barquettes, ces demandes seront étudiées au fur et à mesure.

D. Les relations avec le prestataire de repas

Le fournisseur de repas a été référencé au cours d'un appel d'offre européen. L'équipe de la cuisine de Corbeil Essonne d'ELIOR confectionne les repas dont les menus sont établis par notre diététicienne. Les rapports que nous entretenons avec ce prestataire sont très exigeants et sont alimentés par les contrôles rigoureux que nous réalisons sur la prestation quotidiennement :

- ✓ Température
- ✓ Date Limite de Consommation
- ✓ Grammages individuels
- ✓ Vérification du nombre de repas livrés
- ✓ Dégustations du repas complet

Nous sommes amenés ponctuellement à refuser un composant du repas qui ne correspond pas à la fiche technique, n'est pas du goût des enfants ou n'est pas composition nutritionnellement correct.



En 2015, par **13 fois**, nous avons renvoyé un composant du menu, pour lesquels il a fallu trouver un produit de substitution équivalent.

Plus de 478 non conformités ont été arrêtées sur l'établissement et n'ont jamais été constatées par les consommateurs.

Nous sommes extrêmement attentifs à la qualité de la prestation de manière générale et en particulier :

- Sur l'origine des approvisionnements en aliments issus de l'Agriculture Biologique (AB)
- A propos des approvisionnements de proximité (Carottes, haricots verts en provenance du département du 77, 78) et en France particulièrement (AB et agriculture conventionnelle)
- Au recyclage des emballages : barquettes des repas recyclables, installation d'un compacteur pour les cartons sur la plateforme.

Ces dernières problématiques sont prises en compte dans la gestion quotidienne du contrat.

E. Les opérations de solidarités

Dans la mesure du possible, nous poursuivons la distribution de repas n'ayant pas été consommés par les convives dans le cas de grèves..., auprès des associations caritatives suivantes : Les Restaurants du Cœur de Villejuif et de Maisons-Alfort, la Chorba, Le Secours Populaire

2.2 Les pique-niques

2015 : 10 667 pique-niques livrés

Tous les 2 ans, la composition des pique-niques et le choix des sandwiches sont soumis à l'approbation des consommateurs enfants et adultes. Une dégustation est organisée à laquelle les directeurs de centres de loisirs, les animateurs, les directeurs d'école sont conviés afin d'établir avec nous, la liste des pique-niques de l'année à venir.

Chaque pique-nique commandé est livré dans un sachet isotherme et muni d'une plaque eutectique afin de le maintenir au frais.

Les directeurs des Accueils de Loisirs ont la possibilité de commander les pique-niques en glacières, et ainsi minimiser l'utilisation des sacs isothermes et des plaques eutectiques.

A cela s'ajoute ponctuellement, des commandes de denrées crues qui permettent aux enfants de confectionner leur repas (barbecue...).



2015 : 6 907 goûters pique-nique livrés

Des mois d'avril à septembre, période où les demandes sont les plus importantes, les directeurs de centre de loisirs ont choisi les repas froids dans la liste suivante :

**Pique-nique de type sandwiches
Choix n° 1**

Base enfant et adulte

- 1 sandwich au choix
- 1 laitage
- 1 sachet de chips de 30g
- 1 fruit
- 1 friandise
- 50 cl d'eau
- 1 serviette

Choix dirigé de gros sandwiches :

- Club poulet rôti crudités
- Triangle thon, œuf, salade
- Viennois poulet aux herbes de Provence
- Pain suédois duo de saumon

**Pique-nique type randonnée
Choix n° 2**

Base enfant et adulte

- 1 coupelle de pâté de volaille
- 1 salade composée de 250 g
- 1 sachet de chips de 30 g
- 1 compote
- 50 cl d'eau
- 1 pain de 50 g
- 1 briquette de lait
- 1 sachet couvert

Goûters associés aux pique-niques

Au choix

- 2 Biscuits
- Compote de pommes en gourde
- 50 cl d'eau
- Ou
- 1 viennoiserie
- 20cl de jus exotique
- Ou
- 2 Biscuits
- 1 briquette de lait nature
- 1 compote en gourde

Demandes de denrées n° 1

- Concombre
- Brochette de volaille
- Pâtes à cuire
- Œuf dur
- Maïs
- Tomate
- Fromage

- Fruit
- Pain

Demandes de denrées n° 2

- Melon ou pamplemousse selon saison
- Saucisse de volaille
- Riz à cuire
- Thon
- Poivron vert
- Maïs
- Tomate
- Olive noire
- Fromage

- Fruit
- Pain

Les denrées commandées au travers des « demandes de denrées » servent aux enfants à confectionner leur repas du jour, dans le cadre de l'Accueil de Loisir.

2.3 Les goûters

2015 : 167 280 goûters livrés

Durant la période scolaire, les goûters se composent d'un produit laitier, d'un produit céréalier, d'un fruit et d'une boisson pour les enfants des centres de loisirs élémentaires et deux de ces composants pour les enfants fréquentant les centres de loisirs maternels. Pendant les vacances, tous les enfants ont au goûter le même nombre de composant.



