

## FICHE PRATIQUE

**REVOIR UNE PRESTATION DE  
RESTAURATION :  
CONCRÈTEMENT, COMMENT FAIRE ?****1. DIAGNOSTIC DE LA PRESTATION ACTUELLE****2. RÉFLEXION SUR LES DIFFÉRENTES OPTIONS POSSIBLES  
ET LES POSSIBILITÉS DE MUTUALISATION****3. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'UNE CONSULTATION**

- Rédaction d'un cahier des charges
- Lancement d'un appel d'offres
- Analyse des offres et choix d'un prestataire
- Signature d'un contrat de restauration

**4. RÉPONSES À QUELQUES QUESTIONS FRÉQUENTES****ANNEXES**

# 1. DIAGNOSTIC DE LA PRESTATION ACTUELLE

IL EST RECOMMANDÉ DE PROCÉDER PAR ÉTAPES :

## 1. Identifier un chef de projet et constituer une commission ad hoc

Le chef de projet sera choisi par le sponsor du projet (souvent le président d'OGEC ou le chef d'établissement), mais il ne doit pas être forcé. C'est en général le DAF, l'intendant ou le gestionnaire de l'établissement. Cette personne sera en charge de mener le projet, du diagnostic au choix de la société de restauration collective (SRC).

Il est important de constituer une commission qui associe l'ensemble de la communauté éducative (les enseignants, le personnel éducatif et le personnel technique) et des représentants des parents/élèves, pour qu'ils participent à la réflexion, à des degrés divers et à des étapes variées (identification des attentes, définition des besoins, choix techniques, évaluation financière, etc.).

## 2. Comprendre la prestation en cours et le contrat qui s'y attache

- Quel système de production ? Quel système de gestion ? Quel type de contrat ?
- Quelles sont les obligations respectives de l'établissement et de la SRC ?
- Mon contrat est-il adapté à mon projet de restauration, à mon projet d'établissement ? Y fait-il référence ?
- Des investissements ont-ils été réalisés par la SRC ? Quelles sont les incidences sur mon contrat de restauration ?
- Quelles sont les conditions de résiliation du contrat en cours ?
- Etc.



Le mémento de la restauration scolaire est un guide utile pour vous aider à comprendre la prestation en cours

<http://www.fnogec.org/communication/publications/mementos/restauration-scolaire>

## 3. Évaluer la satisfaction des convives

- Réaliser une enquête terrain auprès des différents types de convives (élèves, professeurs, personnels, etc.) - cf. *Annexe 1*. Propositions d'enquête terrain auprès des utilisateurs
- Analyser les offres commerciales alternatives de proximité, pour le 2<sup>nd</sup> degré principalement (ex : boulangerie, bar à salades, etc.).

## 4. Identifier les forces et faiblesses de la prestation actuelle

- Analyse financière du secteur restauration : la prestation actuelle est-elle excédentaire ou déficitaire ?
- Adéquation avec le projet de restauration de l'établissement
- Synthèse de la satisfaction des convives
- Actions éducatives et animations
- Qualité de la communication aux familles (affichage des menus, animations, qualité des denrées, etc.)
- Souplesse et simplicité du système d'inscription et de réservation

- Qualité des denrées alimentaires (ex : approvisionnement local, bio)
- Gaspillage
- Hygiène et sécurité alimentaire
- Professionnalisme du personnel de la SRC
- Gestion du personnel OGEC
- Suivi et contrôle de la prestation - cf. *Annexe 2. Suivi et contrôle de la prestation de restauration*
- Etc.

