**RENCONTRE ENTRE MME LEANDRI ET PARENTS D’ELEVES**

**LUNDI 9 NOVEMBRE 2015**

**Présents :**

**Département :** Mme Leandri, vice-présidente ; M. Chapt, directeur général adjoint du pôle Education, sport et jeunesse, M. Richard, directeur du fonctionnement des collèges ; Mme Bezzina, directrice adjointe du fonctionnement des collèges ; M. Blanc, chef du service de la restauration scolaire.

**Parents d’élèves :** Mme Marque, trésorière départementale de la FCPE, Mme Vasnier, FCPE collège P. Bert à Malakoff ; M. Jalenques AAPE collège P. Eluard à Chatillon ; M. Duwez, PEEP collège Blériot à Levallois ; Mme Dechezelles, collège P. Brossolette à Châtenay-Malabry ; Mme Michelet, collège Voltaire à Asnières ; Mme Cantel FCPE collège P. Brossolette à Châtenay-Malabry ; Mme Rasser FCPE, collège Maison Blanche à Clamart ; Mme Aubrun PEEP collège Danton à Levallois ; M. Julien APELGC, Mme Steffan FCPE collège Henri Wallon à Malakoff ; MM. Mayeux, Moreau, Trouche AI-BCN collège Mermoz à Bois colombes.

**Points soulevés par les parents d’élèves:**

**1 – absence d’une prestation alimentaire  et d’une organisation des équipes homogènes:**

Celle-ci varie d’un site à l’autre en fonction des équipes Elior. Quelle formation est dispensée par Elior notamment pour veiller au bon respect de l’hygiène alimentaire et pour rendre plus attractif les plats qui sont proposés aux collégiens.

**Réponse du Département :**

Les responsables de site d’Elior sont formés sur les méthodes HACCP et sur l’encadrement des équipes. Néanmoins, il est fait état que les autres personnels qui constituent les équipes sont renouvelés en fonction des départs et des absences. Il y a donc des difficultés pour Elior à stabiliser ses équipes. Une formatrice Elior tourne sur les collèges pour accompagner les équipes sur site afin de valoriser la prestation alimentaire. Le Département a demandé à Elior de renforcer la formation des équipes sur ce point- là. Sur la partie hygiène et salubrité, il est rappelé qu’Elior ainsi que les contrôleurs du Département contrôlent les équipes de restauration pour s’assurer qu’elles respectent la réglementation.

**2 – des quantités insatisfaisantes notamment en fin de service :**

Les critiques des parents portent sur le choix retenu d’un menu à 4 composantes qui ne permet pas aux convives de manger à satiété si un des composants du repas ne leur plaisent pas. Cette situation s’aggrave notamment en fin de service avec un choix restreint et des quantités en nette diminution. Ils constatent également que l’âge des élèves n’est pas suffisamment pris en compte (une enfant de 6ème n’a pas le même appétit qu’un enfant de 4ème, 3ème). Quelles sont les règles de grammage que doit respecter le délégataire ? Est-ce que la quantité de repas à produire part le délégataire n’entraîne pas des difficultés pour approvisionner les collèges du Département ? Les parents d’élèves demandent à avoir communication du cahier des charges du délégataire afin de pouvoir effectuer des contrôles sur le respect de ses obligations. Ils suggèrent la mise en place d’une grille de contrôle partagée entre le Département et les parents d’élèves afin de permettre aux parents d’élèves de faire remonter les dysfonctionnements qu’ils constatent sur le terrain. Ils estiment qu’après plus d’un an de fonctionnement de cette délégation de service public (DSP), Elior n’apporte pas d’amélioration pour régler les ruptures en fin de service voire en cours de service (selon les sites). Il n’est pas acceptable le recours trop fréquent à des « raviolis ».

**Réponse du Département :**

Il est rappelé que les grammages correspondent à la fourchette haute du GEMRCN sous réserve que les effectifs demi-pensionnaires soient bien estimés par le délégataire. Le choix du 4 composants correspond au comportement alimentaire des adolescents et permet de relever le niveau de qualité des produits proposés au menu.

Or, il s’avère que si le volume global des repas correspond bien au nombre de rationnaires (environ 15 500 repas/j), Elior éprouve les plus grandes difficultés pour déterminer sur chaque collège le bon nombre de repas. En effet, la prévision des effectifs nécessite une gestion de proximité des effectifs et donc une collaboration étroite avec les collèges pour prendre en compte la variation des convives d’un jour à l’autre et d’une semaine à l’autre (sorties scolaires, absence de professeurs en formation ou en arrêt maladie, idem pour les élèves, autorisation exceptionnelle d’absence accordée par le collège à la demande des parents ….). Afin de faciliter ce dialogue de proximité, le Département a décidé de faire intervenir ses référents territoriaux pour assurer une meilleure interface entre ces 2 acteurs. Le dispositif rentrera en application dans le courant du mois de novembre.

