

1. NOTRE POLITIQUE NUTRITIONNELLE

1.1 Notre service nutrition

Des experts au service du bien-être et de la santé de tous

Passionnés et investis, les membres de notre service nutrition suivent très attentivement l'actualité et participent à de multiples actions autour de la nutrition.

> Le rôle de nos diététiciens et diététiciennes diplômés

Expertise et conseil :

Etablir des plans alimentaires, participer à l'élaboration des menus et contrôler régulièrement la qualité diététique des repas servis.



Information et sensibilisation :

Intervenir dans les restaurants lors de certaines animations pédagogiques, participer aux commissions de restauration et à la formation nutritionnelle des personnels.

> Des apports nutritionnels de qualité

+ Augmenter **»** Aller vers **-** Réduire

Fruits,
légumes



A chaque repas, riches en fibres, sels minéraux et vitamines, ils offrent une incroyable variété de saveur au service de votre santé.

Légumes
secs



2 par mois, riches en fibres, sels minéraux et vitamines, ils sont également une source de protéines végétales.

Céréales,
féculents



A chaque repas, selon l'appétit

Viandes,
poissons
et œufs



1 à 2 fois par jour

Produits
laitiers



3 par jour, afin de garantir un apport calcique suffisant

Matières
grasses



Limiter la consommation en proposant des huiles riches en Oméga3 et en antioxydants

Produits
sucrés



Limiter la consommation

Des programmes de recherche sur la nutrition

Nous sommes partenaires de programmes de recherche et participons régulièrement à des études ayant pour but de mieux comprendre les relations entre alimentation et santé.

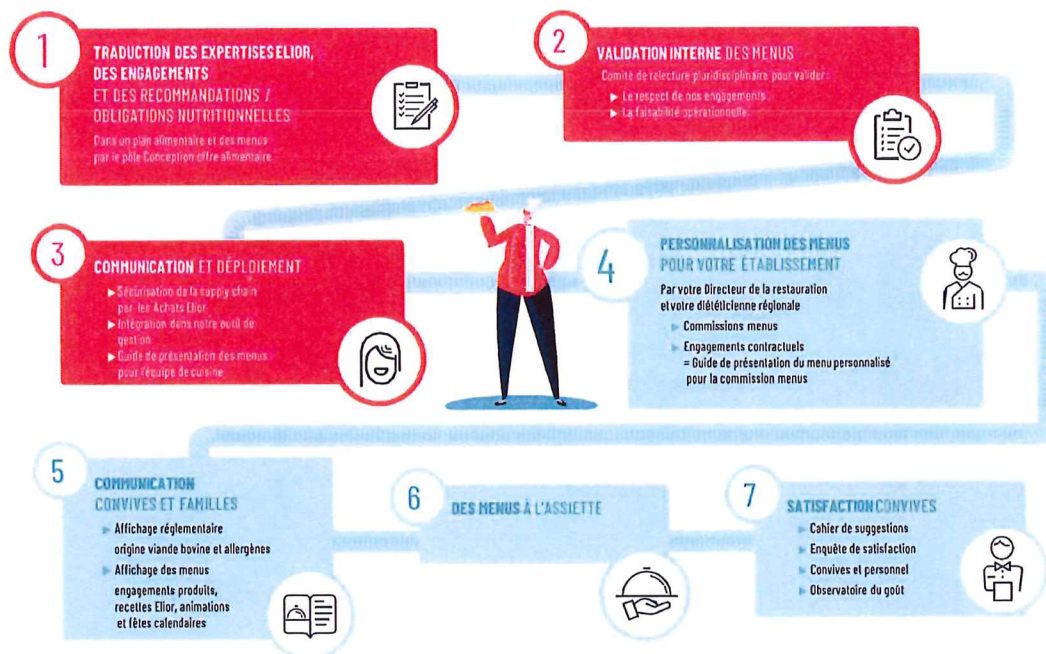


> Construire ensemble les menus de vos convives

Des menus établis régionalement par des professionnels diplômés en nutrition, dans le respect de la saisonnalité, indissociable de nos **exigences nutritionnelles et de vos attentes**.

- **Le plan alimentaire et les menus** sont élaborés par les **diététicien(ne)s d'Elior** dans le respect des textes réglementaires (arrêté du 30/09/11 du ministère de l'agriculture, loi **EGALIM**) et de votre cahier des charges. Nous tenons compte également des recommandations des experts publics (**GEM-RCN, PNNS et PNA**, Haute Autorité de Santé, avis de l'ANSES, CNA...).
- Ces piliers permettent de nous guider afin de **garantir l'équilibre alimentaire et les apports nutritionnels**.
- **Des recettes** traditionnelles, simples et variées avec des produits de qualité **respectant la saison et sélectionnés au plus près de votre territoire**.
- **La prise en compte** de l'évolution des **habitudes alimentaires** des convives.

Ces menus servent de références à nos cuisiniers et visent à respecter la fréquence d'apparition des plats et les quantités servies pour chaque type d'aliments.



1.2 Une offre dédiée à chaque convive

Pour répondre aux besoins nutritionnels spécifiques à chacun de nos convives, Elior a développé des **concepts adaptés à chaque typologie de convives**.

« 1,2,3 P'tits Plats » pour la petite enfance

L'alimentation des jeunes enfants est une **préoccupation majeure pour les parents**.

Entre 4 et 6 mois révolus, les enfants diversifient leur alimentation. Ils passent d'une alimentation qui était constituée principalement de lait à **un repas qui varie les aliments et les saveurs**.



Jusqu'à l'âge de 3 ans au moins, le lait est primordial dans la nutrition des enfants, il répond à lui seul à leurs besoins nutritionnels. **Diversifier l'alimentation des tout-petits permet surtout d'éveiller leurs papilles**. Ils découvrent de **nouveaux goûts** et acquièrent la tolérance aux aliments. Manger doit donc être avant tout un **moment de plaisir et de partage**.

Afin de proposer une **offre alimentaire spécifique à la petite enfance**, Elior a conçu les menus des crèches en partenariat avec le spécialiste de la nutrition infantile, **le Professeur Patrick TOUNIAN**, Chef du Service de Nutrition et Gastroentérologie Pédiatrique de L'Hôpital Armand-Trousseau.

Nous avons ainsi l'assurance de proposer des **repas sains, équilibrés, gouteux**, élaborés à partir de **produits de qualité et adaptés aux tout-petits**.



> Une structure alimentaire adaptée aux jeunes enfants

Valoriser le temps du repas avec des aliments **simples, variés, de qualité, de saison, bio et locaux** : tel est l'engagement d'Elior à travers sa cuisine destinée aux tout-petits. **Chaque tranche d'âge bénéficie d'attentions nutritionnelles (menus et textures) propres à son métabolisme.**

	6-12 mois	12-18 mois	> 18 mois
Hors d'œuvre			• Hors d'œuvre à base de cuités, crudités, féculents ou légumineuses en alternance
Protéine	• Plat protidique mixé servi avec un bouillon de légumes BIO	• Plat protidique haché servi nature ou avec un bouillon de légumes BIO	• Plat protidique servi nature ou avec un bouillon de légumes BIO ou avec une sauce le plus souvent
Garniture	• Purée de légumes et pommes de terre • Purée anti-diarrhéique 100% carottes	• Purée de légume et pommes de terre OU 1 à 2 fois / semaine : duo de légume et féculent (les premiers petits morceaux) • Purée anti-diarrhéique 100% carottes	• Légumes OU féculents non texturés • 1 à 2 fois / semaine, duo de légume et féculent • Purée anti-diarrhéique 100% carottes
Produit laitier		• Laitage ou fromage (à pâte molle de préférence)	
Fruit	• Cuidité (purée de fruits) • Cuidité anti-diarrhéique : Purée de pomme	• Fruit cuit ou cru ou autre dessert 1 fois/mois • Cuidité anti-diarrhéique : Purée de pomme	• Fruit cuit ou cru ou autre dessert 1 fois/mois • Cuidité anti-diarrhéique : Purée de pomme

Au goûter...

6-12 mois	12-18 mois	> 18 mois
• Lait infantile et produit laitier en option • Cuidité (purée de fruits)	• Lait infantile en option • Laitage ou fromage à pâte molle de préférence • Cuidité (purée de fruit) Ou crudité (fruit cru) • Introduction de compléments glucidiques : Pain, biscuit, pâtisserie, entremets...	• Produit laitier • Cuidité (purée de fruit) Ou crudité (fruit cru) • Introduction de compléments glucidiques : Pain, biscuit, pâtisserie, entremets...



> Des purées de légumes

Les purées représentent l'aliment principal de nos tout-petits. C'est pourquoi nous leur avons apporté une attention toute particulière. Avec nos chefs, nous avons réalisé un travail sur les recettes afin de privilégier le goût et faciliter ainsi la consommation des petits.



Nous cuisinons des purées sans lait et nous alternons les légumes afin d'offrir un maximum de variété.

- Purée de carottes
- Purée de chou-fleur
- Purée de betteraves
- Purée d'épinards
- Purée de courgettes
- Purée de brocolis
- Purée de potiron
- Purée de céleri
- Purée d'haricots verts

Conformément au GEMRCN, beurre, crème ou huiles sont rajoutés au dernier moment afin d'offrir aux jeunes enfants le calcium ou les acides gras essentiels dont ils ont besoin.

> Des sauces à base de bouillon maison cuisinés sans fond ni alcool

Nos sauces sont adaptées aux tout-petits. Créées par nos chefs, ces dernières favorisent l'appétit et éveillent au goût (sauce crème dijonnaise, paprika, curry, forestière, pain d'épice...).



> Des desserts

Les recettes de nos desserts ont été spécifiquement créées pour les enfants de crèches, testées et validées par eux. Ces desserts exclusivement élaborés à partir de produits bruts et allégés en sucre viendront parachever ces moments de plaisir et de partage à travers la découverte des aliments.

Nos purées de fruits sont élaborées en cuisine pour le plus grand plaisir des enfants !

5 Recettes de crèmes onctueuses (texture « danette »)

- 1) Monter le lait, la crème et le sucre en ébullition
- 2) Délayer l'agar agar dans un peu d'eau et le verser dans le mélange précédent. Il est obligatoire de laisser cuire 5 minutes tout en fouettant
- 3) Stopper la cuisson et ajouter la purée de fruits tout en mélangeant
- 4) Débarrasser et refroidir



Mangue
Framboise

2 Recettes de polenta crémeuse (texture lisse, non granuleuse)

- 1) Monter le lait, la crème et le sucre en ébullition
- 2) Ajouter la polenta en pluie et fouetter quelques minutes
- 3) Stopper la cuisson et ajouter la purée de fruits tout en mélangeant
- 4) Débarrasser et refroidir

8 Recettes de cakes allégés en sucre

- 1) Faire blanchir le sucre avec les œufs
- 2) Tout en mélangeant, incorporer l'huile et le fromage blanc
- 3) Ajouter la farine, la levure et la garniture de fruits
- 4) Bien mélanger
- 5) Débarrasser en terrine à cake
- 6) Cuire à four chaud à 150°C température sèche pendant 45 minutes



Cake pépites de chocolat
Cake citron
Cake framboise
Cake fruits rouges
Cake miel cannelle
Cake passion
Cake pomme tatin
Cake vanille

« Des Idées Plein l'Assiette » pour le scolaire

> Une offre nutritionnelle élaborée sur 4 principes fondamentaux

Les périodes durant lesquelles l'enfant grandit sont synonymes d'augmentation des besoins, notamment en **protéines et calcium**, qui sont les **éléments de la croissance par excellence**.



Chaque déjeuner que nous préparons pour vos convives est la garantie d'apports nutritionnels moyens équivalents à **45% des apports nutritionnels journaliers conseillés**.

- **Associer plaisir et santé**
Etablir des plans alimentaires et diversifiés, qui respectent les saisons et promeuvent les recettes du terroir.
- **Prendre en compte la diversité des convives**
S'adapter aux particularités de vos convives en leur dédiant des préparations gourmandes.
- **Renforcer les apports nutritionnels**
Cuisiner des produits de grande qualité et aller au-delà des recommandations publiques.
- **Favoriser les bons comportements alimentaires**
Prévenir l'obésité et favoriser la croissance de tous en maîtrisant les apports et en sensibilisant vos convives.

> Des plats adaptés pour les maternelles

Regarder, toucher, sentir, goûter, refuser ou aimer un aliment : voilà un **apprentissage continu** et très important dans le développement d'un enfant.

Pour **aider les plus jeunes à goûter « l'aliment inconnu »**, nous adaptons nos menus et nos techniques culinaires.

Pour les préparations dédiées à vos convives de maternelle :

- nous préparons des **sauces moins fortes, moins épicées et plus simples** (basées sur des associations de saveurs plus simples) ;
- nous jouons sur des **textures et découpes adaptées** (morceaux de 40g pour les sautés en maternelle contre 60g en élémentaire, par exemple).
- nous demandons au personnel dans les restaurants de servir **l'assaisonnement des crudités à part**.



Plat servi pour les élémentaires	Exemple d'adaptation pour les maternelles
Pamplemousse	Jus ou segments de pamplemousse ou d'orange
Salade de crudités variées	Crudités simples
Cuisse de volaille	Escalope ou blanc de volaille ou émincé de cuisse
Fromage à goût fort (Bleu, Munster...)	Fromage moins fort

2. PARTICIPER A L'EDUCATION AU GOUT AVEC NOS INNOVATIONS CULINAIRES

2.1 L'innovation culinaire

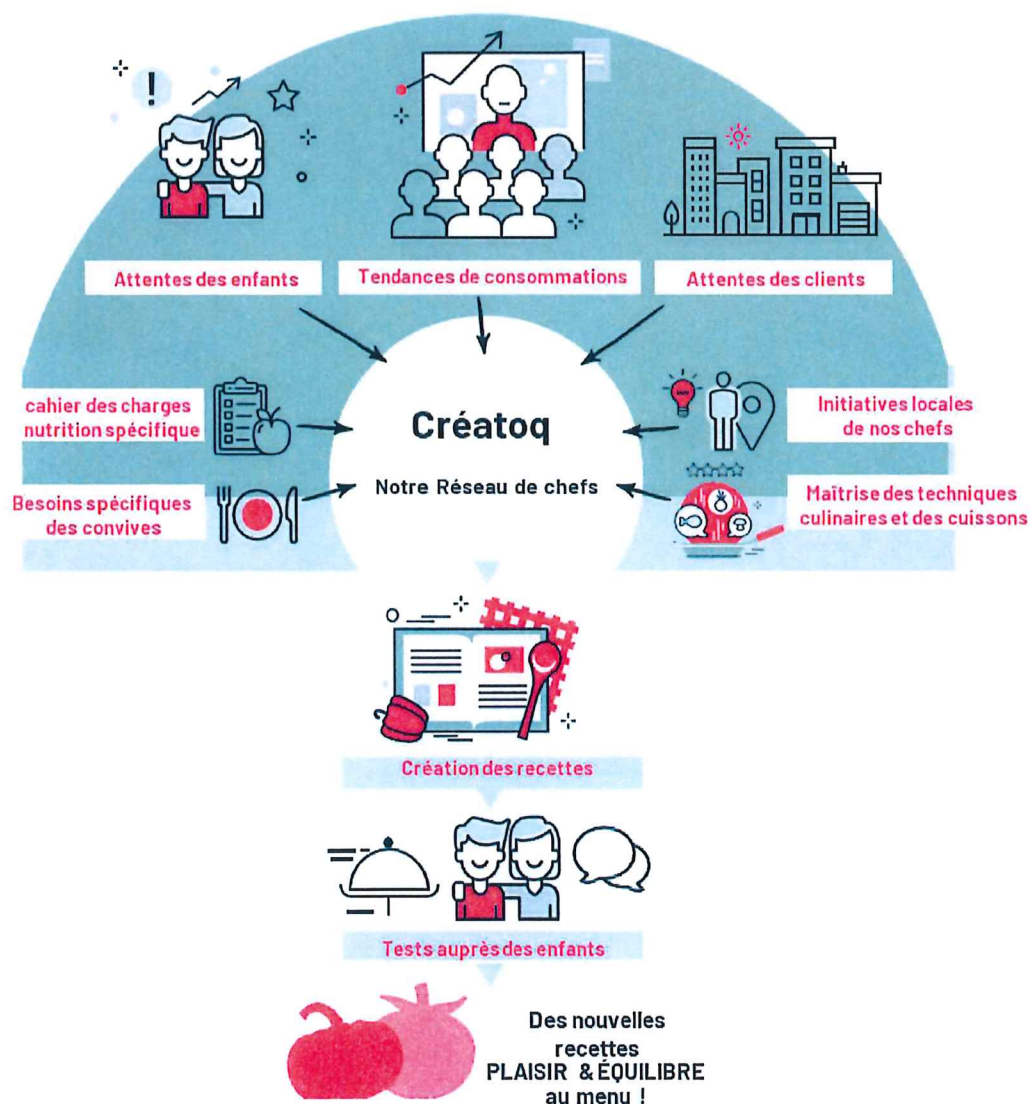
L'INNOVATION CULINAIRE ...

... C'est plus de **50 nouvelles recettes** par an intégrées dans nos menus !



Créatoq, notre comité de chefs experts

Elior a mis en place une démarche **d'innovation culinaire** afin de proposer aux convives de **nouveaux plats** et de renouveler régulièrement **le plaisir dans l'assiette**. Avec Créatoq, notre objectif est **d'étonner, de plaire et de donner le goût du bien manger**.



Des recettes innovantes

Elior innove en permanence. De concert avec les diététiciennes, nous veillons à :

- sélectionner de nouveaux produits ;
- imaginer des recettes savoureuses, innovantes et simples à réaliser ;
- revisiter les grands classiques de la restauration collective ou encore les plats peu appréciés des convives ;
- développer de nouvelles techniques culinaires.

Grâce à ce travail créatif, toute la palette culinaire s'enrichit.



Faire tester aux convives nos nouvelles recettes

Une recette est validée si son taux de satisfaction est supérieur à 70%.

En dessous de ce chiffre, elle est retravaillée ou abandonnée.



Notre véritable force ?

Impliquer concrètement les convives dans la création et la validation de nos menus. Toute l'année, ils goûtent de nouvelles recettes et donnent leur avis via un questionnaire.



Exemples de nos 50 nouvelles recettes signées Elior

Entrées • Smoothie de betterave • Œufs durs piccalilli • Salade de coquillettes brunoise sauce yaourt • Cake aux maïs sauce ciboulette • Soupe froide Andalouse	Accompagnements • Carottes glacées au miel et orange • Confit d'endives • Gratin boulgour courgette cheesy • Ecrasée de pommes de terre huile d'olive • Poêlée de légumes béarnaise
Plats • Emincé de bœuf sauce chocolat corn flakes • Cabillaud façon bouillabaisse • Parmentier de canard • Flan chèvre épinards • Rôti de porc potiron curcuma • Omelette fritata	Desserts • Poire semoule au lait • Crème légère aux fraises • Salsa aux pêches • Tarte citron amandine • Crumble coco mangue



2.2 Des nouvelles techniques culinaires au service du goût



Notre alimentation évolue : moins de produits industriels, plus de naturalité, davantage de légumineuses, moins de viande.

Avec la maîtrise des bonnes techniques de cuisson, nos chefs garantissent le respect de la qualité du produit, la valorisation du goût et la conservation des valeurs nutritionnelles.

De la **cuisson basse température** des viandes et poissons en passant par l'utilisation de **farine de riz** pour lier nos sauces, nos cuisiniers vous garantissent des repas savoureux.

Nos bouillons sont désormais réalisés à partir du **jus de cuisson**, nos légumes caramélisés pour cuisiner les viandes sautées, des **saucés enrobantes** remplacent les sauces industrielles pour les légumes, nous créons des **huiles parfumées** pour agrémenter les poissons.

Autant de nouvelles techniques culinaires pour **découvrir ou redécouvrir le goût** des produits.

Des techniques maîtrisées

Depuis septembre 2017, les nouvelles techniques culinaires sont déployées sur nos cuisines et sont le **gage de notre savoir-faire culinaire** :

- Cuisson des sautés de viande dans un bouillon
- Cuisson des poissons en température sèche à 100 °C
- Cuisson des pâtisseries à température sèche à 150°C



Gustatif : obtention de mets plus tendres et plus juteux, une texture plus savoureuse et plus facile à couper !