**Tableau 1. Liste des éléments à collecter pour réaliser un diagnostic**

DOMAINES	ÉLÉMENTS À COLLECTER
ACTIVITÉ	<p><b>Description exhaustive de l'activité du restaurant en distinguant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fréquentation par typologie de convives (maternelle, primaire, collège, lycée, etc.)</li> <li>• La fréquentation par jour de la semaine (on distingue habituellement les lundi/mardi/jeudi/vendredi du mercredi)</li> <li>• Le nombre total de repas servis à l'année (activité habituelle + convives extérieurs exceptionnels)</li> </ul> <p><i>Le nombre total de repas par an servira de base de référence aux sociétés de restauration pour le calcul des frais fixes. Il doit être le plus précis et le plus réaliste possible.</i></p> <p>Évolution du % de rationnaires sur les 5 dernières années pour analyser l'attractivité du restaurant</p>
PRESTATION	<p><b>Description exhaustive des différents repas :</b> nombre de composantes par repas, choix des composantes, repas spécifiques, avec ou sans pain, etc.</p> <p><i>Une vigilance particulière sera portée aux éléments suivants:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internes: la description de l'offre alimentaire du petit-déjeuner et du goûter</li> <li>• Lycéens: la description de l'offre de la cafétéria</li> <li>• Adultes: intégrer les boissons et/ou le café</li> </ul>
SERVICE	<p><b>Description de l'organisation du service de restauration :</b> nombre de points de service, horaires d'ouverture, temps de service, restrictions d'accès, types de service (self, service à table, etc.)</p> <p><i>Ces éléments permettront aux sociétés de restauration de chiffrer l'organisation des équipes de restauration. A titre d'exemple, le temps du service va conditionner le nombre de personnes qu'il leur faudra prévoir au moment du service.</i></p>
ÉQUIPE	<p>Description de l'équipe du service de restauration : planning, temps de travail et salaires du personnel de restauration embauché par l'OGEC ou mis à disposition au titre de la prestation de restauration délivrée au sein de votre établissement.</p> <p><i>Ce sont les éléments les plus difficiles à collecter. Les SRC se basent souvent sur l'organisation existante pour établir leur offre, du fait de conditions très strictes de reprise du personnel. Il convient donc d'obtenir de votre prestataire en place le détail très précis des horaires et salaires des personnels mis à disposition au titre de la prestation de restauration délivrée au sein de votre établissement. Un contrôle de cohérence avec le planning affiché, grâce à la connaissance des équipes, ou simplement par prise de renseignement auprès des personnels concernés permet de valider les éléments communiqués par le prestataire en place. Le manque de coopération de ce dernier est rare dans la mesure où l'OGEC lui donne la possibilité de répondre à la consultation.</i></p>
FRAIS D'EXPLOITATION	<p>Elaboration d'un tableau répartissant très précisément les charges d'exploitation entre le prestataire de restauration et l'OGEC, avec l'aide de votre prestataire de restauration. Cf. <i>Annexe 3. Tableau de répartition des charges d'exploitation</i></p>

## 2. RÉFLEXION SUR LES DIFFÉRENTES OPTIONS POSSIBLES ET LES POSSIBILITÉS DE MUTUALISATION

### 1. Continuer le contrat en cours

Ce n'est pas toujours nécessaire de mener une consultation et changer de prestataire. Une simple analyse des faiblesses du contrat en cours avec la SRC peut être suffisante, dès lors que des mesures correctrices sont proposées, écrites et suivies. C'est cependant sain et nécessaire de remettre en concurrence le prestataire tous les 3-5 ans.

### 2. Lancer un appel à projet

Si le diagnostic conduit à revoir l'ensemble de la prestation (ex : système de gestion, système de production, etc.) parce qu'elle n'est pas adaptée au projet de restauration, cela peut être nécessaire. Cette étape préalable permettra de travailler le projet de restauration et l'adéquation entre ce projet et la prestation de restauration.

### 3. Mutualiser les moyens

Avec des établissements du réseau, du diocèse, de la congrégation, avec la commune ou avec des établissements publics.

**Si un établissement d'enseignement catholique dispose d'une cuisine** (équipements, personnel), il peut livrer des repas à d'autres établissements privés ou publics, en liaison froide ou en liaison chaude. On distingue deux cas de figure :

- L'établissement fabrique lui-même les repas, en auto-gestion. Il devra obtenir un agrément de repas livrés auprès de la DDPP et prévoir, sous une forme ou une autre, la contractualisation du service de fabrication et de livraison : contrat de mise en commun de moyens avec les établissements livrés, contrat commercial, marché public, groupement de commandes art 8, etc...). S'il concerne deux OGEC, c'est une activité entre organismes à but non lucratif qui n'est pas fiscalisée.
- L'établissement sous-traite sa prestation de restauration à une SRC. Il devra obtenir un agrément de repas livrés auprès de la DDPP via son prestataire (qui se charge du dossier d'agrément) et prévoir un contrat tripartite avec la SRC et chaque établissement qui souhaite être livré.

**Si une commune ou un établissement public dispose d'une cuisine centrale** (équipements, personnel), il peut également livrer des repas à des établissements privés, en liaison froide ou en liaison chaude. Une analyse juridique plus fine du contrat à mettre en place sera nécessaire, qui tiendra compte du fonctionnement et du mode de gestion de la cuisine (gestion directe, via une SRC, en délégation de service public, etc.).