Les goûters comprennent,

- Les denrées alimentaires
 - ✓ Biscuits d'au minimum 40g ou pain ou viennoiserie
 - ✓ Yaourt, fromage blanc, petit suisse, flan...
 - ✓ Fruits frais
 - ✓ Compote ou fruits au sirop
 - ✓ Jus de fruits
- L'allotissement
- La livraison
- Les serviettes et bavoirs



Une à deux fois par mois, des goûters en conditionnement collectifs sont proposés aux enfants.

1 488 goûters spécifiques, dits « sport » sont livrés à l'école P. Langevin pour des enfants ayant des activités sportives au gymnase proche de cette école.

Depuis juillet 2013, nous proposons **des produits laitiers en provenance d'une laiterie artisanale de Dordogne – La laiterie Péchalou**, au minimum une fois par semaine, soit issus de l'Agriculture Biologique, soit de la production conventionnelle.

2.4 Les repas à thème et les séances d'éducation nutritionnelle (Cf Bilan d'éducation nutritionnelle – Annexe n°1)

2015 : Nos voisins européens

A. Les repas à thème

Le thème est choisi lors de la dernière commission de restauration de l'année scolaire précédente par l'ensemble des partenaires constituant cette assemblée : élue chargée de la restauration, responsable de la restauration, représentants des parents d'élèves, des directeurs d'école et des animateurs.

Depuis plusieurs années, les repas thématiques sont consommés durant une semaine, ce qui permet en amont de distribuer aux enseignants intéressés, un kit

d'animation sur le thème. Ce dernier est élaboré par la diététicienne et comprend des informations pédagogiques sur le sujet, des jeux et des affiches.

Cette année nous avons proposé des menus comportant des spécialités de nos voisins européens.

9 octobre 2014

Les spécialités culinaires espagnoles

Les tapas sont des amuse-bouche très colorés que l'on consomme en plusieurs petits plats lors de l'aperitif.

La tortilla de patates est une omelette épaisse garnie de pommes de terre et parfois d'aubergines. Elle se déguste tiède.

La paella est un plat à base de riz. Il existe de très nombreuses recettes selon les régions d'Espagne : poulet, poissons, crustacés, chorizo...

La charcuterie fait partie intégrante de la gastronomie espagnole : chorizo, jambon cru, lomo (fillet mignon de porc mariné)...

Les churros sont des pâtisseries de forme longue très appréciées des Espagnols. Vendues dans les churrerías (petites boulangeries), elles sont constituées de pâte frite et sucrée.

25 mars 2015

Les spécialités culinaires portugaises

Le bife à portugais est un steak recouvert d'une tranche de bacon et parfois d'un œuf. Il est généralement accompagné de pommes de terre.

Le caldo verde est une soupe au chou vert consommée en guise d'entrée ou de diner. Elle se consomme souvent accompagnée de chorizo et de pain.

Le riz aux fruits de mer fait partie des 7 merveilles de la gastronomie de Portugal. Le riz est cuit dans le bouillon de cuisson des fruits de mer (crevettes, langoustes, homard, palourdes, crabs, moules, coquilles) le tout étant généralement assaisonné avec de la tomate, de l'ail, de l'huile d'olive et des légumes.

Le cozido à portugais : On l'appelle le pot au feu à la portugaise. Il est composé de chorizo, bœuf, porc (poitrine, oreilles, pieds), bœuf, chou et divers autres légumes.

Les pastéis de nata sont des petits flans réalisés à base de jaunes d'œuf, de sucre et de lait. Avant de les déguster, il est coutume de les saupoudrer de cannelle et/ou de sucre glace.

Les spécialités culinaires allemandes

Le Brezel est un pain en forme de nœud et recouvert d'éclats de gros sel. À l'origine, ce mets était consommé dans les monastères pendant le Carême.

La Choucroute est un plat composé de chou fermenté dans du sel et accompagné de charcuteries. Il existe de nombreuses variétés de choucroutes selon l'accompagnement du chou.

Le Currywurst est une spécialité berlinoise composée de saucisse frite coupée en morceaux. Celle-ci est saupoudrée et est garnie de ketchup de sauce piquante dans du pain ou accompagnée de frites.

Le Strudel est une pâtisserie parfumée à la cannelle composée de plusieurs couches de pâte en forme d'anneau. Elle est souvent garnie de pommes et fruits secs.

17 novembre 2014

Les spécialités culinaires italiennes

La salade caprese est composée de tomates, mozzarella, basilic et d'un filet d'huile d'olive.

La pizza est constituée de pâte à pain et coulis de tomate, auxquels on peut ajouter de nombreux ingrédients : fromage, charcuteries...

Le carpaccio est une préparation de bœuf cru coupé en tranches très fines, assaisonné d'huile d'olive, de jus de citron, de sel, de poivre et parsemé de copeaux de parmesan.

Le risotto est un plat réalisé à partir de riz rond. Celui-ci absorbe facilement les liquides et donne au plat un aspect crémeux.

Le Panna Cotta est un dessert fabriqué avec de la crème cuite, du sucre et de la gélatine. Elle est souvent accompagnée d'un coulis de fruits rouges.

Le Tiramisu est un dessert composé de bûchettes ou biscuits à la cuillère, de crème de mascarpone, de café et saupoudré de cacao en poudre.

21 mai 2015

Les spécialités culinaires belges

Les moules frites : il existe de nombreuses façons d'assaisonner les moules : à la marinière, à la crème, au curry, au bleu, à la tomate...

