

# ANNEXES

de Septembre 2022  
à Août 2023

## SAINTES MARIES DE LA MER



# SOMMAIRE

## 1. ELIOR & DERICHEBOURG

- 1.1. Un leader de la restauration collective et des multiservices
- 1.2. Elior Restauration France
- 1.3. Direction Régionale PACA

## 2. HYGIÈNE

- 2.1. Rapport EUROFINS

## 3. ENQUÊTES DE SATISFACTION

- 3.1. Enquête de satisfaction enfants
- 3.2. Enquête de satisfaction sénior

## 4. DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 4.1. Synthèse du gaspillage alimentaire





- 1 -

**ELIOR &  
DERICHEBOURG**

**- 1.1 -**

**UN LEADER DE LA  
RESTAURATION  
COLLECTIVE ET  
DES  
MULTISERVICES**



# ELIOR & DERICHEBOURG

UN LEADER DE LA RESTAURATION COLLECTIVE ET DES MULTISERVICES

AU PLUS PROCHE DES TERRITOIRES

Fruit de l'union des forces d'Elior Group et de Derichebourg Multiservices, Elior Derichebourg est un leader de la restauration et des multiservices, devenant un acteur incontournable auprès des entreprises, des collectivités, des établissements scolaires et de santé.

Au travers de la complémentarité des savoir-faire, du maillage géographique renforcé et d'un actionnariat familial pérenne, nous répondons aux besoins essentiels de nos clients et convives, partout et à tous les âges de la vie.



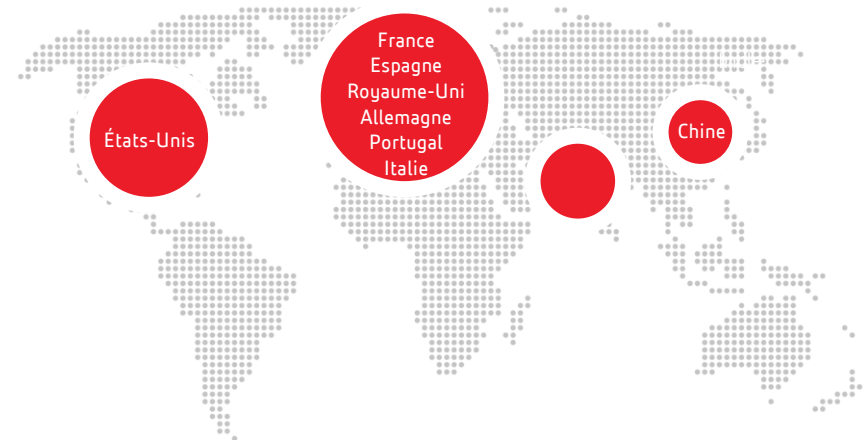
**5,7**  
milliards d'€



**133 000**  
collaborateurs



**9**  
pays



# ELIOR & DERICHEBOURG

UNE OFFRE DE SERVICES ELARGIE



Restauration



Facility  
Management



Propreté



Accueil



Logistique et  
manutention



Climatisation,  
électricité  
et maintenance



Télesurveillance



Espaces verts



Gestion des  
déchets



Eclairage  
public



Intérim



Aéronautique

- 1.2 -

ELIOR  
RESTAURATION  
FRANCE



# ELIOR RESTAURATION FRANCE

ELIOR, ACTEUR MAJEUR DE LA RESTAURATION COLLECTIVE EN FRANCE

Elior est la référence des solutions de restauration personnalisées adaptées à tous les âges et à tous les moments et lieux de consommation.

« Elior est l'animateur d'une restauration sociale en mouvement, qui place le bien au service du bon. »



**22,8%**

de part de marché en  
restauration collective en  
2022



**14 700**

collaborateurs



**9 200**

restaurants  
et points de vente



**16**

directions  
régionales



**1,1 million**

de convives  
chaque jour



# ELIOR RESTAURATION FRANCE

ELIOR, NOURRIR AU QUOTIDIEN AVEC RESPONSABILITÉ ET BIENVEILLANCE

## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



Face à l'urgence climatique, nous sommes conscients de l'impact et des enjeux de notre activité de restaurateur sur la planète. **Le climat est un axe prioritaire, au cœur de notre stratégie RSE.**

Notre **responsabilité** est d'avoir un **impact positif** sur l'environnement. Par nos actions, nous contribuons à l'atteinte de cet objectif, partagé avec nos clients, d'une restauration durable.

« Grâce à des compétences expertes internalisées, Elior mesure annuellement son bilan carbone sur les 3 scopes »

## MISSION SOCIALE



Notre mission est de garantir des repas **équilibrés et variés pour tous**, chaque jour.

Nous œuvrons pour une restauration goûteuse et vertueuse qui se doit de rester toujours sociale en assurant un **juste rapport qualité-prix**.

Cette mission est portée avec **fierté** par nos équipes qui n'ont qu'un objectif : **faire plaisir**.

# ELIOR RESTAURATION FRANCE

ELIOR, NOURRIR AU QUOTIDIEN AVEC RESPONSABILITÉ ET BIENVEILLANCE

## DIMENSION COLLECTIVE



Nous accueillons et prenons soin à travers l'alimentation des **enfants à l'école**, des **adultes sur leur lieu de travail** ou bien **des patients et résidents dans les établissements de santé**.

« **Bien grandir, bien vivre  
et bien vieillir ensemble** »

## MÉTIER DE SERVICE



Grâce à l'esprit d'équipe et à la force du collectif des femmes et des hommes d'Elior, nous proposons avant tout une **expérience humaine et singulière**.

**Proximité, savoir-être et considération** des besoins de chacun de nos convives et de nos équipes sont nos fondamentaux.

# ELIOR RESTAURATION FRANCE

AU PLUS PRÈS DE VOTRE TERRITOIRE, POUR CONSTRUIRE  
UNE RESTAURATION RÉPONDANT AUX ENJEUX SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Assurer un approvisionnement responsable  
Choisir nos fournisseurs selon des critères environnementaux et sociaux  
Réduire la consommation d'énergie et de fluides  
Favoriser la mobilité douce et les lessiviels éco-labellisés

## GARANTIR UN MODÈLE CIRCULAIRE

Lutter contre le gaspillage alimentaire  
Valoriser les biodéchets grâce au compostage et à la méthanisation  
Cesser l'utilisation de plastique et de jetable

## ASSURER LES MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL

Assurer le bien-être des collaborateurs  
Garantir la sécurité pour les collaborateurs



## CONTRIBUER À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

Favoriser l'emploi en région  
Avoir un ancrage territorial fort avec une organisation de proximité  
Soutenir le développement économique du territoire  
Mettre à disposition des outils pour suivre nos engagements

## LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Proposer des recettes moins carbonées  
Diversifier les protéines dans l'assiette  
Proposer des produits frais, de saison et de proximité

## DÉVELOPPER LES TALENTS

Favoriser la mobilité interne  
Équiper et former les équipes

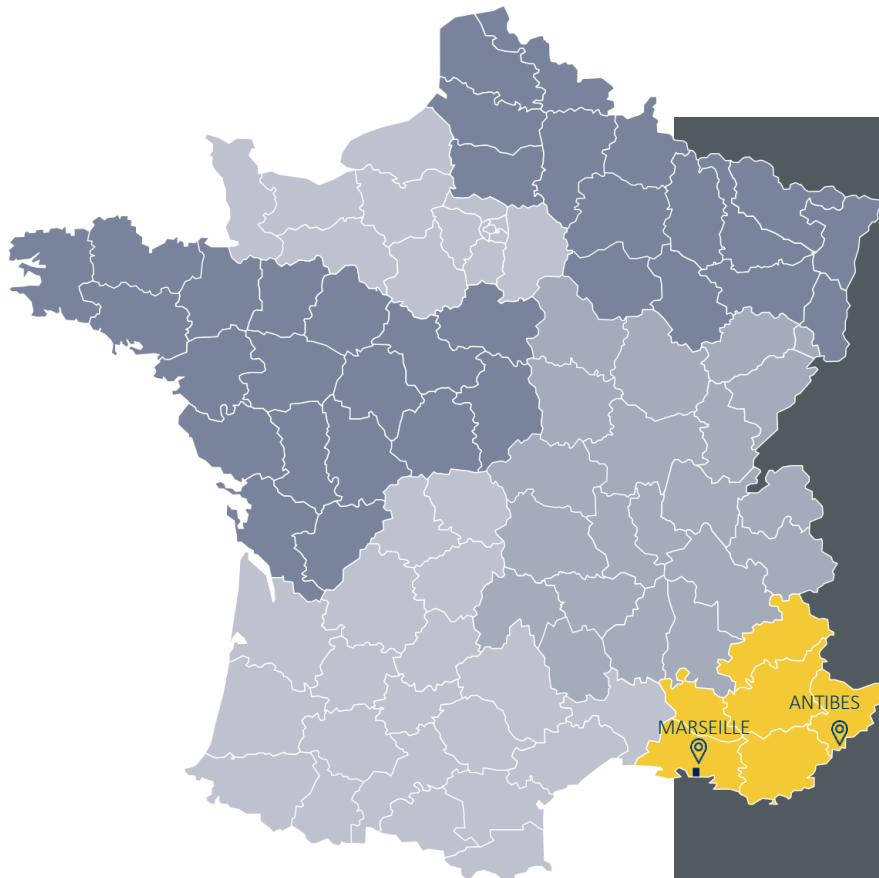
- 1.3 -

DIRECTION  
RÉGIONALE  
PACA



# DIRECTION RÉGIONALE PACA

DIRECTION BASÉE À MARSEILLE



## Nos chiffres-clés



47 300  
couverts/jour



144  
restaurants



747  
collaborateurs



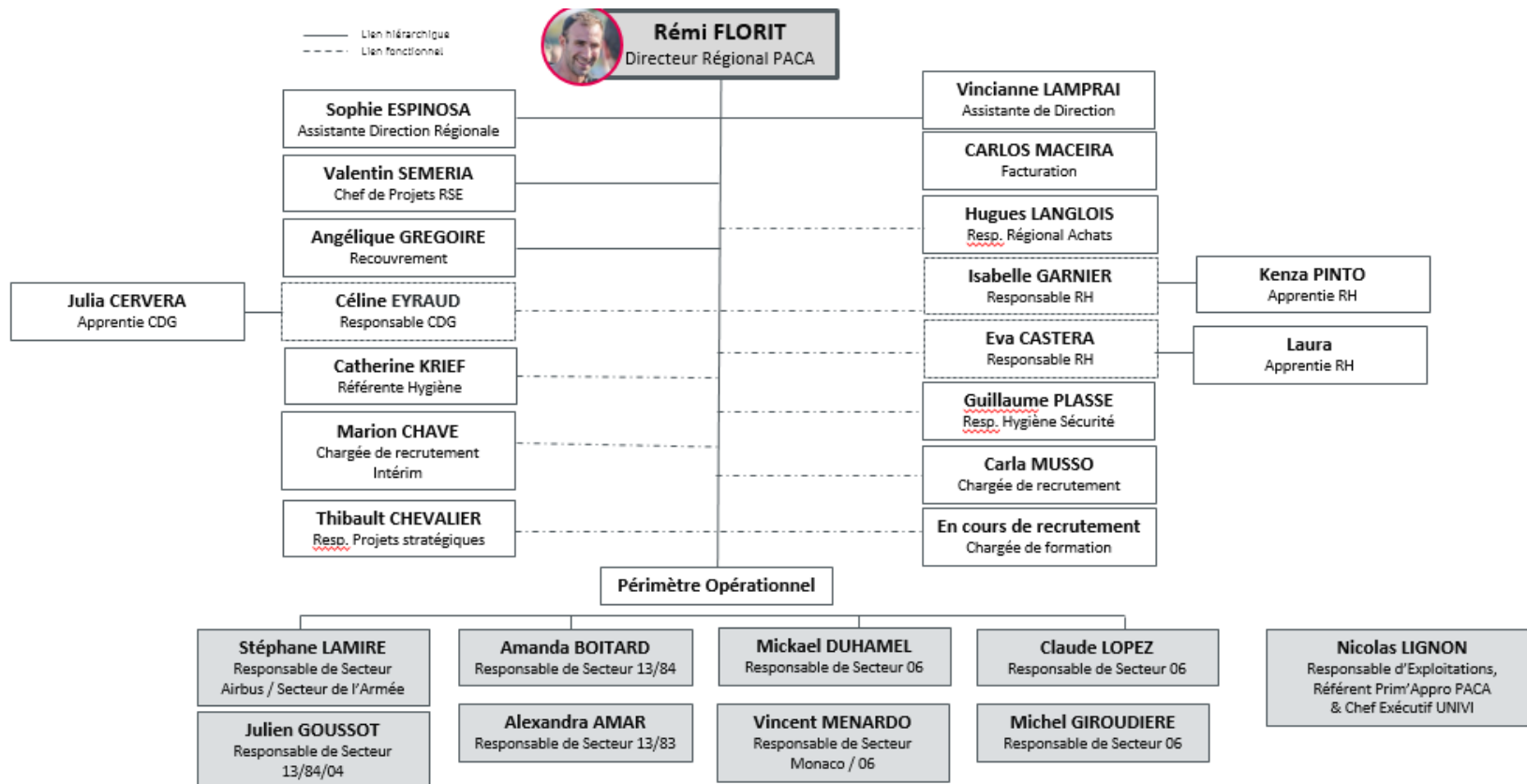
76 M€  
de chiffre  
d'affaires

Direction Régionale PACA à Marseille

+ 1 Agence à Antibes

# DIRECTION RÉGIONALE PACA

## L'ORGANIGRAMME





- 2 -

**HYGIÈNE**

**- 2.1 -**

**RAPPORT  
EUROFINS**





# RAPPORT EUROFINIS



Votre contact service client:  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AN-22-RW-314827-01

Code client : RW04137 (A00308190X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 21/09/2022 09:27 à 3,4°C

Date de mise en analyse : 21/09/2022

**ELRES**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2022-00799281 : FJTV-262-B0001 - PAVÉ DE HOCKI

**Données fournies par le client**

<b>Déconditionné le :</b>	19/09/2022	<b>Fabriqué le :</b>	19/09/2022
<b>Conditionnement :</b>	bac inox	<b>Acheminement :</b>	Envoi colis : frais du laboratoire
<b>Echantillon critique :</b>	0	<b>Crèches :</b>	02 - Non
<b>Lieu de prélèvement :</b>	17 - Cellule de refroidissement	<b>Etat au prélèvement :</b>	En cours de refroidissement
<b>Type d'analyse :</b>	A-reception	<b>Code Visite :</b>	RW04137/C-202209
		<b>Type intervention :</b>	01 - Passage régulier planifié

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
01 Mode de prélèvement Date et heure de prélèvement Préleveur Température du produit (°C)		Prélevé 19/09/2022 09:36:00 FJTV : Léa Wacogne 13,7

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>				
(A) Flore aérobie mésophile (30°C) ufo/g	ISO 4833-0:Spinal	< 20 000	Règl 2073/2005 modifié	1 000 000
(B) Bactéries lactiques mésophiles (30°C) ufo/g	NF ISO 18214:SPURAL	< 2 000		
(C) Ratio Flore Totale/Flore Lactique	Calcul	Non calculé		100
(*) Escherichia coli β-glucuronidase positive ufo/g	Méthode interne adaptée de NF ISO 19246-2	< 10		10
(§) Staphylocoques à coagulase positive (37°C) ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 6888-1:Conf	< 100		100
(*) Clostridium perfringens ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7937	< 10		30
(K) Salmonella /25 g	EN ISO 23637-10:11	Non détecté		Non détecté

Ce rapport d'essai ne concerne que l'échantillon soumis à l'analyse. La reproduction de ce rapport d'essai n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 2 page(s).