### 4. Mener une consultation

L'objectif est de mettre en concurrence le prestataire actuel avec d'autres SRC.

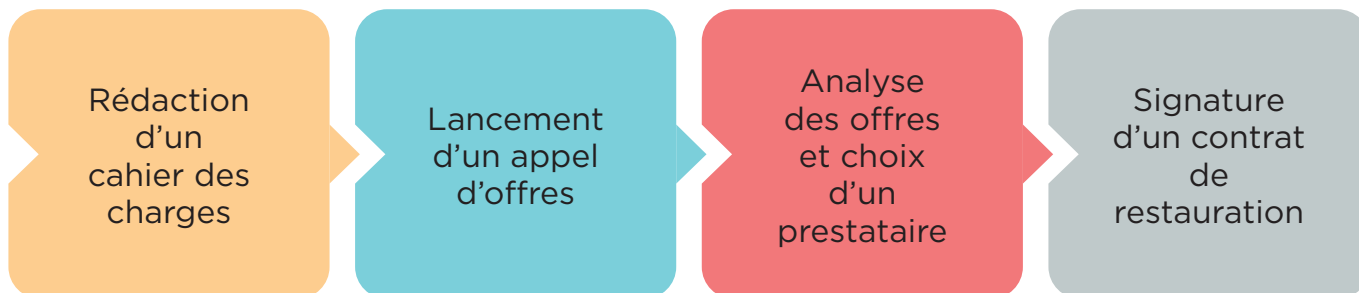
**La mutualisation est un enjeu clé** de la restauration parce que c'est un marché de volume. Le nombre de repas va permettre à la SRC d'optimiser ses achats de denrées alimentaires ; elle pourra donc offrir une prestation de restauration moins chère.

Il est toujours possible de mener une consultation seul mais l'offre sera forcément moins

compétitive qu'en cas de regroupement avec d'autres établissements.

Par ailleurs, il est important de savoir que ce n'est pas nécessaire d'avoir des projets de restauration et des cahiers des charges similaires pour mener une consultation avec d'autres établissements. C'est même possible de réaliser une consultation par lots (exemples de lots : internat, repas livrés, 1 lot par établissement, etc.).

### 3. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'UNE CONSULTATION



#### 1. Rédaction d'un cahier des charges

Celui-ci doit comprendre :

- **un descriptif précis du projet de restauration,**
- **la répartition claire des charges** incombant d'une part au prestataire et d'autre part à l'OGEC,
- **les attentes de l'établissement,** qui doivent pouvoir être mesurées par des indicateurs précis : **les critères d'évaluation des offres.**

Même si cela paraît contre-intuitif, le descriptif des critères d'évaluation des offres dans le cahier des charges est très important car il va permettre aux SRC de répondre au mieux à la demande de l'établissement et à l'établissement de réaliser une évaluation juste et objective des offres, qui ne puisse être contestée et qui rappelle l'ensemble des attentes initiales du projet jusqu'à la fin de la consultation.

Les critères et la façon de les prendre en compte doivent être les mêmes pour tous les prestataires de façon à être comparables. Les critères qualitatifs, élaborés en fonction du projet de restauration, doivent être suffisamment précis pour être chiffrables

Par ailleurs, il est préconisé de demander aux candidats de proposer des **solutions d'optimisation de l'organisation**, afin qu'ils ne répondent pas automatiquement sur la base d'une organisation qui peut s'avérer inefficace et donc coûteuse pour l'OGEC.



Deux cahiers des charges type sont disponibles sur le site internet de la Fnogec (<http://www.fnogec.org/activites-de-letablissement/restauration-scolaire/cahiers-des-charges-type>) pour aider les établissements à présenter leur projet de restauration de manière structurée :

- un pour la livraison de repas en liaison froide/chaude
- un pour la sous-traitance de la prestation de restauration

## 2. Lancement d'un appel d'offres

L'OGEC lance un appel d'offres auprès des sociétés de restauration, qu'il aura préalablement sélectionnées en choisissant **au moins 3 entreprises**, de taille différente, et connaissant plus ou moins l'établissement.