Bonne qualité nutritionnelle : de nombreux éléments nutritionnels sont préservés car non dénaturés par une température trop forte (oligo-éléments et vitamines naturellement présents).

Notre alimentation évolue. Nos pratiques culinaires également afin de garantir des repas savoureux qui réveillent la restauration :

- des légumes mieux appréciés grâce à nos sauces enrobantes (herbes et fromage frais) ;
- des huiles parfumées pour agrémenter nos poissons pendant la cuisson ;
- de la farine de riz à la place des roux industriels pour des sauces plus légères, plus naturelles et plus digestes.

3. LES ANIMATIONS

3.1 Les animations scolaires

Chez Elios, pas de restauration plaisir sans animation. Notre ambition est de **faire de chaque instant un moment privilégié pour donner aux enfants le goût d'une alimentation saine.**

Aux côtés de vos services et des parents, nous nous engageons dans l'éducation des enfants aux plaisirs de la table, en leur faisant découvrir goûts et saveurs différents tout au long de l'année. C'est aussi les initier au développement durable et aux règles de base de la nutrition.

Désormais Mécène de la Chaire Anca, portée par AgroparisTech et une équipe d'experts en nutrition et en sciences de l'éducation, Elios a pour objectif de créer tout au long des prochaines années des animations nutritionnelles innovantes qui assureront l'éducation alimentaire saine et durable.



> Un programme d'animations autour de thématiques choisies

Le bien-être, le plaisir et le respect de l'environnement sont nos engagements fondamentaux. Ils se traduisent dans et autour de l'assiette à travers notre **programme d'animations pour les enfants**. Celui-ci est construit sur :

3 AXES

- **BON POUR MOI**
Développer le plaisir gustatif et faire apprécier les produits sains.
- **BON POUR NOUS**
Faire de la pause déjeuner le moment de convivialité et de proximité par excellence.
- **BON POUR TOUS**
Promouvoir les produits respectueux de l'environnement et sensibiliser à la réduction du gaspillage alimentaire.

4 THÉMATIQUES



CALENDRAIRE
Le patrimoine culinaire



SAVEURS & DÉCOUVERTES
Les explorations gustatives



NUTRITIONNELLE
Les bons comportements alimentaires



DÉVELOPPEMENT DURABLE
Les bons gestes pour la planète

Notre programme s'inscrit également dans la stratégie RSE d'Elios

THE SANDO GROUP
**POSITIVE
FOOTPRINT**

Elior vous accompagne dans la mise en place de chaque animation

> Un kit d'animation

Le succès d'une animation réussie réside dans la création d'une ambiance festive et conviviale.

Pour cela, lors de chaque animation, nous transmettons à chaque équipe de restauration, un kit d'animation. Ce kit se compose :

- d'éléments de **décoration pour la zone de distribution** (stop-rayon, support de menu,...)
- d'éléments de **décoration pour la salle à manger** (affiches, silhouettes cartonnées, décors de table, ballons, guirlandes, ...)
- d'éléments d'**ambiance** (CD de musique)
- de compléments festifs pour les **tenues du personnel** (toques, chapeaux, tabliers,...)
- de **supports pédagogiques** pour les convives (dépliants, jeux, planches de stickers, fiches recettes,...)



> Des intervenants Elior qualifiés pour animer l'événement

Pour accompagner les équipes de restauration, notamment lors des animations nutritionnelles ou développement durable, **un intervenant Elior pourra être présent lors de certaines animations.**

Cette personne aura pour charge de **sensibiliser les convives** au goût, à l'équilibre alimentaire et à la découverte de nouveaux produits.

Ouverts et souriants, les intervenants sauront faire de cette journée, un moment inoubliable !



> Des fiches de mise en place par animation

Nous mettons à la disposition des personnels de service le « **Guide Opérationnel** » qui détaille, pour chaque animation :

- **l'objectif et la date** de mise en place des animations
- **le contenu** de chaque kit animations et les supports disponibles
- **les indications pour mettre en place** l'animation dans les restaurants scolaires



> Livraison des kits et formation du personnel

Les kits d'animation sont livrés directement sur la cuisine quelques semaines avant chaque animation.

Deux possibilités pour leur acheminement sur les restaurants soit par les chauffeurs lors de leur tournée soit par la Responsable Service Clients (RSC) lors de ses visites sur site.

Lors de chaque animation, la RSC forme les équipes à la mise en œuvre du kit.

Calendrier prévisionnel des animations

Pour égayer les repas de vos convives tout au long de l'année, Elior vous propose le **programme d'animations et repas thématiques** suivants :

Septembre	Octobre	Novembre
Bienvenue dans ta cantine	 Tous fous du goût : Les sauces	 Saveurs du Japon
Décembre	Janvier	Février
Repas de Noël Repas de fin d'année (ALSH)	Epiphanie Nouvel an lunaire (ALSH)	La chandeleur et Carnaval
Mars	Avril	Mai
 Inde new délices	Repas de Pâques	 Fans de carotte
Juin	Juillet	Août
Repas de fin d'année		Repas fin des vacances d'été (ALSH)

Elior vous propose également d'organiser en lien avec vos équipes pédagogiques des ateliers sur la **nutrition** et le **développement durable** qui se dérouleront en dehors de la pause méridienne :

Nos engagements sur les ateliers		
	Petit-déjeunons ensemble	1 atelier par an par école
	Tous fous du goût	1 atelier par an par école
	Régaler plutôt que gaspiller	1 atelier par an par école
	Produits locaux	1 atelier par an par école
	Produits bio	1 atelier par an par école
	Chasse au gaspi	1 atelier par an par école

Enfin, Elior s'engage à organiser sur le temps de loisirs de vos convives des **événements autour de la création des menus** :

Nos événements autour de la création des menus	
 Test innovation culinaire	1 test par an (*)
 Commission de restauration pour enfants	1 commission par an (*)

(*) L'établissement d'accueil sera défini avec vos équipes

Nos animations et repas thématiques

Afin d'accompagner chaque animation, nous mettons à disposition un kit comprenant :

- des **supports pour décorer** l'entrée, la salle du restaurant et la zone de self (affiches, ballons, mobiles, stickers, guirlandes...);
- des **déguisements pour le personnel** (toques, badges, chapeaux...);
- des **bannières digitales / des templates e-mailing** pour communiquer l'information aux parents;
- des **attentions pour les convives**  (cartes recettes, jeux, énigmes...).



> Nos animations « saveurs et découvertes »



Tous fous du goût « Les sauces » - Octobre



La semaine du goût permet de développer l'éducation au goût et de promouvoir les bons comportements alimentaires chez nos convives.

Cette semaine est aussi l'occasion de créer l'événement dans le restaurant grâce à un kit d'animations riche en éléments de décoration.

En concoctant des sauces irrésistiblement crémeuses et des assaisonnements divinement parfumés, nos Chefs donnent du pep's à leur cuisine.

Que ce soit pour relever un plat ou le mettre en valeur, ces suppléments d'âme de recettes sublimeront les menus de toute une semaine. De quoi transformer un plat simple en un plat gourmand et divin. Tourbillon de saveurs garanti !



L'attention pour chaque convive



Le carnet de voyage gourmand
Pour les élémentaires

Un support pour apprendre,
se divertir et cuisiner au rythme
des thèmes d'animations de
l'année

Des cartes pop up à colorier
pour les maternelle



171

A la découverte de saveurs venues d'ailleurs

NOV.



Nos Chefs ont à cœur de partager leur passion. Ce thème est inspiré de leur livre « Nos recettes pour le dire ». C'est une cuisine mêlant plaisir, bienfaits et exotisme que nos convives voyageurs vont expérimenter là.

 Un origami



MARS



Véritable festival de couleurs, de senteurs et de saveurs, plus que jamais, la cuisine indienne met les sens en émoi. Imaginez... un marché aux épices, des saris et turbans multicolores, la magie de New Delhi.

 Une étiquette bagage

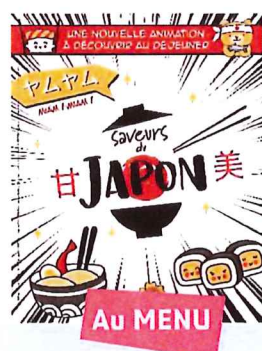


MAI



Elle rend aimable, donne les cuisses roses. Elle se déguste cuite, crue, râpée, chaude, froide, salée, sucrée. Incontournable, intemporelle, universelle... c'est bien LA STAR de nos assiettes que nos Chefs porteront aux nues sur ce thème focus produit.

 Une étiquette bagage

Au MENU

ENTRÉE

Soupe Miso
Salade de légumes à la japonaise
(carotte, radis, sauce soja sucrée, huile colza, ciboulette, vinaigre cidre)

PLAT

Emincé de poulet laqué à la japonaise
Misoyaki colin mariné miso
Kinpira/ Riz blanchi
(bâtonnets de carotte, céleri râpé, sauce soja épice)
Riz blanchi

DESSERT

Moelleux au jasmin



Au MENU

ENTRÉE

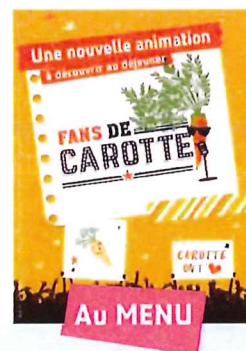
Raïta de concombre à la coriandre
Trio de crudité sauce mangue

PLAT

Poulet tandoori
Dahl lentilles corail (plat complet végétarien)
(lentilles corail, légume, riz, lait de coco et curry)
Riz basmati

DESSERT

Crème onctueuse coco
Crème onctueuse mangue



Au MENU

ENTRÉE

Bâtonnets de carottes
sauce piccalilli
Salade brunoise de carotte

PLAT

Parmentier de bœuf
aux carottes

DESSERT

Carott Cake





> Nos animations « Développement Durable »

Les produits locaux

Il est important pour nous que nos convives sachent ce qu'ils mangent pour qu'ils puissent, le moment venu, faire les bons choix de produits.

C'est pourquoi, nous avons mis en place des animations sur les « Produits Locaux » qui se déroulent le temps d'un repas comportant des produits ayant parcouru moins de 200 km.

Des objectifs précis :

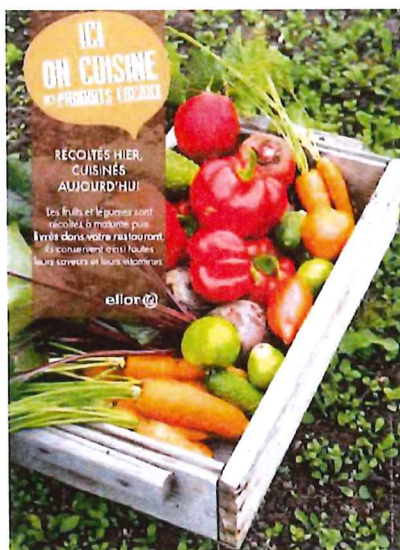
Expliquer aux enfants les **enjeux d'une consommation locale et ses avantages** en termes de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Une animation organisée :

L'animation peut avoir lieu à l'heure du déjeuner ou en classe. L'animateur présente le produit et sa provenance. Il sensibilise les élèves à la saisonnalité, la fraîcheur et les bienfaits nutritionnels des produits locaux.

Cette animation est labellisée PNA (Programme National pour l'Alimentation) par le Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du territoire.

Sensibiliser les convives à l'intérêt et aux enjeux d'une consommation locale et leur apporter de l'information sur l'origine des produits.



CONTENU DU KIT

- Des affiches
- Des bornes kilométriques
- Des chevalets
- Des fanions
- Des étiquettes pour la ligne de self

Le bio

Parce que le repas à l'école est un temps fort dans l'apprentissage du goût mais aussi de la citoyenneté, nous vous proposons de faire découvrir aux enfants de votre ville des produits et des recettes qui allient **savoir, sécurité alimentaire et respect de l'environnement**.

Au-delà de la décoration, **une diététicienne sera présente au moment de ce repas 100% bio** pour expliquer aux enfants les principes incontournables de la filière bio.

Expliquer aux enfants les principes incontournables de la filière :
qu'est ce qu'un produit bio ? Comment le reconnaît-on ? ...



La Chasse au Gaspi

Afin de **lutter efficacement contre le gaspillage** au sein des restaurants, nous avons mis en place une animation de sensibilisation auprès des convives. Cette animation permet de diminuer de 20 à 30% le gaspillage dans les deux mois suivant l'animation.

Les enfants notent la quantité d'aliments non-consommés et jetés (pain, yaourts, fruits...). Le personnel affiche les résultats dans le restaurant. La semaine suivante, après avoir été sensibilisés, les enfants renouvellent l'expérience et les résultats sont comparés.

Une animation sous forme d'**infos chocs, de relevés des déchets et de challenges** pour diminuer le gaspillage alimentaire



Il est possible de compléter le dispositif d'animation avec un éco-fût « Chasse au Gaspi ». Ce contenant est **spécialement conçu pour mesurer la quantité de pain gaspillé et ainsi sensibiliser les convives au gaspillage alimentaire**.

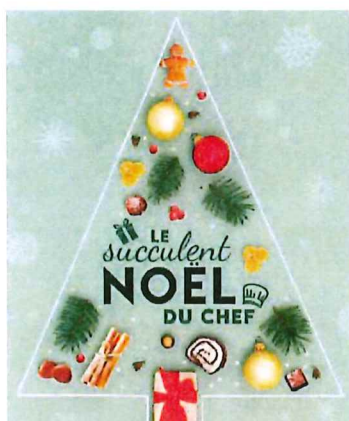


> Nos animations « calendaires »

Les fêtes traditionnelles et culturelles

Festives, ludiques et pédagogiques, ces animations ont pour objectif de célébrer les incontournables culturels, mais surtout de **donner aux enfants le goût des traditions festives** et culturelles.

Nous proposons à vos enfants, de célébrer les fêtes suivantes :



Chaque événement est accompagné de kits permettant de décorer la salle de restaurant aux couleurs de la fête, comme :



Des exemples de repas calendaires

LE succulent NOËL DU CHEF Salade mélange mesclun, mâche, dés de brebis sauce vinaigrette au miel ----- Sauté de chapon sauce pain d'épices Poêlée de Noël (haricots verts, châtaignes, fèves, courgettes) ----- Bûche caramel Oréo + Père Noël en chocolat	LES FESTIVITÉS LUNAIRES DU CHEF Salade asiatique (chou chinois, carotte, oignons frits, vinaigrette sauce soja) ----- Poêlée de saumon sauce aigre douce Riz à la cantonaise ----- Clafoutis banane coco	LES délicieuses PAQUES DU CHEF Salade fraîcheur aux œufs (courgette, carottes, vinaigrette curry) ----- Emincé d'agneau sauce mirabelles et romarin Gratin Dauphinois ----- Moelleux de Pâques (moelleux chocolat, fondant blanc, œufs feuilletés assortis)
--	--	---

> Les anniversaires

Elior vous propose de rassembler tous les enfants nés au cours du mois **autour d'un gâteau d'anniversaire.**



Un stylo rigolo



Nos ateliers en dehors de la pause méridienne

> Petit-déjeunons ensemble

L'atelier découverte « Petit-déjeunons ensemble » est un buffet varié, copieux, coloré, parfois inattendu, toujours savoureux, au cours duquel **les enfants apprennent à composer eux-mêmes un petit-déjeuner idéal.**



Composé et dégusté en présence de l'enseignant et de notre diététicienne, il offre aux enfants une formidable occasion de découvrir toutes les facettes de cet indispensable « starter ».



Des livrets
de jeux



CONTENU DU KIT

- Des affiches
- Des chevalets représentant chaque famille d'aliments
- Un guide d'information pour les professeurs
- Des étiquettes adhésives à coller dans le carnet de correspondance pour informer les parents
- Des leaflets et des quiz

> Régaler plutôt que Gaspiller !

Cette nouvelle animation créée en partenariat avec **ExplicEat**, start-up engagée dans la **lutte contre le gaspillage alimentaire**, valorise le pain, au travers de **recettes originales** : cookies et muffins réalisés avec le **pain du restaurant non servi** durant la semaine précédente.

*Régaler
plutôt
que gaspiller !*

Les objectifs pédagogiques :

- Sensibiliser au gaspillage alimentaire
- Prendre conscience de la valeur de la nourriture
- Faire découvrir la cuisine de façon ludique
- Favoriser le partage, le plaisir et la convivialité



EXCLUSIVITÉ
Elior

Le déroulé de l'atelier :

- organisation sur ½ journée en fonction de l'organisation de l'école
- une recette sera réalisée :
 - **confection** des recettes : 30 minutes
 - **cuisson** : 30 minutes durant lesquelles, au cours d'un jeu ludique nous évoquerons le gaspillage alimentaire
 - **dégustation** des recettes réalisées : 15 minutes



CONTENU DU KIT

- Un book détaillant l'atelier
- Un quiz pour les enfants
- Une toque
- Des fiches recettes



- Un flyer de recettes à confectionner à la maison
- Un diplôme pour valoriser l'action éco-citoyenne
- Un badge pour poursuivre la démarche



Nos événements autour de la création des menus

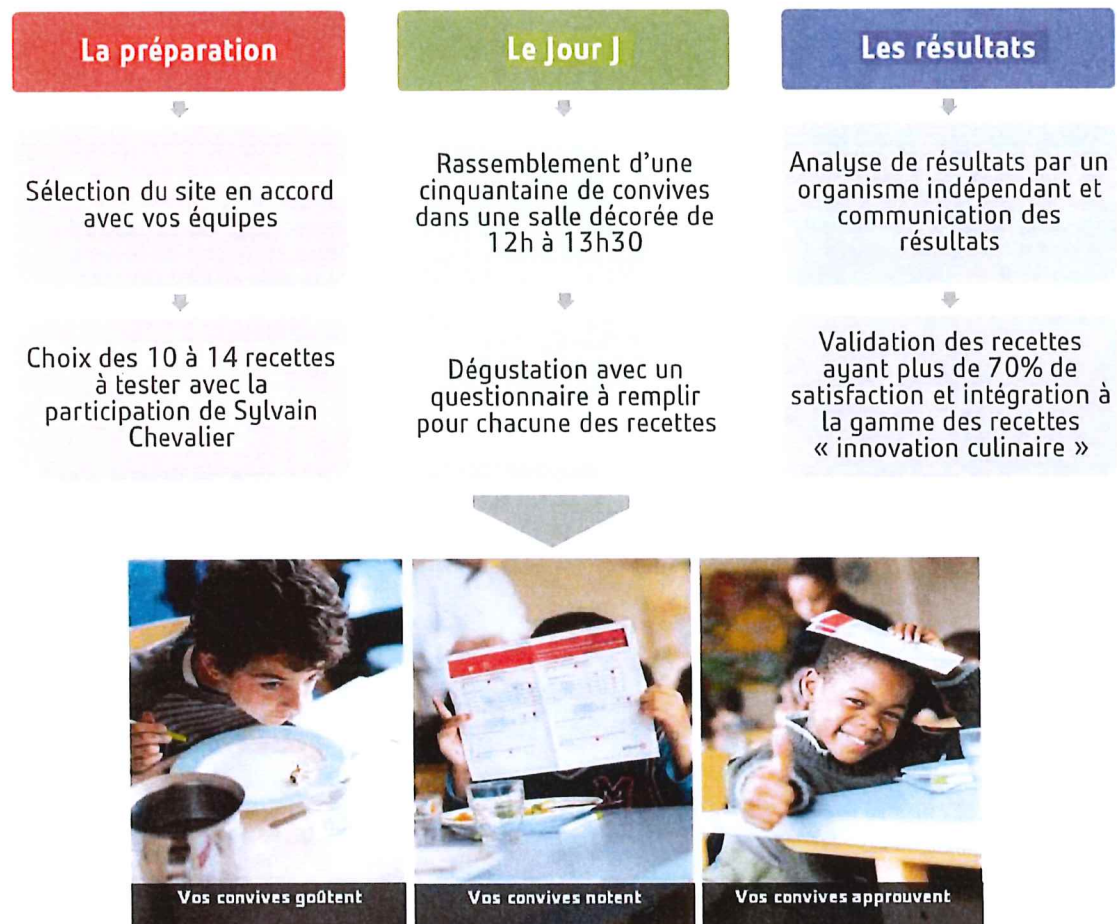
> Les tests « innovation culinaire » avec notre chef cuisinier Sylvain Chevalier



Elior a souhaité **consulter les enfants pour répondre au mieux à leurs attentes** tout en leur garantissant équilibre alimentaire et équilibre nutritionnel. Pour ce faire, Elior organise dans les écoles des **séances de dégustation** pour tester les nouvelles recettes « innovations culinaires » élaborées par notre chef cuisinier Sylvain Chevalier.