La friandise (ou friandelle) est une préparation à base de viande en forme de saucisse poêlée, d'une quinzaine de centimètres de long qui est servie dans les friteries.

Le Waterzooï est un plat complet de poulet ou de poisson, cuit dans un bouillon avec des légumes (carottes, céleri, poireaux) et de la pomme de terre. L'ensemble est servi saupoudré de bouillon lié à de la crème.

Le Stoop est un plat populaire et simple. Il est composé d'une pâte de pommes de terre mélangée avec un ou plusieurs légumes (légumes, carottes, poireaux, endives, petits pois ou choux, atomatisés de thym et laurier).

Les Speculoos sont des biscuits traditionnellement en forme de Saint Nicolas, consommés lors de la Fête de Saint Nicolas (le 6 décembre) en Belgique. Ces biscuits parfumés à la cannelle ont une texture granuleuse et une couleur brune.

La gaufre bruxelloise est une gaufre aux bords arrondis et qui contient généralement 24 trous. Du sucre perlé (sans gluten) est incorporé dans la pâte.

30 janvier 2015

Les spécialités culinaires du Royaume-Uni

Le fish and chips est un plat composé de poissons blancs et de pommes de terre frites. Il est servi dans les chippies (restaurants spécialisés). Traditionnellement, ce plat est servi dans un journal en papier journal.

Les pies sont des gâteaux de biscuits ou charcuteries qui peuvent être garnis de multiples façons : viande, poisson, légumes, légumes, viande, légumes, pommes de terre et légumes : steak and kidney pie, ou un poisson grillé et la crème : fish and cheese pie.

Le yorkshire pudding est une préparation à base de farine, lait, œuf et sel. Il est souvent servi en accompagnement des viandes et est imbibé de sauce.

La trifle est un dessert anglais composé de plusieurs couches : gâteau, saucisses aux fruits, un soup de fruits, fruits, crème anglaise et crème fouettée.

23 juillet 2016

Plusieurs affiches ont été réalisées pour décorer les murs de tous les restaurants scolaires, dont l'ensemble est présenté dans l'annexe du bilan technique et financier.

Tous les enfants scolarisés à Villejuif, soit environ 5 700 jeunes, ont reçu en cadeau :

- Un petit porte-clés lumineux représentant la France et ses voisins européens.



B. Les séances d'éducation nutritionnelle

2015 : 204 séances réalisées

En classe

Selon le catalogue d'animations et les demandes faites par les professeurs des écoles, les diététiciennes se rendent dans chaque classe afin de dispenser les 200 animations demandées au contrat, à environ **5 500** enfants scolarisés, des notions à propos d'une alimentation équilibrée. Divers thèmes sont abordés en fonction du niveau des classes (Exemple : équilibre alimentaire pour les CM) . La demande faite par les enseignants augmente chaque année, du fait de la qualité des sujets abordés et des prestations, cette année, il y a eu **626 demandes**.

La satisfaction des enseignants est appréciée à l'aide d'un questionnaire d'évaluation, en fin de séance et révèle toutes animations confondues une note moyenne de **9.42/10**.

Le catalogue des animations d'éducation nutritionnelle comprend :

- Les groupes d'aliments
- L'équilibre alimentaire
- Les macronutriments
- Les micronutriments
- La digestion
- Les emballages alimentaires
- Les 5 sens
- Les légumes
- Les fruits
- Les produits laitiers
- Les épices et herbes aromatiques
- Le pain
- Atelier pâtisserie
- Les aliments « BIO »
- Le petit déjeuner
- Les fruits et légumes de saisons

A l'Accueil de Loisirs

Une diététicienne a dispensé 9 séances (pour 10 demandées dans la D.S.P) de 3 h auprès des enfants fréquentant les Accueil de Loisirs, sur le thème du « Petit Déjeuner et ses bienfaits ». Cette animation se décompose en trois parties :

- ✓ Une explication de 30 minutes sur la nécessité de prendre un petit déjeuner et sur sa composition
- ✓ Un vrai petit déjeuner pris avec les enfants à partir de denrées alimentaires que nous livrons
- ✓ Une séance de jeux (coloriage, mots croisés,...)

Durant la pause méridienne

Cette animation est réalisée par une intervenante spécialisée dans le développement durable, le gaspillage.... Pour l'année scolaire 2015 – 2016. Et pour 7 écoles – R. Lebon, J. Curie, M. Robespierre, J. Vilar, H. Wallon, P. Langevin et Hautes-Bruyères dont les enfants sont motivés par le sujet. En effet, chaque groupe de 12 enfants a bénéficié de 3 séances qui ont portées sur :

- ✓ Le gaspillage alimentaire, késako ?
- ✓ Opération Non au gaspillage de l'eau »
- ✓ Préparation de l'événement Disco Soupe



Le 25 mai 2016, les 80 enfants concernés par les animations précédentes récupéreront les fruits et les légumes invendus du marché du centre-ville de Villejuif afin d'apprendre à les valoriser en salade, brochettes, soupe... et donc à ne pas les jeter. Cet événement qui se déroulera à la M.P.T G. Philippe en partenariat avec le Service de la Restauration se passera en musique et s'appelle **Disco Soupe**.