Page 1/2

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-22-RWA-312884-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 21/09/2022 09:27 à 3.4°C

Date de mise en analyse : 21/09/2022

ELRES

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-

(008137)

15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade

13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2022-00799282 : FJ7V-262-S0001 - PLANCHE À DÉCOUPER BLANCHE

Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire 01 - Oui

Echantillon critique: 0

Code Visite : RW04137/C-202209

Type intervention : 01 - Passage régulier planifié

Acheminement : Envoi colis : frais du laboratoire

Date et heure du dernier nettoyage : 19/09/2022 08:40:00

Famille de surface : petits matériels et contenants

Type de prélèvement de surface : Lame de surface

Zone : plonge

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>Q1</sup> Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		19/09/2022 09:39:00
Préleveur		FJ7V : Léa Wacogne

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
Coliformes totaux (37°C) ufc/10 cm <sup>2</sup>	Bilans gélocé	0	Rég 2073/2005 modifié	0
<b>Flore aérobie (37°C) ufc/10 cm<sup>2</sup></b>	Bilans gélocé	<b>&gt; 100</b>		25

Déclaration de conformité :

Résultat insatisfaisant.

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

  
Wolppy, le 23/09/2022  
Isabelle Dorn  
Technicienne validation

NOTE EXPLICATIVE

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-037585-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Regu au laboratoire le 04/02/2023 09:30 à 3.8°C

Date de mise en analyse : 06/02/2023

## ELRES

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00041500 : FJTV-034-L0001 - CERVELAS

### Données fournies par le client

Déconditionné le :	02/02/2023	Fabriqué le :	02/02/2023
Conditionnement :	barquette fermée sous atmosphère	Acheminement :	Envoi colis : frais du laboratoire
DLC/DLUO prod. fini:	05/02/2023	Crêches :	02 - Non
Etat au prélèvement :	Refrigeré	Echantillon critique :	0
Code Visite :	RW04137/D-202210	Lieu de prélèvement :	12 - Réfrigérateur
Type Intervention :	01 - Passage régulier planifié	Type d'analyse :	A DLC

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>Q1</sup> Mode de prélèvement Date et heure de prélèvement Préleveur Température du produit (°C)		Prélevé 03/02/2023 09:35:00 FJTV : Léa Wacogne 4.8

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs de sécurité sanitaire</b> <sup>(4)</sup> Listeria monocytogenes 37°C /25 g	BKR 2362-11/02	Non détecté	Rég 2073/2005 modifié Non détecté	

# RAPPORT EUROFINS

Echantillon n° 654-2023-00041501 Date 10/02/2023 Page 1/2  
Rapport d'analyse n° AR-23-RW-039316-01 / 654-2023-00041501



**E L R E S**  
**MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-**  
**(008137)**  
A l'attention de **M le responsable**  
**ELIOR ENSEIGNEMENT - PROVENCE ALPES COTE D**  
**15 Rue Jean Roche**  
**13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER**  
**FRANCE**

Copie à : ROUBAUD, M le responsable

Notre référence :	654-2023-00041501 / AR-23-RW-039316-01	Type :	EX
Date de réception :	04/02/2023 09:39		
Date de mise en analyse :	04/02/2023		
Température de réception (°C)	3,8	Date et heure de prélèvement	03/02/2023 09:37:00
Préleveur	FJTV : Léa Wacogne		

## Données fournies par le client

Référence client :	FJTV-034-C0001		
Description de l'échantillon :	Robinet plonge batterie		
Votre référence commande :	EOL <NULL>	Votre date de commande :	03/02/2023
Analyses demandées :	AAR: Eaux Chimie		
TYPE DE MATRIICE	Eau de réseau	Mode de prélèvement	Prélevé
Type intervention	01 - Passage régulier planifié	MODE DE PRELEVEMENT	Après purges 2 fois 30 secondes minimum
ASPECT DE L'EAU	LIMPIDE SANS DEPOT	Température de prélèvement (°C)	17,4
Acheminement	Envoi colis : frais du laboratoire	Démontage	NON/ démontage Impossible
Désinfection	Lingettes désinfectantes	Point de prélèvement	Robinet
Echantillon critique	0	Code Visite	RWD4137/D-202210
Date de réception	04/02/2023 09:39		

## Résultats (incertitude) Valeurs guides

IX02R	IX	Ammonium (en NH4) Méthode : NF ISO 15823-1		
(a)		Ammonium (NH4)	<0,05 mg NH4/l	<0,1 (2) (Arr. 30/12/ 2022)
IX0LE	IX	Chlore Total Méthode : NF EN ISO 7333-2		
		Chlore total	0,09 (± 0,02) mg Cl2/l	
IXK38	IX	Conductivité à 25°C Méthode : NF EN 27888		
		Conductivité à 25°C	450 (± 68) µS/cm	200-1100 (2) (Arr. 30/12/ 2022)
		Température de mesure de la conductivité	19,3 (± 1,0) °C	
IX2KZ	IX	Mesure du pH Méthode : NF EN ISO 10523		
		pH	8,2 (± 0,4) Unités pH	6,5-9 (2) (Arr. 30/12/ 2022)
		Température de mesure du pH	19,3 (± 1,0) °C	
IXA18	IX	Turbidité Méthode : NF EN ISO 7027-1		
(a)		Turbidité	0,2 (± 0,1) NFU	<1 (<2) (1) (Arr. 30/12/ 2022)

## Résultats (incertitude) Valeurs guides

IX02L	IX	Nitrate (en NO3) Méthode : NF EN ISO 10304-1		
(a)		Nitrate	7,6 (± 1,1) mg NO3/l	<50 (1) (Arr. 30/12/ 2022)

Déclaration de conformité des paramètres mesurés

Echantillon n° 654-2023-00041501 Date 10/02/2023 Page 2/2  
Rapport d'analyse n° AR-23-RW-039316-01 / 654-2023-00041501

## Déclaration de conformité des paramètres mesurés

(sur la base des paramètres mesurés) Conforme

## CONCLUSION

Les paramètres analysés se situent dans les critères définis

- (1) : Limites de qualité  
(2) : Références de qualité

## SIGNATURE

  
Fanny Lombard  
Technicienne validation

Rapport validé électroniquement par Fanny Lombard

## NOTE EXPLICATIVE

Ce document ne concerne que l'objet soumis à l'essai ; sa reproduction n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Les essais et rapports sont réalisés conformément à nos conditions générales de vente disponibles sur demande.

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels une spécification ou un référentiel est annoncé.

Pour déclarer ou non la conformité à la réglementation en vigueur ou aux spécifications définies dans les cahiers des charges concernant les analyses physico-chimiques, l'incertitude associée au résultat sera ajoutée ou retranchée de façon à obtenir sans conteste un résultat opposable aux spécifications ou à la réglementation en vigueur afin de privilégier le risque Client. Elle ne sera pas prise en compte dans le cadre des référentiels qui intègrent déjà les incertitudes de mesures ou sur demande explicite du client.

Les essais sont identifiés par un code de 5 caractères dont la description précède est disponible sur demande.

Les essais identifiés par le code à 2 lettres IX ont été réalisés par le laboratoire Eurofins Hydrologie Est (Maxeville). Le symbole (a) identifie les prestations couvertes par l'accréditation COFRAC ESSAIS 1-0685.

Le laboratoire est exonéré de responsabilité dans le cas d'informations fournies par le client et pouvant affecter la validité des résultats.

Dans le cas où le laboratoire n'est pas en charge de l'étape d'échantillonnage, les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu ou pris en charge.

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-037120-01

**ELRES**  
**MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-**  
**(008137)**  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 04/02/2023 09:30 à 3.8°C

Date de mise en analyse : 04/02/2023 à 10:34

Echantillon N° 654-2023-00041502 : FJ7V-034-E0001 - ROBINET LÉGUMERIE

Données fournies par le client

<b>Acheminement :</b>	Envoi colis : frais du laboratoire
<b>Démontage :</b>	NON/ démontage impossible
<b>Echantillon critique :</b>	0
<b>TYPE DE MATRIICE :</b>	Eau de réseau
<b>Point de prélèvement :</b>	Robinet

Code Visite : RW04137/D-202210

Type intervention : 01 - Passage régulier planifié

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement	Cf note de prélèvement	Prélevé
Date et heure de prélèvement		03/02/2023 09:38:00
Préleveur		FJ7V : Léa Wacogne
Q1 Température de prélèvement (°C)	Cf note de prélèvement	16.4
ASPECT DE L'EAU		LIMPIDE SANS DEPOT
Désinfection		Lingettes désinfectantes
MODE DE PRELEVEMENT		Après purges 2 fois 30 secondes minimum

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères	
			Limites de qualité	Références de qualité
(1) Entérocoques intestinaux ufc/100 ml	NF EN ISO 7894-2	< 1	<1	
(1) Escherichia Coli (44°C) ufc/100 ml	NF EN ISO 9308-1:2000	< 1	<1	
(1) Bactéries coliformes ufc/100 ml	NF EN ISO 9308-1:2000	< 1		<1
(1) Spores d'anaérobies sulfito-réducteurs (36°C) ufc/100 ml	NF EN 26461-2	< 1		<1
(1) Microorganismes revivifiables 22°C, 68h ufc/ml	NF EN ISO 6222	< 1		
(1) Microorganismes revivifiables 36°C, 44h ufc/ml	NF EN ISO 6222	< 1		



Agro-Analyses

Rapport : AR-23-RW-037120-01

**Déclaration de conformité :**

**Qualité satisfaisante selon le cahier des charges clients.**

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Une non-conformité a été détectée pour le(s) paramètre(s) Bactéries coliformes, Entérocoques intestinaux, Escherichia Coli (44°C), Microorganismes revivifiables 22°C, 68h, Microorganismes revivifiables 36°C, 44h au cours de l'analyse. Par conséquent, le(s) résultat(s) de ce(s) paramètre(s) n'est/sont pas rendu(s) sous accréditation et n'est/sont ni présumé(s) conforme(s) au référentiel d'accréditation ni couvert(s) par les accords de reconnaissance internationaux. Le présent rapport ne peut être mis à disposition des tiers (Public ou Autorités).

Wolppy, le 08/02/2023  
Frederic Lopez  
Technicien validation

**NOTE EXPLICATIVE**

Seules les prestations repérées par le symbole (a) sont effectuées sous le couvert de l'accréditation.

Les essais identifiés par le code à 2 lettres Q1 ont été réalisés par le laboratoire Eurofins Hygiène Alimentaire Sud-Est. Le laboratoire est exonéré de responsabilité dans le cas d'informations fournies par le client et pouvant affecter la validité des résultats.

(1) Une non-conformité a été détectée. La date et heure de prélèvement ne sont pas renseignées ou le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est supérieur au délai normal : Bactéries coliformes : Délai normal = 18heures, Entérocoques intestinaux : Délai normal = 18heures, Microorganismes revivifiables 22°C, 68h : Délai normal = 12heures, Microorganismes revivifiables 36°C, 44h : Délai normal = 12heures, Escherichia Coli (44°C) : Délai normal = 18heures. Dans le cas où le laboratoire n'est pas en charge de l'étape d'échantillonnage, les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu ou pris en charge.

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-040180-01

Code client : RWD4137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 04/02/2023 09:39 à 3.8°C

Date de mise en analyse : 05/02/2023

**ELRES**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13480 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00041503 : FJ7V-034-B0001 - SALADE DE POIS CHICHE

Données fournies par le client

Déconditionné le :	02/02/2023	Fabriqué le :	02/02/2023
Conditionnement :	barquette fermée sous atmosphère	Acheminement :	Envol colis : frais du laboratoire
DLC/DLUO prod. finit :	05/02/2023	Crêches :	02 - Non
Etat au prélèvement :	Réfrigéré	Echantillon critique :	0
Code Visite :	RWD4137/C-202301	Lieu de prélèvement :	12 - Réfrigérateur
Type Intervention :	01 - Passage régulier planifié	Type d'analyse :	A DLC

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		03/02/2023 09:40:00
Préleveur		FJ7V : Léa Wacogne
Température du produit (°C)		3.9

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>				
(4) Flore aérobie mésophile (30°C) ufo/g	ISO 4853-2/Spiral	< 20 000	Régl 2017/2005 modifié	1 000 000
(4) Bactéries lactiques mésophiles (30°C) ufo/g	NF ISO 15214/SPIRAL	< 2 000		
(4) Ratio Flore Totale/Flore Lactique	Calcul	Non calculé		100
(a) Escherichia coli β-glucuronidase positive ufo/g	Méthode interne adaptée de NF ISO 18649-2	< 10		10
(§) Staphylocoques à coagulase positive (37°C) ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 6888-1/Conf.	< 100		100
(a) Bacillus cereus présomptifs (30°C) ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7932	< 100		500
(4) Salmonella /25 g	BKR 2307-1971	Non détecté		Non détecté



Agro-Analyses

Rapport : AR-23-RW-040180-01

**Déclaration de conformité :**  
**Qualité satisfaisante.**  
**Qualité satisfaisante selon les critères d'hygiène de l'Interprofession.**  
Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 10/02/2023  
Frederic Lopez  
Technicien validation

## NOTE EXPLICATIVE

Seules les prestations repérées par le symbole (a) sont effectuées sous le couvert de l'accréditation.

Les essais identifiés par le code à 2 lettres Q1 ont été réalisés par le laboratoire Eurofins Hygiène Alimentaire Sud-Est.

Pour les paramètres précédés du sigle § l'analyse a été réalisée sur une seule dilution

Pour les paramètres précédés du sigle a l'analyse a été réalisée sur une seule boîte et une seule dilution

Le laboratoire est exonéré de responsabilité dans le cas d'informations fournies par le client et pouvant affecter la validité des résultats.

Dans le cas où le laboratoire n'est pas en charge de l'étape d'échantillonnage, les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu ou pris en charge.

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-032000-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 04/02/2023 09:39 à 3.8°C

Date de mise en analyse : 04/02/2023

ELRES

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00041504 : FJTV-034-S0001 - LAME GRAND COUTEAU MANCHE NOIR

Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire : 01 - Oui

Echantillon critique: 0

Code Visite : RW04137/C-202301

Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Acheminement :

Date et heure du dernier nettoyage : 03/02/2023 08:45:00

Famille de surface :

Type de prélèvement de surface :

Zone :

Envoi colis : frais du laboratoire

petits matériels et contenants

Chiffonnette

plonge

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>G1</sup> Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		03/02/2023 09:42:00
Préleveur		FJTV : Léa Wacogne

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>			Règl 2073/2005 modifié	
<sup>(A)</sup> Listeria monocytogenes 37°C /Surface	BKR 2300-1102	Non détecté		Non détecté
<sup>(A)</sup> Listeria spp 37°C /Surface	BKR 2300-1102	Non détecté		Non détecté

Déclaration de conformité :

Qualité satisfaisante.