Cuisinier ou critique gastronome d'un jour, les enfants sont libres de s'exprimer et de donner leurs avis sur les menus proposés. Ces rencontres permettent d'observer les goûts et les envies des enfants, de valider des recettes et d'en faire évoluer d'autres.

Mise en place d'un test « innovation culinaire »

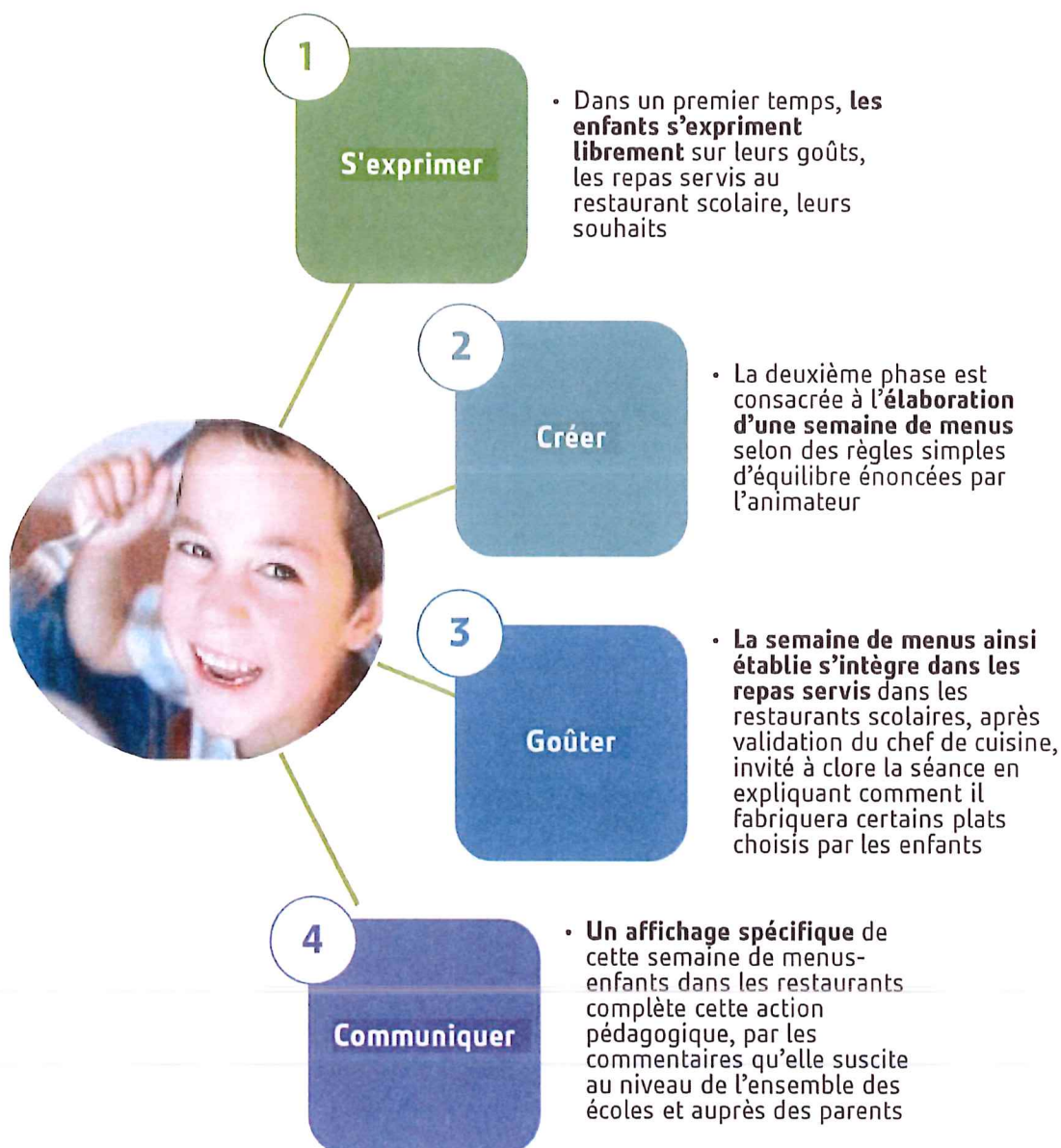


Les commissions de restauration pour enfants

Vos convives ont souvent des suggestions et des idées intéressantes que nous devons écouter et traduire dans les faits.

En organisant la commission de restauration des enfants, nous rendons vos jeunes convives acteurs de leur propre repas et créons ainsi une formidable occasion de **favoriser le dialogue sur le thème des bons comportements alimentaires.**

Une animation en 4 temps :



3.2 Les animations Petite enfance

Au-delà de la découverte des goûts, manger est un plaisir en soi, le plaisir de manger est indispensable à l'équilibre alimentaire.

Le déjeuner est également structurant et rassurant pour les enfants. Et c'est aussi à ce moment que les enfants se socialisent à travers les repas pris en famille ou avec d'autres personnes : enfants, amis, en collectivité. L'acte alimentaire a ainsi 4 fonctions indissociables : nourrir, découvrir, prendre plaisir et se sociabiliser.

Un cadre agréable et convivial est propice à la bonne prise alimentaire et au plaisir de manger. Il ne doit donc pas être négligé.

Le moment du repas permet aussi de découvrir les traditions.

Dans ce sens, Elior propose aux crèches des animations calendaires (Noël, l'Épiphanie, la Chandeleur...) afin de rythmer et d'égayer les repas.

Des menus à thème seront servis aux petits afin de leur faire découvrir des plats traditionnels. Des affiches pour décorer la salle à manger peuvent être proposées à chaque temps fort, avec des coloriages à distribuer aux plus grands.

Le goût, le plaisir et le respect de l'environnement sont nos engagements fondamentaux. Ils se traduisent dans et autour de l'assiette à travers notre programme d'animations pour les tout-petits. Celui-ci est construit sur :



3 AXES

- **BON POUR MOI**
Éveiller au plaisir gustatif à travers des produits sains.
- **BON POUR NOUS**
Faire de la pause déjeuner le moment de convivialité et de proximité par excellence.
- **BON POUR TOUS**
Promouvoir les produits respectueux de l'environnement

4 THÉMATIQUES



CALENDRAIRE

La découverte des traditions festives



SAVEURS & DÉCOUVERTES

Les explorations gustatives



NUTRITIONNELLE

L'éveil à l'alimentation



DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'éveil à la saisonnalité

Le programme des animations

9 RDV

=

4



CALENDAIRES

+

4



SAVEURS & DECOUVERTES

+

1



DÉVELOPPEMENT DURABLE

SEPT.

OCT.

NOV.

DÉC.

JAN.

FÉV.

MAR.

AVR.

MAI

JUIN

JUILLET



> Je découvre les couleurs



un support-menu



une frise pour montrer les aliments de couleur orange

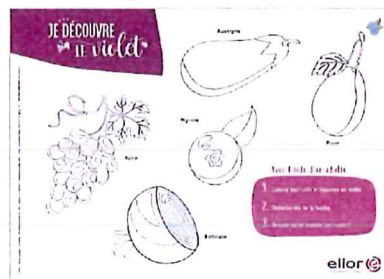


une affiche



une attention pour chaque convive

un coloriage



un support-menu



une frise pour découvrir les fruits et légumes de couleur violette



> Les animations calendaires

Noël, Epiphanie, Chandeleur, Pâques, ...

une affiche



une attention pour chaque convive
 la guirlande de Noël



un support-menu



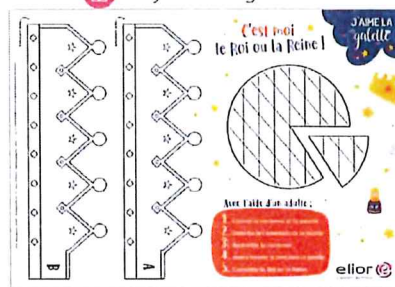
une frise pour raconter l'histoire de Noël



une affiche



une attention pour chaque convive
 Le jeu de la galette



un support-menu



Notre atelier « Eveil au goût »

> Principe

Avant de passer à table, l'animatrice énonce aux enfants de grande section ce qu'ils vont manger le midi (entrée, plat, produit laitier et dessert).

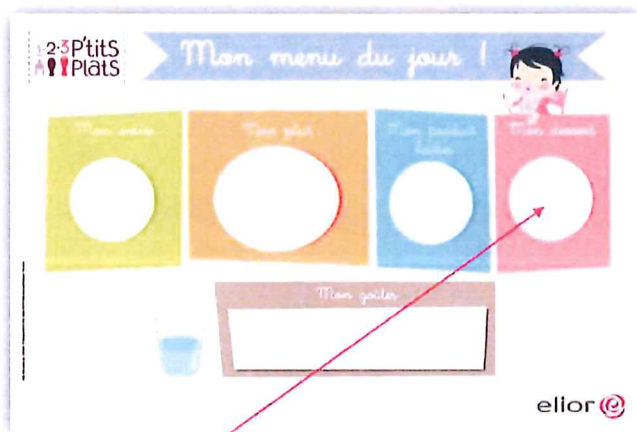
Pour chaque composante, elle leur demande de trouver le produit, à l'état brut si celui-ci a été transformé avant d'être dans l'assiette. Les enfants viennent coller les magnets sur le panneau. Avec le guide « Il était une fois... », elle peut aussi expliquer l'origine, l'histoire et la façon de manger les fruits et les légumes.

Exemple :

carottes râpées = une carotte. La carotte pousse dans la terre ou le sable. Beaucoup d'animaux en mangent comme par ex, les lapins.

Jambon = cochon / omelette = œuf = poule

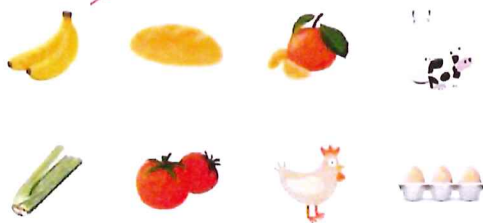
Le goûter peut également être expliqué.



Contenu du kit

- 1 grand panneau aimanté (dim 900 x 600 mm) avec accessoires d'accroche murale
- 58 produits en magnets

Un guide opérationnel accompagne la mise en œuvre de l'atelier.



3.3 Les animations seniors

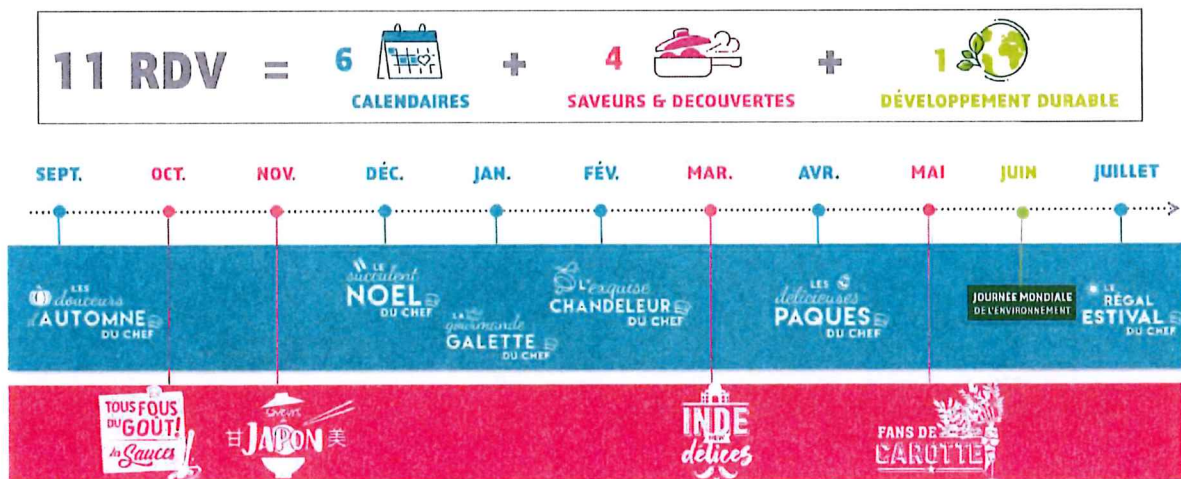
Afin d'égayer leur quotidien, Elior propose à ses convives seniors en foyer des rendez-vous festifs tout au long de l'année.

Spécialités régionales, fêtes calendaires, saveurs d'antan... chaque animation est l'occasion pour eux de se régaler, se divertir et de stimuler leur mémoire.

A travers d'animations, de jeux et de petits cadeaux , les convives prennent du plaisir.

Le programme d'animations

Pour rythmer l'année et donner du goût à la vie, nous avons mis en place un dispositif d'animations autour de deux thématiques :



(les vendanges, Halloween, Nouvel an Chinois, Chandeleur/Mardi gras)

Ces animations seront accompagnées :

- des cartes postales et des livrets intégrant des jeux, des découvertes, des histoires...
- de petites attentions pour les seniors.
- d'affiches, des frises et de supports-menus pour les salles de restaurant.

> Les cartes postales et les livrets



> Le loto de l'été

Pour divertir les seniors, nous proposons le « Loto de l'été » qui permet de créer un moment de convivialité.



> Les anniversaires

Une carte à offrir
avec le gâteau d'anniversaire



Un coffret plaisir et gourmandise
(des biscuits, de la confiture et un sachet de
lavande, le tout dans un joli sac en toile de jute)



Un plumier de délicieux
chocolats Valrhona



> Les animations incontournables

pays



Nos Chefs ont à cœur de partager leur passion. Ce thème est inspiré de leur livre « *Nos recettes pour le dire* ». C'est une cuisine mêlant plaisir, bienfaits et exotisme que nos convives voyageurs vont expérimenter là.

Bouillon pimenté, bœuf mariné, riz vinaigré... Les recettes du pays du soleil levant éveilleront les sens au travers d'une expérience gustative sans pareille. Grâce à l'inspiration de nos chefs, l'exploration de ce territoire culinaire s'annonce sous de bonnes énergies !



Véritable festival de couleurs, de senteurs et de saveurs, plus que jamais, la cuisine indienne met les sens en émoi. Imaginez... un marché aux épices, des saris et turbans multicolores, la magie de New Delhi.

Rayta, dhal de lentilles, lassi à la mangue... la palette des recettes de nos Chefs sera goûteuse et émoustillera les papilles autant que les pupilles. C'est parti pour un nouveau voyage culinaire dans un pays où la cuisine est une affaire de famille !

fête



Elle rend aimable, donne les cuisses roses ! Elle se déguste cuite, crue, râpée, chaude, froide, salée, sucrée. Incontournable, intemporelle, universelle... c'est bien LA STAR de nos assiettes que nos Chefs porteront aux nues sur ce thème focus produit.

Potage, purée, cake... la carotte vedette de la scène locale va faire svinguer les menus et mettre le feu dans les assiettes. Pas de doute que nos convives seront fans de ce régal de recettes !

> Les repas « calendaires »

	Mousse de canard Coquelet rôti sauce pain d'épices Pommes noisettes Saint-Nectaire Bûche pâtissière au chocolat
Potage Crécy et marrons Boudin blanc Pommes de terre et champignons Roquefort Pomme au caramel et spéculos	
	Salade de mâche aux gésiers Coq-au-vin Carottes braisées Camembert Galette des rois
Feuilleté de saumon Bœuf bourguignon Jeunes carottes laquées miel et orange Clafoutis aux cerises	Journées mondiales des Nations Unies 
	Salade Fraicheur Navarin d'agneau mijoté aux légumes Panna cotta chocolat
Salade de Printemps Dos de cabillaud à l'aneth Risotto aux asperges vertes Tarte pommes rhubarbe	SEMAINE EUROPEENNE DU DEVELOPPEMENT DURABLE 
	Tartare de tomate aux herbes Blanc de poulet et crème au citron Aubergine et pomme de terre béchamel Bleu d'Auvergne Soupe de fraises

> Les repas « régionaux »



Jambon de pays
Potée Auvergnate
Cantal
Millard
(clafoutis aux cerises noires)



Salade verte aux gésiers
Dinde aux châtaignes
Pommes sarladaises
Bleu
Tarte aux pruneaux



Cocktail de crevettes
Filet de colin sauce dieppoise
Pommes paillasson
Livarot
Tarte aux pommes



Salade de Roscoff
Cassolette du pêcheur
Chou-fleur au gratin
Fromage blanc
Far Breton



Accras de poisson
Sauté de dinde à l'ananas
Carottes braisées
Yaourt nature
Tarte noix de coco



Potage Saint-Germain
Bœuf braisé sauce Bercy
Pommes vapeur
Brie de Meaux AOP
Tarte Bourdaloue



Escargots de Bourgogne
Bœuf bourguignon
Tagliatelles
Chaurce
Dessert à la crème de cassis



Chicon vinaigrette
Carbonnade Flamande
Frites
Maroilles AOP
Tarte au sucre



Salade Alsacienne
Choucroute garnie
Munster
Strudel



Salade à la niçoise
Aïoli et ses légumes
Tomme
Tarte Tropicaine



4. ASSURER LA CONTINUITE DE SERVICE

4.1 Disposer de menus de secours

En cas d'impossibilité d'assurer le service dans vos restaurants scolaires, nous **mettons en œuvre des menus de secours**.

Leur composition, validée par le service scolaire de la Ville, permet de **respecter l'équilibre alimentaire**. Ils peuvent être **consommés chauds ou froids**.



Sur vos sites de restauration

Chaque restaurant disposera en permanence d'un **stock de repas**, sous forme d'aliments secs ou appertisés, à conserver à température ambiante.

La livraison s'effectue chaque année quelques jours avant la rentrée scolaire. Elle est accompagnée d'un bon de livraison qui précise, pour chaque composante

- La Date Limite de Consommation (durée minimale d'un an) ;
- Le conditionnement ;
- L'équivalence pour chaque convive.

Le stock de repas de secours est **réassorti régulièrement en veillant aux dates limites de consommation**.

Le déstockage se fait progressivement sur les menus des 2 dernières semaines scolaires. Il est **validé en commission des menus**. Les composantes restantes sont reprises.

Sur la cuisine centrale

Lorsque le stockage des repas de secours n'est pas possible sur vos sites de restauration, nous prévoyons **un emplacement spécifique au sein de notre cuisine** afin de conserver **un stock dédié** à votre ville, permettant de **couvrir les besoins d'une journée alimentaire**.

Le stock de repas de secours est **réassorti régulièrement en veillant aux dates limites de consommation**.

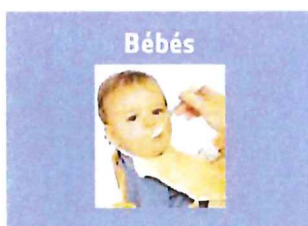
En cas de nécessité et dès information par vos services, les repas sont **livrés sur tout ou partie de vos restaurants scolaires** par notre chauffeur-livreur.

Réapprovisionnements du stock

Dès lors que nous sommes informés de **l'utilisation de repas de secours**, nous assurons le **réapprovisionnement** à hauteur du stock initial, sous un délai de **72 heures**.