2.5 La formation des agents communaux d'office et d'encadrement de la restauration

« Le délégataire assure la formation à l'attention des agents municipaux affectés dans les offices scolaires ainsi que des personnes chargées de l'encadrement des enfants sur le temps de la restauration scolaire. A ce titre, le délégataire devra assurer un volume d'heures entre 450h et 650h par an » - Extrait de la D.S.P.

**2015 : 24 séances de formations dispensées
145 Agents formés
656 heures**

A. La formation des agents de restauration (Cf le Bilan des formation technique – Annexe 2)

- La formation : Maîtrise des bonnes pratiques de la profession dans la gestion d'un office de remise en température – Théorie et pratique niveau des offices.

	Formation Théorique	Formation Pratique
Nombre de stagiaires	10	85
Nombre d'heures/ stagiaire	7	4
Nombre d'heures total	70	336

- La formation : Maîtrise des bonnes pratiques de la profession dans la gestion d'un office de remise en température – Responsable d'office

Nombre de stagiaires	19
Nombre d'heures/ stagiaire	4
Nombre d'heures total	76

- La formation : Gestes et Postures

Nombre de stagiaires	23
Nombre d'heures/ stagiaire	6
Nombre d'heures total	161



A. La formation des agents d’encadrement de la restauration (Cf le bilan des formations techniques – Annexe n° 2)

- La formation : Alimentation de l’enfant

Nombre de stagiaires	8
Nombre d’heures/ stagiaire	2
Nombre d’heures total	16

2.6 La gestion technique

2015 : 163 interventions réalisées

A. L’entretien et le renouvellement du matériel

Cette partie du contrat porte sur les 18 offices élémentaires et maternels et nécessite un poste à temps plein et l’intervention de plusieurs entreprises spécialisées dans chaque domaine : la maintenance des matériels en froid, de remise en température, de laverie, d’aspiration. Le suivi et l’entretien régulier expliquent le peu d’interventions annuelles – Deux entretiens semestriels pour tous les matériels ont été effectués, respectivement en mai et en octobre 2015 et deux entretiens annuels des hottes en mars et en octobre 2015.

Sur les 163 interventions réalisées sur demande, 47 d’entre elles ont donné lieu à des changements de pièces.

En 2015, nous avons été amenés à remplacer :

- 4 armoires froides 700 l (Offices : J. Curie Elém., P. Langevin Mat., H. Wallon Elém., F. Pelloutier)
- 1 armoire froide 1 300 l (Office : L. Pasteur Mat.)
- 2 fours (Office : H. Wallon Elém.)
- 3 lave-linges (Offices maternels : Htes-Bruyères, J. Curie, H. Wallon)
- 5 sèche-linges (Offices maternels : Hautes-Bruyères, J. Curie, K. Marx, L. Pasteur, M. Robespierre)

La maintenance comprend,

- L’entretien et le changement des matériels à renouveler des offices
 - ✓ Armoires et chambres froides
 - ✓ Fours de remise en température
 - ✓ Plaques électriques
 - ✓ Lave-vaisselle, adoucisseurs d’eau
 - ✓ Lave et sèche linges
 - ✓ Hottes
- La fourniture des produits lessiviels
- La fourniture et l’entretien des vêtements de travail
- La fourniture de chaussures de sécurité
- La fourniture des charlottes et des gants jetables
- La fourniture de la vaisselle
- L’entretien de la plate-forme et du

Les **délais d'intervention** lors de dépannages sont les suivants :

- En cas de panne, intervention du réparateur dans les 24 h
- Réparation des lave-linges et sèche-linges en 1 semaine maximum
- Réparation des autres matériels en 5 jours ouvrés

Si les délais sont dépassés, un matériel de dépannage est installé en attendant. Les usagers seront avertis des pannes à l'aide d'un affichage adéquat.

Un plan pluriannuel de renouvellement des matériels a été mis en place dès juillet 2013 en concertation avec la ville et a donné lieu en 2015 au changement de matériels ci-dessus.

B. Les vêtements de travail

Chaque agent de restauration est doté de **11 blouses blanches** pour assurer dans des conditions d'hygiène optimales la restauration des enfants. A ces tenues s'ajoutent **11 pantalons pour les agents** qui le souhaitent, soit 43 porteurs, alors que dans le contrat la demande est de **5 pantalons** par agents et par semaine. Ces tenues complètes sont lavées de manière hebdomadaire.

Mais également :

- une paire de chaussures de sécurité de couleur blanche renouvelée une fois par an,
- des bottes, renouvellement une fois par an,
- des gants et des masques (selon la nécessité du service),
- des lunettes de protection pour le nettoyage des fours : une paire de lunettes par office,
- des charlottes à usage unique (1 charlotte par personne et par jour).

C. Les matériels jetables

Des serviettes jetables (4 plis / format 30x40) sont livrées mensuellement pour chaque repas chauds, goûters et pique-nique livrés.

Des bavoirs destinés aux enfants des écoles maternelles sont livrés en nombre suffisant afin que chaque enfant dispose de deux bavoirs pour l'année scolaire. Chaque début d'année scolaire, à la demande des Responsables d'Office, les bavoirs usagés sont remplacés. Les bavoirs sont entretenus par les agents à l'aide des lave-linges et sèche-linges.

