

**RELEVÉ DES DÉCISIONS
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES MENUS
DU 28 NOVEMBRE 2017**

PREAMBULE

La commission départementale des menus s'est réunie le mardi 28 novembre 2017 sur le site du collège Georges Pompidou à Courbevoie.

Après avoir procédé à un tour de table de présentation, étaient présents :

Département :

Monsieur Blanc, chef du service restauration scolaire ;
Madame Pinquier, directrice associée du cabinet Agriate conseil ;
Monsieur Antoine, diététicien du cabinet Agriate conseil ;
Monsieur Grosbois, contrôleur de restauration.

Représentants des établissements :

Madame De Craene, principale du collège Lakanal de Colombes ;
Madame Bonnet, gestionnaire du collège Pompidou de Courbevoie ;
Madame Medina, gestionnaire du collège Fournier de Clamart ;
Monsieur Kaminska, gestionnaire du collège Camus de Bois-Colombes ;
Madame Zamoum, assistante de gestion du collège Pompidou de Courbevoie ;
Madame Leproust, gestionnaire du Lycée La Folie Saint-James de Neuilly.

Représentants des parents d'élèves :

Madame Bennacer, représentante départementale parents d'élèves FCPE, collège Lakanal de Colombes ;
Madame Agamis, représentante départementale parents d'élèves AAPEELA, collège Furet d'Antony ;
Monsieur Broage, représentant départemental parents d'élèves FCPE, collège Béjart de Meudon-la-Forêt ;
Madame Gross, représentante départementale parents d'élèves FCPE, collège Maison Blanche de Clamart ;
Monsieur Lebrun, représentant départemental parents d'élèves FCPE, collège Pompidou de Courbevoie ;
Monsieur Carrat, représentant départemental parents d'élèves FCPE, collège Pompidou de Courbevoie ;
Madame Vasnier, représentante départementale parents d'élèves FCPE, collège Paul Bert de Malakoff.

Société Elios :

Monsieur Allard, directeur fidélisation et développement ;
Monsieur Tronel, directeur de l'atelier culinaire de Fresnes ;
Madame Pochot, responsable de secteur ;
Madame Lopes, directrice service clients ;
Monsieur Belot, directeur service clients ;
Madame Guymard, responsable service clients ;
Madame Reus, responsable service clients ;
Madame Djaouzi, diététicienne.

Collégiens :

2 représentants du collège Pompidou

La séance est ouverte à 10h10.

En introduction, Monsieur Blanc remercie la direction du collège Pompidou d'accueillir la commission des menus dans son établissement.

Monsieur Blanc rappelle l'ordre du jour :

- Informations générales ;
- Tour de table sur la période écoulée ;
- Validation des menus de janvier-février 2018.

Informations générales :

Une restitution de l'enquête de satisfaction est effectuée en séance. Cette enquête réalisée en face à face par l'institut BVA est basée sur un échantillon représentatif de collégiens en fonction du mode de gestion, du niveau de classe, du nombre de demi-pensionnaire, de la catégorie socio-professionnelle de l'établissement...).

L'enquête s'est déroulée fin avril – début mai 2017 sur un panel de 30 collèges représentant 711 collégiens. Les questions étaient majoritairement identiques à celles posées lors de l'enquête précédente réalisée en 2015.

Pour rappel, 88 collèges sont gérés par le Département en matière de restauration dont 56 en délégation de service public et 32 desservis par les 2 unités cuisines centrales de production de Rueil-Malmaison et Boulogne-Billancourt.

Le niveau de fréquentation à la demi-pension varie en fonction de la situation géographique des collèges (de 25 à 90%).

Principaux enseignements :

- le taux de satisfaction est variable en fonction des tranches d'âge (les 6^{ème}-5^{ème} apprécient en plus grande majorité les plats proposés par rapport aux 4^{ème}-3^{ème}) ;
- difficulté à maintenir le même niveau de satisfaction jusqu'à la fin de service ;
- difficulté à maintenir le même grammage sur tout le service (en particulier sur les collèges servis par Elior) ;
- les principales attentes concernent le plat principal (goût et présentation) ;
- la propreté des couverts et verres doit encore progresser ;
- la perception des temps d'attente est trop longue.

Les parents d'élèves souhaitent le maintien des assiettes témoins même si l'intérêt pour les collégiens reste limité pour la détermination du choix du plat.

Elior présente le plan de progrès mis en place suite à l'analyse des résultats de l'enquête BVA.

Les principales actions concernent :

Le niveau des quantités livrées et servies :

- amélioration des procédures et des contrôles au niveau de la logistique;
- revoir la procédure des repas ATM (atmosphère modifiée) en fonction de l'instabilité des effectifs sur les collèges;
- élaboration d'un outil prédictif avec une start-up (test sur 4 collèges).

La principale du collège Lakanal regrette que, en dépit du comptage régulier, il existe des ruptures entraînant la mise en œuvre de raviolis en substitution, en particulier avant les vacances d'octobre. Elior indique que la situation est stabilisée depuis novembre et que le mois d'octobre a connu deux journées de grève nationale impactant le service de restauration. Une vigilance doit être portée sur ce point.