Déclaration de conformité couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 06/02/2023  
Lise Laugustin  
Technicienne validation

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-052991-01

Code client : RWD4137 (A00326199X2E)  
Analyse réalisée sur le site de Wolppy  
Reçu au laboratoire le 04/02/2023 09:30 à 3.8°C  
Date de mise en analyse : 04/02/2023

**E L R E S**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00041505 : FJ7V-034-S0002 - PETITE PLANCHE À DÉCOUPER BLANCHE

Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire :	01 - Oui	Acheminement :	Envoi colis : frais du laboratoire
Echantillon critique :	0	Date et heure du dernier nettoyage :	03/02/2023 08:45:00
Code Visite :	RWD4137/C-202301	Famille de surface :	petits matériels et contenants
Type Intervention :	01 - Passage régulier planifié	Type de prélèvement de surface :	Chiffonnette
		Zone :	plonge

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>Q1</sup> Mode de prélèvement Date et heure de prélèvement Préleveur		Prélevé 03/02/2023 09:42:00 FJ7V : Léa Wacogne

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifique client
<u>Indicateurs d'hygiène des procédés</u>			Règl 2073/2005 modifié	
(4) Listeria monocytogenes 37°C /Surface	BKR 2300-11602	Non détecté		Non détecté
(4) Listeria spp 37°C /Surface	BKR 2300-11602	Non détecté		Non détecté

**Déclaration de conformité :**

**Qualité satisfaisante.**

Déclaration de conformité couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

  
Wolppy, le 06/02/2023  
Lise Laugustin  
Technicienne validation



# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tel. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-162892-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)  
Analyse réalisée sur le site de Wolppy  
Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C  
Date de mise en analyse : 20/05/2023

**ELRES**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13480 LES SAINTES MARIE DE LA MER



Agro-Analyses

Rapport : AR-23-RW-162892-01

Echantillon N° 654-2023-00168390 : V9AG-143-B0002 - TARTE OIGNON LARDONS

Données fournies par le client

Conditionnement : barquette fermée  
DLC/DLUO prod. fini: 26/05/2023  
Etat au prélèvement : Réfrigéré  
Code Visite : RW04137/C-202302  
Type Intervention : D1 - Passage régulier planifié

Fabriqué le : 23/05/2023  
Acheminement : Envoi colis : frais du laboratoire  
Crêches : 02 - Non  
Echantillon critique : 0  
Lieu de prélèvement : 03 - Chambre froide positive  
Type d'analyse : A DLC

Déclaration de conformité :

**Qualité satisfaisante.**

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 30/05/2023  
Laetitia Choumille  
ASM

NOTE EXPLICATIVE

Seules les prestations repérées par le symbole (a) sont effectuées sous le couvert de l'accréditation.

Les essais identifiés par le code à 2 lettres Q1 ont été réalisés par le laboratoire Eurofins Hygiène Alimentaire Sud-Est.  
Pour les paramètres précédés du sigle § l'analyse a été réalisée sur une seule dilution

Pour les paramètres précédés du sigle n l'analyse a été réalisée sur une seule boîte et une seule dilution

Le laboratoire est exonéré de responsabilité dans le cas d'informations fournies par le client et pouvant affecter la validité des résultats.

Dans le cas où le laboratoire n'est pas en charge de l'étape d'échantillonnage, les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu ou pris en charge.

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		23/05/2023 10:05:00
Préleveur		V9AG : Justin Bourlon
Température du produit (°C)		4

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>			Régl 2073/2005 modifié	
(a) Escherichia coli β-glucuronidase positive ufc/g	Méthode interne adaptée de NF ISO 19648-2	< 10		10
(§) Staphylocoques à coagulase positive (37°C) ufc/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 6888-2	< 100		100
(a) Bacillus cereus présomptifs (30°C) ufc/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7932	< 100		500
(a) Clostridium perfringens ufc/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7937	< 10		30
(a) Salmonella /25 g	BKR 2307-10/11	Non détecté		Non détecté

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-159025-01

Code client : RWD4137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C

Date de mise en analyse : 24/05/2023

**E L R E S**

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)

15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00168391 : V9AG-143-S0002 - BAC GASTRO

Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire : 01 - Oui

Echantillon critique : 0

Code Visite : RWD4137/C-202302

Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Acheminement :

Date et heure du dernier nettoyage : 23/05/2023 10:00:00

Famille de surface :

Type de prélèvement de surface : Lame de surface

Zone :

Envoi colis : frais du laboratoire

petits matériels et contenants

plonge

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		23/05/2023 10:07:00
Préleveur		V9AG : Justin Bourlon

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
Coliformes totaux (37°C) ufc/10 cm <sup>2</sup>	Bilame gélosée	0	Régi 2073/2005 modifié	0
Flore aérobie (37°C) ufc/10 cm <sup>2</sup>	Bilame gélosée	0		25

Déclaration de conformité :

Résultat satisfaisant.

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

Wolppy, le 25/05/2023  
Laetitia Choumille  
AGM

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client :  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne Tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-162893-01

**ELRES**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
16 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C

Date de mise en analyse : 20/05/2023

Echantillon N° 654-2023-00168392 : V9AG-143-B0001 - PETITS POIS

Données fournies par le client

Conditionnement : barquette fermée  
DLC/DLUO prod. fini: 26/05/2023  
Etat au prélèvement : Réfrigéré  
Code Visne : RW04137/C-202303  
Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Fabrique le : 23/05/2023  
Acheminement : Envoi colis : frais du laboratoire  
Crêches : 02 - Non  
Echantillon critique : 0  
Lieu de prélèvement : 03 - Chambre froide positive  
Type d'analyse : A DLC

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		23/05/2023 09:57:00
Préleveur		V9AG : Justin Bourlon
Température du produit (°C)		4

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>				
(4) Flore aérobie mésophile (30°C) ufc/g	XP V08-034	< 20 000	Régl. 2073/2005 modifié	1 000 000
(4) Bactéries lactiques mésophiles (30°C) ufc/g	Méthode interne / SPIRAL 48h MRS (W093774)	< 2 000		
(4) Ratio Flore Totale/Flore Lactique	Calcul	Non calculé		
(a) Escherichia coli β-glucuronidase positive ufc/g	Méthode interne adaptée de NF ISO 15643-2	< 10		100
(§) Staphylocoques à coagulase positive (37°C) ufc/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 6888-1/Conf.	< 100		100
** (e) Bacillus cereus présomptifs (30°C) ufc/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7932	< 400		500
(4) Salmonella /25 g	BKR 2307-10/11	Non détecté		Non détecté



Agro-Analyses

Rapport : AR-23-RW-162893-01

Déclaration de conformité :

Qualité satisfaisante.

Qualité satisfaisante selon les critères d'hygiène de l'Interprofession.

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 30/05/2023  
Laetitia Choumille  
AGM

NOTE EXPLICATIVE

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-156026-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C

Date de mise en analyse : 24/05/2023

ELRES

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)

15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00168393 : V9AG-143-S0001 - LAME DE COUTEAU

Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire : 01 - Oul

Echantillon critique: 0

Code Visite : RW04137/C-202303

Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Acheminement : Envoi colis : frais du laboratoire

Date et heure du dernier nettoyage : 23/05/2023 09:00:00

Famille de surface : petits matériels et contenants

Type de prélèvement de surface : Lame de surface

Zone : stockage

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>Q1</sup> Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		23/05/2023 10:03:00
Préleveur		V9AG : Justin Bourlon

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
Coliformes totaux (37°C) ufc/10 cm <sup>2</sup>	Bilane gélodé	0	Règl 2073/2005 modifié	0
Flore aérobie (37°C) ufc/10 cm <sup>2</sup>	Bilane gélodé	0		25

**Déclaration de conformité :**

**Résultat satisfaisant.**

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

Wolppy, le 25/05/2023  
Laëtia Choumille  
ASM

# RAPPORT EUROFINs



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-162894-01

Code client : RW04137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C

Date de mise en analyse : 26/05/2023

**ELRES**  
MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)  
15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER



Agro-Analyses

Rapport : AR-23-RW-162894-01

Echantillon N° 654-2023-00168394 : V9AG-143-B0003 - RIZ CUIT

Données fournies par le client

Conditionnement : barquette fermée  
DLC/DLUO prod. fini: 26/05/2023  
Etat au prélèvement : En cours de refroidissement  
Code Visite : RW04137/C-202304  
Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Fabriqué le : 23/05/2023  
Acheminement : Envol colis : frais du laboratoire  
Crêches : 02 - Non  
Echantillon critique : 0  
Lieu de prélèvement : 17 - Cellule de refroidissement  
Type d'analyse : A DLC

Déclaration de conformité :

Qualité satisfaisante.

Qualité satisfaisante selon les critères d'hygiène de l'Interprofession.

Déclaration de conformité non couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 30/05/2023

Laëtitia Choumille  
ASM

NOTE EXPLICATIVE

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
Q1 Mode de prélèvement		Prélevé
Date et heure de prélèvement		23/05/2023 10:09:00
Préleveur		V9AG : Justin Bourlon
Température du produit (°C)		50

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
			Règlé 2073/2005 modifié	
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>				
(4) Flore aérobic mésophile (30°C) ufo/g	XP V08-034	< 20 000		1 000 000
(4) Bactéries lactiques mésophiles (30°C) ufo/g	Méthode interne / SPIRAL 48h MRS (W03574)	< 2 000		
(4) Ratio Flore Totale/Flore Lactique	Calcul	Non calculé		100
(a) Escherichia coli β-glucuronidase positive ufo/g	Méthode interne adaptée de NF ISO 18643-2	< 10		10
(§) Staphylocoques à coagulase positive (37°C) ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 6986-01conf	< 100		100
(a) Bacillus cereus présomptifs (30°C) ufo/g	Méthode interne adaptée de NF EN ISO 7932	< 100		500
(4) Salmonella /25 g	BKR 2307-10/11	Non détecté		Non détecté

# RAPPORT EUROFINS



Agro-Analyses

Votre contact service client,  
serviceclientEHA@eurofins.com  
Ligne tél. directe: 09 69 37 01 02

Rapport d'analyse



N° de rapport: AR-23-RW-157740-01

Code client : RWD4137 (A00326199X2E)

Analyse réalisée sur le site de Wolppy

Reçu au laboratoire le 24/05/2023 08:53 à 1.0°C

Date de mise en analyse : 24/05/2023

## ELRES

MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER (1958)-  
(008137)

15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade  
13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER

Echantillon N° 654-2023-00168395 : V9AG-143-S0003 - PLANCHE À DÉCOUPER BLANCHE

### Données fournies par le client

Surface en contact alimentaire : 01 - Oui

Echantillon critique: 0

Code Visite : RWD4137/C-202304

Type Intervention : 01 - Passage régulier planifié

Acheminement :

Date et heure du dernier nettoyage : 23/05/2023 09:00:00

Famille de surface :

Type de prélèvement de surface :

Zone :

Envoi colis : frais du laboratoire

petits matériels et contenants

Chiffonnette

stockage

Données de prélèvement	Méthode	Valeurs
<sup>Q1</sup> Mode de prélèvement Date et heure de prélèvement Préleveur		Prélevé 23/05/2023 10:11:00 V9AG : Justin Bourlon

Paramètres	Méthode	Résultats	Critères Européens	Critères spécifiques client
<b>Indicateurs d'hygiène des procédés</b>			Règl 2073/2005 modifié	
(4) Listeria monocytogenes 37°C /Surface	BKR 2302-1102	Non détecté		Non détecté
(4) Listeria spp 37°C /Surface	BKR 2302-1102	Non détecté		Non détecté

### Déclaration de conformité :

Qualité satisfaisante.

Déclaration de conformité couverte par l'accréditation

La déclaration de conformité prend seulement en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édicté. Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat.

Wolppy, le 26/05/2023  
Laëtita Choumille  
ASM

# RAPPORT EUROFINS



Hygiène Alimentaire

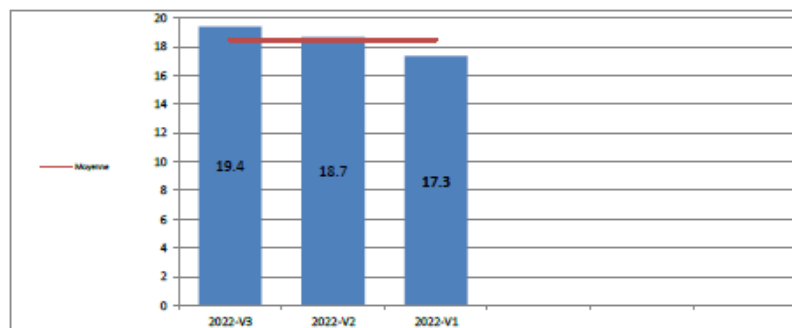
## COMPTE RENDU

### AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS

<b>Client</b>	MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER - (1958) - (008137)  15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade 13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER
<b>Interlocuteur</b>	Mr Thielon
<b>Date de l'audit</b>	19/09/2022 - 08:20
<b>Effectué par</b>	FJ7V: Léa Wacogne

<b>LEGENDE DE LA GRILLE</b>	Critère satisfaisant : S	Critère non évalué : NV
<b>D'OBSERVATION :</b>	Critère acceptable : A	Critère sans objet : SO
	Critère non satisfaisant : N	

#### Historique de la note finale



	2022-V3		HISTORIQUE			
	Résultat	Evol.	2022-V2	2022-V1		
NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS	76	↘	88	68		
NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS	3	↗	2	8		
<b>NOTE FINALE</b>	<b>19.4</b>	↗	18.7	17.3		

# RAPPORT EUROFINIS

Label	Item	Résultat			Historique
		V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22	
<b>AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS</b>					
	Numéro Visite	2022-V3	2022-V2	2022-V1	
	Date visite	19/09/22	02/06/22	03/01/22	
	Heure visite	08:20	07:30	08:15	
	Heure fin	09:30	08:55	09:30	
TA	Type d'audit (Standard ou Renforcé)	Standard	Standard	Standard	
01	<b>VESTIAIRES</b>				
01.01	Propreté et rangement des vestiaires et sanitaires	2	S	S	N
01.02	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S
01.03	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	N
01.04	Tenue visiteur	1	S	S	S
02	<b>RECEPTION DES MATIERES PREMIERES</b>				
02.01	Propreté et rangement de la zone de réception	2	S	S	S
02.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S
02.03	Présence thermomètre sonde ou infrarouge à visée laser	5	S	S	S
02.04	Contrôles lors de la réception	5	S	S	S
02.05	Contrôles des DLC/DDM des matières premières à réception	5	S	S	S
02.06	Présence tableau de T°C à réception	1	S	S	S
02.07	Contrôle des températures des matières premières à réception	5	S	S	S
02.08	Délai d'attente prolongée des denrées à conserver à température dirigée	2	NV	S	NV
02.09	Tenue de travail	1	S	S	NV
03	<b>STOCKAGE Produits (MATIERES PREMIERES, PRODUITS ENTAMES ET PRODUITS FINIS)</b>				
03.01	Propreté des chambres froides et de l'économat	2	S	N	N
03.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S
03.03	Protection des denrées	2	S	S	S
03.04	Absence de produits à DLC dépassée	5	S	S	S
03.05	Absence de produits à DDM dépassée	2	S	N	S
03.06	Toutes les denrées sont identifiées	5	S	S	S
03.07	Contrôle des DLC des PCEA froides	5	S	S	S
03.08	Rangement dans les zones de stockage	2	S	S	S
03.09	Respect des conditions de décongélation	5	S	S	S
03.10	Contrôle des températures des enceintes réfrigérées positives (dont les distributeurs automatiques) et négatives	5	S	S	S
03.11	Vérification température de stockage MP	5	S	S	S
03.12	Stockage des produits lessiviels	2	S	S	S
03.13	Stockage des barquettes et articles de conditionnement	2	S	S	S
03.14	Congélation	2	S	S	S