Concrètement, il s'agit d'envoyer le cahier des charges que vous aurez rédigé aux SRC sélectionnées. La formalisation de l'appel d'offres est indispensable pour garantir la neutralité de l'établissement et l'égalité de tous les candidats. L'OGEC doit également systématiquement prévoir une visite des installations ; il est possible d'organiser une visite commune ou d'inviter chaque candidat de manière séparée.

## 3. Analyse des offres et choix d'un prestataire

Une première analyse des offres pourra être faite avec une **grille d'évaluation**, selon des critères affichés dans le cahier des charges, permettant ainsi de classer les offres des différents candidats. L'établissement peut également prévoir des **oraux de présentation** pour les meilleures offres. Il organisera ces oraux idéalement le même jour et les modalités seront les mêmes pour tous les candidats. C'est également un excellent moyen de rencontrer les futurs interlocuteurs et de mesurer la motivation de la SRC.

Il s'agit ensuite de choisir le prestataire. C'est une étape importante où le **temps doit être l'allié de l'OGEC** (et non une contrainte). Il est préconisé de mener les négociations à plusieurs (typiquement quelques membres de la commission, ou au moins un membre de l'OGEC et un salarié de l'établissement). Ces négociations doivent permettre d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix (choix du « mieux-disant »), et non pas le prix le plus bas (choix du « moins-disant »).

En pratique, les modalités d'achat les plus communes sont la sélection par élimination successive (typiquement, sélection d'une short-list de 3 candidats avant choix final).

## 4. Signature d'un contrat de restauration

C'est un point souvent laissé à la libre rédaction du prestataire. Il est cependant recommandé d'intégrer l'écriture du contrat dans le processus de négociation, soit avant la décision finale, soit dans un processus de négociation exclusive. L'OGEC garde ainsi un pouvoir de négociation qu'elle n'a plus dans le cas contraire.

La consultation est un acte d'achat mais aussi **un engagement entre deux partenaires**. Il est donc important que cet engagement soit réalisé sur des bases équilibrées.

Le contrat, généralement structuré en 6 rubriques, est réalisé sur la base des éléments importants du cahier des charges. Il doit reprendre l'ensemble des dispositions commerciales de l'offre de la SRC.

**Tableau 2. Les 6 rubriques d'un contrat de restauration**

1.	Objet, durée et résiliation
2.	Dispositions financières (prix, révision et règlement)
3.	Conditions de mise à disposition des locaux et matériels Investissements à réaliser par le prestataire
4.	Responsabilités et Assurances
5.	Prestations fournies Modalités d'exécution
6.	Portée/ Élections de domicile Dispositions fiscales

Quelques clauses contractuelles doivent être validées avec soin, parce qu'elles ont une incidence forte sur les engagements réciproques :

- La liste du personnel mis à disposition, avec leurs qualifications (à annexer au contrat)
- Le détail des investissements réalisés par le prestataire
- Le système de comptabilisation des couverts : s'assurer que ne sont facturés que les couverts servis, et non les couverts produits, prévus, etc.

## 4. RÉPONSES À QUELQUES QUESTIONS FRÉQUENTES

### A quelle fréquence consulter ?

La consultation des sociétés de restauration est une démarche de saine gestion qu'il est préconisé de mener **tous les 3 à 5 ans**. Une périodicité inférieure (< 5 ans) serait coûteuse et chronophage et ôterait le lien de partenariat nécessaire entre l'OGEC et son prestataire. Une périodicité supérieure (> 5 ans) ne permettrait pas l'adéquation entre les dispositions du contrat, les évolutions du marché et les attentes des élèves et des parents.

### A quel moment de l'année consulter ?

Les établissements scolaires choisissent souvent d'entamer leur consultation très tard dans l'année scolaire (généralement après le 31 mai). Les sociétés de restauration sont alors débordées par les études commerciales à réaliser, et l'OGEC est pris par les enjeux de fin d'année. Il faut idéalement réaliser la consultation **le plus tôt possible dans l'année scolaire**. Les risques de démotivation de la société de restauration en place sont minimes en considération des enjeux à venir, dès lors qu'elle fait partie des sociétés consultées.

### Combien de temps faut-il compter ?

Une consultation simple - un seul lieu de production et un seul point de service - nécessite **au minimum 2 mois** pour être convenablement réalisée. Si le projet de restauration est plus complexe (réflexion sur les locaux, de nombreux points de service), un délai de minimum 4 mois est à considérer.