Pour prévenir ces ruptures en fin de service, le délégataire a mis en place des plats ayant la même qualité avec des dates limites de consommation plus longues (la liste sera communiquée aux membres de la commission départementale des menus). Ces plats d’une couleur différente d’une semaine à l’autre permettent de faire des ajustements. De plus, il a été demandé au délégataire à ce que ses responsables de site fassent tous les matins un point avec le collège afin de connaître les effectifs réels des demi-pensionnaires et d’anticiper les plats à réchauffer.

Il est rappelé que la surveillance dans la salle et aux abords de la ligne de self relève du collège. En raison d’un déficit de surveillance sur certains collèges, Elior a été contraint de placer un de ses agents pour effectuer cette surveillance aux abords de la ligne de self : la rémunération du délégataire résulte des contributions des familles et donc Elior ajuste sa production en fonction des effectifs attendus. Ce dispositif permet ainsi aux familles de n’être facturées qu’aux repas consommés.

Des contrôles sont effectués tous les jours par le Département à partir d’une grille d’audit faisant apparaître plus de 130 points de contrôle notamment sur le respect des règles d’hygiène, la conservation de plat témoin pour des contrôles sanitaires en cas de TIAC, le respect des menus, le grammage et la température des plats proposés. Celles-ci peuvent donner lieu à des pénalités ce qui a été fait lors de l’année précédente.

Le Département constate que lorsque la collaboration entre le collège et Elior est bonne (échanges de données quotidiens sur les effectifs, mise en place d’une surveillance sur la ligne de self, point régulier sur les anomalies constatées entre le collège et Elior), la prestation alimentaire se déroule dans de bonnes conditions. C’est pourquoi, le nombre de repas à produire ne constitue pas en soi un obstacle pour la réussite du dispositif.

**3- sur la qualité des plats proposés et les changements de menus inopinés:**

Les parents d’élèves constatent que cette qualité baisse notamment sur le pain (ex : Mermoz) et sur les plats proposés (moussaka « inmangeable », pâtes à l’eau « sans beurre, sans sel, sans sauce et trop cuite devenant dures »). La viande « est trop cuite et peu appétissante ». Cette absence de qualité est source de gâchis car les élèves ne consomment pas ces plats. Il est observé également le changement trop fréquent des menus qui sont votés par la commission départementale des menus (exemple pour semaine 45, il y a eu 2 changements) ou l’inexistence d’un élément de décoration prévu au menu (exemple : pâte sans fromage râpé).

Ils notent cependant que les entrées, les laitages et les desserts sont bons.

**Réponse du Département :**

Il est rappelé qu’Elior fait appel à des boulangers locaux qui doivent être en capacité d’approvisionner plusieurs collèges. Ce pain est de fabrication artisanal. Compte tenu des remarques, ce point sera transmis à Elior pour améliorer la qualité du pain proposé.

Elior a aussi constaté qu’il fallait revoir la production de la moussaka et qu’en attendant ce plat serait retiré. Le réchauffage du plat a aussi son importance : le Département va demander à Elior revoir la formation de ses agents sur ce point.

Sur les plats, Elior s’efforce de concevoir des recettes culinaires en prenant en compte l’appréciation des collégiens : des tests culinaires sont initiés et introduites dans les menus.

Le Département partage l’approche des parents d’élèves sur la qualité et rappelle que le Délégataire fait appel à du poulet label rouge, de la viande bouchère d’origine française aussi bien sur le porc que sur le veau et le bœuf, des fromages à la coupe…

Le contrat de DSP sera communiqué aux familles sous réserve que cette diffusion soit autorisée par la loi. En attendant, la grille du GEMRCN, les plats avec une DLC allongée, et les spécifications techniques sur les produits tels que la viande, le poulet, les laitages seront communiqués aux parents d’élèves.

**Relevé de décisions :**

1. **Premières visite sur sites organisées 2ème quinzaine de novembre (collèges P. Brossolette, Blériot et Mermoz)**
2. **Rencontres ponctuelle de terrain à la demande des associations de parents d’élèves,**
3. **Nouvelle rencontre avec les fédérations de parents d’élèves avant la fin de ce trimestre pour évaluer les améliorations obtenues.**

*En attendant, la messagerie électronique du Département est la suivante :*

***DSP-EPLE@hauts-de-seine.fr***