En moyenne, cela représente entre 2 500 et 3 000 bavoirs par année scolaire.

Des produits dits « jetables » sont recyclables et livrés si besoin :

- assiettes (petit et grand modèle)
- gobelets



- couverts
- bols à soupe
- sachets couverts.

D. Les matériels nécessaires au contrôle de l'hygiène

Les sondes nécessaires à la prise de température des denrées, les lingettes désinfectantes ainsi que les blocs de papier feuille à feuille d'essuie-mains jetables sont fournis tous les deux mois, en fonction des besoins identifiés par la ville.

Chaque armoire froide est dotée d'un thermomètre.

E. Les produits lessiviels et d'entretien pour les offices

Chaque office reçoit les produits lessiviels et d'entretien :

- produits lessiviels de lavage, de rinçage, et de séchage nécessaires aux lave-vaisselles et lessives pour lave-linge,
- produits de trempage, avant passage en machine à laver la vaisselle,
- produits d'entretien des sols (nettoyant, désinfectant),
- produits pour le matériel inox,
- savon bactéricide et distributeur,
- lessive pour les machines à laver le linge (dans les offices maternels),
- sel adoucisseur.

Un planning de nettoyage est installé dans chaque zone de l'office.

F. Le petit matériel de restauration

Chaque office reçoit tous les deux mois une livraison de matériels nécessaires au bon fonctionnement de la restauration et selon une commande établie par le responsable d'office. Cette livraison comprend :

- Vaisselle (assiette, couverts, verres....)
- Platerie
- Matériel de débarrassage

2.7 L'assistance technique

Lors de la rénovation ou la construction d'office et de salles de restaurants, nous apportons notre compétence en matière de maîtrise de la réglementation, d'ergonomie et connaissance du travail des agents d'office afin de participer à la réalisation de locaux le mieux adaptés aux besoins de la restauration scolaire.

Nous avons participé activement au travail préparatoire de la future école « des Réservoirs » (proposition d'organisation, participation à de nombreuses réunions...)



2.8 La facturation aux familles

2015 : 32 282 factures envoyées

- Actuellement, cinq moyens de paiements sont à la disposition des familles :

- Espèce
- Chèque
- Carte Bleue
- Le prélèvement automatique
- Télépaiement

La facturation aux familles comprend,

- Un poste à temps plein
- L'aménagement d'une zone spécifique
- Un poste informatique
- Un terminal de carte bleue
- 3 200 factures envoyées chaque mois
- La gestion des impayés

En 2015, les familles ont réglé leurs factures pour :

- 30 % par prélèvement automatique
- 32 % par chèque
- 27 % par télépaiement sur le Site de la Ville de Villejuif
- 11 % par numéraire et la carte bancaire.

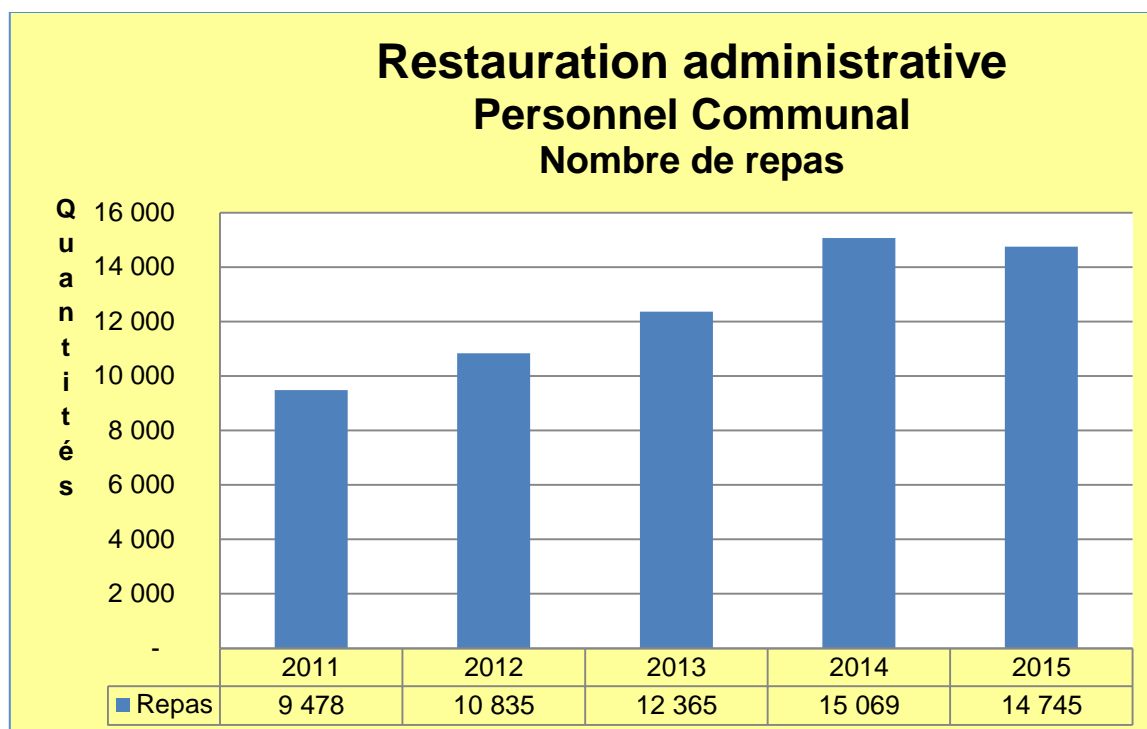
L'accueil aux familles est ouvert :

- Lundi de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h
- Mercredi de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h
- Vendredi de 14h30 à 16h30

2.9 La restauration administrative

En 2015, 64 464 repas ont été consommés dans le self restaurant. Le nombre de repas servis au personnel municipal est stable.