# RAPPORT EUROFINs

Label	Item		Résultat			Historique
			V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22	
<b>04</b>	<b>DECARTONNAGE/ DECONDITIONNEMENT/ DEBOITAGE/ LEGUMERIE</b>					
04.01	Propreté des zones de décartonnage / déconditionnement / déboitage / légumerie et du matériel	2	S	S	S	
04.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	
04.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	
04.04	Tenue de travail	2	S	S	S	
04.05	Respect de la procédure de déconditionnement/déboitage	2	S	S	S	
04.06	Séparation des opérations	1	S	S	S	
04.07	Absence de conditionnements fournisseur en production	2	S	S	S	
04.08	Bonnes pratiques d'hygiène	2	S	S	S	
04.09	Eau de Javel	1	S	S	S	
04.10	Désinfection des fruits et légumes	2	S	S	N	
04.11	Conservation des étiquettes Matières Premières	5	S	S	S	
04.12	Présence du registre de traçabilité viande bovine	2	S	S	S	
<b>05</b>	<b>PREPARATIONS FROIDES</b>					
05.01	Propreté de la zone et du matériel et rangement de la zone	2	S	S	S	
05.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	
05.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	
05.04	Respect de la zone de préparation froide	1	S	S	S	
05.05	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	N	S	S	
05.06	Bonnes pratiques d'hygiène en préparation froide	2	N	S	S	
05.07	Présence des tableaux des durées de vie	2	S	S	S	
05.08	Contrôle de température en fin de mixage à froid et actions correctives	5	SO	S	SO	
05.09	Contrôle de température en fin de conditionnement des PCEA froides	5	S	S	S	
<b>06</b>	<b>CUISSON/ REFROIDISSEMENT</b>					
06.01	Propreté des locaux et des matériels dont les hottes	2	S	S	S	
06.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	
06.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	
06.04	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	S	S	S	
06.05	Bonnes pratiques en cuisson	2	S	S	S	
06.06	Température de mixage à chaud et actions correctives	5	SO	SO	SO	
06.07	Contrôle du refroidissement rapide	5	S	S	S	
06.08	Contrôle de la surgélation	5	SO	SO	SO	
06.09	Contrôle des DLC des PCEA issues de refroidissement	5	S	S	S	

# RAPPORT EUROFINs

Label	Item		Résultat			Historique
			V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22	
<b>07</b>	<b>DISTRIBUTION/ SERVICE</b>					
07.01	Propreté de la zone, des matériels de distribution et de la vaisselle	2	S	S	S	
07.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	
07.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	
07.04	Tenue de travail	2	S	S	S	
07.05	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées froides	5	S	S	N	
07.06	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées chaudes	5	SO	S	N	
07.07	Contrôle des huiles de friture	1	S	S	S	
07.08	Informations du consommateur Viande Bovine	2	S	S	S	
07.09	Information du consommateur allergènes	2	S	S	S	
07.10	Gestion des invendus	5	S	S	S	
07.11	Conservation des plats témoins et choix des prélèvements	5	S	S	S	
<b>08</b>	<b>ALLOTISSEMENT/ MISE SUR PLATEAU</b>					
08.01	Propreté de la zone d'allotissement et des matériels utilisés	2	SO	S	SO	
08.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	SO	S	SO	
08.03	Approvisionnement des lave-mains	2	SO	S	SO	
08.04	Tenue de travail	2	SO	S	SO	
08.05	Contrôle et enregistrement des températures produits froids en cours d'allotissement	5	SO	S	SO	
08.06	Contrôle et enregistrement des températures produits chauds en cours d'allotissement	5	SO	S	SO	
<b>09</b>	<b>LIVRAISON</b>					
09.01	Propreté et rangement du matériel de transport et des moyens de transport	2	S	S	S	
09.02	Protection et séparation des denrées	2	S	S	S	
09.03	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison froide et actions correctives	5	S	S	S	
09.04	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison surgelée et actions correctives	5	SO	S	SO	
09.05	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison chaude et actions correctives	5	SO	S	SO	
<b>10</b>	<b>REMISE EN TEMPERATURE</b>					
10.01	Propreté et rangement de la zone et du matériel	2	S	S	SO	
10.02	Bonnes pratiques de remise en température	2	S	S	SO	
10.03	Contrôle du couple temps/température de remise en température des PCEA	5	S	S	SO	

# RAPPORT EUROFINs



Label	Item	Résultat			Historique
		V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22	
<b>11</b>	<b>PLONGE BATTERIE/ PLONGE VAISSELLE</b>				
11.01	Propreté de la zone et rangement des matériels nettoyés	2	S	S	N
11.02	Températures des eaux prélavage, lavage et rinçage	2	N	S	S
11.03	Gestion des déchets	2	S	S	S
11.04	Stockage du matériel de nettoyage	1	S	S	S
<b>12</b>	<b>DECHETS</b>				
12.01	Propreté du local déchets et des containers	2	S	S	S
12.02	Poubelles à commande non manuelle	2	S	S	S
12.03	Evacuation des sacs	2	S	S	S
<b>13</b>	<b>ELEMENTS DE PREUVE DES AUTOCONTROLES ET TRAITEMENT CONTRE LES NUISIBLES</b>				
13.01	Présence des analyses, des audits et des rapports de la DDPP	1	S	S	S
13.02	Présence des plans d'actions suite aux audits et analyses non conformes et aux contrôles de la DDPP	2	S	S	N
13.03	Traitement contre les nuisibles	2	S	S	S
	<b>NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS</b>		3	2	8
	<b>NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS</b>		76	88	68
<b>TG</b>	<b>NOTE FINALE</b>		19.40	18.66	17.34

# RAPPORT EUROFINIS

## PLAN D'ACTIONS SUR LES NON-CONFORMITES MAJEURES

UNITE : MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER

QUALITICIEN : FJ7V: Léa Wacogne

DATE : 19/09/2022

Date	Item			Plan d'Action		Mise en place		Vérification	
	Zone	n°Item	Libellé	Observation	Action Corrective	Date	Responsable	OUI/NON	Date
19/09/2022	PREPARATIONS FROIDES	05.05	Tenue de travail et hygiène du personnel	05.05-N8 - Bijoux, montre ou piercing en production 05.05-N10 - Ongles longs, sales ou vernis  Présence de bracelet et vernis.					
19/09/2022	PREPARATIONS FROIDES	05.08	Bonnes pratiques d'hygiène en préparation froide	05.08-N7 - Pas de protection des denrées hors manipulations  Denrées préparé en attente en enceinte froide non protégés.					
19/09/2022	PLONGE BATTERIE/ PLONGE VAISSELLE	11.02	Températures des eaux pré-lavage, lavage et rinçage	11.02-N1 - Température < + 75°C (machine défailante ou plonge manuelle) et absence de dégraissant / désinfectant.  Température eau de lavage à 43.6.					

# RAPPORT EUROFINIS

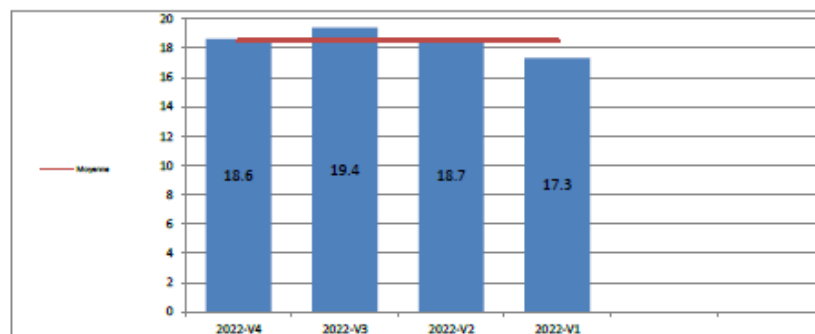


## COMPTE RENDU AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS

<b>Client</b>	MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER - (1958) - (008137)  15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade 13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER
<b>Interlocuteur</b>	Mr Thielon
<b>Date de l'audit</b>	03/02/2023 - 07:45
<b>Effectué par</b>	FJ7V: Léa Wacogne

<b>LEGENDE DE LA GRILLE</b>	Critère satisfaisant : S	Critère non évalué : NV
<b>D'OBSERVATION :</b>	Critère acceptable : A	Critère sans objet : SO
	Critère non satisfaisant : N	

### Historique de la note finale



	2022-V4		HISTORIQUE			
	Résultat	Evol.	2022-V3	2022-V2	2022-V1	
NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS	79	↗	76	88	68	
NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS	2	↘	3	2	8	
<b>NOTE FINALE</b>	<b>18.6</b>	<b>↘</b>	<b>19.4</b>	<b>18.7</b>	<b>17.3</b>	

# RAPPORT EUROFINIS

Label	Item	Résultat		Historique	
		V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS</b>					
	Numéro Visite	2022-V4	2022-V3	2022-V2	2022-V1
	Date visite	03/02/23	19/09/22	02/06/22	03/01/22
	Heure visite	07:45	08:20	07:30	08:15
	Heure fin	09:00	09:30	08:55	09:30
TA	Type d'audit (Standard ou Renforcé)	Standard	Standard	Standard	Standard
<b>01</b>	<b>VESTIAIRES</b>				
01.01	Propreté et rangement des vestiaires et sanitaires	2	N	S	N
01.02	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S
01.03	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	N
01.04	Tenue visiteur	1	S	S	S
<b>02</b>	<b>RECEPTION DES MATIERES PREMIERES</b>				
02.01	Propreté et rangement de la zone de réception	2	S	S	S
02.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S
02.03	Présence thermomètre sonde ou infrarouge à visée laser	5	S	S	S
02.04	Contrôles lors de la réception	5	S	S	S
02.05	Contrôles des DLC/DDM des matières premières à réception	5	S	S	S
02.06	Présence tableau de T°C à réception	1	S	S	S
02.07	Contrôle des températures des matières premières à réception	5	S	S	S
02.08	Délai d'attente prolongée des denrées à conserver à température dirigée	2	NV	NV	S
02.09	Tenue de travail	1	S	S	NV
<b>03</b>	<b>STOCKAGE Produits (MATIERES PREMIERES, PRODUITS ENTAMES ET PRODUITS FINIS)</b>				
03.01	Propreté des chambres froides et de l'économat	2	S	S	N
03.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S
03.03	Protection des denrées	2	S	S	S
03.04	Absence de produits à DLC dépassée	5	S	S	S
03.05	Absence de produits à DDM dépassée	2	S	S	N
03.06	Toutes les denrées sont identifiées	5	S	S	S
03.07	Contrôle des DLC des PCEA froides	5	S	S	S
03.08	Rangement dans les zones de stockage	2	S	S	S
03.09	Respect des conditions de décongélation	5	S	S	S
03.10	Contrôle des températures des enceintes réfrigérées positives (dont les distributeurs automatiques) et négatives	5	S	S	S
03.11	Vérification température de stockage MP	5	S	S	S
03.12	Stockage des produits lessiviels	2	S	S	S
03.13	Stockage des barquettes et articles de conditionnement	2	S	S	S
03.14	Congélation	2	S	S	S

# RAPPORT EUROFINs

Label	Item	Résultat				Historique	
		V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22		
<b>04</b>	<b>DECARTONNAGE/ DECONDITIONNEMENT/ DEBOITAGE/ LEGUMERIE</b>						
04.01	Propreté des zones de décartonnage / déconditionnement / déboitage / légumerie et du matériel	2	S	S	S	S	
04.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S	
04.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S	
04.04	Tenue de travail	2	S	S	S	S	
04.05	Respect de la procédure de déconditionnement/déboitage	2	S	S	S	S	
04.06	Séparation des opérations	1	S	S	S	S	
04.07	Absence de conditionnements fournisseur en production	2	S	S	S	S	
04.08	Bonnes pratiques d'hygiène	2	S	S	S	S	
04.09	Eau de Javel	1	S	S	S	S	
04.10	Désinfection des fruits et légumes	2	S	S	S	N	
04.11	Conservation des étiquettes Matières Premières	5	S	S	S	S	
04.12	Présence du registre de traçabilité viande bovine	2	S	S	S	S	
<b>05</b>	<b>PREPARATIONS FROIDES</b>						
05.01	Propreté de la zone et du matériel et rangement de la zone	2	S	S	S	S	
05.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S	
05.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S	
05.04	Respect de la zone de préparation froide	1	S	S	S	S	
05.05	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	N	N	S	S	
05.06	Bonnes pratiques d'hygiène en préparation froide	2	S	N	S	S	
05.07	Présence des tableaux des durées de vie	2	S	S	S	S	
05.08	Contrôle de température en fin de mixage à froid et actions correctives	5	SO	SO	S	SO	
05.09	Contrôle de température en fin de conditionnement des PCEA froides	5	S	S	S	S	
<b>06</b>	<b>CUISSON/ REFROIDISSEMENT</b>						
06.01	Propreté des locaux et des matériels dont les hottes	2	S	S	S	S	
06.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S	
06.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S	
06.04	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	S	S	S	S	
06.05	Bonnes pratiques en cuisson	2	S	S	S	S	
06.06	Température de mixage à chaud et actions correctives	5	SO	SO	SO	SO	
06.07	Contrôle du refroidissement rapide	5	S	S	S	S	
06.08	Contrôle de la surgélation	5	SO	SO	SO	SO	
06.09	Contrôle des DLC des PCEA issues de refroidissement	5	S	S	S	S	

# RAPPORT EUROFINS

Label	Item		Résultat		Historique	
			V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>07</b>	<b>DISTRIBUTION/ SERVICE</b>					
07.01	Propreté de la zone, des matériels de distribution et de la vaisselle	2	S	S	S	S
07.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
07.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S
07.04	Tenue de travail	2	S	S	S	S
07.05	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées froides	5	S	S	S	N
07.06	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées chaudes	5	S	SO	S	N
07.07	Contrôle des huiles de friture	1	S	S	S	S
07.08	Informations du consommateur Viande Bovine	2	S	S	S	S
07.09	Information du consommateur allergènes	2	S	S	S	S
07.10	Gestion des invendus	5	S	S	S	S
07.11	Conservation des plats témoins et choix des prélèvements	5	S	S	S	S
<b>08</b>	<b>ALLOTISSEMENT/ MISE SUR PLATEAU</b>					
08.01	Propreté de la zone d'allotissement et des matériels utilisés	2	SO	SO	S	SO
08.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	SO	SO	S	SO
08.03	Approvisionnement des lave-mains	2	SO	SO	S	SO
08.04	Tenue de travail	2	SO	SO	S	SO
08.05	Contrôle et enregistrement des températures produits froids en cours d'allotissement	5	SO	SO	S	SO
08.06	Contrôle et enregistrement des températures produits chauds en cours d'allotissement	5	SO	SO	S	SO
<b>09</b>	<b>LIVRAISON</b>					
09.01	Propreté et rangement du matériel de transport et des moyens de transport	2	S	S	S	S
09.02	Protection et séparation des denrées	2	S	S	S	S
09.03	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison froide et actions correctives	5	S	S	S	S
09.04	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison surgelée et actions correctives	5	SO	SO	S	SO
09.05	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison chaude et actions correctives	5	S	SO	S	SO
<b>10</b>	<b>REMISE EN TEMPERATURE</b>					
10.01	Propreté et rangement de la zone et du matériel	2	S	S	S	SO
10.02	Bonnes pratiques de remise en température	2	S	S	S	SO
10.03	Contrôle du couple temps/température de remise en température des PCEA	5	S	S	S	SO