Exemples de repas de secours

> Pour la petite enfance



Bébés



Déjeuner

Velouté de carottes en brique
Raviolis de volaille
(boîte 4/4)
Lait de croissance
Compote de pommes
Goûter
Lait de croissance
Madeleine longue

Déjeuner
Petit pot Blédina carottes,
semoule et dindonneau
Lait 2^{ème} âge
Compote de pommes
Goûter
Lait 2^{ème} âge
Boudoirs

Déjeuner
Haricots verts
Thon
Coquillettes
Lait de croissance
Compote de poires
Goûter
Lait de croissance
Biscuit Edition spéciale

Déjeuner
Thon
Petit pot Blédina
Haricots verts
Lait 2^{ème} âge
Compote de poires
Goûter
Lait 2^{ème} âge
Boudoirs



Grands



> Pour le scolaire

Menus servis froids en cas de panne électrique



Menu 1	Menu 2	Menu 3
Coupelle de pâté de volaille Sardines à la tomate Haricots verts extra-fins Taboulé Emmental Crème dessert chocolat	Salade de betteraves et maïs Chicken Wings Chips Fraidou Compote de pommes	Tomate croque en sel Œufs durs mayonnaise Salade de riz niçoise Vache Grosjean Ménélik

Menus servis chauds en cas de problème logistique

Menu 1	Menu 2	Menu 3
Salade de betterave Raviolis de volaille Crème dessert chocolat UHT Compote de pommes	Jus de pamplemousse Raviolis au saumon Crème dessert UHT vanille Pompon cacao	Coupelle de Pâté de volaille Raviolis aux légumes Crème dessert Praliné Galette St Michel

Menus servis chauds stockés sur la cuisine centrale

Menu 1	Menu 2	Menu 3
Salade de tomates et maïs Steak haché pur bœuf Pommes sautées Fromage fondu Président Compote de pommes	Melon ou pomelos et sucre, (jus pour les maternelles) Chicken Wings Petits pois Cantafras Pompon cacao	Salade de tomates Brandade de morue Chantailou Fruit au sirop

> Pour les personnes âgées

Foyer / Résidence

Sardines à la tomate Salade de pommes de terre à la parisienne Coupelle de compote Gâteaux secs	Coupelle de pâté de volaille Salade de thon et haricots verts Fruits au sirop Gâteaux secs
---	--

En cas de crise prolongée

Dans le cas d'une utilisation de menus secours durant plusieurs jours consécutifs, nous assurons le réapprovisionnement des restaurants en plusieurs étapes :

1^{er} jour de consommation

- Chaque restaurant dispose en permanence d'un stock de repas de secours permettant de couvrir, le cas échéant, les besoins d'une journée de consommation

• ou

- Le stock de repas de secours dédié à votre contrat est livré sur vos offices aux horaires habituels



2nd jour de consommation

- Nous disposons également en cuisine d'un stock de repas de secours permettant de couvrir les besoins d'une journée supplémentaire.

- Une simple commande transmise par vos services la veille du deuxième jour de consommation, ou le matin même du deuxième jour de consommation, déclenche la livraison par nos équipes de ce stock dans vos restaurants.



3^{ème} jour de consommation

- Nos cuisines centrales de proximité disposent également d'un stock de repas de secours.

- En cas de nécessité, nos chauffeurs-livreurs se rendent sur ces cuisines pour y récupérer les repas de secours en nombre suffisant puis effectuent la livraison sur vos restaurants

Dès le premier jour de consommation, nous alertons nos fournisseurs qui ont alors l'obligation de nous livrer sous 2 jours le réassort des repas consommés. Nous communiquons alors quotidiennement avec nos fournisseurs afin d'assurer le réassort sur le même rythme jusqu'à la fin de la crise.



4.2 La gestion de grève

Notre dispositif de **continuité de service en cas de grève** prend en compte les 2 contraintes principales :

- Le **préavis** des enseignants ou du personnel de service intervient au minimum **48 heures avant la grève** ;
- Les repas de vos convives sont **élaborés entre J-3 et J-2** de leur consommation.

Durant les jours de grèves, et afin de **limiter le gaspillage alimentaire**, nous livrerons sur chacune des écoles un **menu de grève**, composé de produits appertisés et **respectant l'équilibre alimentaire**.

Le repas initialement prévu pour le jour de grève est alors reporté au jour suivant.

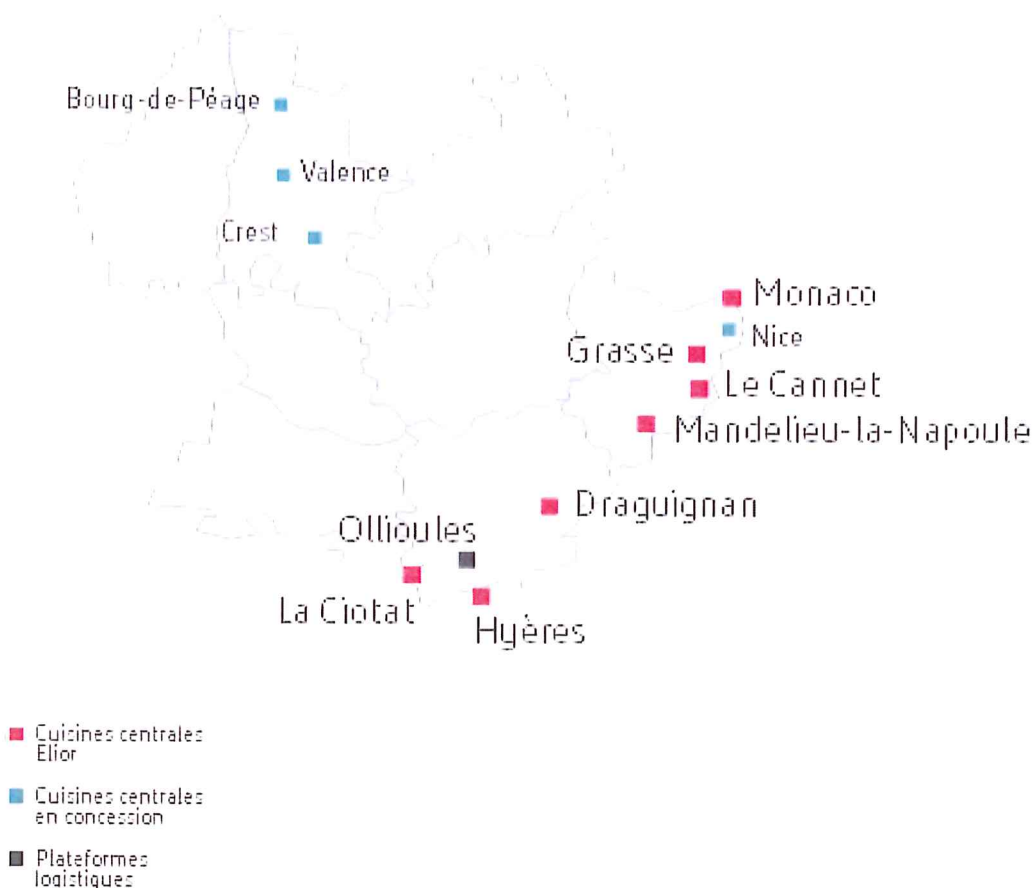
Exemple de repas de grève

Menu 1	Menu 2	Menu 3	Menu 4
Tomates vinaigrette	Coupelle de pâté de volaille	Pomelos	Concombres vinaigrette
Steak haché	Colin meunière	Cordon bleu	Pilons de poulet
Frites	Purée de carottes & pommes de terre	Purée de brocolis & pommes de terre	Pommes smiles
Mini Babybel			Fromage kiri
Compote de pommes	Yaourt à boire	Fondu Président	Salade de fruits au sirop
	Nectarine	Glace	

4.3 Notre réseau de cuisines centrales

Avec **nos cuisines réparties sur tout le territoire**, nous assurons chaque jour le repas de tous vos convives.

Dans chacune de ces cuisines, l'ensemble **des prestations est réalisé de façon traditionnelle** (sauteuse, four, cuisson vapeur) et conditionné sur place.



**POUR
VOUS**

Une cuisine relais proche de chez vous

En cas d'impossibilité d'assurer le service à partir de la cuisine de Digne-les-Bains, nous mobiliserons pour vous notre réseau de cuisines notamment celle de **Draguignan**.

Fiche d'identité de la cuisine de secours

N° agrément : FR 83.050.003 CE
Directeur de la Restauration : Jérôme SIMEON
Surface : 500 m²
Dernière rénovation en 2014

En concession jusqu'au 31 août 2024

Une cuisine proche de chez vous

996 boulevard Saint Exupéry, ZI Saint Hermentaire, 83300 DRAGUIGNAN
Tél. : 04.94.67.45.97

Une capacité à produire des repas pour vos convives

Capacité de production : 5 000 couverts/jour
Production actuelle : 4 600 couverts/jour

Particularités :

Ateliers légumerie

Technique de cuisson : traditionnelle

Barquettes biodégradables à 95% et en polypropylène à 5%

Une équipe expérimentée à votre service

Effectif total : 45 collaborateurs

Une logistique éprouvée pour une prestation sécurisée

2 Iveco daily dont 1 au Gaz Naturel de Ville
1 Iveco daily
1 Jumpy au gasoil

Tri et valorisation des déchets

- Recyclage du carton
- Projet sur 2019 de trier sur le flux bio déchets, le flux plastique et fer

Ils nous font confiance :



2 230
repas/jour



1 650
repas/jour



110
repas/jour



125
repas/jour

Envoyé en préfecture le 05/06/2023

Reçu en préfecture le 05/06/2023

Publié le 05/06/2023

ID : 004-210400701-20230530-30MAI202307-DE



Copie agrément vétérinaire



PREFECTURE DU VAR



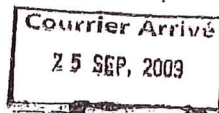
Direction départementale des services vétérinaires

Service Hygiène et Sécurité Sanitaire des Aliments

Cité administrative
Place Noël Blache - B.P. 122
83071 TOULON CEDEX
Téléphone : 04 94 92 47 40
Télécopie : 04 94 92 47 53

Dossier suivi par : G. RICARD
Tél. : 04 98 10 55 15
Fax : 04 98 10 55 30

Nos réf. : DH0900 SSO
Vos réf. :



La directrice départementale
à

Monsieur le Maire
Hôtel de Ville
Service Restauration Scolaire
28 rue Georges Cisson
83300 DRAGUIGNAN

Mél : ddsv83@agriculture.gouv.fr

Objet : Validation du Plan de Maîtrise Sanitaire de la cuisine centrale

Draguignan le 18 SEP. 2009

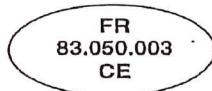
Références réglementaires :

- Règlement (CE) 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'autorité européenne de sécurité des aliments et fixant les procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires
- Règlement (CE) 853/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
- Règlement (CE) 853/2004 fixant les règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées animales et d'origine animale
- Code rural, notamment l'article L. 233-2
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale
- Arrêté ministériel du 29 septembre 1997

Monsieur le Maire,

J'ai l'honneur de vous informer que la mise à jour du Plan de Maîtrise Sanitaire concernant la cuisine centrale municipale de DRAGUIGNAN, que vous avez bien voulu me transmettre a été validée par mes services.

Dans ces conditions, la nouvelle marque sanitaire attribuée à votre établissement est:



Sans préjuger des autres mentions d'étiquetage, cette marque de salubrité sera apposée, de façon claire, lisible, visible et de manière à ce qu'elle ne soit pas réutilisable, sur les conditionnements, les emballages de chacune des unités de commercialisation issus exclusivement de votre établissement.

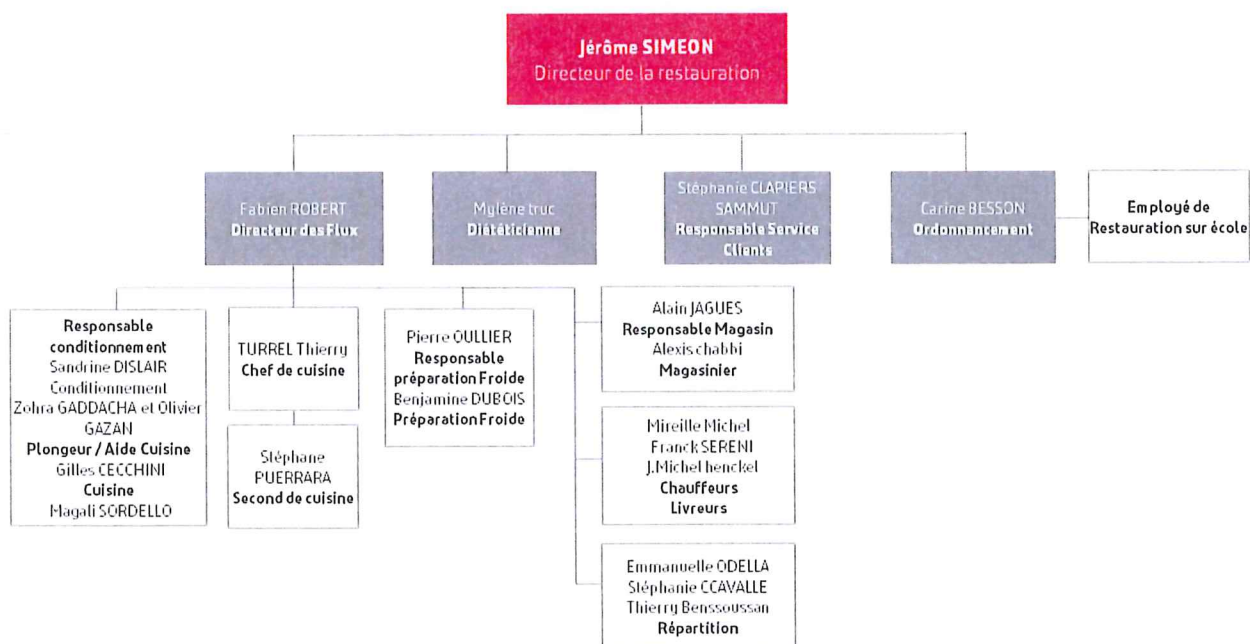
Mes services restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie de croire, Monsieur le Maire, à l'expression de mes salutations distinguées.

Pour La Directrice départementale
des services vétérinaires du Var
Marie-Claire MARGUIER
et par empêchement

Marie-Claire MARGUIER

Cité administrative - Place Noël Blache - B.P. 122 - 83071 TOULON CEDEX - Tél. : 04 94 92 47 40 - Télécopie : 04 94 92 47 53

Organigramme



4.4 Une réactivité à toute épreuve

Nos **procédures d'urgence** nous permettent de **réagir dans les plus brefs délais** pour que vos convives soient toujours livrés dans de bonnes conditions, quelles que soient les circonstances.

Ci-dessous, quelques exemples de nos procédures d'urgence :

En cas d'une panne immobilisant le véhicule de livraison :

- La société Petit Forestier, auprès de laquelle nous soustraitons la location de nos véhicules, se doit de remplacer le véhicule dans les plus brefs délais.

En cas d'un retard de livraison :

- Chaque camion est équipé d'un téléphone. Le chauffeur-livreur met alors en place la procédure à suivre : vous avertir et faire qu'un autre agent prenne le relais.

En cas d'absence d'un chauffeur :

- Toutes nos tournées logistiques sont pré-enregistrées dans le GPS de livraison, permettant à tout nouveau chauffeur affecté de démarrer les livraisons dans l'ordre et aux horaires définis avec vos services
- Tous les chauffeurs affectés au contrat connaissent l'ensemble des tournées de livraison et peuvent prendre le relais si nécessaire. Les répartiteurs chargés du contrat sont également formés sur ces tournées et remplacent en priorité les chauffeurs en cas d'absence.

En cas de grève du personnel de production :

- Nous disposons d'un personnel tournant qui a pour mission de remplacer immédiatement les absents ; Elior a également conclu un contrat avec des agences d'intérim qui s'engagent à remplacer le personnel absent dans les meilleurs délais.

En cas de panne des équipements du restaurant :

- Nous disposons d'un menu de secours adapté à chaque situation (panne d'électricité, panne de l'armoire froide etc.).

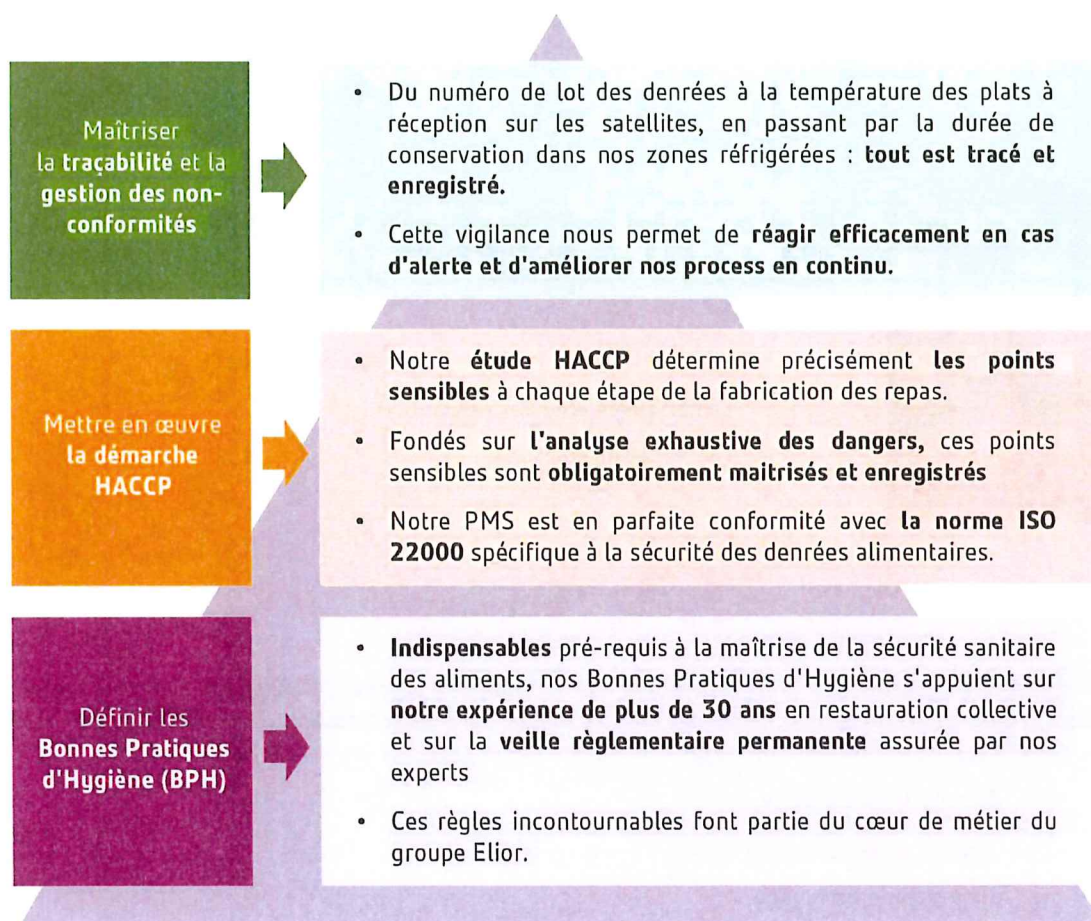
5. GARANTIR LA SECURITE ALIMENTAIRE

Notre PMS

Le **Plan de Maitrise Sanitaire (PMS)** est une exigence qui **découle directement du « Paquet Hygiène »** de l'Union Européenne et respectant **la démarche HACCP**.

Il décrit **l'ensemble des mesures que nous prenons pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des repas de vos convives** vis-à-vis des dangers biologiques, physiques et chimiques, et donne les preuves de leur application.

Le PMS repose sur des procédures précises et regroupe **3 obligations essentielles** (règlements (CE) n°178/2002 et 852/2004).



Pour assurer la mise en œuvre et le respect de chacun des piliers de notre PMS, notre dispositif s'appuie sur des **plans de formation**, des **outils de contrôle et d'enregistrements**, des **analyses** intervenant à chacune des étapes de l'élaboration des repas de vos convives.

5.1 Les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)

Transmettre les bonnes pratiques

> Le classeur Plan de Maîtrise Sanitaire

Présent dans chaque cuisine centrale et basé sur la démarche HACCP, ce guide a 3 vocations majeures :

- **Rappeler** les obligations réglementaires
- **Définir** les règles d'hygiène et les méthodes d'application en décrivant les protocoles à suivre
- **Faciliter** l'enregistrement et l'archivage à l'aide de fiche pratique (traçabilité, couple temps, température, ...)