La fréquentation de la clientèle privée est légèrement en baisse (salariés des entreprises voisines).



3. Les autres clients

3.1 Les repas au C.C.A.S

**2015 : 34 748 repas
2 240 collations**

Ce contrat a débuté le 1^{er} janvier 2013 et fait suite à un Marché Public réalisé par le Centre Communal d’Action Social. Ce contrat comprend :

- La diététicienne réalise des **menus adaptés au goût des personnes âgées**, pour la semaine entière du lundi au dimanche et répondant aux recommandations du G.E.M.R.C.N.
- Les effectifs sont transmis par le service de retraités une fois par semaine et révisés plusieurs fois par jour en fonction des départs et des retours à la maison des anciens.

- Après avoir été cuisinés, les repas sont livrés **en sachet kraft individuel** et contrôlés, puis stockés, répartis et mis à disposition des personnels de livraison du service des retraités qui effectuent le portage aux domiciles des anciens. Les repas consommés les jeudis et vendredis sont livrés le jeudi, alors que ceux du samedi et du dimanche sont déposés chez les personnes âgées le vendredi.
- Du mois de novembre au mois de mars, nous proposons également **un complément de repas ou collation** pour le soir qui se compose d'un potage et du produit laitier. Le tout est livré en sac kraft individuel.

Le repas comprend

- La réalisation des menus
- Les denrées alimentaires non cuisinées
- Le personnel de cuisine
- Le stockage
- Le pain
- Les emballages
- La répartition

3.2 La crèche municipale

- La commande est passée par téléphone, par le cuisinier.
- Toutes les 2 semaines, une livraison est effectuée en fruits et en légumes à destination de la crèche municipale, Robert Lebon.



3.3 La prestation de la Commune de Champs sur Marne

La diététicienne a en charge pour cette commune les points suivants :

- élaborer les menus des repas, des repas à thème et des goûters pour la restauration scolaire en collaboration avec le prestataire selon les recommandations du GEMRCN
- élaborer les menus et goûters des crèches, les demandes du service petite enfance de la mairie et de l'évolution de l'enfant au fur et à mesure de l'année en collaboration avec le prestataire
- assister aux commissions restauration tous les 2 mois et établir les comptes rendus.
- transmettre à la mairie les fiches techniques correspondantes aux menus du mois. Ces fiches techniques lui seront envoyées par le prestataire au fur et à mesure de l'élaboration des menus
- suivre la prestation journalière en assurant des passages fréquents sur les restaurants scolaires (2 à 3 visites par semaine)
- suite aux visites des restaurants scolaires, élaborer un compte rendu mensuel transmis à la mairie



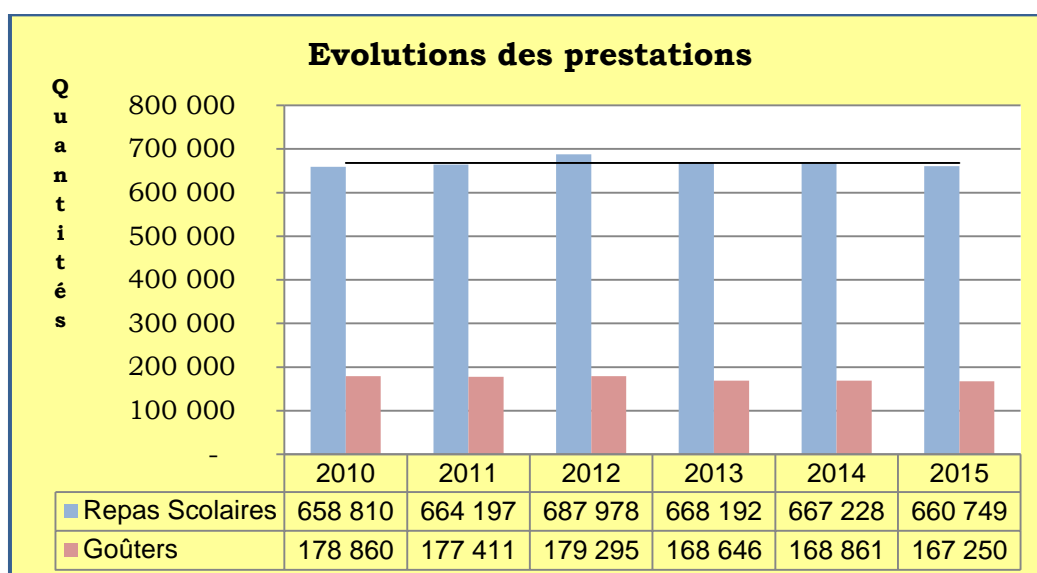
- assurer la formation des animateurs sur les kits d’animations
- assurer des interventions diététiques en direction des parents utilisateurs des services des crèches
- former les agents de restauration à la prestation et décorations des selfs, aux règles d’hygiène, de la régénération thermique et de la méthode HACCP
- organiser et mettre en place des animations avec le Service Education de Champs sur Marne :
 - ✓ Semaine du goût
 - ✓ Petits déjeuners
 - ✓ Animations calendaires
 - ✓ Repas à thème
 - ✓ Animations pédagogiques dans les classes et les Restaurants
 - ✓ Mois festifs