# RAPPORT EUROFINIS



Label	Item	Résultat		Historique	
		V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>11</b>	<b>PLONGE BATTERIE/ PLONGE VAISSELLE</b>				
11.01	Propreté de la zone et rangement des matériels nettoyés	2	S	S	S
11.02	Températures des eaux prélavage, lavage et rinçage	2	S	N	S
11.03	Gestion des déchets	2	S	S	S
11.04	Stockage du matériel de nettoyage	1	S	S	S
<b>12</b>	<b>DECHETS</b>				
12.01	Propreté du local déchets et des containers	2	S	S	S
12.02	Poubelles à commande non manuelle	2	S	S	S
12.03	Evacuation des sacs	2	S	S	S
<b>13</b>	<b>ELEMENTS DE PREUVE DES AUTOCONTROLES ET TRAITEMENT CONTRE LES NUISIBLES</b>				
13.01	Présence des analyses, des audits et des rapports de la DDPP	1	S	S	S
13.02	Présence des plans d'actions suite aux audits et analyses non conformes et aux contrôles de la DDPP	2	S	S	S
13.03	Traitement contre les nuisibles	2	S	S	S
	<b>NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS</b>	2	3	2	8
	<b>NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS</b>	79	76	88	68
<b>TG</b>	<b>NOTE FINALE</b>	18.62	19.40	18.66	17.34

# RAPPORT EUROFINIS

## Commentaires de la visite du : 03/02/2023

<u>Zone</u>	<u>Item</u>	<u>Note</u>
<b>RECEPTION DES MATIERES PREMIERES</b>		
2.08	Délai d'attente prolongée des denrées à conserver à température dirigée - Non évalué NE ce jour.	NV
<b>ALLOTISSEMENT/MISE SUR PLATEAU</b>		
8.01	Propreté de la zone d'allotissement et des matériels utilisés - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO
8.02	Plan de Nettoyage Désinfection - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO
8.03	Approvisionnement des lave-mains - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO
8.04	Tenue de travail - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO
8.05	Contrôle et enregistrement des températures produits froids en cours d'allotissement - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO
8.06	Contrôle et enregistrement des températures produits chauds en cours d'allotissement - Sans Objet Pas de zone d'allotissement.	SO

# RAPPORT EUROFINIS

## PLAN D'ACTIONS SUR LES NON-CONFORMITES MAJEURES

UNITE : MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER

QUALITICIEN : FJ7V: Léa Wacogne

DATE : 03/02/2023

Date	Item			Plan d'Action		Mise en place		Vérification	
	Zone	n°Item	Libellé	Observation	Action Corrective	Date	Responsable	OUI/NON	Date
03/02/2023	VESTIAIRES	01.01	Propreté et rangement des vestiaires et sanitaires	01.01-N2 - Effets personnels et/ou tenues de travail à l'extérieur des armoires  Présence de brosse à cheveux femme et chaussures sécurité à l'extérieur des vestiaires.					
19/09/2022	PREPARATIONS FROIDES	05.05	Tenue de travail et hygiène du personnel	05.05-N8 - Bijoux, montre ou piercing en production  Présence de bijoux type bagues et boucles d'oreilles pendante.					

# RAPPORT EUROFINIS



Hygiène Alimentaire

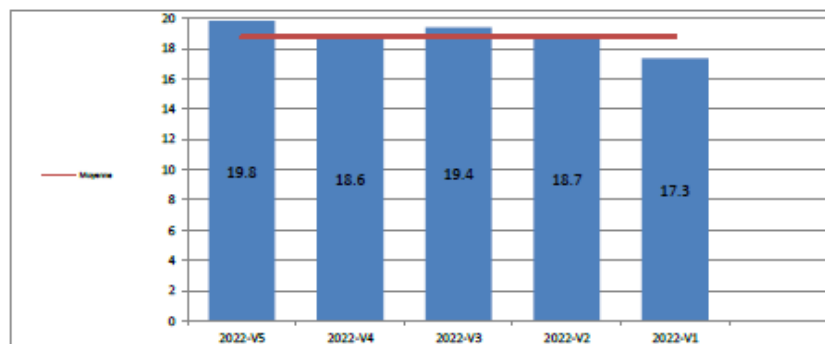
## COMPTE RENDU

### AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS

Client	MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER - (1958) - (008137)
	15 Rue Jean Roche Foyer la Tojelade 13460 LES SAINTES MARIE DE LA MER
Interlocuteur	Mr Thielon
Date de l'audit	23/05/2023 - 08:45
Effectué par	V9AG: Justin Bourlon

<b>LEGENDE DE LA GRILLE D'OBSERVATION :</b>	Critère satisfaisant : S	Critère non évalué : NV
	Critère acceptable : A	Critère sans objet : SO
	Critère non satisfaisant : N	

### Historique de la note finale



	2022-V5		HISTORIQUE			
	Résultat	EvoL.	2022-V4	2022-V3	2022-V2	2022-V1
NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS	86	↗	79	76	88	68
NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS	1	↘	2	3	2	8
<b>NOTE FINALE</b>	<b>19.8</b>	↗	18.6	19.4	18.7	17.3

# RAPPORT EUROFINIS

Label	Item	Résultat		Historique		
		V5 - 23/05/23	V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>AUDIT HYGIENE RESTAURANT LIVRAISONS</b>						
	Numéro Visite	2023-V5	2022-V4	2022-V3	2022-V2	2022-V1
	Date visite	23/05/23	03/02/23	19/09/22	02/06/22	03/01/22
	Heure visite	08:45	07:45	08:20	07:30	08:15
	Heure fin	10:00	09:00	09:30	08:55	09:30
TA	Type d'audit (Standard ou Renforcé)	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
01	<b>VESTIAIRES</b>					
01.01	Propreté et rangement des vestiaires et sanitaires	2	S	N	S	N
01.02	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S
01.03	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	N
01.04	Tenue visiteur	1	S	S	S	S
02	<b>RECEPTION DES MATIERES PREMIERES</b>					
02.01	Propreté et rangement de la zone de réception	2	S	S	S	S
02.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
02.03	Présence thermomètre sonde ou infrarouge à visée laser	5	S	S	S	S
02.04	Contrôles lors de la réception	5	S	S	S	S
02.05	Contrôles des DLC/DDM des matières premières à réception	5	S	S	S	S
02.06	Présence tableau de T°C à réception	1	S	S	S	S
02.07	Contrôle des températures des matières premières à réception	5	S	S	S	S
02.08	Délai d'attente prolongée des denrées à conserver à température dirigée	2	NV	NV	NV	NV
02.09	Tenue de travail	1	S	S	S	NV
03	<b>STOCKAGE Produits (MATIERES PREMIERES, PRODUITS ENTAMES ET PRODUITS FINIS)</b>					
03.01	Propreté des chambres froides et de l'économat	2	N	S	S	N
03.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
03.03	Protection des denrées	2	S	S	S	S
03.04	Absence de produits à DLC dépassée	5	S	S	S	S
03.05	Absence de produits à DDM dépassée	2	S	S	S	N
03.06	Toutes les denrées sont identifiées	5	S	S	S	S
03.07	Contrôle des DLC des PCEA froides	5	S	S	S	S
03.08	Rangement dans les zones de stockage	2	S	S	S	S
03.09	Respect des conditions de décongélation	5	S	S	S	S
03.10	Contrôle des températures des enceintes réfrigérées positives (dont les distributeurs automatiques) et négatives	5	S	S	S	S
03.11	Vérification température de stockage MP	5	S	S	S	S
03.12	Stockage des produits lessiviels	2	S	S	S	S
03.13	Stockage des barquettes et articles de conditionnement	2	S	S	S	S
03.14	Congélation	2	S	S	S	S

# RAPPORT EUROFINS

Label	Item	Résultat		Historique		
		V5 - 23/05/23	V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>04</b>	<b>DECARTONNAGE/ DECONDITIONNEMENT/ DEBOITAGE/ LEGUMERIE</b>					
04.01	Propreté des zones de décartonnage / déconditionnement / déboitage / légumerie et du matériel	2	S	S	S	S
04.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
04.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S
04.04	Tenue de travail	2	S	S	S	S
04.05	Respect de la procédure de déconditionnement/déboitage	2	S	S	S	S
04.06	Séparation des opérations	1	S	S	S	S
04.07	Absence de conditionnements fournisseur en production	2	S	S	S	S
04.08	Bonnes pratiques d'hygiène	2	S	S	S	S
04.09	Eau de Javel	1	S	S	S	S
04.10	Désinfection des fruits et légumes	2	S	S	S	N
04.11	Conservation des étiquettes Matières Premières	5	S	S	S	S
04.12	Présence du registre de traçabilité viande bovine	2	S	S	S	S
<b>05</b>	<b>PREPARATIONS FROIDES</b>					
05.01	Propreté de la zone et du matériel et rangement de la zone	2	S	S	S	S
05.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
05.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S
05.04	Respect de la zone de préparation froide	1	S	S	S	S
05.05	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	S	N	N	S
05.06	Bonnes pratiques d'hygiène en préparation froide	2	S	S	N	S
05.07	Présence des tableaux des durées de vie	2	S	S	S	S
05.08	Contrôle de température en fin de mixage à froid et actions correctives	5	SO	SO	SO	S
05.09	Contrôle de température en fin de conditionnement des PCEA froides	5	S	S	S	S
<b>06</b>	<b>CUISSON/ REFROIDISSEMENT</b>					
06.01	Propreté des locaux et des matériels dont les hottes	2	S	S	S	S
06.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S
06.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S
06.04	Tenue de travail et hygiène du personnel	2	S	S	S	S
06.05	Bonnes pratiques en cuisson	2	S	S	S	S
06.06	Température de mixage à chaud et actions correctives	5	SO	SO	SO	SO
06.07	Contrôle du refroidissement rapide	5	S	S	S	S
06.08	Contrôle de la surgélation	5	SO	SO	SO	SO
06.09	Contrôle des DLC des PCEA issues de refroidissement	5	S	S	S	S

# RAPPORT EUROFINS

Label	Item		Résultat		Historique		
			V5 - 23/05/23	V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>07</b>	<b>DISTRIBUTION/ SERVICE</b>						
07.01	Propreté de la zone, des matériels de distribution et de la vaisselle	2	S	S	S	S	S
07.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	S	S	S	S
07.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	S	S	S	S
07.04	Tenue de travail	2	S	S	S	S	S
07.05	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées froides	5	S	S	S	S	N
07.06	Contrôle et enregistrement des températures de distribution des denrées chaudes	5	S	S	SO	S	N
07.07	Contrôle des huiles de friture	1	S	S	S	S	S
07.08	Informations du consommateur Viande Bovine	2	S	S	S	S	S
07.09	Information du consommateur allergènes	2	S	S	S	S	S
07.10	Gestion des invendus	5	S	S	S	S	S
07.11	Conservation des plats témoins et choix des prélèvements	5	S	S	S	S	S
<b>08</b>	<b>ALLOTISSEMENT/ MISE SUR PLATEAU</b>						
08.01	Propreté de la zone d'allotissement et des matériels utilisés	2	S	SO	SO	S	SO
08.02	Plan de Nettoyage Désinfection	1	S	SO	SO	S	SO
08.03	Approvisionnement des lave-mains	2	S	SO	SO	S	SO
08.04	Tenue de travail	2	S	SO	SO	S	SO
08.05	Contrôle et enregistrement des températures produits froids en cours d'allotissement	5	S	SO	SO	S	SO
08.06	Contrôle et enregistrement des températures produits chauds en cours d'allotissement	5	S	SO	SO	S	SO
<b>09</b>	<b>LIVRAISON</b>						
09.01	Propreté et rangement du matériel de transport et des moyens de transport	2	S	S	S	S	S
09.02	Protection et séparation des denrées	2	S	S	S	S	S
09.03	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison froide et actions correctives	5	S	S	S	S	S
09.04	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison surgelée et actions correctives	5	SO	SO	SO	S	SO
09.05	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison chaude et actions correctives	5	S	S	SO	S	SO
<b>10</b>	<b>REMISE EN TEMPERATURE</b>						
10.01	Propreté et rangement de la zone et du matériel	2	S	S	S	S	SO
10.02	Bonnes pratiques de remise en température	2	S	S	S	S	SO
10.03	Contrôle du couple temps/température de remise en température des PCEA	5	S	S	S	S	SO

# RAPPORT EUROFINS



Hygiène Alimentaire

Label	Item	Résultat		Historique		
		V5 - 23/05/23	V4 - 03/02/23	V3 - 19/09/22	V2 - 02/06/22	V1 - 03/01/22
<b>11</b>	<b>PLONGE BATTERIE/ PLONGE VAISSELLE</b>					
11.01	Propreté de la zone et rangement des matériels nettoyés	2	S	S	S	N
11.02	Températures des eaux prélavage, lavage et rinçage	2	S	S	N	S
11.03	Gestion des déchets	2	S	S	S	S
11.04	Stockage du matériel de nettoyage	1	S	S	S	S
<b>12</b>	<b>DECHETS</b>					
12.01	Propreté du local déchets et des containers	2	S	S	S	S
12.02	Poubelles à commande non manuelle	2	S	S	S	S
12.03	Evacuation des sacs	2	S	S	S	S
<b>13</b>	<b>ELEMENTS DE PREUVE DES AUTOCONTROLES ET TRAITEMENT CONTRE LES NUISIBLES</b>					
13.01	Présence des analyses, des audits et des rapports de la DDPP	1	S	S	S	S
13.02	Présence des plans d'actions suite aux audits et analyses non conformes et aux contrôles de la DDPP	2	S	S	S	N
13.03	Traitement contre les nuisibles	2	S	S	S	S
	<b>NOMBRE DE POINTS NON SATISFAISANTS</b>		1	2	3	2
	<b>NOMBRE DE POINTS SATISFAISANTS</b>		86	79	76	88
<b>TG</b>	<b>NOTE FINALE</b>		19.82	18.62	19.40	18.66
					17.34	



# RAPPORT EUROFINIS

**Commentaires de la visite du : 23/05/2023**

<u>Zone</u>	<u>Item</u>	<u>Note</u>
<b>CUISSON/ REFROIDISSEMENT</b>		
8.08	Contrôle de la surgélation Non concerné.	SO
<b>LIVRAISON</b>		
9.04	Contrôle et enregistrement des températures des PCEA en liaison surgelée et actions correctives Non concerné.	SO

## PLAN D'ACTIONS SUR LES NON-CONFORMITES MAJEURES

UNITE : MAIRIE DES SAINTES MARIE DE LA MER

QUALITICIEN : V9AG: Justin Bourlon

DATE : 23/05/2023

Date	Item			Plan d'Action		Mise en place		Vérification	
	Zone	n°Item	Libellé	Observation	Action Corrective	Date	Responsable	OUI/NON	Date
23/05/2023	STOCKAGE Produits (MATIERES PREMIERES, PRODUITS ENTAMES ET PRODUITS FINIS)	03.01	Propreté des chambres froides et de l'économat	03.01-N2 - Surfaces sales  Joints de réfrigérateurs abimés et sales.					