Elior confirme également une amélioration de la qualité des rapports et des transmissions d'information avec les collèges (Rappel : commande ferme auprès des fournisseurs à J-8 à 14 heures pour arrêter les effectifs de production).

La gestionnaire du collège Pompidou regrette de ne plus avoir accès au portail permettant la modularité des taux de prise.

Le Département précise qu'Elior a mis à disposition des collèges un portail en ligne permettant de modifier les taux de prise. Ce portail a été très peu utilisé (7 collèges sur 56) d'où la décision d'arrêter cette expérimentation qui n'a pas donnée satisfaction.

La qualité des fruits : augmentation du calibrage des fruits hors produits locaux.

Les sauces : utilisation de sauces à base de farine de riz

Les parents soulignent l'exigence de vérifier les niveaux qualitatifs intrinsèques de la viande (morceaux durs relevés). Les sauces masquant le produit sont à bannir.

Période écoulée – retours d'expérience :

Un tour de table est effectué sur les remontées et remarques des représentants de parents d'élèves, chefs d'établissement et gestionnaires membres de la commission.

Les élèves, parents d'élèves, gestionnaires et chefs d'établissements font état des observations suivantes :

- Les desserts sont bien perçus, les saucisses sont grasses mais goûteuse et l'amabilité du personnel variable (spécifiquement envers les élèves de 6ème) ;
- La consistance et le goût de certaines sauces sont à revoir. Il est évoqué une baisse de la fréquentation comme liée à la baisse de qualité. Le Département constate une augmentation des inscriptions à la restauration passant de 18 500 à 19 500 demi-pensionnaires à périmètre constant de collèges ;
- Lors des changements de menus, les collèges souhaiteraient être informés au préalable ;
- La viande n'est pas assez tendre et la cuisson des légumes trop croquante ;
- La semoule est trop sèche et le hachis Parmentier du 16/11 était trop liquide. Il est précisé qu'un bouillon de légumes est toujours associé à la semoule. Sa mise en œuvre doit être vérifiée. Elior va revoir sa recette du hachis Parmentier ;
- Le repas montagnard a été diversement apprécié. Le gratin campagnard végétarien a été peu consommé du fait d'une discordance entre l'affichage et l'apparence du plat. En revanche, le saucisson et le gâteau ont été appréciés ;
- De manière générale, les collégiens présents apprécient les pommes rissolées, les saucisses, les pavés fromager mais ne consomment pas les pommes de terre vapeur. La viande de bœuf et les cuisses de poulet sont dures et sèches et il manque l'assaisonnement en salade verte. Ils regrettent également que le tri sélectif ne soit pas forcément respecté par tous leurs camarades.
- L'assaisonnement des plats est à améliorer sur les féculents et les légumes.
- Enfin, les fins de service peuvent être compliquées avec des choix moindres, une température des plats en baisse et un service trop long.

Dans la mesure du possible, certains collèges souhaiteraient une remise en place du taux de prise différencié par collège. Elior va étudier la demande pour les quatre collèges représentés en commission.

Elior prend note des remontées et doit mettre en place les mesures correctives adéquates.

Analyse des menus :

A la lecture des menus pour la période janvier-février 2018, la commission apporte les modifications suivantes :

- Lundi 8 janvier : les pommes vapeur sont remplacées par de la purée de pomme de terre ;
- Mardi 9 janvier : les courgettes à la tomate sont remplacées par des épinards béchamel ;
- Vendredi 12 janvier : le chou fleur est braisé au lieu de béchamel ;
- Les desserts du mardi 9 janvier et du vendredi 12 janvier sont inversés ;
- Lundi 15 janvier : le manchon de canard est remplacé par un émincé de dinde sauce forestière ;
- Jeudi 18 janvier : le chou blanc est remplacé par un potage aux légumes bio ;
- Jeudi 18 janvier : le pavé mariné au thym est du pavé de poisson ;
- Les légumes du lundi 22 janvier et du mardi 23 janvier sont inversés ;
- Vendredi 26 janvier : le moelleux chocolat coco devient un moelleux chocolat ;
- Mercredi 24 janvier et jeudi 25 janvier : les menus sont inversés. La salade verte est bio et les tortis et la jardinière de légumes sont en conventionnels ;
- Les légumes du lundi 29 janvier et du mardi 30 janvier sont inversés ;
- Vendredi 2 février: le chili sin carne est remplacé par du poisson pané
- Mardi 6 février et vendredi 9 février : les pommes rissolées et les lentilles au jus sont inversées ;
- Jeudi 15 février : le cake est dénommé cake surprise

La prochaine commission est fixée au mardi 23 janvier 2017 à 10h00. Elle se déroulera au collège Alain Fournier de Clamart.

La commission est close à 12h00 et Monsieur Blanc remercie tous les membres pour leur participation.

ooOoo