> Le passeport pour l'hygiène en cuisine centrale



Remis au personnel travaillant en cuisine, ce livret au format poche, très visuel et facilement compréhensible, expose les « **18 pratiques professionnelles non négociables** » en matière d'hygiène alimentaire, dont entre autre :

- La tenue vestimentaire et l'hygiène personnelle
- Le nettoyage et la désinfection
- Les règles de stockage

> Le guide « Je m'organise », pour le personnel de service

A l'instar du Passeport pour l'hygiène, le guide « Je m'organise » **regroupe l'ensemble des documents utiles à la mise en œuvre et au contrôle des normes HACCP dans les restaurants**. Il détaille notamment, pour chaque étape du travail en office, les méthodes à suivre ainsi que les contrôles à réaliser :

- Réception et stockage
- Remise en température
- Planning de nettoyage
- Conservation des documents aux fins de contrôle

**POUR
VOUS**

Le Guide « Je m'organise » est personnalisé pour chaque site par l'équipe que nous vous dédions et remis à l'équipe de restauration dès le démarrage du contrat.

> Utiliser des produits d'entretien respectueux de l'environnement

Dans la lutte contre la saleté et les germes infectieux, Elior utilise des **produits d'hygiène et d'entretien non polluants**, en **conformité avec les exigences réglementaires de la démarche HACCP**, de la marque **DIVERSEY**.



Par l'intermédiaire de ces **produits ecolabélisés**, nous répondons aux exigences en termes de nettoyage-désinfection et environnemental.

Pour atteindre le **juste équilibre entre hygiène, écologie et économie** et une **réduction notable des effets chimiques sur l'environnement**, nos plans de nettoyage associent un **dosage parfait** des substances désinfectantes à un **nettoyage optimisé, sans détergent notable ni de produits polluants**.

Cette **hygiène irréprochable** dont témoignent toutes nos cuisines constitue la marque d'un **repas de qualité**.



L'**impact environnemental** d'un produit d'hygiène ou de désinfection étant intimement lié à son mode d'utilisation, un accent tout particulier est mis sur :

- L'élaboration du plan de nettoyage
- La formation du personnel amené à manipuler celui-ci.
- La mise en place systématique de **doseurs automatiques**.

Les **produits lessiviels** sont **éco-conçus** pour respecter l'environnement et répondent à des **normes très strictes**. Ils ne présentent aucune **écotoxicité** ni **phytotoxicité**.



5.2 La méthode HACCP

Une fois, les BPH mises en place, vient l'**identification**, l'**évaluation** et la **maîtrise des points sensibles**.

La maîtrise de la **qualité sanitaire des repas**, est essentielle dans notre métier de restaurateur. C'est pourquoi, nous avons mis en place un **système efficace de mesures de maîtrise** basé sur la méthode reconnue : **HACCP**.

Notre approche est complétée par l'intégration de l'**ISO 22000**, norme de certification des systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires.

Les 7 principes de la méthode

- 
- ➊ → Analyses des risques
 - ➋ → Identification des points critiques
 - ➌ → Détermination des limites critiques
 - ➍ → Système pour la surveillance des points critiques
 - ➎ → Actions entreprises lors de dépassement de seuils
 - ➏ → Planification de la vérification
 - ➐ → Exigences relatives à la documentation

Le pilotage de l'HACCP

L'étude HACCP appliquée dans nos cuisines est pilotée par notre Service Hygiène Alimentaire (SHA), qui utilise la méthode des 5M.

- Matière
- Matériel
- Milieu
- Méthode
- Main d'œuvre

Ce process, permet d'**identifier**, pour chaque zone, les **points sensibles** et les **actions** à entreprendre pour **maîtriser le risque**.



Les audits hygiène et analyses bactériologiques

Les différents audits et contrôles ont pour objectif d'observer le respect du PMS et la qualité sanitaire des produits alimentaires fabriqués.

Les contrôles sont effectués sur la base du **PMS**, des **données propres** aux sites et bien entendu de la **réglementation en vigueur**.

> En cuisine centrale

Par un laboratoire accrédité COFRAC

Nos **analyses bactériologiques** en cuisine sont confiées au laboratoire Eurofins Agro-Analyses, **laboratoire indépendant et accrédité**.

Selon une fréquence définie ou à minima 2 fois par an, **le laboratoire réalise un audit hygiène portant sur :**

- Les locaux (structure, entretien, propreté)
- Les pratiques (respect de nos BPH, respect de notre PMS)

Les rapports d'audit donnent lieu, le cas échéant, à des plans d'actions correctifs validés par notre Direction Qualité Alimentaire, qui en suit et en mesure l'efficacité.



Par notre Service Qualité Alimentaire

Pour compléter ce dispositif, nous effectuons des audits « internes ».

Leur fréquence est **adaptée au site** (volumes d'activité...), aux **résultats des audits laboratoire** et des inspections menées par la **Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)**.

En moyenne, la cuisine centrale est **auditée tous les 18 mois**.

Là encore, toute non-conformité donne lieu à une action corrective formalisée.



> Sur les offices

Nous proposons un forfait avec **3 passages annuels** sur chaque site, soit **1 passage tous les 4 mois**.

Durant son passage, le laboratoire effectuera les opérations suivantes :



	Nombre d'analyse
Analyse microbiologique classique produit (AB)	3
Analyse surface (FS bilame)	6
Analyse d'eau microbiologique (EA)	1
Audit hygiène site livré 30'	2
Audit structure site livré 20'	1

5.3 La traçabilité des denrées alimentaires

La traçabilité est définie par « la **capacité de retracer**, à travers toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution **le cheminement d'une denrée alimentaire** »

En amont, chez nos fournisseurs

Nous nous imposons de **conserver en cuisine les informations** suivantes :

- La **dénomination** du produit
- Le **numéro de lot** du produit, permettant d'obtenir l'**historique du produit**
- Les **certificats de traçabilité** (BIO, viandes, poisson...)
- Le nom du **fournisseur**
- La **date de livraison** des matières premières
- Les **étiquettes** des produits (origine, né/élevé/abattu pour la viande bovine...)

Ces renseignements, automatiquement **enregistrés**, sont conservés au minimum **durant 5 ans** à compter de la date de livraison.

De plus, nous réalisons **plus de 150 audits physiques des fournisseurs** chaque année. Ces contrôles pouvant conduire, en cas de non-respect du Référentiel Technique Produit et des règles d'hygiène au déréférencement du fournisseur concerné.

Pour vous assurer une **transparence accrue**, nous détenons toutes **les fiches techniques des produits** référencés et achetés dans nos cuisines.

En aval, dans nos cuisines centrales

Les seules informations fournisseurs ne sont pas suffisantes pour tracer le produit. **Nos équipes** en cuisine effectuent la traçabilité dite aval en respectant des règles incontournables. Ils **doivent pouvoir justifier** :

- de l'identification de la **matière première utilisée**,
- du menu proposé et du **plat élaboré** depuis cette matière première ;
- des **sites livrés** avec le plat identifié

> Fournir des échantillons témoins

Dans les offices, de la même manière qu'en cuisine, **un échantillon** de chacun des plats servis est **conservé 7 jours** après la dernière présentation à un consommateur.

En cas de suspicion toxi-infection alimentaire collective (TIAC), ces échantillons sont remis **pour analyse** aux services de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).

A ce titre, pour accompagner nos équipes dans la mise en place de cette mesure, nous mettons en œuvre notre procédure attestée, dont un extrait vous est présenté ci-dessous :



Chaque trimestre, les résultats des analyses correspondant à la prestation réalisée pour vous convives vous sont remis.

LES PLATS TEMOIN



Quand ? Just avant le service

Qui ? Une personne désignée responsable

Où ? Au moyen de la distribution

Comment ?

- Prendre dans la cuisine l'échantillon du plat
- Mettre l'échantillon dans le pot
- L'étiqueter avec le numéro de lot
- Le remettre au service
- Le remettre au service
- Le remettre au service
- Le remettre au service
- Le remettre au service
- Le remettre au service
- Le remettre au service

Quoi ?

Plats témoins

Plats témoins qui sont remis aux services de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

Plats témoins

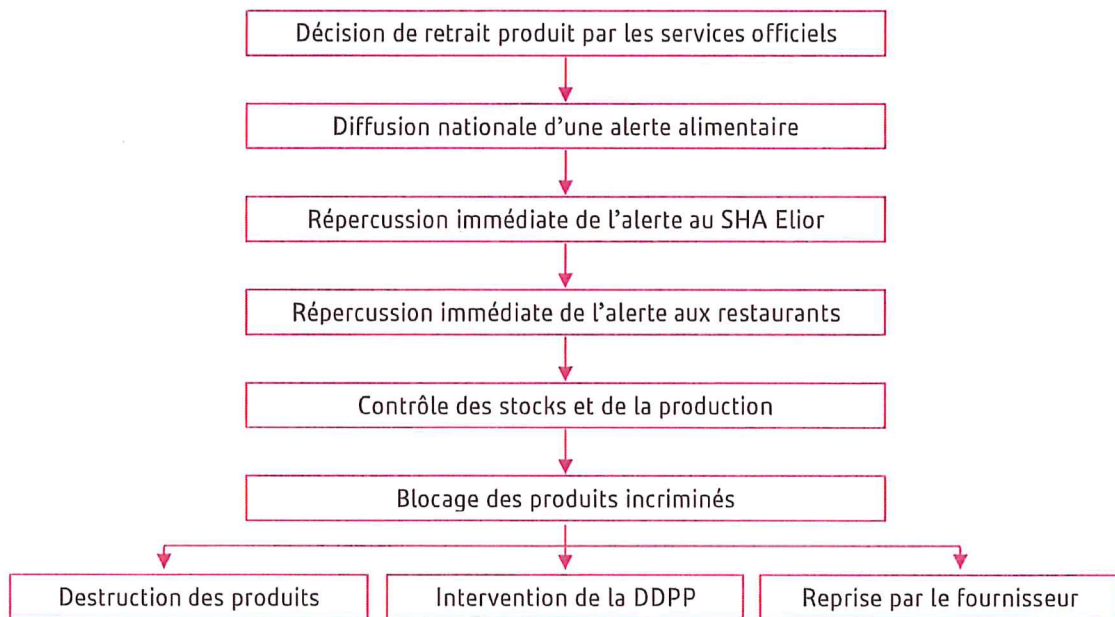
Plats témoins

Plats témoins

5.4 La gestion des non-conformités

Notre dispositif de traçabilité est conçu pour pouvoir, à tout moment, réagir en cas de découverte d'un risque sanitaire et **bloquer** en temps réel **tout produit** susceptible d'être **non-conforme** pour empêcher son utilisation et sa consommation.

Ci-dessous, à titre d'exemple, un extrait d'une de nos procédures de retrait produit.



LES 3 PILIERS DE L'INFORMATION DE CRISE

Anticiper et prévenir

Nous assurons une veille permanente sur les risques alimentaires :

- Relation permanente avec les instances officielles
- Surveillance par le Comité Scientifique Elior
- Centralisation et suivi des résultats d'analyse de chaque site

Identifier et sécuriser

Nous traitons immédiatement les informations d'alerte :

- Localisation par traçabilité descendante des sites livrés du produit incriminé
- Centralisation et suivi des résultats d'analyse de chaque site

Mobiliser et accompagner

Nous constituons une cellule de crise en cas de crise de forte ampleur :

- Mobilisation des membres du Comité Scientifique Elior
- Rédaction d'argumentaires et communication à nos clients partenaires, aux convives et aux familles

Notre procédure en cas de TIAC

> La toxi-infection alimentaire collective

La TIAC est une **Toxi-Infection Alimentaire Collective** définie par l'apparition d'au moins deux cas similaires d'une symptomatologie, en général gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire.

Elle est causée par la consommation d'aliments contaminés par des micro-organismes appelés aussi agents infectieux :

- les bactéries → Salmonella, Staphylococcus, Clostridium, Camphylobacter...
- les virus → rotavirus...

> Notre dispositif de traçabilité

Notre dispositif de **traçabilité**, précédemment décrit, **de nos fournisseurs** et **de nos repas livrés** permet de répondre efficacement en cas de suspicion TIAC.

Identification des fournisseurs et des matières premières :

L'obligation d'identification de tout fournisseur est assurée à un double niveau :

- Le **référencement informatique du fournisseur**
- Le **bon de livraison accompagnant le produit** précisant le nom et adresse du fournisseur, la date de livraison, le libellé produit, le numéro de lot et quantité livrée

Identification des repas fabriqués sur la cuisine centrale et sur les sites livrés :

L'étiquetage des barquettes, les menus, les fiches de production et le registre de déconditionnement / reconditionnement, disponibles sur le site, apportent un complément d'information sur la traçabilité appliquée en aval.

Notre procédure en cas de suspicion

En cas de suspicion de TIAC sur une école, les étapes ci-dessous sont suivies :

Identification	Diagnostic	Rappel
• A l'aide du menu, le nom des plats servis est recueilli. • Identification du type de matières premières utilisées, à l'aide des enregistrements de la journée de production des plats du menu : supports de fabrication, registre de déconditionnement/reconditionnement.	• Nouvelle vérification des paramètres de production : enregistrement HACCP. • Ces éléments sont mis à disposition des Services Officiels s'ils interviennent sur la cuisine centrale dans le cadre de l'enquête liée à la suspicion de TIAC.	• Nous considérons que la totalité de la production du jour d'un plat correspond au lot de produit fini pour ce plat. L'ensemble des écoles reçoit le même lot de produit fini. • Le rappel éventuel à donc lieu sur la totalité des repas servis.

POUR VOUS

Nous vous ferons systématiquement un rapport en cas de suspicion TIAC détaillant les résultats d'analyses de la DDPP, du laboratoire indépendant ainsi que les mesures spécifiquement prises.

6. LA COMMUNICATION A DESTINATION DES CONVIVES ET DES FAMILLES

La restauration scolaire et la petite enfance

Les parents connaissent mal la restauration collective. Ils se posent une multitude de questions sur la diversification alimentaire, l'alimentation de leurs enfants, sur la façon dont sont préparés les repas et sur l'équilibre alimentaire. Elior a imaginé pour eux un dispositif complet diffusé en ligne sur le site de la ville, sur le portail famille, sur App'Table ou encore lors de commissions de restauration, leur permettant d'avoir **un accès direct et simple aux informations relatives aux repas de leurs enfants**.

> L'application App'Table

Dans le souci de répondre aux besoins d'amélioration de communication avec les familles et de valoriser votre restauration, Elior propose une application accessible depuis un smartphone, un ordinateur ou une tablette.

D'utilisation intuitive, notre application App'Table propose 7 fonctionnalités essentielles et simplifie l'information aux familles.

Cet outil de communication offre **un contenu dédié, clair et pratique**.

App'Table est une application mobile qui permet de créer du lien entre le restaurant scolaire, les parents et vous.



Transparence

- Consulter le menu
- Voir les principaux allergènes
- Se renseigner sur la qualité des produits
- S'informer sur le Nutri-score de chaque élément du repas

Simplicité

- Parcourir l'historique du compte
- Payer sa facture en ligne
- Recevoir une e-relance automatique pour en paiement en quelques clics

Praticité

- Commander ou décommander les repas en fonction des présences et des absences

Partage

- Recevoir des informations spécifiques à votre ville et à l'établissement
- Consulter, via le blog Bon & Bon, des contenus sur l'alimentation et la cantine, des recettes, des astuces et des activités ludiques pour les enfants
- Recevoir des notifications sur les animations et l'actualité du restaurant

Personnalisation

- Paramétrer son compte

L'accès aux menus et aux informations produits

La consultation des menus est possible plusieurs semaines à l'avance. Les parents peuvent également les enregistrer et les imprimer.



QUALITE
Labels, agriculture biologique, produits locaux... Les signes de qualité des produits sont affichés et les principaux allergènes sont mentionnés.

LE NUTRI-SCORE
est indiqué pour informer les parents de la qualité nutritionnelle des recettes.



Des contenus pour s'informer



Les parents ont accès à des contenus variés et experts issus de notre blog Bon & Bon.

L'univers de la cantine, l'alimentation des enfants et la lutte anti-gaspi n'auront plus de secrets pour eux !



En + : des recettes pour cuisiner en famille, des activités ludiques et pédagogiques pour les plus jeunes.



Actualités
Une animation à la cantine, un nouvel article sur Bon & Bon, les parents reçoivent une notification pour ne pas en perdre une miette !

Au plus près de votre actualité :
AppTable c'est un moyen supplémentaire de valoriser les événements et vos actions au sein des restaurants scolaires.

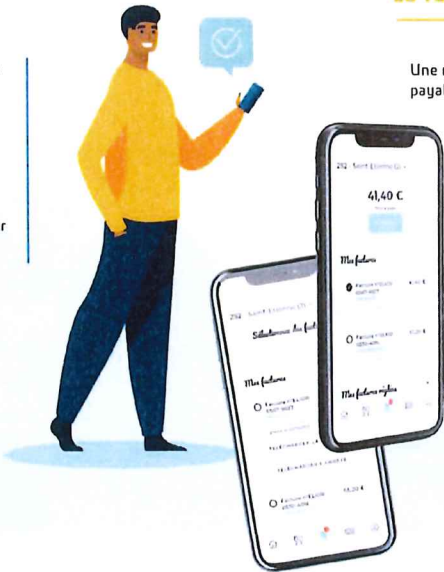
L'anticipation des présences et des absences

Les parents ajoutent ou suppriment les jours de présence de leurs enfants à la cantine en toute simplicité.

Les avantages



- Une gestion facilitée des effectifs.
- Un petit geste pour limiter le gaspillage alimentaire.



La facturation en quelques clics

Une nouvelle facture est disponible : elle est notifiée, payable en ligne et archivée dans l'historique.

Finis le papier, réglez vos factures avec AppTable !

Deux possibilités de règlement



- Le paiement en ligne avec des notifications pour alerter au moment venu afin de régler les factures en 1 clic.



- Le prélèvement automatique pour ne plus avoir à se soucier des factures en choisissant la date de prélèvement pour être débité en début ou en fin de mois.

La configuration du compte

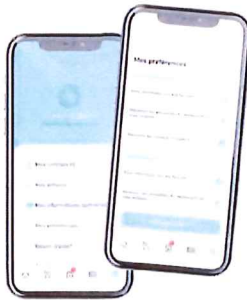
Les parents ont accès aux informations de leur contrat pour chacun de leurs enfants.

Les envois de notifications sont paramétrables selon leurs préférences.



Une question, un problème ?

Une rubrique « Contactez-nous » est immédiatement accessible.



Un kit de communication pour promouvoir l'application auprès des familles

- Un dépliant papier ou numérique à diffuser
- Un e-mailing clef en main pour votre communication auprès des familles
- Une bannière pour votre site internet
- Une affiche à apposer sur le tableau L'information de l'école à côté du menu
- Une présentation animée pour les réunions de parents et commissions de restauration.



• Les informations Nutri-Score sur notre application

Son objectif est d'informer les parents de la qualité nutritionnelle de chaque élément du repas de leur enfant.

Depuis novembre 2020, Elior est le premier restaurateur à déployer le Nutri-Score sur ses restaurants.

Le nutri-score tient compte :

- des nutriments et aliments à favoriser : fibres, protéines, fruits et légumes, légumes secs, fruits à coques, huile olive/colza/noix
- de l'énergie et des nutriments à limiter : énergie, acides gras saturés, sucres, sel.

Le Nutri-Score est identifiable grâce aux logos A, B, C, D ou E apposés à côté de chaque recette sur l'application App'Table.

Les parents peuvent les identifier en un clin d'œil !



• **Le blog BON & BON dédié à l'alimentation des enfants et de la cantine**



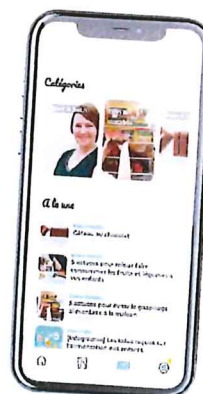
Son objectif est de fournir des contenus de qualité aux familles des jeunes convives sur l'alimentation des enfants et la cantine.