- 3 -

# ENQUÊTES DE SATISFACTION

- 3.1 -

ENQUÊTE DE  
SATISFACTION  
ENFANTS



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

Résultats  
Enquête Convives  
Novembre 2022

Enfants à table  
ou en self

## VILLE DES SAINTES MARIE DE LA MER - ENFANTS

ELIOR RESTAURATION ENSEIGNEMENT  
Direction régionale DR RSP SUD EST



Enquête réalisée le 08/12/2022

elior 

elior 

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Présentation du document



Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction : **VILLEDES SAINTESMARIE DE LA MER - ENFANTS**

Type d'enquête : **PAPIER - ENFANTS, COLLEGIENS ET INTERNATS**

Pour rappel :



### OBJECTIFS

Mesurer la satisfaction des convives vis-à-vis des prestations de restauration délivrées par ELIÖR.



### MÉTHODOLOGIE

Questionnaires Papiers auto-administrés, librement remplis par les convives.  
Distribution : sur une ou plusieurs journée(s)



### CIBLE

Enfants à table ou en self



### LECTURE DES RÉSULTATS

**Excellence** : % Satisfaits  $\geq$  90% - Critère à maintenir  
**Alerte** : % Satisfaits  $\leq$  80% - Critère à optimiser en priorité

**Présentation des évolutions :**

 : Évolution  $\geq$  à 5 points

 : Évolution  $\leq$  à 5 pts



### SOMMAIRE

#1 Profil des convives ayant participé à l'enquête

#2 Résultats

#3 Annexes

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Profil des convives ayant participé à l'enquête

### Taux de participation à l'enquête



**59**

questionnaires complétés  
par les convives

Rappel Janvier 2021 : 34



**87%**

de participation

Rappel Janvier 2021 : 85%

### Profil des répondants



#### Sexe

Un garçon : 38%

**Une fille : 63%**



#### Classe

**CP : 25%**

CE1 : 13%

CE2 : 21%

CM1 : 20%

CM2 : 21%



#### Niveau de fréquentation du restaurant

90% des répondants fréquentent régulièrement le restaurant

**Tous les jours ou presque : 81%**

Au moins une fois par semaine : 10%

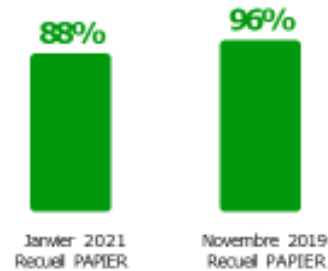
Plus rarement : 10%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Satisfaction



Historique (% Satisfaits) :



## Satisfaction détaillée

\*ATTENTION : Satisfaction moyenne obtenue sur items consolidés. Un seul item peut dégrader ou améliorer significativement la satisfaction moyenne de l'indicateur.



**L'offre alimentaire**  
(9 items)



**L'équipe restaurant**  
(2 items)



**L'espace restaurant**  
(2 items)



elior

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Recommandation



En moyenne, les enfants donnent une note de

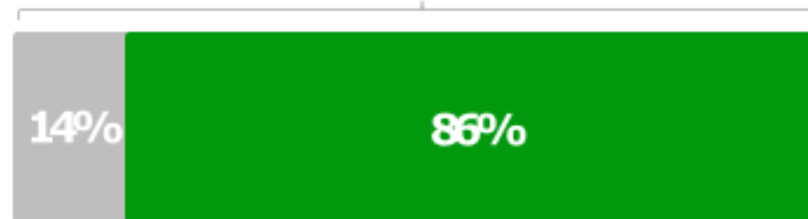
# 9,5/10

à leur restaurant scolaire

Rappel Janvier 2021 : 9,1

Note de 0 à 10 donnée par le convive à son restaurant scolaire

**100%** recommandent le restaurant à un collègue / ami



 **Détracteurs**  
(Notes de 0 à 6)

 **Neutres**  
(Notes de 7 à 8)

 **Promoteurs**  
(Notes de 9 à 10)





# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Offre alimentaire

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%



Les entrées



Les viandes  
et les poissons



Les légumes, les pâtes, le riz  
et les pommes de terre



Les desserts, les fromages  
et les yaourts



Les menus proposés



Le renouvellement  
des menus



La chaleur des plats



Les quantités servies



La qualité des repas  
d'animation



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Service

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



**100%**

L'accueil  
du personnel de service



**100%**

La rapidité  
du service



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Espace restaurant

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%



98%

La **propreté**  
du restaurant





96%

Le **confort**  
du restaurant



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Bilan de la prestation

 <p><b>AUCUNE ACTION PRIORITAIRE</b> <i>*Impact élevé/soit faible</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'item identifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualité des repas d'animation (98% de satisfaits)</li> <li>• Les quantités servies (97%)</li> <li>• Les menus proposés (96%)</li> <li>• Les viandes et les poissons (88%)</li> <li>• Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre (88%)</li> </ul>	 <p><b>5 POINTS FORTS</b> <i>*Impact élevé/soit élevée</i></p>
<p><b>Actions secondaires</b> <i>*Impact faible/soit faible</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les entrées (79% de satisfaits)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil du personnel de service (100% de satisfaits)</li> <li>• La rapidité du service (100%)</li> <li>• La chaleur des plats (100%)</li> <li>• Les desserts, les fromages et les yaourts (98%)</li> <li>• La propreté du restaurant (98%)</li> <li>• Le renouvellement des menus (96%)</li> <li>• Le confort du restaurant (96%)</li> </ul>	<p><b>Basiques</b> <i>*Impact faible/soit élevée</i></p>

%Satisfaits : seuil minimal visé 82% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Commentaires libres

### Question ouverte posée aux convives

Qu'est-ce qui te plaît ou te déplaît particulièrement dans ta cantine ?



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Historique Janvier 2021 / Comparatif National

	Résultats Novembre 2022	Evolution	Historique Janvier 2021	Comparatif NATIONAL Novembre 2022	
	%Satisfaits		%Satisfaits	Comparatif	%Satisfaits
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>98%</b>	↗	<b>88%</b>	✓	<b>82%</b>
La chaleur des plats 🍷	100%	↗	94%	✓	75%
La rapidité du service 👤	100%	↗	91%	✓	73%
L'accueil du personnel de service 👤	100%		97%	✓	87%
La propreté du restaurant 🍽️	98%		97%	✓	65%
La qualité des repas d'animation 🍷	98%		97%	✓	73%
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	98%	↗	91%	✓	87%
Les quantités servies 🍷	97%	↗	91%	✓	64%
Le confort du restaurant 🍽️	96%	↗	82%	✓	70%
Le renouvellement des menus 🍷	96%	↗	91%	✓	64%
Les menus proposés 🍷	96%	↗	80%	✓	69%
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	88%		85%	✓	82%
Les viandes et les poissons 🍷	88%	↗	79%	✓	69%
Les entrées 🍷	79%	↘	84%	✓	51%

✓ Performance supérieure à la performance Global Marché

+ Performance dans la moyenne de la performance Global Marché

\* Performance inférieure à la performance Global Marché

%Satisfaits : seuil minimal visé 82% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Historique Janvier 2021 / Comparatif National

	Résultats Novembre 2022		Historique Janvier 2021		Comparatif NATIONAL Novembre 2022	
	%Satisfaits	Evolution	%Satisfaits	Comparatif	%Satisfaits	
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>98%</b>	<b>↗</b>	<b>88%</b>	<b>✓</b>	<b>82%</b>	
La chaleur des plats 🍷	100%	↗	94%	✓	75%	
La rapidité du service 🕒	100%	↗	91%	✓	73%	
L'accueil du personnel de service 🧑	100%		97%	✓	87%	
La propreté du restaurant 🧼	98%		97%	✓	65%	
La qualité des repas d'animation 🍷	98%		97%	✓	73%	
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	98%	↗	91%	✓	87%	
Les quantités servies 🍷	97%	↗	91%	✓	64%	
Le confort du restaurant 🧑	96%	↗	82%	✓	70%	
Le renouvellement des menus 🍷	96%	↗	91%	✓	64%	
Les menus proposés 🍷	96%	↗	80%	✓	69%	
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	88%		85%	✓	82%	
Les viandes et les poissons 🍷	88%	↗	79%	✓	69%	
Les entrées 🍷	79%	↘	84%	✓	51%	

- ✓ Performance supérieure à la performance Global Marché
- + Performance dans la moyenne de la performance Global Marché
- \* Performance inférieure à la performance Global Marché

%Satisfaits : seuil minimal visé 82% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée selon le profil des répondants (% Satisfaits)

	TOTAL	CP	CE1	CE2	CMI	CM2
	Base 59	14 Contraire	7 Contraire	12 Contraire	11 Contraire	12 Contraire
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>		<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
La chaleur des plats 🍷	100%	100%		100%	100%	100%
La rapidité du service 🍷	100%	100%		100%	100%	100%
L'accueil du personnel de service 🍷	100%	100%		100%	100%	100%
La propreté du restaurant 🍷	98%	100%		100%	100%	92%
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	98%	100%		92%	100%	100%
La qualité des repas d'animation 🍷	98%	100%		100%	100%	91%
Les quantités servies 🍷	97%	100%		92%	100%	100%
Le renouvellement des menus 🍷	96%	93%		100%	100%	91%
Le confort du restaurant 🍷	96%	93%		100%	88%	100%
Les menus proposés 🍷	96%	100%		100%	89%	100%
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	88%	100%		78%	90%	88%
Les viandes et les poissons 🍷	88%	100%		83%	80%	92%
Les entrées 🍷	79%	86%		80%	78%	78%

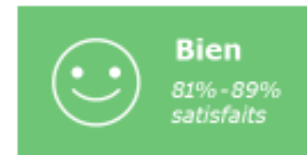
% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%



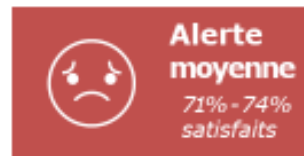
# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Annexes : Evaluation globale de la prestation par les convives

Niveaux d'évaluation convives définis selon résultats obtenus au niveau de l'item « Satisfaction globale »



### 3 niveaux d'alerte :



# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Annexes : Questionnaire

**Ton avis nous intéresse !**

Bonne nuit, ton avis pour que les repas soit encore meilleur la prochaine fois ?

Cette d'avis est  la case de la réponse choisie.

Alimes-tu venir manger à la cantine ?  Oui  Non

Quelle note sur 10 donnerais-tu à ta cantine ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Trouves-tu que... ?

	Oui	Non
Tu es bien accueilli(e) dans la cantine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les menus te plaisent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les entrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les légumes et les légumes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les desserts, les flans, les gâteaux et les desserts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les menus changent assez souvent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service est rapide, bien organisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le plat est servi bien chaud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu es assez mangé, une fois ton repas terminé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La table à manger est propre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La table à manger est confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les repas d'animation sont bons (à ta table)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toutes les questions sont obligatoires.

elior

Qu'est-ce qui te plaît ou te déplaît particulièrement dans ta cantine ?

Si tu es ALIMENTAIRE

Alimes-tu... ?

	Oui	Non
Le petit déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goûter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le buffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour mieux te connaître

Tu es :	Tu es en :	Enfin, tu es en :
<input type="checkbox"/> Un garçon	<input type="checkbox"/> CP	<input type="checkbox"/> Tous les jours ou presque
<input type="checkbox"/> Une fille	<input type="checkbox"/> CE1	<input type="checkbox"/> Au moins une fois par semaine
	<input type="checkbox"/> CE2	<input type="checkbox"/> Plus rarement
	<input type="checkbox"/> CE3	
	<input type="checkbox"/> CM1	
	<input type="checkbox"/> CM2	
	<input type="checkbox"/> 6 <sup>e</sup>	
	<input type="checkbox"/> 5 <sup>e</sup>	
	<input type="checkbox"/> 4 <sup>e</sup>	
	<input type="checkbox"/> 3 <sup>e</sup>	

**MERCI POUR TES RÉPONSES**

Tu pour découvrir tes questions résumés dans l'Annuaire à la page 1

Bonne fin de journée.

# ENQUÊTE DE SATISFACTION ENFANTS

## Résultats Enquête Convives Novembre 2022

Encore merci de votre participation

Vous êtes :



**À être satisfaits**  
des prestations de  
restauration proposées



**À recommander**  
votre restaurant  
à un collègue/ami

### Vous appréciez particulièrement ... (% satisfaits)



La chaleur des plats 100%



La rapidité du service 100%



L'accueil du personnel  
de service 100%



La propreté du  
restaurant 98%

### mais vous souhaiteriez une amélioration concernant ... (% satisfaits)



Les entrées 79%

VILLE DES SAINTES MARIE DE LA MER - ENFANTS

Enfants à table ou en self

Enquête réalisée le 08/12/2022 au format PAPIER avec 59 participants

- 3.2 -

## ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

Résultats  
Enquête Convives  
Novembre 2022

Seniors en résidence  
ou foyer et portage à  
domicile

## VILLE DES SAINTES MARIE DE LA MER - SENIORS

ELIOR RESTAURATION ENSEIGNEMENT  
Direction régionale DR RSP SUD EST



Enquête réalisée du 05/12 au 08/12/2022

elior 

elior 

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Présentation du document



Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction : **VILLE DES SAINTES MARIE DE LA MER - SENIORS**

Type d'enquête : **PAPIER - SENIORS EN EHPAD ou PORTAGE A DOMICILE**

Pour rappel :



### OBJECTIFS

Mesurer la satisfaction des convives vis-à-vis des prestations de restauration délivrées par ELIOR.



### MÉTHODOLOGIE

Questionnaires Papiers auto-administrés, librement remplis par les convives.  
Distribution sur une ou plusieurs journée(s)



### CIBLE

Seniors en résidence ou foyer et portage à domicile



### LECTURE DES RÉSULTATS

**Excellence** : %Satisfaits  $\geq$  90% - Critère à maintenir  
**Alerte** : %Satisfaits  $\leq$  80% - Critère à optimiser en priorité

Pas d'historique disponible



### SOMMAIRE

#1 Profil des convives ayant participé à l'enquête

#2 Résultats

#3 Annexes

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Profil des convives ayant participé à l'enquête

### Taux de participation à l'enquête



52

questionnaires complétés  
par les convives



83%

de participation

### Profil des répondants



Sexe

Homme : 46%

Femme : 54%



Âge

Moins de 70 ans : 12%

Entre 70 et 80 ans : 35%

Plus de 80 ans : 53%



Régime alimentaire spécifique ?

Oui : 11%

Non : 89%

Si oui :

Régime diabétique : 7%

Régime sans sel : 7%

Régime sans graisse : 7%

Repas hachés ou mixés : 2%

Autre régime : 2%



Type de service enquêté

Portage à domicile : 59%

Résidence / Salle à manger : 41%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Satisfaction



### Satisfaction selon le type de service enquêté

Portage à domicile : 100%

Résidence / Salle à manger : 100%

### Satisfaction détaillée

\*ATTENTION : Satisfaction moyenne obtenue sur items consolidés. Un seul item peut dégrader ou améliorer significativement la satisfaction moyenne de l'indicateur.