## Et concernant mon contrat de restauration en cours ?

Après avoir vérifié la clause de résiliation de votre contrat, **ne craignez pas de le dénoncer à titre conservatoire** - cf. *Annexe 4*. Modèle de lettre de dénonciation à titre conservatoire. Il s'agit de prévenir votre prestataire que vous souhaitez renégocier votre contrat et que vous lancez une consultation. Il est préférable de l'inclure dans les sociétés de restauration collective consultées. Si l'appel d'offres n'est pas concluant, le contrat continuera dans les mêmes conditions qu'avant sa dénonciation.

## Qu'est-ce qu'un AMO ? Pourquoi avoir recours à ses services ?

Un AMO est un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage à qui un OGEC peut faire appel pour l'aider à piloter son projet de restauration. Le recours à un AMO est particulièrement utile lorsque les dossiers sont complexes, de taille importante ou nécessitent des compétences techniques particulières.

Suivant le degré d'avancement du projet de restauration, l'AMO peut **intervenir à plusieurs stades** :

- En phase d'audit, pour donner une analyse claire et objective de votre situation en matière de restauration.
- En phase de consultation, pour aider l'établissement dans l'élaboration de son projet de restauration, l'écriture de son cahier des charges, le lancement de la consultation, le choix du prestataire et/ou la rédaction du contrat de prestation.
- En phase de suivi, pour s'assurer de la bonne réalisation des travaux ou du service vendu.

Constituant une charge relative au service de restauration, **les coûts de l'AMO** peuvent être refacturés au prestataire sélectionné, ce qui évite une charge directe pour l'OGEC. Dans ce cas, il est important que ces coûts soient identifiés à part et inscrits dans le règlement de la consultation et/ou le cahier des charges. En aucun cas ils ne doivent être inclus dans le prix du repas.

**Le choix de l'AMO** doit se faire au regard des critères suivants :

- Connaissance du métier de la restauration collective et surtout de la restauration scolaire
- Expérience du monde de l'enseignement (et notamment de l'enseignement catholique)
- Références dans l'accompagnement sur des problématiques similaires
- Prix (mettre en concurrence au minimum 2 AMO pour s'assurer d'une tarification raisonnable)



# ANNEXE 1. PROPOSITIONS D'ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS

## PROPOSITION 1. ENQUÊTE DE SATISFACTION - ÉCOLE PRIMAIRE

### Questionnaire pour les parents

1. Dans votre famille, combien d'enfants déjeunent à la cantine ?  
 Primaire : ..... enfants     Maternelle : ..... enfants
2. Combien de jours par semaine déjeunent-ils à la cantine ?  
 Jamais     1 fois     2 fois     3 fois     4 fois     occasionnellement
3. Depuis combien de temps déjeunent-ils à la cantine ? ..... ans
4. Pour quelle(s) raison(s) déjeunent-ils à la cantine ?  
 Impossibilité de s'organiser autrement  
(éloignement géographique, obligations professionnelles, etc.)  
 Aspect pratique                       Raison financière  
 Autres :
5. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la restauration scolaire ?  
Qualité :     excellente     bonne     passable     médiocre  
Quantité :     excellente     bonne     passable     médiocre  
Prix :             peu cher     raisonnable (bon rapport qualité/prix)     trop cher
6. Savez-vous où trouver les menus ?                       oui                       non
7. Où les consultez-vous le plus souvent ?  
 sur le site internet de l'école     à l'école                       pas du tout
8. Les menus vous paraissent-ils équilibrés ?     oui                       non

Commentaires & suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Le service de restauration propose des repas bio ainsi que des menus découverte (ex : .....), le saviez-vous ?     oui     non

Commentaires & suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Avez-vous des remarques à formuler au sujet de la restauration scolaire (menus, sécurité, locaux, activités, communication, etc. ?

Commentaires & suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Questionnaire pour les enfants

En quelle classe es-tu ? .....

Combien de fois par semaine manges-tu à la cantine ?

Jamais     1 fois     2 fois     3 fois     4 fois     tous les jours

Aimes-tu manger à la cantine ?