Ouvrir davantage le dialogue avec les parents s'est imposé à nous face à leurs besoins de repères sur l'alimentation de leurs enfants avec les nombreuses informations contradictoires qui circulent sur les réseaux sociaux mais aussi face à la montée du « cantine bashing » dû à leur méconnaissance de notre métier.

C'est donc en spécialiste de l'alimentation de l'enfant que le blog Bon & Bon propose des contenus d'experts, des conseils, transparents et proches de leurs problématiques dans le but d'instaurer ainsi une relation de confiance avec eux.

Ainsi, nous avons créé 5 rubriques :

- **Bon & bien** pour apporter des réponses concrètes et pertinentes (décryptages, conseils, outils du quotidien) aux parents d'élèves sur des sujets variés tels que les besoins nutritionnels des enfants, l'apprentissage du goût, la construction de repas équilibrés etc..
- **Bon & toqués** qui propose des recettes à cuisiner en famille issues de notre patrimoine culinaire qui font l'identité d'Elior, des trucs et astuces pour faire apprécier certains aliments ou tours de mains.
- **Bon & durable** pour aborder les sujets liés au développement durable et les enjeux écologiques liés à l'alimentation.
- **La cantine by Elior** pour éclairer le lecteur sur notre métier de restaurateur collectif en milieu scolaire : comment sont élaborés les menus, comment fonctionne une cuisine centrale, nos engagements, la loi EGAlim autant de questions auxquelles nous répondons dans un souci de transparence et de réassurance.

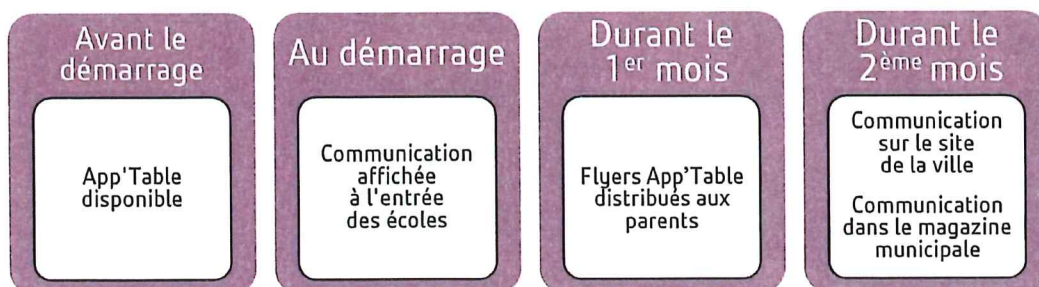


Enfin, la rubrique **Bon & chouette** qui proposera prochainement des contenus pédagogiques et ludiques sur l'alimentation que les parents pourront utiliser avec leurs enfants.

Ce blog sera enrichi d'un nouvel article chaque semaine.

• **Le plan de communication**

Elior propose un **plan d'actions de communication** dédié aux familles pendant la phase de lancement de App'Table :



> Le dépliant de rentrée scolaire

Ce dépliant qui annonce le changement de prestataire, explique également aux parents comment sont élaborés les menus, renseigne sur l'origine et la qualité de produits utilisés pour l'élaboration des repas et annonce les animations prévues sur l'année.

Il valorise ainsi les choix de la ville.

Distribué à chaque enfant déjeunant sur l'un de vos restaurants, il peut également être posté sur votre site internet.



> Des livrets d'information déclinés sous plusieurs thématiques

A différentes étapes du contrat (lancement, animation, nouveau concept, test culinaire, thématique nutritionnelle mise en avant ...), des dépliantés d'information personnalisés, validés par votre service communication, à destination des familles et des convives sont distribués et ont pour objectif de présenter les nouveautés.



Distribution soit par courrier postal avec la facture ou par les Directeurs des écoles.

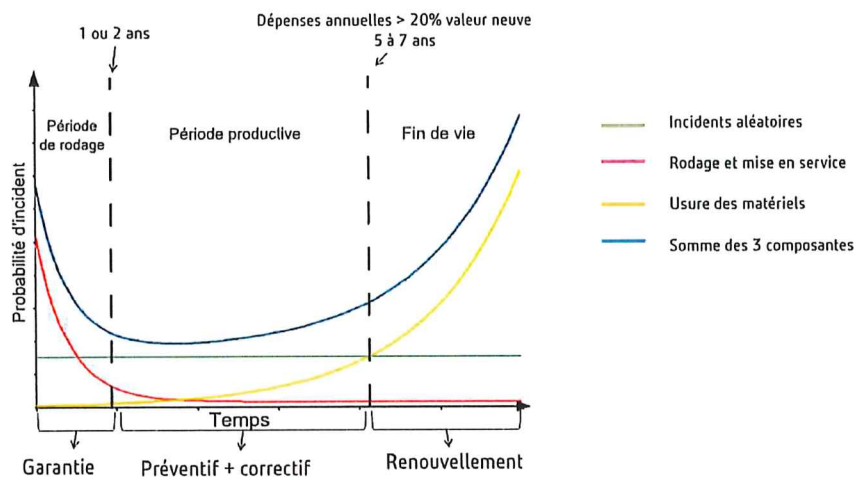
7. LA MAINTENANCE ET LE RENOUVELLEMENT DES EQUIPEMENTS

La maintenance vise à **maintenir** ou à **rétablir** un bien dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé.

Elle s'articule autour des **prestations préventives et correctives** sur les équipements et regroupe plusieurs actions distinctes :

- Réparer
- Régler
- Réviser
- Contrôler et vérifier

Lorsque le coût de ces prestations devient trop important, le **renouvellement** de l'équipement est envisagé.



Les **normes Elior** applicables aux prestations de maintenance des installations et équipements de restauration, sont établies en conformité avec la **législation en vigueur**.

Notre vision de la maintenance

> Une Direction Technique centralisée à votre service

Afin de piloter les opérations de maintenance et d'entretien de toutes les installations qui nous sont confiées, le **groupe Elior dispose d'une Direction Technique centralisée qui coordonne l'ensemble des actions de maintenance.**

Au quotidien, la Direction Technique assure un rôle de :

- Validation technique des interventions de maintenance
- Conseil technique
- Validation et rationalisation des investissements
- Suivi des dépenses de maintenance et des investissements
- Suivi des contrôles réglementaires
- Optimisation de la politique de maintenance

> Les niveaux d'intervention

La norme FD X60-000 définit 5 niveaux de maintenance :

	Cuisine Centrale	Offices
1^{er} Niveau (Action simples = Entretien courant)	PP	PP
2^{ème} Niveau (Opérations courantes par un agent technique)	PE	PE
3^{ème} Niveau (Opérations de technicité générale avec des moyens complexes)	PE	PE
4^{ème} Niveau (Opérations techniques de spécialité avec maîtrise de la technologie)	PE	PE
5^{ème} Niveau Rénovation, reconstitution et remplacement	PE + Fournisseur	PE + Fournisseur

Légende :

PP : Personnel de production de la cuisine centrale

PE : Prestataire de maintenance externe

> Nos propositions dès le début du contrat

Elor s'engage à **garantir un fonctionnement optimisé** tout au long du contrat et au-delà, **en effectuant un audit des installations techniques dès la notification du contrat**, afin d'établir :

- Un recensement et un marquage du matériel complet et équipements techniques, immobilier et extérieur ;
- Un plan d'entretien et de maintenance du matériel et des équipements ;
- Un plan de renouvellement des équipements prenant en compte l'amélioration et l'évolution du matériel sur la base d'un projet écologique de développement durable.

Des prestataires spécialisés

Les interventions de maintenance, à partir du 2^{ème} niveau, sont assurées par des **entreprises spécialisées**, qui répondent à un **cahier des charges strictes** établis par Elior.

Ce référentiel nous permet d'**homogénéiser la qualité des prestations**, et tous nos prestataires de maintenance doivent s'y conformer.

> Soutenir l'économie locale

Nous sommes convaincus que le **développement local** contribue à une dynamique sociale et économique au sein de votre région, c'est pourquoi nous avons à cœur de **contractualiser avec des entreprises locales de maintenance** pour assurer l'entretien de votre patrimoine.

> Un calendrier précis de maintenance préventive

Chaque année, nos prestataires établissent un calendrier des interventions préventives à effectuer, qui est transmis à votre Responsable Service Clients. Celui-ci aura à sa charge de vérifier le respect de ce planning.

> Des obligations en matière de temps d'intervention et de gestion de stock

Concernant les interventions de maintenance curative, nous imposons à nos prestataires **un délai d'intervention maximal de 4 heures** pour les pannes dites bloquantes et ils sont tenus de **disposer d'un stock de pièces détachées courantes**, leur permettant ainsi d'assurer une réactivité sans faille.



Une réactivité au service de la continuité :

- Recours à des entreprises locales
- Délais d'intervention réduits
- Astreinte 24h/24h (sur la cuisine centrale)

> Un reporting exhaustif

Lors de **chaque intervention**, qu'elle soit préventive ou curative, nos prestataires remettent au Responsable Service Clients en charge de votre contrat, un **bon d'intervention** précis décrivant les **opérations accomplies**, le **type et le numéro du matériel** ainsi que l'heure de début et de fin d'intervention.

7.1 La maintenance préventive

Pour **prévenir le dysfonctionnement** de votre matériel, nous effectuons, selon un calendrier défini pour chaque équipement, des opérations de **maintenance régulière**.

> Notre domaine d'intervention

Nos prestations techniques relatives aux opérations de maintenance s'organiseront comme suit :

- La **mise en place de gammes** de maintenance technique
- La **programmation des interventions** par nos sous-traitants et organismes extérieurs
- Le **suivi des interventions** d'entretien
- Le **contrôle** de la qualité du matériel
- L'**analyse des consommations** d'énergies et de fluides du matériel

Au sein de la cuisine centrale

> L'entretien courant

Chacun de nos salariés en charge de la maintenance se voit remettre des instructions permettant la maîtrise des tâches réalisées en cuisine centrale telles que :

- Assurer la **mise en marche des installations** en début de production
- **Remise en état** d'urgence suite à des détériorations accidentelles d'emploi, fausses manœuvres, pertes, bris
- **Dégorgement et traitement des fuites** : soudures, brasures, raccords, joints...
- Remplissage régulier des **bacs à sel**
- **Dépannage courant électrique** : réarmement des disjoncteurs, fusibles...
- **Remplacement des lampes** et tubes fluorescents
- **Serrures**, fermetures, clefs, poignées, canons, petite serrurerie
- **Nettoyage et décapage** des filtres métalliques d'extractions et parties accessibles des hottes
- **Gestion des stocks de fongibles et consommables techniques** (sels d'adoucisseur, filtres et pré-filtres à air) nettoyant, lubrifiant, dégrissant, détartrant, décapant, nettoyant diélectrique...)
- **Entretien et nettoyage** des locaux

Au sein des sites de restauration

> L'entretien courant

Chacun de nos salariés en charge de la maintenance se voit remettre des instructions permettant la maîtrise des tâches de maintenance réalisées sur les offices telles que :

- Assurer la **mise en marche des installations** en début de service
- **Nettoyage** des caniveaux et siphons de sols
- Contrôle des **adoucisseurs**
- **Nettoyage et décapage** des filtres métalliques d'extractions et parties accessibles des hottes
- **Entretien et nettoyage** des locaux

7.2 La maintenance curative

Dès lors qu'un **matériel est défaillant**, nous intervenons sur l'équipement afin de le **remettre en état de fonctionnement** initial.

Les délais d'intervention

Lorsque nous contractualisons avec les prestataires spécialisés, nous nous assurons de leur **capacité à intervenir dans les délais définis** dans notre cahier des charges et contrôlons le respect de celui-ci.

Vous trouverez ci-dessous un extrait de notre cahier des charges :

Type de panne / opérations	Obligations contractuelles
Panne constatée sur chambre froide négative, four mixte, cellule de refroidissement, laverie	4 heures maximum , <i>information transmise avant 10h00</i>
Panne constatée sur les autres équipements	12 heures maximum <i>information transmise avant 10h00</i>
Transmission du devis	72 heures maximum après diagnostic
Remise en état du matériel	15 jours maximum après validation du devis

Stock de pièces détachées courantes disponible

Le matériel de dépannage

Notre dispositif de maintenance de vos équipements, prévoit le remplacement du matériel en panne.

En effet, dans les offices, en cas d'indisponibilité supérieure à 48 heures d'une armoire froide ou d'un four de remise en température, **nous mettons provisoirement à votre disposition un matériel de capacité équivalente.**

Le matériel défaillant est alors repris par le prestataire de maintenance afin qu'il soit **remis en état** de fonctionnement ou **remplacer par un matériel neuf**, dans le cadre d'un renouvellement.



Une réactivité au service de la continuité :

- Délais d'intervention réduits
- Astreinte 24h/24h (sur la cuisine centrale)

7.3 Le renouvellement de votre patrimoine

Sur la durée du contrat, Elior s'engage à **renouveler le matériel** qui le nécessiterait. Cet engagement inclut les modifications de matériels liées à l'évolution des normes et règlements connus à la date de remise de l'offre.

Des partenaires connus

Pour chaque type de matériel, Elior a créé des partenariats avec de grands noms de chaque secteur pour **vous garantir une qualité de prestation optimale**.

Catégorie	Fournisseur
Four de remise en température	Socamel*
Armoire froide	Odic*
Matériel de tranchage	Dadaux*
Four mixte	Bonnet*
Cellule de refroidissement	Odic*
Matériel de conditionnement	Gecam / Rescaset*
Matériel de distribution	Blanco*
Matériel inox	Tournus*
Machine à laver	Hobart
Micro-ondes	Catequip / Matik
Gondoles réfrigérés verticales	Groupe SEDA
Friteuse	Catequip
Matériel de préparation électromécanique	Electrolux
Matériel de préparation légume	Electrolux

* Matériel produit en France 

Le référencement de matériel écoresponsables

Chez Elicor nous avons une volonté réelle de **produire des repas de manière responsable** et favorisons **les équipements efficaces à faible consommation**.

C'est pourquoi, nous avons intégré **des critères RSE** dans la sélection et le **référencement du matériel** destinés à votre cuisine centrale et à vos offices.

Les produits référencés sont éco-conçus et permettent, en dehors de leur fonction première, de :

- La réduction de leur **impact environnemental** tout au long du cycle de vie ;
- La réduction de la **consommation d'énergie** ;
- La maîtrise de la **consommation des fluides**.



Le renouvellement du matériel que nous vous proposerons contribuera activement à la diminution des coûts liés à la fourniture d'énergie et de fluide.

Plan de renouvellement

> De la cuisine centrale

Désignation des Equipements	P.U. HT K€	2023		2024		2025		2026		2027		Total	
		Qté	K€ HT	Qté	K€ HT	Qté	K€ HT	Qté	K€ HT	Qté	K€ HT	Qté	K€ HT
<u>Equipements froid</u>												0	
Evaporateur double flux	3		0	1	3		0		0		0	1	3
Compresseur frigorifique	3	1	3		0		0	1	3		0	2	6
Changement fluide frigorifique (retrofit)	6		0		0		0	1	6		0	1	6
<u>Equipements cuisson</u>												0	
Four mixte 20 niv GN2/1	20		0		0	1	20		0		0	1	20
Steam	15		0	1	15		0		0		0	1	15
<u>equipements matériels Commun</u>												0	
Batteur mélangeur	4	1	4		0		0		0		0	1	4
Container isotherme	0,4	4	1,6	4	1,6	4	1,6	4	1,6	4	1,6	20	8
<u>Dotations Divers Matériels</u>												0	
Divers pièces détachées matériels	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	15
Divers matériels mobiles (balance, support cuvier,...)	1	1	1		0	1	1		0	1	1	3	3
Divers matériels inox (table, désinsectiseur, pupitre, rayonnage,...)	1		0	1	1		0	1	1		0	2	2
TOTAL			12,6		23,6		25,6		14,6		5,6		82

7.4 La gestion de la maintenance

Elior met en place un outil de gestion informatique pour **le suivi de la maintenance du matériel de la cuisine centrale et des offices**.

Cet outil informatique, assure le **suivi du parc matériel** et des **contrats de maintenance** en traçant les **interventions** effectuées.

A travers des indicateurs, cet outil, disponible sur Teams, permet également de qualifier les prestations auprès de nos fournisseurs et permet ainsi :

- Une meilleure gestion des coûts de maintenance ;
- Une amélioration du suivi des maintenances ;
- Une optimisation des achats dans le cadre du renouvellement de matériel.

Une gestion personnalisée et maîtrisée

Force de notre expérience, nous avons créé un outil spécifique aux besoins de nos clients.

Cet outil Excel, simple d'utilisation et avec des accès privés pour chacun de nos clients, est conçu pour assurer le suivi en cuisine centrale et en office

- De l'**inventaire** du parc matériel
- Des **garanties** de matériels
- Des contrôles réglementaires
- Des **contrats de maintenance**
- Des **interventions curatives**
- Des **interventions préventives**

Depuis son ordinateur, le **Directeur de la Cuisine Centrale** a accès à un **outil simple et pratique** de traçabilité de la maintenance.



La gestion du parc matériel

Dès la notification du marché et à la suite de l'audit effectué, **tout le matériel en cuisine centrale et sur les offices sera marqué et répertorié sur notre outil**.

Il sera classifié selon une nomenclature précise, permettant ainsi d'effectuer des recherches rapidement.

La gestion des contrats de maintenance

Tous les matériels inventoriés, font l'objet d'un **contrat de maintenance** avec un **fournisseur référencé sur l'outil dédiée Teams**.

Chaque contrat est codifié et les **informations du prestataire** sont intégrées.

La gestion des interventions

> La maintenance préventive

Les opérations préventives sont **intégrées automatiquement** dans l'outil en fonction du paramétrage effectuée après l'audit.

> La maintenance curative

Dans cette fonctionnalité de l'outil, le Responsable Service Clients en charge de votre contrat, a la possibilité d'effectuer toutes ces **demandes d'interventions** et de suivre leur **état d'avancement**.

Le devis et les actions entreprises pour la remise en état ainsi que le **bon d'intervention**, sont enregistrés sur l'outil et accessible à vos services.

Toutes les informations nécessaires du prestataire de maintenance sont intégrées.

Toutes les interventions sont tracées dans l'outil permettant ainsi d'obtenir un historique précis pour chaque matériel



Le reporting auprès de la ville

Notre outil est accessible depuis Microsoft Teams. Ainsi vous pouvez consulter, par le biais de les **reportings exhaustifs, des graphiques, des synthèses et des indicateurs** de l'ensemble des informations saisies sur l'outil.

Vous pourrez consulter en quelques clics :

- L'inventaire du matériel par site
- Les contrats de maintenance
- Le détail des interventions
- Les bons d'intervention par site
- Le nombre d'intervention par mois et par an
- Le coût des interventions réalisées
- L'état de vétusté du matériel par site
- L'état de remise en service du matériel par site
- Le temps moyen de remise en service par site

Cette transparence, vous permet, ainsi d'assurer un **pilotage précis**.



2



L'organisation et l'affectation des ressources humaines

elior 

SOMMAIRE

1.	LE CHEF-GERANT CUISINIER	3
2.	STRUCTURE D'ENCADREMENT	7
2.1	Coordonner le travail en cuisine	11
2.2	Un démarrage de contrat maîtrisé.....	14
2.3	L'appui d'un grand groupe	15
2.4	Une tenue citoyenne pour habiller notre personnel et vos agents	16
3.	POLITIQUE DE RECRUTEMENT	17
3.1	Promouvoir la diversité.....	17
3.2	Accueillir de nouveaux collaborateurs	19
4.	DEVELOPPER LES COMPETENCES	20
4.1	L'Académie By Elior.....	20
4.2	Accompagner le personnel.....	21
5.	ORGANISER LES COMMANDES ET LES LIVRAISONS DES PRODUITS	25
5.1	Optimiser la gestion des commandes	25
5.2	Organiser la passation des commandes.....	27
5.3	Planifier les livraisons des produits	28
6.	ORGANISER LA LIVRAISON DES REPAS	31
6.1	Conditionnement en bacs gastrnormes inox	31
6.2	Livraison	33

1. LE CHEF-GERANT CUISINIER

Professionnel de la restauration, **Denis SAUVAGE** organise la production de vos convives, en conformité avec votre contrat.