L’année 2015 en quelques chiffres,

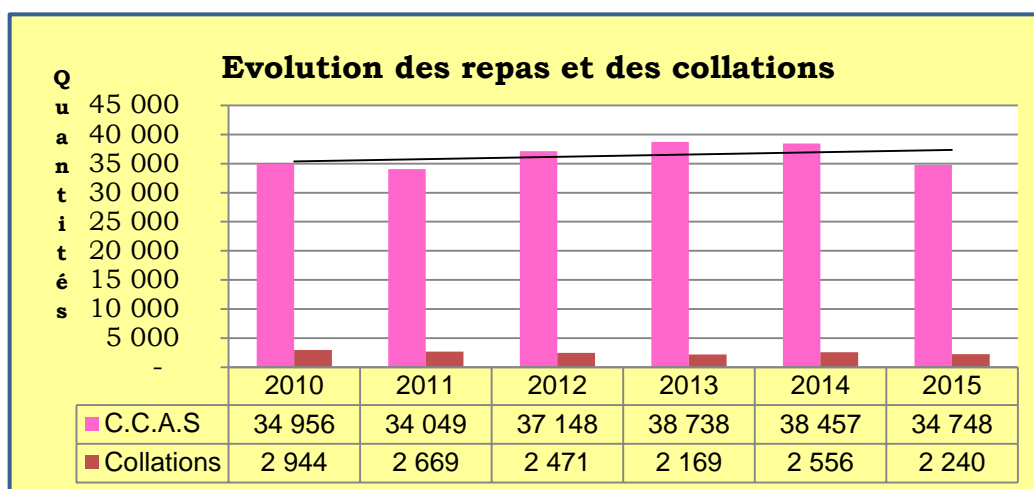
- 210 visites de restaurants scolaires
- Bilan de l’opération petit déjeuner dans les classes de CE2
- Commission de Restauration : 4 participations à cette Commission
- Le thème de la semaine du goût : « Nos proches voisins européens – Belgique, Allemagne, Espagne, Italie, Royaume-Uni » et France.

4. Les évolutions, en graphiques...

4.1 La restauration scolaire



4.2 La restauration privée



5. La qualité et le système de management

Qu'est-ce que la certification ISO 9001 :2015 ?

- La certification **ISO 9001** est un modèle d'organisation et de gestion destiné à garantir que le système de management mis en place est axé sur la **satisfaction du client**. C'est avant tout un **outil d'amélioration continue** de la prestation **et d'écoute** des usagers et partenaires.

Comment est appliquée la norme ISO 9001 :2015 à la SEMGEST ?

- Le département « Les Gourmands » était certifié depuis janvier 2006 selon la norme ISO 9001 : 2015 pour le domaine d'application suivant :

« Elaboration des menus et fourniture en sous-traitance de repas par liaison froide et de goûters. Organisation de séances d'éducation nutritionnelle à destination des enfants et de formations à destination des personnels des offices de restauration. Fourniture des offices de restauration en matériel divers. Assistance technique dans le cas de construction ou de rénovation des offices et salles de restaurant. Prestation de conseil auprès des collectivités locales. »



→A la vue des excellents résultats obtenus par les équipes lors des audits de contrôle et à la maturité du projet, **la SEMGEST n'a plus besoin aujourd'hui de l'appui continu d'un organisme extérieur pour fixer et atteindre les objectifs du service « Les Gourmands »**. Aussi, dans un souci d'efficacité et d'amélioration, la direction a décidé de ne plus faire renouveler le certificat ISO 9001, libérant ainsi l'entreprise de quelques formalités administratives.



Le système qualité est indissociable de l'activité quotidienne et est une priorité de la direction dans l'organisation du service. Le système qualité est donc maintenu indépendamment de l'arrêt de la certification. Il continue à évoluer en fonction des besoins du service.

Les objectifs qualités sont contrôlés par la mesure des indicateurs qualité et par la réalisation d'audits menés en interne. L'ensemble des contrôles quotidiens, des méthodes de sécurité sanitaire et de management utilisés jusqu'ici restent inchangés.

→La continuité de service est ainsi assurée auprès du client avec le même souci d'efficacité.

Quels sont les intérêts supplémentaires d'un système qualité ?

- ▶ **Une meilleure prise en compte des attentes des clients**
- ▶ **La valorisation des efforts du personnel**
- ▶ **Un service rendu plus performant**
- ▶ **Une diminution des coûts** liés à la non-qualité (erreurs, oublis, réclamations...)
- ▶ **L'amélioration continue** du système mis en place (**modernisation...**)
- ▶ L'engagement de la Direction notamment pour **le respect de la réglementation.**
- ▶ **La planification d'actions** sur du long terme (créations d'outils de gestion, de communication et de formations, planification des investissements matériels ...).

En quoi consiste le système qualité à la SEMGEST ?