	NE SAIS PAS	OUI	PAR-FOIS	NON
1. Penses-tu que les repas à la cantine sont bons ?				
2. Penses-tu que les repas de la cantine sont assez chauds ?				
3. Les plats sont-ils assez salés ?				
4. Les plats ont-ils assez de goût ?				
5. Trouves-tu les plats appétissants ?				
6. Manges-tu des fruits ?				
7. Manges-tu des légumes ?				
8. A la fin du repas, laisses-tu de la nourriture dans ton assiette ?				
Si oui, pourquoi ? <input type="radio"/> je suis trop servi <input type="radio"/> je n'ai pas le temps de finir <input type="radio"/> quand je n'aime pas Si oui, en général que laisses-tu ? <input type="radio"/> Entrée <input type="radio"/> Plat <input type="radio"/> Fromage <input type="radio"/> Légumes <input type="radio"/> Dessert <input type="radio"/> Fruits <input type="radio"/> Autre : .....				
9. Aimerais-tu avoir plus à manger dans ton assiette lors de ton repas ?				
10. Les personnes qui te servent sont-elles gentilles avec toi ?				
11. Peux-tu prendre ton temps pour manger ?				
13. Quel(s) plat(s) aimes-tu à la cantine ? ..... .....				
14. Quel(s) plat(s) n'aimes-tu pas à la cantine ? ..... .....				
15. Penses-tu que la cantine devrait être améliorée ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Si oui, sur quels aspects ? .....				
16. Que penses-tu des activités proposées par la cantine ? Te plaisent-elles ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non    Aimerais-tu faire d'autres activités ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Si oui, lesquelles ? .....				

## PROPOSITION 2. ENQUÊTE DE SATISFACTION - ELÈVES DU 2<sup>ND</sup> DEGRÉ / ADULTES

Combien de fois par semaine déjeunez-vous au restaurant ?

1 fois       2 fois       3 fois       4 fois       5 fois

Etes-vous ?       une fille       un garçon

Quel âge avez-vous ?       entre 11 et 15 ans       entre 16 et 19 ans  
 entre 19 et 25 ans       plus de 25 ans

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	NI SATISFAIT NI INSATISFAIT	INSATISFAIT	TRÈS INSATISFAIT
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>					
• Niveau de satisfaction globale concernant la prestation de restauration					
• Niveau de satisfaction globale concernant la salle de restaurant					
<b>CONTENU DE L'ASSIETTE</b>					
• Choix des hors-d'œuvre proposés chaque jour					
• Goût et qualité des hors-d'œuvre					
• Choix des plats chauds proposés chaque jour					
• Goût et qualité des plats chauds					
• Choix des légumes proposés chaque jour					
• Goût et qualité des légumes					
• Choix des desserts proposés chaque jour					
• Goût et qualité des desserts					
• Variété des menus d'un jour à l'autre					
• Température des préparations					
• Quantités servies					
• Présentation des plats					
• Assaisonnements mis à disposition					
• Qualité du pain					
• Satisfaction globale concernant l'assiette					

	TRÈS SATIS- FAIT	SATIS- FAIT	NI SA- TISFAIT NI INSA- TISFAIT	INSA- TISFAIT	TRÈS INSA- TISFAIT
<b>AMBIANCE ET ENVIRONNEMENT</b>					
• Agencement de la zone de distribution					
• Propreté de la zone de distribution					
• Propreté de la vaisselle					
• Propreté de la salle de restauration					
• Ambiance et confort de la salle de restaurant					
• Bruit de la salle de restaurant					
• Satisfaction globale concernant l'environnement					
<b>SERVICE</b>					
• Tenue du personnel					
• Amabilité du personnel					
• Propreté de la vaisselle					
• Temps d'attente avant le service et rapidité du service					
• Information concernant les menus et la prestation					
• Qualité des animations proposées					
• Fréquence des animations proposées					
• Satisfaction globale concernant le service					
<b>COMMENTAIRES :</b> ..... ..... ..... ..... .....					

## ANNEXE 2.

# SUIVI ET CONTRÔLE DE LA PRESTATION DE RESTAURATION

C'est important de le contractualiser pour que la SRC soit incitée à respecter ses engagements et que tout manquement soit sanctionné.

### COMMENT CONTRÔLER SA DÉLÉGATION ?

- Relire attentivement le contrat une fois par an avec le prestataire
- S'assurer que les engagements contractuels ont été respectés
- Se tenir informé des évolutions du secteur - veille juridique et économique effectuée par la FNOGEC

### COMMENT FAIRE UN SUIVI ÉCONOMIQUE ?

- Suivre son activité : évolution du nombre de couverts par rapport à la progression du nombre des élèves inscrits. Ce volume de fréquentation introduit une notion de suractivité ou de sous-activité qui, si elle est atteinte, nécessite de revoir son contrat ou l'organisation des équipes. Cet indicateur permet également de mesurer si la fréquentation diminue ou augmente, toutes choses égales par ailleurs.
- Suivre sa facturation : réalisation d'un budget prévisionnel de restauration. Inclure les coûts supplémentaires ou induits par des prestations annexes (les coûts non prévus au contrat peuvent vite venir gonfler les charges, rendant les recettes insuffisantes).
- En cas de mise à disposition des cuisines ou de la salle de restaurant, il est important de suivre l'activité « extérieure », la meilleure solution étant d'exiger un relevé des factures liées à ces activités.