Il assure la **sélection des denrées**, la **gestion des approvisionnements**, la **production des repas**, le **conseil** auprès du personnel.

Au sein d'Elor depuis 1991 et habitant de Digne-les-Bains, ce passionné de cuisine saura répondre à vos attentes et s'assurer de votre satisfaction. Il aura pour soutien Julien GOUSSOT, Responsable de Secteur, afin de l'aider dans ses missions.

> Ses missions

Approvisionnement	Production
Sélectionne les fournisseurs (producteurs locaux, Bio...) S'assure de la conformité de la qualité des produits Planifie les commandes et les livraisons Etablie le plan de production Supervise la réception, le contrôle et le stockage des produits Gère les stocks de denrées disponibles en cuisine et procède aux réajustements nécessaires Maîtrise les coûts de fabrication des repas Suit les indicateurs de Gouvernance (récapitulatifs des factures, analyse des coûts alimentaires, bilan annuel environnemental chiffré...).	Assure la production des repas avec l'équipe de la cuisine Participe au nettoyage de la cuisine. Prépare et participe aux commissions de restauration, en collaboration avec la diététicienne et le responsable de secteur. Planifie la production (plans de fabrication, bons de sortie du magasin détaillés par atelier, plans de conditionnement) Organise les contrôles à réception, le respect des délais de production pour les livreurs agents municipaux. Prévoit les remplacements des employés de restauration
Conseil et formation	Animer
Conseille sur tous les domaines relevant de la restauration (optimisation de l'activité du site de production, les techniques culinaires, de finition et de présentation, sur l'organisation du travail en cuisine ou au service, ou encore sur l'application de la législation (sociale, sanitaire, environnementale). Pilote l'entretien, et la maintenance du matériel Planifie la formation des agents en cuisine et sur les restaurants Propose des évolutions qualitatives afin de valoriser votre restauration auprès des administrés.	Veille au strict respect de la démarche HACCP Prévoit avec le laboratoire indépendant, l'ensemble des analyses, prélèvements et audits prévus au cahier des charges et vous transmet les résultats Visite régulièrement les sites pour s'assurer de la qualité en cuisine et en service, ainsi que des quantités. Propose, le cas échéant, des actions correctives, surveille la mise en place des plans d'action décidés et en évalue l'efficacité. S'assure de votre satisfaction et de celle des convives (l'Observatoire du goût, Enquêtes de satisfaction)

Curriculum Vitae de Denis SAUVAGE

Chef-Gérant



Parcours professionnel

Depuis 1991 : Chef-Gérant - ELIOR

- Depuis septembre 2019 : Chef Gérant – Résidence pour séniors Lou Cantagaï à la ROQUE D'ANTHERON
- De novembre 2016 à septembre 2019 : Chef Gérant tournant
- D'août 2013 à novembre 2016 : Chef Gérant ouverture et création Restaurant d'entreprise Laboratoire M&L'Occitane en Provence à MANOSQUE
- De janvier 2013 au 30 juin 2013 : Chef Gérant – Ouverture DGAC 0 AIX-EN-PROVENCE
- Du 17 septembre 2012 à décembre 2012 : Chef Gérant – Ouverture Résidence Soleil de Provence à MARSEILLE
- Du 1er août 2012 au 31 août 2012 : Chef Gérant – Centres de vacances Le KALY à CHAILLOL et La Martégale à ANCELLE
- Du 09 juillet 2012 au 14 juillet 2012 et du 23 juillet 2012 au 28 juillet 2012 : Chef Gérant – Centre de vacances Le Cannel à BARCELONNETTE
- Du 1er septembre 1996 au 08 juillet 2012 : Chef Gérant – Lycée Sacré Cœur à DIGNE-LES-BAINS
- + Chef Gérant remplaçant - Maison de retraite Les Bois de Galfard à ORAISON
- + Chef Gérant remplaçant au Centre de Rééducation Les Garrigues à MENERBES (responsable de l'entretien des locaux et de la restauration)
- Du 1er octobre 1991 au 30 août 1996 : Chef Gérant à la Maison de retraite Saint Domnin à DIGNE-LES-BAINS
- Du 1er septembre 1991 au 30 septembre 1991 : Cuisinier – Restaurant d'entreprise Atochem à SAINT-AUBAN
- Du 02 juillet 1991 au 30 août 1991 : Cuisinier – Maison de retraite Saint Domnin à DIGNE-LES-BAINS

Autres expériences professionnelles

- Avril / Mai 1991 : Chef de Cuisine - Restaurant Le Bistrot à DIGNE-LES-BAINS
- Saison d'été 1990 : Second de Cuisine - Hôtel Julia à DIGNE-LES-BAINS
- 1988 / 1989 : Service national
- Avril 1988 : Cuisinier - Restaurant La Flambée à DEAUVILLE
- Saison été 1987 : Cuisinier - Hôtel Ermitage Napoléon à DIGNE-LES-BAINS
- Saison d'hiver 1987 : Cuisinier – Restaurant La Restoria SERRE-CHEVALIER
- Saison d'été 1986 : Cuisinier - Hôtel Ermitage Napoléon à DIGNE-LES-BAINS
- Saison d'été 1985 : Cuisinier - Centre de vacances C.C.A.S à BOERSCH, KAYSERSBERG puis ROUEN, LA VILLE DU BOIS
- Saison d'été 1984 : Commis de Cuisine - Casino de FORGES-LES-EAUX

Formation

- Année 1982-1985 : Obtention du C.A.P. et B.E.P. de cuisine
- 1984 : Lycée hôtelier de SMERMESNIL
- Stage de 2 mois 1982 : Novotel Strasbourg Sud à ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN
- Saison d'été 1982 : Pré-Stage de cuisine - Restaurant de la gare à FORGES-LES-EAUX

Prévoir le remplacement du Chef-Gérant si nécessaire

Pour assurer la continuité de service, notre dispositif prévoit la gestion des absences du Chef Gérant que nous mettons à votre disposition.

Prévue	Notre gestion optimisée du personnel qualifié , nous permet à l'aide du logiciel Andjaro de prévoir les absences autorisées (congés, formation...) et d'assurer le remplacement du Chef-Gérant par une personne de nos effectifs avec la même fonction.
Non prévue	Nous faisons appel à notre personnel volant non affecté, afin d'assurer le remplacement. Notre service Ressources Humaines s'appuie sur notre réseau de cuisines de proximité pour organiser au pied levé le remplacement en cas d'absence non prévue de courte durée. Nous disposons de plusieurs communes et établissements partenaires sur le 13 et sur le 84 qui nous permet de trouver une solution RH rapidement.
Longue durée	Nous procédons à son remplacement par la mise en place d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée via : ▪ l'appel à candidatures internes ▪ notre réseau professionnel ▪ les différents accords que nous avons avec les structures locales d'emploi

Le logiciel Andjaro permet de centraliser tous les besoins de personnel par unité, en interface avec notre logiciel de paie. Il automatise les **rapprochements entre les besoins et les disponibilités**, grâce à un algorithme, prenant en compte notamment le profil de poste et la zone géographique de chaque salarié.

LE
PLUS
ELIOR

Qu'est-ce que Andjaro?

A la base conçu pour gérer les sureffectifs, le travail réalisé en partenariat avec la Start 'up qui a créé ce logiciel nous permet aujourd'hui d'optimiser le remplacement de nos salariés sur sites en rapprochant les besoins des ressources disponibles.

Le logiciel Andjaro permet de centraliser tous les besoins de personnel, par unité, en interface avec notre logiciel de paie. Il automatise les rapprochements entre les besoins et les disponibilités, grâce à un algorithme, prenant en compte notamment le profil de poste et la zone géographique de chaque salarié.

MISE À DISPOSITION EN TEMPS RÉEL DE PERSONNELS DE REMPLACEMENT



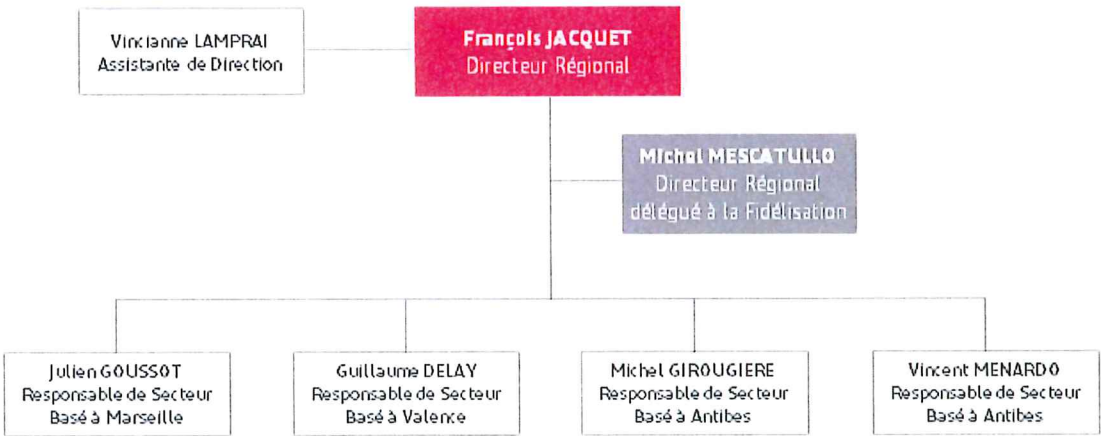
2. STRUCTURE D'ENCADREMENT

Une Direction Régionale ancrée dans votre territoire

Notre Agence Sud-Est est basée à Marseille (13)

UNE EQUIPE DE PROXIMITE

- 1 **Directeur Régional** : François JACQUET
- 1 **Directeur Régional Délégué** : Michel MESCATULLO
- 4 **Responsables de Secteur** : Julien GOUSSOT



> Le Directeur Régional des Ventes : Répondre à vos exigences

Identifier **vos besoins** et vous proposer une offre répondant à **vos attentes**, c'est la mission de **Dorian MIRO**, basé sur notre **Direction Régionale à Marseille**. En s'appuyant sur les expertises de nos services, il certifie la faisabilité des prestations proposées.

Le Responsable de Secteur : Fiabiliser la prestation

Julien GOUSSOT assure la gestion des contrats existants sur son périmètre, en animant les Responsables d'Exploitations placés sous sa responsabilité de façon à ce qu'ils garantissent la satisfaction et favorisent la fidélisation des clients partenaires.

Il est basé sur notre Direction Régionale de Marseille.

> Ses missions

Opérations	- Veille à l'application des engagements contractuels et à la qualité de la prestation, en lien avec les prescriptions marketing (concepts,...) - Contrôle l'application et le respect des règles d'hygiène alimentaire et de sécurité au travail - Valide les organisations en place et accompagne les managers dans l'adaptation des organisations, conformément au contrat et aux spécificités du site - Organise les ouvertures, pré-ouvertures des nouveaux sites conformément aux procédures existantes - Anime le déploiement des politiques de l'entreprise ou du Groupe pour l'ensemble des sites dont il a la responsabilité en matière d'achat, de méthodes produit ou marque, d'équipement et de matériel
Gestion	- Fait appliquer les orientations budgétaires et accompagne ses managers dans la construction de leur budget - Pilote et contrôle les résultats financiers en animant les sites de façon à atteindre les objectifs de chiffre d'affaires, de coût (MP, MO, FG) à partir d'analyses, par site comme en « consolidé », en vue d'améliorer leur rentabilité - Consolide les estimations mensuelles - Fait élaborer des plans d'actions par ses collaborateurs et en contrôle l'application pour atteindre les résultats attendus - Assure le reporting pour son périmètre et s'assure de la fiabilité des données - Contrôle et supervise les pratiques de management, de production et de travail des sites impactant les résultats
Client	- Identifie et met en œuvre le plan de développement opérationnel (sur existant et de proximité) - Met en œuvre la politique de fidélisation telle que définie par l'entreprise - Définit avec chaque client partenaire un projet en vue de le fidéliser et développer le chiffre d'affaires - Analyse les résultats des enquêtes de satisfaction consommateurs / convives pour élaborer les plans de progrès - Elabore les propositions commerciales en réponse aux appels d'offre sur existant et négocie avec le client - Veille à l'application des révisions de prix fixées par le contrôle de gestion (prend en charge la négociation avec le client partenaire en cas de refus ou de hausse de produits alimentaires en cours d'année) - Renseigne l'outil de gestion de la relation client et l'utilise pour identifier des opportunités (historique de la relation clientèle, réseau décisionnel etc...) - Favorise le développement de l'image de marque Elior en animant un réseau de clients partenaires clés
Management et Ressources Humaines	- Relaye les informations clés et politiques de l'entreprise ou du Groupe auprès de son équipe lors des réunions de secteur, assure la remontée des informations et coordonne la résolution des problèmes avec les services supports - Anime et mobilise son équipe à travers l'organisation de réunions de secteur pour échanger sur les bonnes pratiques, les synergies etc. - Contrôle l'application des accords collectifs, de la législation sociale et des normes internes et réglementaires sur son secteur - Peut intervenir dans la résolution de conflits sociaux relatifs à son périmètre - Contrôle et valide la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (planification des absences, proposition de remplacement, reclassements, ...) - Coordonne le recrutement de ses collaborateurs directs, valide les recrutements de ses équipes et supervise le processus d'intégration de ses collaborateurs - Veille à la fidélisation et au développement des collaborateurs par la mise en œuvre des processus de gestion des talents : fixation des objectifs, entretiens de développement et identification des besoins de formation

Le Directeur Régional : Organiser les ressources

François JACQUET garantit au quotidien que ses équipes disposent des **moyens nécessaires pour la mise en œuvre des prestations**. Il s'assure de la **pérennité de la qualité** du service et du **respect des engagements**.

> Ses missions

Opérations	- Organise et ajuste les ressources pour mettre en œuvre les prestations - Etablit un plan de déploiement des concepts et services sur sa région - Est garant du respect du cadre réglementaire et contractuel sur les exploitations de sa région - Est garant de la bonne application des éléments contractuels signés et de la satisfaction des clients - Garantit le respect de la réglementation HGS - Anime et déploie l'ensemble des politiques fonctionnelles Marché ou Groupe (marketing, RH, achats, méthodes, etc.)
Gestion budgétaire	- Décline et relaie les orientations budgétaires et détermine des plans d'actions pour les atteindre sur sa DR - Analyse l'activité de sa DR et s'assure de l'atteinte des objectifs - Contrôle et analyse l'ensemble des ratios de gestion - Fournit les éléments de reporting à sa hiérarchie - Optimise ses résultats d'exploitation en mettant en œuvre des plans d'action adaptés
Développement Commercial	- Est garant du respect des engagements commerciaux - Pilote et contrôle la mise en œuvre du plan de fidélisation - Met en place des indicateurs de mesure de la satisfaction des clients - Contribue au renouvellement des contrats - Participe à la soutenance des appels d'offre - Assure la représentation de l'entreprise dans sa région - Contribue à développer le portefeuille clients en développant les contacts prospects
Ressources Humaines	- Manage une équipe de Responsables opérationnels (Responsables de secteur ou Managers de site), ainsi qu'un staff sur la DR - Contribue au développement de ses collaborateurs, valide le plan de formation - Anticipe et optimise ses besoins de main-d'œuvre - Pilote la mise en œuvre des processus RH - Veille à la qualité des relations individuelles et collectives au travail - Fait appliquer la législation sociale - Peut être amené à présider et animer les IRP

Avec un objectif d'**amélioration continue**, cette équipe, force de proposition, construira avec vous et vos services un **partenariat durable**.



La Diététicienne : Garantir l'équilibre alimentaire

Experte diplômée, elle met son **savoir-faire au service de vos convives** afin de garantir la conformité des menus :

- Aux recommandations du GEMRCN et du PNNS ;
- Aux exigences de votre contrat ;
- Aux règles d'hygiène alimentaire.

Elle garantit le **respect des exigences qualitatives**, en lien avec le responsable des achats.

Missions	Activités de la diététicienne
Participer à l'éducation nutritionnelle	• Etablit le plan alimentaire et participe à l'élaboration des menus en collaboration avec le Chef de cuisine et le Responsable des achats. • Décline les régimes en fonction des menus.
Assurer un contact avec les équipes sur les restaurants comme en cuisine	• Assure de manière régulière des formations en matière d'hygiène et de diététique au personnel. • Organise et met en œuvre démarche Haccp : analyse des risques, formation du personnel, suivi des résultats d'analyse bactériologique, respect des consignes de travail, des enregistrements, de l'application des plannings de nettoyage...
Veiller à la satisfaction des convives	• Effectue des contrôles réguliers pour vérifier la qualité diététique et sanitaire des repas produits, le respect des régimes. • Prépare et participe aux commissions de Restauration en y apportant son expertise.

La diététicienne sera également en charge des encaissements

Sous l'autorité du Chef-Gérant, elle gère en globalité les activités liées au paiement des repas par les familles : accueil, tenue des comptes clients, gestion des impayés, suivi des opérations bancaires, relations avec les différentes interfaces du service, production des états internes et dossiers de synthèse.

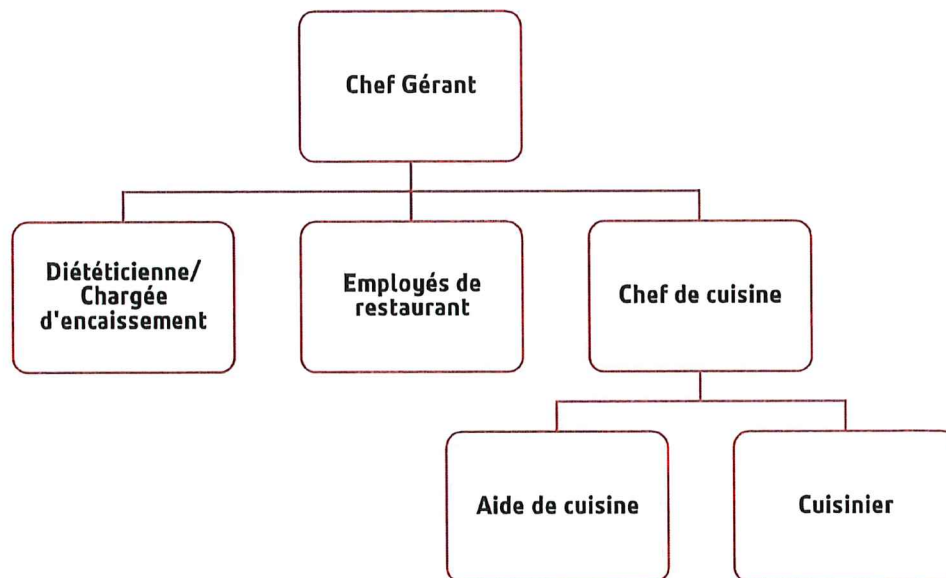
> Activités

- Assure les permanences d'accueil physique et téléphonique afin de renseigner les clients sur l'état de leurs comptes.
- Gère informatiquement le fichier convives, les repas à facturer, les paiements. Etablit et adresse les relevés de facturation et relevés de comptes. Suit les écarts livrés/facturés.
- Procède à l'encaissement physique des paiements et prépare les remises en banque.
- Assure le suivi des relances clients et des impayés ainsi que la relation avec les organismes sociaux.
- Produit et diffuse les documents destinés aux parents (courriers d'information, de relance, de réponse aux réclamations...), aux écoles (passage de consignes, information...), à la mairie (documents de fin de mois, documents comptables, dossiers de synthèse).
- Assure la formation du personnel de restauration sur les écoles sur le volet " pointage des repas consommés ".
- S'assure du respect de la mise en œuvre des procédures qualité relatives à la gestion des encaissements.
- Informe son responsable des réclamations ou problèmes rencontrés concernant la gestion des comptes.

2.1 Coordonner le travail en cuisine

L'organisation que nous mettrons en œuvre sur la cuisine repose sur :

- Une **définition précise des missions de chacun** prenant en compte les informations transmises par vos services et notre expérience attestée en matière de gestion de cuisine.
- Une **allocation des ressources humaines optimisée** dans le temps et dans l'espace permettant de garantir un fonctionnement en continu de la cuisine.
- Une **planification rigoureuse de chaque étape de fabrication** des repas afin de vous assurer que le service débute en temps et en heure.