- La SEMGEST a établi, documenté, mis en œuvre et entretient un Système de Management de la Qualité dans le but d'apporter toute satisfaction et garantie à sa clientèle en ce qui concerne les repas et les services offerts. Ce système est complété par la démarche H.A.C.C.P. et les règlements européens 852/2004, 853/2004 et 854/2004 du 29 avril 2004.
- Ce système est dynamique, évolutif et toujours orienté vers la recherche permanente d'amélioration continue lui permettant de mieux répondre aux besoins des clients.

- Pour manager ce système, le Directeur Général, le Responsable Restauration Collective et le Responsable Qualité utilisent les outils suivants :

- ✓ Manuel qualité
- ✓ Procédures internes et réglementaires
- ✓ Enregistrements
- ✓ Modes opératoires, instructions
- ✓ Audits internes réalisés par le Responsable Qualité et toute autre personne formée
- ✓ Audits externes par un organisme indépendant
- ✓ Revues de Processus
- ✓ Réunions mensuelles
- ✓ Réponse aux réclamations
- ✓ Suivi des indicateurs qualité

Les coûts liés à la qualité :

- Un poste de responsable Qualité à temps plein
- Un contrat d'assistance et de conseils
- Un contrat de veille réglementaire et législative
- Un contrat de suivi des matériels d'un point de vue métrologique
- Un contrat d'analyses microbiologiques

- Nos objectifs :

Ils sont définis en fonction de la politique qualité, impulsée par la Direction lors des revues de processus, puis suivis et analysés par le Responsable Qualité.

- Notre politique actuelle est la suivante :
 - ✓ Valoriser la plus-value du service de la restauration collective, par un suivi de ses performances et un choix rigoureux des fournisseurs.
 - ✓ Communiquer régulièrement et en toute transparence auprès des bénéficiaires

La gestion de crise

Depuis toujours, afin de se préserver d'éventuels problèmes sanitaires, la SEMGEST applique une procédure de gestion de crise très stricte. Cela permet de prévenir ou maîtriser les crises sanitaires.

En cas d'évènement tels que suspicion d'intoxication alimentaire, crise sanitaire nationale (Viande de cheval, Bisphénol A...), la Direction, appuyée par ses collaborateurs ouvre une cellule de crise.

Cette cellule de crise généralement composée de la Responsable de la Restauration Collective et de la Responsable Qualité applique la procédure de gestion de crise et communique en toute transparence auprès des convives.

La SEMGEST tient à disposition du Service de la Restauration de la Ville et aux organismes publics de contrôles (DDPP*) l'ensemble des enregistrements de traçabilité.

La procédure de « Gestion de Crise » de la Semgest a été transmise à la Ville de Villejuif.

**Direction Départementale de la Protection des Populations.*

6. Rapport financier – Exercice 2015

COMPTES DE RESULTAT- Restauration Collective 2015				Année 2014		
	Gourmands	Musardière	Structure	Global	Global	Ecart
Repas, goûters (dont participation familles)	4 132 687			4 132 687	4 101 826	30 861
Particip.Ville repas personnel communal		82 196		82 196	90 335	-8 139
Autres produits	10 311			10 311	29 426	-19 115
Total Ville	4 142 998	82 196		4 225 194	4 221 587	3 607
Prestations externes	101 070			101 070	89 847	11 223
CCAS	171 429			171 429	187 665	-16 236
Repas restaur.Musardière		541 005		541 005	547 053	-6 048
Produits divers	3 630	1 761		5 391	14 451	-9 060
Total privé	276 129	542 766		818 895	839 016	-20 121
Total Produits Ville+Privé	4 419 127	624 962		5 044 089	5 060 603	-16 514
Produits divers et exceptionnels	14 105	6 373		20 478	28 622	-8 144
Total produits	4 433 232	631 335		5 064 567	5 089 225	-24 658
Coût alimentaire	2 079 641	207 249		2 286 890	2 338 074	-51 184
Achats formations offices	10 944			10 944	27 914	-16 970
Achats animations Villejuif	17 412			17 412	22 765	-5 353
Ach animations extérieures	5 062			5 062	7 394	-2 332
Affermage versé à la Ville			40 000	40 000	40 000	0
Redev.frais de contrôle versée à la ville			11 000	11 000	11 000	0
Redevance d'usage versée à la Ville		14 159		14 159	14 497	-338
Total charges	2 113 059	221 408	51 000	2 385 467	2 461 644	-76 177
Marge Brute	2 320 173	409 927	-51 000	2 679 100	2 627 581	51 519
Frais de Personnel			967 223	967 223	982 786	-15 563
Intérim			20 488	20 488	25 111	-4 623
Frais Transport			45 014	45 014	51 701	-6 687
Frais Généraux			450 636	450 636	477 423	-26 787
impôts et taxes			14 897	14 897	14 679	218
Amortissements (dont caducité)			73 390	73 390	61 478	11 912
Provision créances douteuses			45 932	45 932	36 955	8 977
Charges Exceptionnelles			1 007	1 007	0	1 007
Total frais de fonctionnement			1 618 587	1 618 587	1 650 133	-31 546
Résultat avant frais siège	2 320 173	409 927	-1 669 587	1 060 513	977 448	83 065
Frais de Siège				-503 635	-589 919	86 284
Résultat Restauration collective				556 878	387 529	169 349