### COMMENT FAIRE UN SUIVI QUALITATIF ?

- Suivre l'état de vos locaux, en faisant tous les ans un état des lieux et un inventaire des matériels et de la vaisselle, de façon à identifier les éventuelles dégradations de l'outil et déterminer le plan d'investissements, le prestataire étant sensé utiliser les locaux en « bon père de famille »
- Suivre objectivement la satisfaction de l'établissement et des convives, en ayant une mesure régulière de la qualité perçue.
- Mettre en place et suivre des indicateurs de performance, basés sur le respect des engagements contractuels (respect du nombre d'animations, suivi des non-conformités hygiène, etc.)
- Animer des commissions de restauration 2 fois/trimestre réunissant toutes les parties prenantes : OGEC, APEL, Direction, élèves, équipe de restauration, voire médecin scolaire. L'ordre du jour sera basé sur la présentation des propositions de menus, des indicateurs qualité, du programme d'animations à venir, des attentes des parties prenantes, et du suivi du tableau de bord qualitatif.

## ANNEXE 3. TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES D'EXPLOITATION

DESCRIPTIF DES TÂCHES	A LA CHARGE DE LA SRC	A LA CHARGE DE L'ÉTABLISSEMENT
Approvisionnement matières premières		
Achats des denrées		
Production des repas		
Préparation froide des entrées/laitages/desserts		
Production chaude		
Service		
Service au plat en salle à manger maternelles		
Service au self		
Contrôle des badges au self		
Plonge		
Plonge batterie		
Plonge vaisselle et plateaux		
Entretien et maintenance		
Entretien courant des cuisines, y compris des locaux de stockage, des vestiaires du personnel et des locaux déchets		
Entretien courant du self, des salles à manger		
Entretien courant des vitres et baies vitrées		
Évacuation des déchets		
Nettoyage courant des filtres (hottes, friteuses...)		
Dégraissage des hottes, filtres à graisse, tourelle d'extraction, curage bac à graisse,		
Élimination des huiles de friture		



## ANNEXE 4. MODÈLE DE LETTRE DE DÉNONCIATION À TITRE CONSERVATOIRE

SRC  
Direction Générale

A l'attention de :  
Monsieur (signataire du contrat)  
Adresse

A xxx, le xxx

LRAR N° xxx

Objet : Dénonciation du contrat de restauration en cours à titre conservatoire

Monsieur le Directeur Général,

Pour faire suite aux différents échanges que nous avons eus avec vos équipes, nous vous informons par le présent courrier recommandé que nous dénonçons à titre conservatoire l'ensemble des contrats et avenants qui nous lient à votre société et à ses filiales. Conformément à l'article xxx du contrat en date du xxx relatif aux conditions de rupture du contrat qui nous lie, nous mettrons fin aux prestations exécutées par votre société au xxx.

Dans l'intervalle, nous avons lancé une consultation auprès de différentes sociétés de restauration afin de choisir notre futur prestataire. Nous ne manquerons pas de prendre contact avec vous dans les meilleurs délais. Nous souhaitons que, compte tenu de la durée du partenariat qui nous a liés, vous soyez partie prenante de cette consultation.

Nous restons à votre disposition pour plus d'informations, et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de nos sentiments dévoués.

Mr/Mme xxx  
Président de l'OGEC xxx

Copie :

- Responsable du projet restauration (si différent du signataire)
- SRC, à l'attention de (contact local si vous en avez un)



## DES QUESTIONS ? DES PRÉCISIONS ?

Votre UDOGEC/UROGEC est à votre disposition pour vous accompagner dans la gestion de votre restauration scolaire.

**N'hésitez pas à la contacter !**

Pour contacter la FNOGEC : [contact@fnogec.org](mailto:contact@fnogec.org) - 01 53 73 74 40

Crédits photographiques : © 22 North Gallery | © kriss75 | © Kadmy | © Monkey Business | Fotolia