Dans notre organisation, nous prévoyons le recrutement d'un employé de restauration avec un contrat de 24H/semaine, statut intermittent, en sus du personnel qui figure sur le listing de reprise. Cette organisation pourra être ajustée lors de la phase de négociation en fonction des missions et du nombre d'agents municipaux présents sur le restaurant scolaire attendant à la cuisine.

Le développement des compétences par la formation du personnel est le moteur de l'action d'Elior.

ID : 004-210400701-20230530-30MAI202307-DE



Planning type

> Jour de semaine

CUISINE CENTRALE ET OFFICE ATTENANT

Fréquentation moyenne / jour : 600

Heure début :	6.50
---------------	------

$$6.5 = 6h30$$

[illegible]

HACCP Economat P. Chaude P. Froide Pause / Repas Service Self Nettoyage Gestion Livraison plonge Encasement / Admin

2.2 Un démarrage de contrat maîtrisé

Notre ambition est de construire, à vos côtés, un partenariat exemplaire. Nous nous mobilisons donc, dès aujourd'hui, pour **vous garantir une prestation sans faille, dès le démarrage.**

Le tableau ci-dessous est une synthèse des actions que nous mettrons en œuvre, dès la signature du contrat, afin que toutes les garanties soient prises, en amont, et que le jour de l'ouverture et ceux qui suivront soient placés **sous le signe de la sérénité.**

S-5	▪ Rencontre avec vos services ▪ Présentation de l'encadrement Elixir ▪ Mise au point du contrat ▪ Validation du rétroplanning d'ouverture ▪ Prise de RDV pour constitution de notre plan d'engagements annuel ▪ Identification de la gestion des commandes ▪ Validation des volumes prévisionnels
S-4	▪ Visite de la cuisine centrale avec vos services ▪ Audit du boulanger local : hygiène et organisation ▪ Transmission des propositions de menus pour les 2 premiers mois ▪ Visite des restaurants ▪ Rencontre avec le personnel de service
S-3	▪ Validation des menus ▪ Saisie des effectifs et des menus dans l'outil de pilotage informatique de la cuisine ▪ Programmation des formations HACCP nécessaires dès la première semaine ▪ Validation du plan de formation
S-2	▪ Présentation des supports de gestion à vos services : - Commande des ingrédients d'assaisonnement et de décoration - Commande des produits d'entretien - Mise en place du guide « Je m'organise » - Composition des salades composées et des sauces - Guide de remise en température par type de plat
S-1	▪ Livraison des consommables, serviettes, produits d'entretien et repas de secours ▪ Réunion des responsables satellites : - Présentation des supports de gestion - Réponses aux questions
J	▪ Assistance technique : un cadre ou un agent de maîtrise Elixir sur chaque restaurant ▪ Grille d'évaluation remplie pour chaque office par les assistants techniques ▪ Point avec vos équipes l'après-midi pour mise en place immédiate des plans d'actions nécessaires
S+2	Point avec vos équipes, après une semaine, pour définir et mettre en place les plans d'actions complémentaires nécessaires

2.3 L'appui d'un grand groupe

L'équipe de nous vous dédions, est soutenue quotidiennement par **nos services**, qui apportent leurs **expertises** afin d'**enrichir notre partenariat**.

Ces services sont relayés **sur chaque région par des référents**, complétant ainsi, leurs expériences de la **connaissance du tissu local**.

- Un Service Nutrition
Pour définir la politique nutritionnelle d'Elior, élaborer les plans alimentaires de référence, piloter le comité menu et représenter Elior au sein du SNRC.
- Une Direction Générale des Achats
Pour sélectionner les meilleurs produits dans le strict respect de nos exigences de qualité, de sécurité et de préservation de l'environnement.
- Une Direction Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QSHE)
Pour sécuriser l'ensemble de notre prestation et vous proposer des évolutions tant en matière d'hygiène et de sécurité au travail que de préservation de l'environnement.
- Un Service Développement Durable
Pour piloter l'ensemble des actions en faveur de la réduction de notre empreinte écologique et sociétale ; recherche et développement, information et sensibilisation, évaluation et amélioration continue.
- Une Direction des Ressources Humaines
Pour développer les compétences des personnels, faciliter leur intégration et améliorer la performance des équipes.
- Une Direction Technique
Pour travailler avec vous sur l'entretien, la maintenance et le renouvellement des matériels, ainsi que sur l'aménagement de vos restaurants.
- Une Direction Financière et Administrative
Pour gérer les flux financiers et le contrôle rigoureux des engagements.
- Une Direction Juridique
Pour garantir une parfaite sécurité réglementaire.



2.4 Une tenue citoyenne pour habiller notre personnel et vos agents

Choix du tissu, mode de production, sélection des fournisseurs : notre tenue est l'une des réalisations concrètes de **notre engagement en faveur du développement durable**.



> **Elégance des coupes et teintes « tendance »**

Vestes, polos, chemisiers, pantalons, tabliers-jupes, chaussures : une gamme complète d'ensembles coordonnés, aux coupes modernes et aux couleurs vives.

> **Respect du métier de chacun et confort pour tous**

Confortables, adaptées au métier de chacun et aux différents contextes (été / hiver, intérieur / extérieur), nos tenues respectent naturellement les règles de sécurité en vigueur.

> **Démarche citoyenne et respect de l'environnement**

Le programme fibre citoyenne, auquel nous avons adhéré pour la conception, la fabrication et l'entretien de notre tenue, crée un cadre strict à respecter sur l'ensemble de la filière (interdiction d'utiliser des colorants nocifs, respect des règles de l'Organisation Internationale du Travail pour les ateliers de fabrication...).



La tenue d'employé de restaurant

Gestion rigoureuse du linge et image irréprochable

Pour valoriser votre restauration et offrir à vos agents une tenue fonctionnelle et propre, nous fournissons à chacun un change par jour, soit :

- Une tenue complète
- Un tablier blanc de préparation le matin
- Un tablier rouge pour le service
- Un chouchou ou serre-tête assorti



3. POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Notre Direction Régionale de Marseille est labellisée Empl'itude qui valorise les actions et les bonnes pratiques des organisations en matière d'emploi, de ressources humaines et d'engagement sociétal. C'est avant tout une initiative locale qui est accessible à tout type d'organisation quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité.



3.1 Promouvoir la diversité

L'égalité professionnelle entre hommes et femmes

Des mesures spécifiques ont été prises visant à **réduire les écarts salariaux entre hommes et femmes** dans les emplois traditionnellement occupés par des hommes, comme notamment les métiers en cuisine.



A l'occasion de la journée de la femme 2014, Elior a choisi de valoriser le parcours de ses collaboratrices à travers **un web documentaire « Un jour avec elles »**. L'opportunité de donner la parole à ces femmes qui exercent des métiers dits « masculins ».

L'emploi des personnes en situation de handicap

En 2010, la **création de la Mission Handicap chez Elior** a permis de mettre en place des **plans d'action favorisant l'implication** de l'ensemble des équipes par une communication interne auprès de l'ensemble des collaborateurs.



Ainsi sont nés des ateliers de simulations théâtrales, des formations visant à professionnaliser le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés. Aussi, accueillons-nous au sein de nos équipes des stagiaires et du personnel reconnu « travailleur handicapé » :



- Plus de 2 000 collaborateurs en situation de handicap exercent leur activité au sein d'Elior,
- Plus de 100 collaborateurs en situation de handicap sont recrutés chaque année en CDI,
- Le taux d'emploi global de personnes handicapées est de 6.50 %.

Sur le terrain, **des partenariats existent avec 125 entreprises adaptées et ESAT**, pour un chiffre d'affaires d'un million d'euros.

L'insertion professionnelle

Pour accompagner le retour au travail de personnes durablement éloignées de l'emploi, le groupe Elior a créé des partenariats avec de nombreuses Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI).

Ainsi **75 ETTI sont référencées** sur le territoire national.

L'emploi des seniors

Elior s'engage sur un **maintien dans l'emploi des seniors à hauteur de 12%**.

Suite à la signature d'un accord sur l'emploi et la gestion des seniors, de nombreuses actions ont été mises en œuvre afin de promouvoir le développement et la valorisation des compétences à travers l'accès à la formation, la transmission de leur savoir par le biais du tutorat, l'amélioration de la qualité de leur vie au travail mais aussi leur évolution professionnelle.



contrat de **génération**
POUR L'EMPLOI, TOUS ENSEMBLE

Le contrat de génération, entrée en vigueur depuis peu est une suite logique de **la volonté d'Elior de s'appuyer sur l'expérience et l'expertise des seniors**.

Ainsi **8,7% des collaborateurs recrutés en CDI** sont âgés de 50 ans et plus.

L'accès à l'emploi des plus jeunes

Elior soutient le programme de l'association « 100 chances 100 emplois ».

L'objectif de ce dispositif vise à rétablir **l'égalité des chances pour les jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans issus des quartiers sensibles**.



Il propose un **parcours en trois temps** pour faciliter l'accès à l'emploi durable à des jeunes peu qualifiés :

- un repérage par les missions locales des jeunes,
- une formation de 4 jours pour définir un projet professionnel,
- des entretiens avec les représentants des entreprises partenaires.

27,5% des collaborateurs recrutés en CDI ont moins de 26 ans.

La lutte contre l'illettrisme

Elior propose **des formations adaptées aux besoins des salariés volontaires**, qui facilitent l'accès à des **parcours de formation interne certifiant ou diplômant**. Pour beaucoup, il s'agit là de leur premier diplôme.

3.2 Accueillir de nouveaux collaborateurs

Le changement d'employeur est souvent source d'inquiétude. C'est pourquoi **nous sommes entièrement tournés vers la réussite de ce passage** et nous mettrons tout en œuvre pour que nos nouveaux collaborateurs se sentent très vite les **bienvenus chez nous**.

Respecter le cadre légal

L'article L 1224-1 (ancien L.122-12 alinéa 2) du Code du Travail et les dispositions de l'Avenant n°3 de la Convention Collective pour le Personnel des Entreprises de Restauration de Collectivités fixent le cadre juridique du transfert.

Elior s'engage à **maintenir tous les éléments individuels du contrat de travail** des collaborateurs que nous reprendrons dans le cadre du marché :

- Leur qualification
- Leur statut
- Leur rémunération brute annuelle contractuelle (salaire de base, primes, CP, avantages divers)
- Leur ancienneté

Organiser l'intégration

C'est notre Direction Régionale des Ressources Humaines qui pilotera tout le processus d'intégration :

- La **réunion d'information collective** (dès la signature du contrat)
Pour présenter la société Elior, exposer les conditions de reprise, présenter les futures missions de chacun, échanger et répondre aux questions.
- Le **courrier d'accueil personnalisé**
Pour préciser les modalités d'intégration et présenter le livret d'accueil remis par la même occasion.
- L'**entretien individuel** (dans le prolongement de la réunion)
Pour faire le point sur le parcours professionnel de chacun, recueillir les motivations et attentes et informer sur les perspectives d'évolution.
- Le **parcours d'intégration**
Pour rencontrer d'autres salariés ainsi que les membres de l'encadrement, et découvrir les métiers du groupe, ses clients, ses produits et sa culture d'entreprise.

4. DEVELOPPER LES COMPETENCES

Chez Elior, nous sommes convaincus que l'investissement pour le **développement professionnel** des collaborateurs contribue à leur **motivation** et participe activement à **la qualité des prestations**.

Ainsi, nous garantissons un accès à la formation à tous nos collaborateurs, avec un seul objectif : **aider les équipes à développer leurs compétences !**

C'est donc tout naturellement que **l'Académie By Elior** a été créée.



4.1 L'Académie By Elior



Née de la mutualisation des services Formation du Groupe Elior, cette société permet de **répondre à nos ambitions**, de **satisfaire les attentes de nos équipes** en proposant une offre renforcée.

Notre démarche, est **certifiée OPQF** et s'appuie sur **4 engagements** que nous prenons au profit de nos équipes et de nos clients :

- **mieux se nourrir**, axé sur les **techniques culinaires** et l'**hygiène alimentaire** ;
- **mieux vivre ensemble**, sur les sujets de **management** et de **développement personnel** ;
- **mieux agir pour la société**, autour de la **Responsabilité Sociétale des Entreprises** ;
- **mieux optimiser son budget**, sur les thématiques de **gestion**.

Notre stratégie est relayée par notre **équipe de formateurs**, qui s'attelle chaque jour à **valoriser nos collaborateurs** et **favoriser l'évolution professionnelle** de chacun.

Notre dispositif, orienté autour de nos hommes et de nos femmes permet :

- d'acquérir de **nouvelles compétences** ;
- de **développer les compétences** ;
- de faire l'objet d'une **promotion interne**.

4.2 Accompagner le personnel

Chaque année, nous définissons de **nouvelles orientations d'accompagnement** en lien avec les parcours professionnels.

Pour ce faire, chaque collaborateur bénéficie d'un **bilan individualisé**, afin d'évaluer ses compétences en matière d'hygiène alimentaire, de PMS et vérifier son historique de formation.



Des formations incontournables

Dans le cadre de la reprise du personnel et afin de s'assurer que la qualité Elior soit respectée, nous établissons **dès la notification du marché** la liste du personnel à reprendre et **programmons les formations indispensables** à maîtriser.

Avant le démarrage du contrat, les collaborateurs concernés seront amenés à suivre les modules suivants :

- Respecter les règles d'hygiène et la méthode HACCP
- Travailler en toute sécurité
- Réussir ses préparations froides
- Mettre en valeur la prestation alimentaire
- Réussir son service
- Rendre les enfants heureux et gourmands
- Phénomène du vieillissement
- Conditions de vie de la personne âgée à domicile
- Besoins et comportements alimentaires des seniors
- Besoins et attentes relationnelles des seniors
- Prévention des carences et des risques alimentaires spécifiques
- Conseil, contrôle, écoute et dialogue avec la personne âgée

Se perfectionner chaque jour un peu plus

Le **bilan individualisé** permet de **définir les orientations du collaborateur** mais aussi de **le conseiller** sur les formations disponibles.

C'est donc en concertation que nous établissons les plans de formations et d'accompagnement.

> A destination du personnel de service



2 sessions de formation par personne et par an dédiées au personnel affecté au service



Dans vos restaurants scolaires

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Responsable de restaurant	Encadrer l'HACCP sur son restaurant	Prévenir les accidents du travail	Animer et diriger son équipe	Mise en valeur de la prestation alimentaire	Relationnel et connaissance des convives
	Être acteur du développement durable	Rendre les enfants heureux et gourmands	Nutrition	Encadrer l'HACCP sur son restaurant (rappel)	Être acteur du développement durable
Employé de restaurant	HACCP restaurant	Prévenir les accidents du travail	Réussir son service	Mise en valeur de la prestation alimentaire	Relationnel et connaissance des convives
	Réussir ses préparations froides	Rendre les enfants heureux et gourmands	Maîtriser la remise en température	HACCP restaurant (rappel)	Être acteur du développement durable

Dans le restaurant séniors

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Employé de restaurant (foyer et RPA)	HACCP restaurant	L'alimentation de la personne âgée	Réussir son service	Nutrition (init.)	Nutrition (perf.)
	Connaissance de la personne âgée	Maîtriser la remise en température	Être acteur du développement durable	HACCP restaurant (rappel)	Etre consommateur

> A destination du personnel de cuisine centrale



2 sessions de formation par personne et par an dédiées au personnel affecté à la cuisine



	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Directeur de la Restauration	HACCP PMS en cuisine centrale	Université des DLR	Intégrer un travailleur handicapé	Equilibrer sa relation avec le client partenaire	Nutrition et plaisir
	Elixir	Des clés pour développer son management	Nutrition et plaisir	Etre acteur du Développement Durable	Norme ISO 9001
Chef de Cuisine	HACCP PMS en cuisine centrale	Norme ISO 9001	Manager en devenir	Etre acteur du développement durable	Etre consommateur
	Elixir	Meilleures pratiques culinaires	Rappel HACCP en cuisine centrale	Dynamiser les réunions d'équipe	Connaitre et valoriser les légumes et garnitures
Cuisiniers	HACCP PMS en cuisine centrale	Connaitre et valoriser les légumes et garnitures	HACCP en cuisine centrale (rappel)	Desserts en cuisine centrale	Etre consommateur
	Meilleures pratiques culinaires	Norme ISO 9001	Connaitre et valoriser les légumes et les garnitures	Connaitre et valoriser les produits de la pêche	Etre acteur du Développement Durable

Des exemples de modules de formation

Attitudes de service « Le goût du service »

Objectif

Animer la qualité de service dans la durée

Programme

Les comportements alimentaires spécifiques aux enfants
La compréhension de la démarche « Esprit de service »
Appropriation des guides de service et de valorisation de l'offre
Animation d'un briefing
Contenu de la démarche : mobile learning, auto-regard, audit
Aider les équipes à prendre de bonnes habitudes

Pédagogie

Pédagogie active et participative
Echanges sur les pratiques
Mises en situation

Pré-requis : Personnes exerçant du personnel

Public : Manager

Animation : Formateur interne spécialisé en restauration collective

Durée : 1 jour(s)

Lieu : Paris / Province

Appréhension de la satisfaction : Les collaborateurs sont invités à compléter une enquête de satisfaction en ligne après la formation. A l'issue de la formation, les participants reçoivent un livret de formation.



elior

Plan de Maîtrise Sanitaire -PMS- pour sites livrés par une cuisine centrale -Employés

Objectif

Appliquer le Plan de Maîtrise Sanitaire -PMS- pour les sites livrés par une cuisine centrale

Programme

La marche en avant et la chaîne du froid-le fonctionnement microbien
Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) - Les mesures d'hygiène spécifiques
Les engagements - valeurs éthiques et tolérances
Les modes opératoires spécifiques - La traçabilité sur mon restaurant livré

Pédagogie

Pédagogie active et participative
Apports théoriques - Mise en situation

Pré-requis : Savoir lire, écrire et compter - Savoir parler français

Public : Employés des restaurants livrés par une cuisine centrale

Animation : Formateur interne spécialisé en restauration collective

Durée : 1 jour(s)

Lieu : Paris / Province

Appréhension de la satisfaction : Les collaborateurs sont invités à compléter une enquête de satisfaction en ligne après la formation. A l'issue de la formation, les participants reçoivent un livret de formation.



elior

Les meilleures pratiques culinaires cuisine centrale

Objectif

Optimiser la gestion de la matière première pour obtenir un meilleur rendu gustatif et une économie de temps et de gestes

Programme

Présentation de la technologie et des techniques nécessaires à la mise en œuvre des produits
Fabrications comparatives de divers préparations (viande, poisson, accompagnement et boissons)
Présentation des trois piliers :
- cuisson à 100° en chaleur sèche
- sauce sans roux
- sauce sans fond

Pédagogie

Fabrication comparative entre la méthode traditionnelle et la méthode évolutive
Apports théoriques

Pré-requis : Travailler en cuisine centrale

Public : Employé et Manager

Animation : Prestataire externe

Durée : 2 jours

Lieu : Paris / Province

Appréhension de la satisfaction : Les collaborateurs sont invités à compléter une enquête de satisfaction en ligne après la formation. A l'issue de la formation, les participants reçoivent un livret de formation.



elior

Chauffeurs livreurs, missions et relationnel clients

Objectif

Identifier et prendre en compte les responsabilités du chauffeur livreur

Programme

Le principe de la livraison finale - Les règles d'hygiène appliquées à la livraison
La maîtrise des engagements, valeur éthique et tolérance
Connaitre son environnement de travail, ses interlocuteurs
Entendre et traiter une réclamation client
Communiquer efficacement avec ses collègues - Etre un relais d'information

Pédagogie

Exercices participatifs
Apports théoriques
Mise en situation

Pré-requis : Etre titulaire d'un permis B et C (conduite de véhicules de poids lourds)

Public : Employé

Animation : Prestataire externe

Durée : 1 jour(s)

Lieu : Paris

Appréhension de la satisfaction : Les collaborateurs sont invités à compléter une enquête de satisfaction en ligne après la formation. A l'issue de la formation, les participants reçoivent un livret de formation.



elior