#### L'offre alimentaire

(10 items consolidés)

97%



100%



#### L'équipe restaurant

(4 items consolidés)

94%



#### L'espace restaurant

(4 items consolidés)

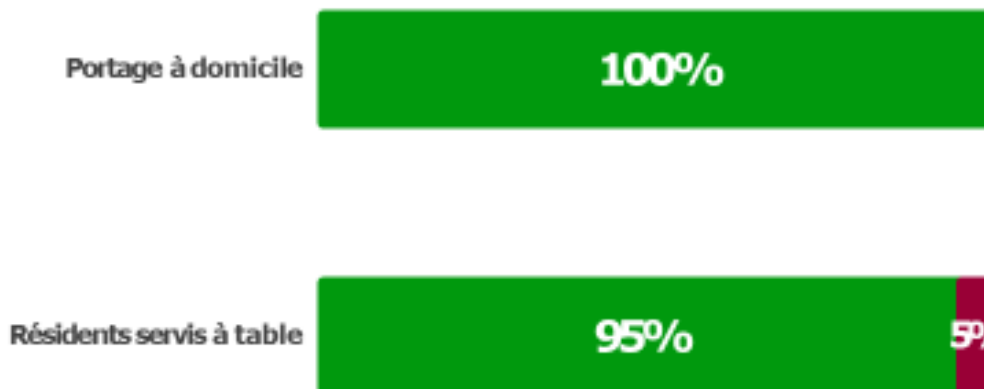


# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Recommandation



Diriez-vous à un ami ou à un membre de votre famille, que les repas qui vous sont servis sont de qualité ?



Oui Non



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Offre alimentaire

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90%/ en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



Le goût des entrées



Le goût des viandes  
et des poissons



Le goût des légumes  
et des féculents



Le goût des desserts, des  
fromages et des yaourts



Les menus proposés



Le choix au quotidien



Le renouvellement  
des menus



L'équilibre alimentaire  
des menus



La chaleur des plats



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Service

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



**100%**

L'accueil  
du personnel de service



**100%**

La rapidité  
du service



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Espace restaurant

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90%/ en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



100%

La **propreté**  
du restaurant



100%

Le **confort**  
du restaurant



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS



## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée - Portage à domicile

%Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90%/ en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



**100%**

L'heure de livraison  
des repas



**100%**

L'amabilité et le service  
du livreur



**97%**

La facilité à préparer et à  
réchauffer les repas



**84%**

Les indications portées  
sur les étiquettes





**97%**

Les contenants dans  
lesquels sont servis les repas



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Bilan de la prestation

 <p><b>AUCUNE ACTION PRIORITAIRE</b> *Impact élevé/bat faible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'item identifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équilibre alimentaire des menus (100% de satisfaits)</li> <li>• Le choix au quotidien (100%)</li> <li>• Le renouvellement des menus (100%)</li> <li>• Les menus proposés (100%)</li> <li>• Les contenants dans lesquels sont servis les repas (97%)</li> <li>• Le goût des légumes / féculents (96%)</li> <li>• Le goût des entrées (90%)</li> <li>• Le goût des viandes / poissons (90%)</li> </ul>	 <p><b>8</b> <b>POINTS FORTS</b> *Impact élevé/bat élevée</p>
<p><b>Actions secondaires</b> *Impact faible/bat faible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'item identifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil du personnel de service (hors livraison) (100% de satisfaits)</li> <li>• La propreté du restaurant (100%)</li> <li>• La rapidité du service (100%)</li> <li>• Le confort du restaurant (100%)</li> <li>• L'amabilité et le service du livreur (100%)</li> <li>• L'heure de livraison des repas (100%)</li> <li>• Le goût des desserts, des fromages et des yaourts (98%)</li> <li>• La facilité à préparer et à réchauffer les repas (97%)</li> </ul>	<p><b>Basiques</b> *Impact faible/bat élevée</p>

% Satisfaits : seuil minimal visé 82% de satisfaits - En vert : tous les plats (94%) - En rouge : % de satisfaction ≤ 80%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Commentaires libres

### Question ouverte posée aux convives

Avez-vous des améliorations / suggestions complémentaires à nous soumettre ?



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Comparatif National

	Résultats Novembre 2022		Comparatif NATIONAL Novembre 2022	
		%Satisfaits	Comparatif	%Satisfaits
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>		<b>100%</b>	✓	<b>85%</b>
L'accueil du personnel de service (hors livraison)	👤	100%	*	98%
L'amabilité et le service du livreur	👤	100%	*	99%
L'équilibre alimentaire des menus	🍴	100%	✓	88%
L'heure de livraison des repas	👤	100%	*	99%
La propreté du restaurant	🍴	100%	*	98%
La rapidité du service	👤	100%	✓	95%
Le choix au quotidien	🍴	100%	✓	82%
Le confort du restaurant	🍴	100%	*	97%
Le renouvellement des menus	🍴	100%	✓	81%
Les menus proposés	🍴	100%	✓	85%
Le goût des desserts, des fromages et des yaourts	🍴	98%	*	94%
La facilité à préparer et à réchauffer les repas	🍴	97%	*	94%
Les contenants dans lesquels sont servis les repas	🍴	97%	✓	92%
Le goût des légumes / féculents	🍴	96%	✓	86%
La chaleur des plats	🍴	94%	*	91%
Le goût des entrées	🍴	90%	*	86%
Le goût des viandes / poissons	🍴	90%	✓	77%
Les indications portées sur les étiquettes	🍴	84%	*	86%

- ✓ Performance supérieure à la performance Global Marché
- \* Performance dans la moyenne de la performance Global Marché
- ✘ Performance inférieure à la performance Global Marché

%Satisfaits : seuil minimal visé 82% de satisfaits - En vert : %de satisfaction ≥ 90% / en rouge : %de satisfaction ≤ 80%



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée selon le profil des répondants (% Satisfaits)

	%SATISFAITS	Portage à domicile	Résidence / foyer - Salle à manger	Résidence / foyer - Chambre
Le confort du restaurant	52	30	21	0
		<i>Quotidien</i>	<i>Quotidien</i>	
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
L'accueil du personnel de service (hors livraison)	100%		100%	
L'amabilité et le service du livreur	100%	100%		
L'équilibre alimentaire des menus	100%	100%	100%	
L'heure de livraison des repas	100%	100%		
La propreté du restaurant	100%		100%	
La rapidité du service	100%		100%	
Le choix au quotidien	100%	100%	100%	
Le confort du restaurant	100%		100%	
Le renouvellement des menus	100%	100%	100%	
Les menus proposés	100%	100%	100%	
Le goût des desserts, des fromages et des yaourts	98%	97%	100%	
La facilité à préparer et à réchauffer les repas	97%	97%		
Les contenants dans lesquels sont servis les repas	97%	97%		
Le goût des légumes / féculents	96%	93%	100%	
La chaleur des plats	94%	92%	95%	
Le goût des entrées	90%	93%	86%	
Le goût des viandes / poissons	90%	81%	100%	
Les indications portées sur les étiquettes	84%	83%		

% Satisfaits : seuil minimal visé 80% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Convives ELIOR : Satisfaction détaillée selon le profil des répondants (% Satisfaits)

	TOTAL	Homme	Femme	Moins de 70 ans	Entre 70 et 80 ans	Plus de 80 ans	Régime alimentaire	Pas de régime
	Base 52	Base 22	Base 26	Base 6	Base 18	Base 27	Base 5	Base 30
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>
L'amabilité et le service du livreur 🚚	100%	100%	100%		100%	100%		100%
L'équilibre alimentaire des menus 🍴	100%	100%	100%		100%	100%		100%
L'heure de livraison des repas 🚚	100%	100%	100%		100%	100%		100%
Le choix au quotidien 🍴	100%	100%	100%		100%	100%		100%
Le renouvellement des menus 🍴	100%	100%	100%		100%	100%		100%
Les menus proposés 🍴	100%	100%	100%		100%	100%		100%
Le goût des desserts, des fromages et des yaourts 🍴	98%	100%	96%		100%	96%		97%
La facilité à préparer et à réchauffer les repas 🍴	97%	100%	94%		100%	95%		96%
Les contenants dans lesquels sont servis les repas 📦	97%	92%	100%		100%	95%		96%
Le goût des légumes / féculents 🍴	96%	100%	92%		94%	96%		97%
La chaleur des plats 🍴	94%	100%	94%		100%	87%		96%
Le goût des entrées 🍴	90%	95%	88%		100%	88%		89%
Le goût des viandes / poissons 🍴	90%	90%	88%		94%	83%		89%
Les indications portées sur les étiquettes 📦	84%	75%	89%		100%	77%		81%

% Satisfaits : seul minimal visé 80% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%

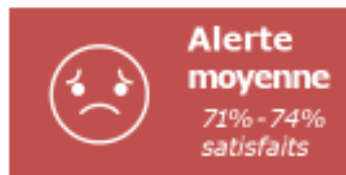
# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Annexes : Evaluation globale de la prestation par les convives

Niveaux d'évaluation convives définis selon résultats obtenus au niveau de l'item « Satisfaction globale »



### 3 niveaux d'alerte :



# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## Annexes : Questionnaire

**Votre satisfaction reste notre priorité !**

*Votre avis nous intéresse !*

Merci d'avance de consacrer quelques instants à répondre à ce court questionnaire.

Cliquez d'un clic sur **X** la case de la réponse choisie.

**1** Aujourd'hui, où avez-vous mangé votre repas ? (pour votre réponse veuillez)

À votre domicile / à un lieu de repas vous avez apprécié

Dans la salle à manger de la résidence / de façon sélective

Dans votre chambre de la résidence / de façon sélective

**2** Globalement, êtes-vous satisfait des repas qui vous sont proposés ?

Satisfait  Pas satisfait

**3** Diriez-vous à un ami ou à un membre de votre famille, que les repas qui vous ont servis sont de qualité ?

Oui  Non

**4** Et quelle est votre appréciation sur...

	Satisfait <input type="checkbox"/>	Pas satisfait <input type="checkbox"/>
L'accueil du personnel de service (hors livraisons)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les menus proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goût des entrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goût des viandes / poissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goût des légumes / féculents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goût des desserts, des fromages et des garnitures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fraîcheur des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La renommée des menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'équilibre alimentaire des menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La chaleur des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort du restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Merci de cliquer la page suivante

**elior**

11 - (SANTIS) (SANTIS) (SANTIS) (SANTIS) (SANTIS)

**SI ET SEULEMENT SI VOS REPAS SONT APPORTÉS À VOTRE DOMICILE**

**5** Que pensez-vous...

	Satisfait <input type="checkbox"/>	Pas satisfait <input type="checkbox"/>
De l'heure de livraison des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'efficacité et du service de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la facilité à préparer et à réchauffer vos repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des indications portées sur les étiquettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des contenants dans lesquels sont servis vos repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6** Avez-vous des suggestions / suggestions complémentaires à nous soumettre ?

Il n'est pas d'être aussi précis que possible !

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pour mieux vous connaître**

**7** Votre sexe :

Homme  Femme

**8** Votre âge :

Moins de 75 ans  Entre 75 et 80 ans  Plus de 80 ans

**9** Suivez-vous un régime alimentaire spécifique ?

Non, je ne suis pas de régime  Oui, un régime diabétique  Oui, un régime sans sel  Oui, un régime sans gras  Oui, des repas à faible teneur en sucre  Oui, un autre régime

**MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À NOTRE ENQUÊTE.**  
Bonne fin de journée !

**elior**

# ENQUÊTE DE SATISFACTION SENIORS

## 📢 Résultats Enquête Convives Novembre 2022

Encore merci de votre participation

Vous êtes :

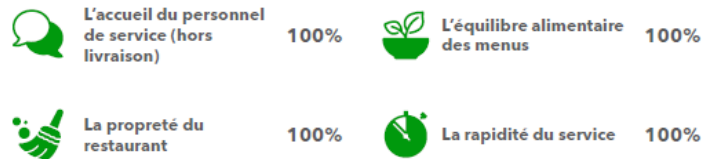


**À être satisfaits**  
des prestations de  
restauration proposées



**À recommander**  
votre restaurant  
à un collègue/ami

### Vous appréciez particulièrement ... (% satisfaits)



VILLE DES SAINTES MARIE DE LA MER - SENIORS  
Seniors en résidence ou foyer et portage à domicile

Enquête réalisée du 05/12 au 08/12/2022 au format PAPIER avec 52 participants



- 4 -

**DÉVELOPPEMENT  
DURABLE**













- 4.1 -

**SYNTHÈSE  
DU GASPILLAGE  
ALIMENTAIRE**



# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Synthèse du gaspillage - Menu : ECOLE PRINTEMPS 2024 - Du 25/03/2024 au 31/03/2024 - Déjeuner

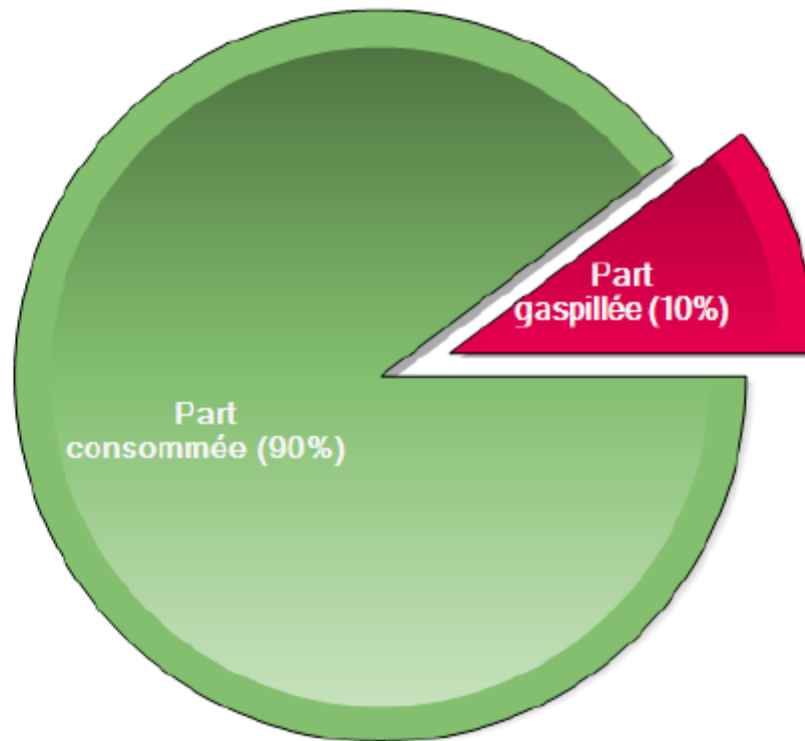
		Lundi 25 Mars	Mardi 26 Mars	Mercredi 27 Mars	Jeudi 28 Mars	Vendredi 29 Mars	Samedi 30 Mars	Dimanche 31 Mars	Total	Moyenne
	Production totale (hors pain)	52,1 kg	39,3 kg	10,4 kg	26,4 kg	38,3 kg	4,5 kg		170,9 kg	28,5 kg
	Retour distribution	1,5 kg	1,0 kg	kg	0,8 kg	1,3 kg	kg		4,6 kg	0,8 kg
	Retour assiette	3,4 kg	2,6 kg	kg	3,2 kg	3,5 kg	kg		12,7 kg	2,1 kg
	Production pain	3,3 kg	3,3 kg	kg	3,3 kg	3,3 kg	kg	kg	13,2 kg	2,2 kg
	Pain jeté	0,5 kg	kg	kg	0,8 kg	0,3 kg	kg	kg	1,6 kg	0,3 kg
	Gaspillage total	5,4 kg	3,6 kg	kg	4,8 kg	5,1 kg	kg		18,9 kg	3,2 kg
€	Dépense MP (hors pain)	220,60 €	197,50 €	48,35 €	178,05 €	205,24 €	34,54 €		884,28 €	147,38 €
€	Dépense Pain	11,88 €	11,88 €	€	11,88 €	11,88 €	€	€	47,52 €	7,92 €
€	Dépense gaspillée	22,55 €	18,09 €	€	29,86 €	26,80 €	€		95,26 €	15,88 €
	Carbone total	169 k-e-co2	116 k-e-co2	97 k-e-co2	84 k-e-co2	146 k-e-co2	14 k-e-co2		626 k-e-co2	104 k-e-co2
	Carbone gaspillé	16 k-e-co2	11 k-e-co2	k-e-co2	13 k-e-co2	18 k-e-co2	k-e-co2		64 k-e-co2	11 k-e-co2
	Couverts prévus	107	107	21	107	107	13		462	77
	Couverts réalisés	118	112	17	100	113	17		477	80
	Production gaspillée au couvert	45,8 g	32,1 g	g	48,0 g	45,1 g	g			39,6 g
€	Dépense gaspillée au couvert	0,18 €	0,16 €	€	0,28 €	0,23 €	€			0,20 €
	Carbone gaspillé au couvert	135 g-e-co2	95 g-e-co2	g-e-co2	128 g-e-co2	162 g-e-co2	g-e-co2			121 g-e-co2



# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

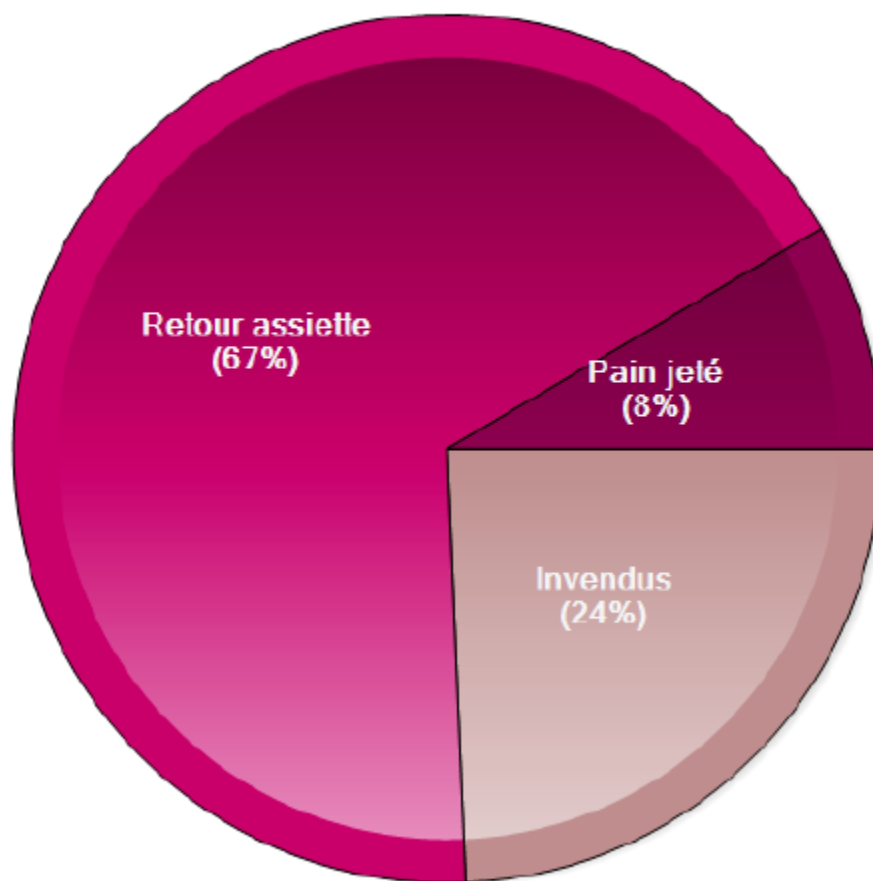
Consommation / Gaspillage (Production totale = 184,1 kg)

■ Consommation : 165,2 kg  
■ Gaspillage : 18,9 kg



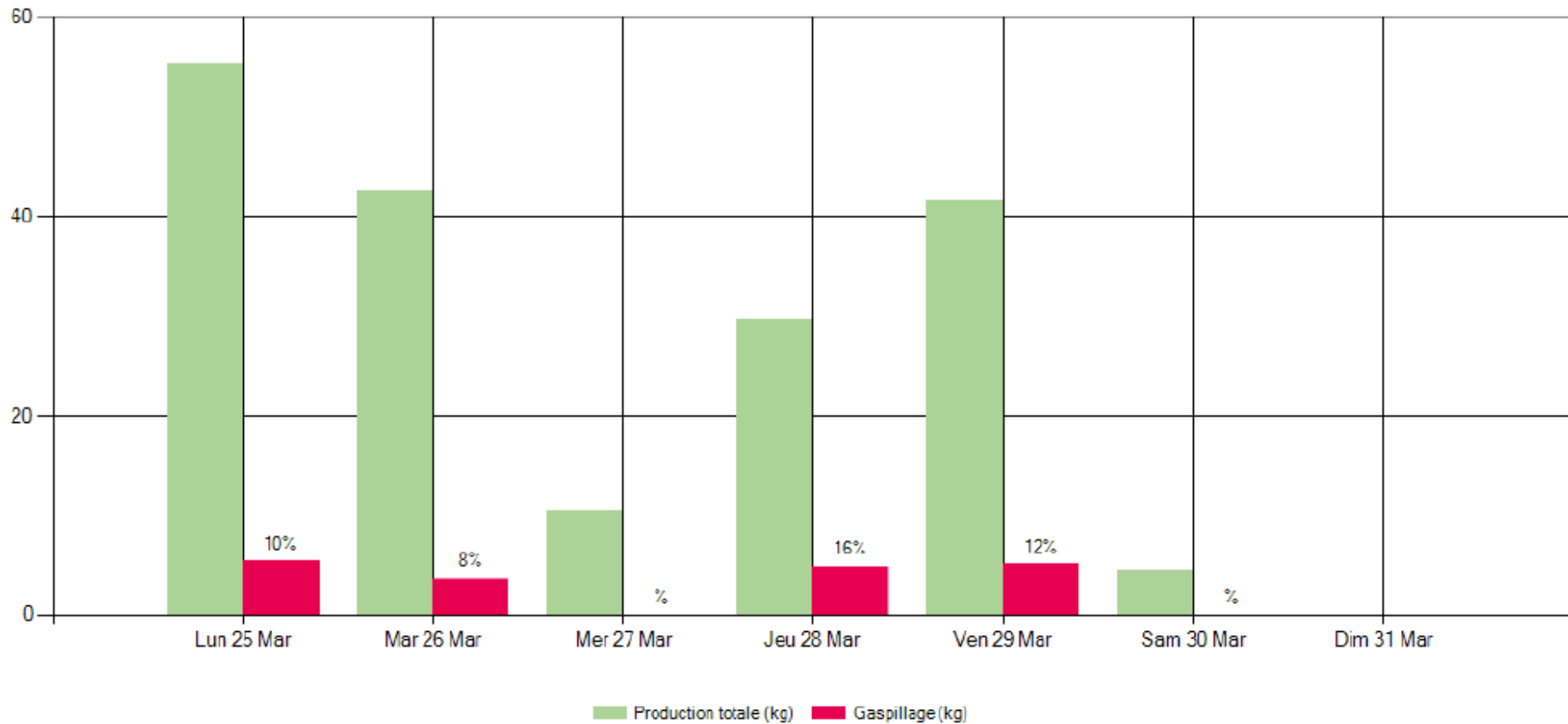
# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Répartition du gaspillage (18,9 kg)

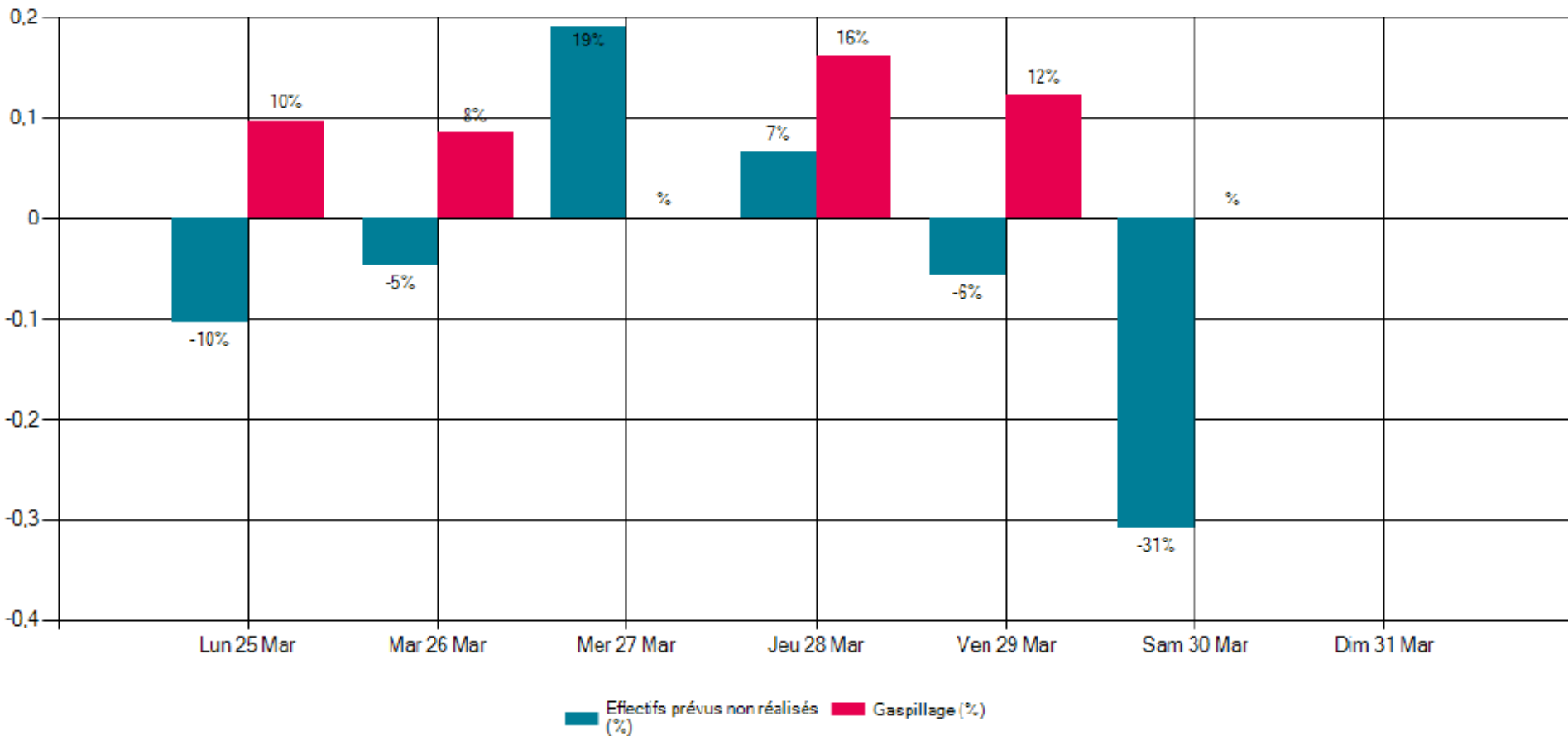


Invendus : 4,6 kg  
Retour assiette : 12,7 kg  
Pain jeté : 1,6 kg

# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

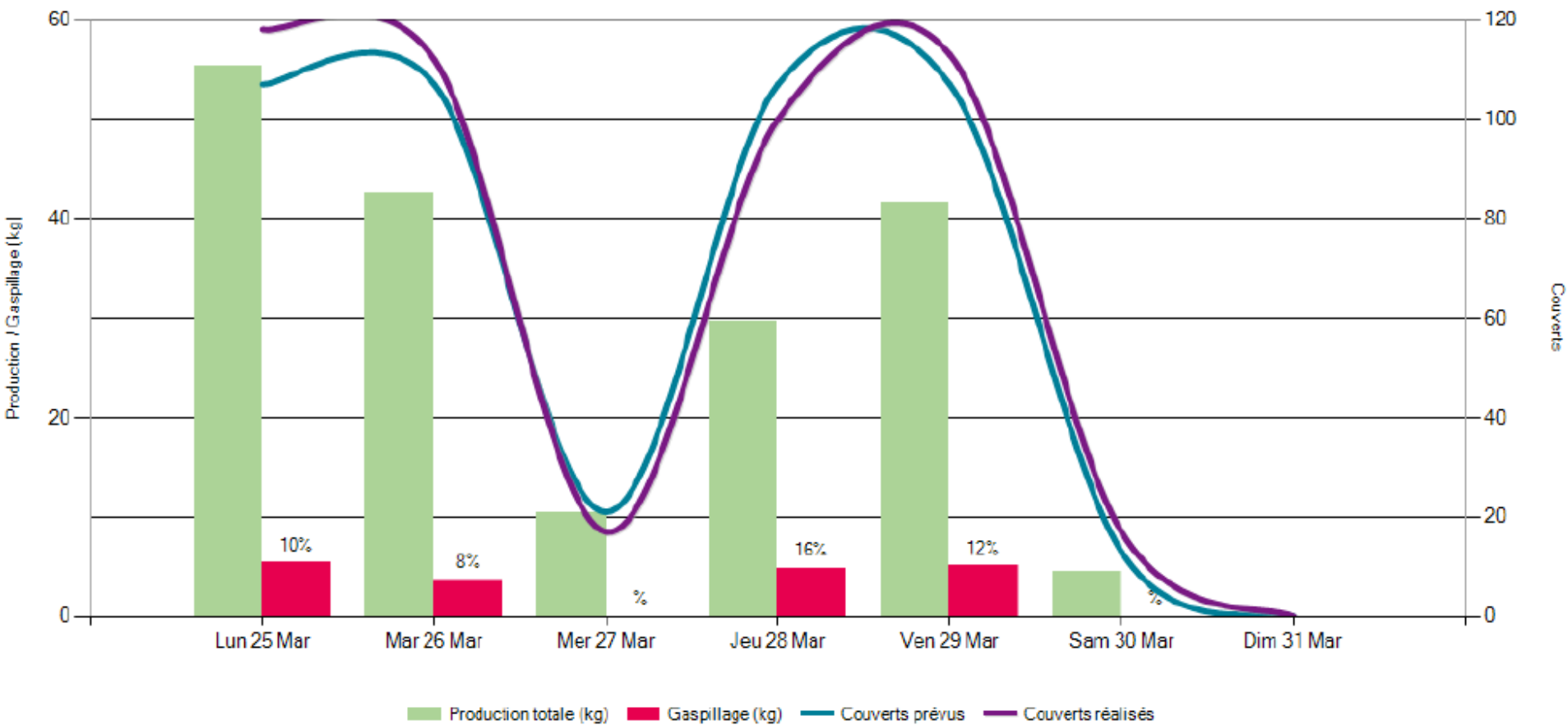


# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE



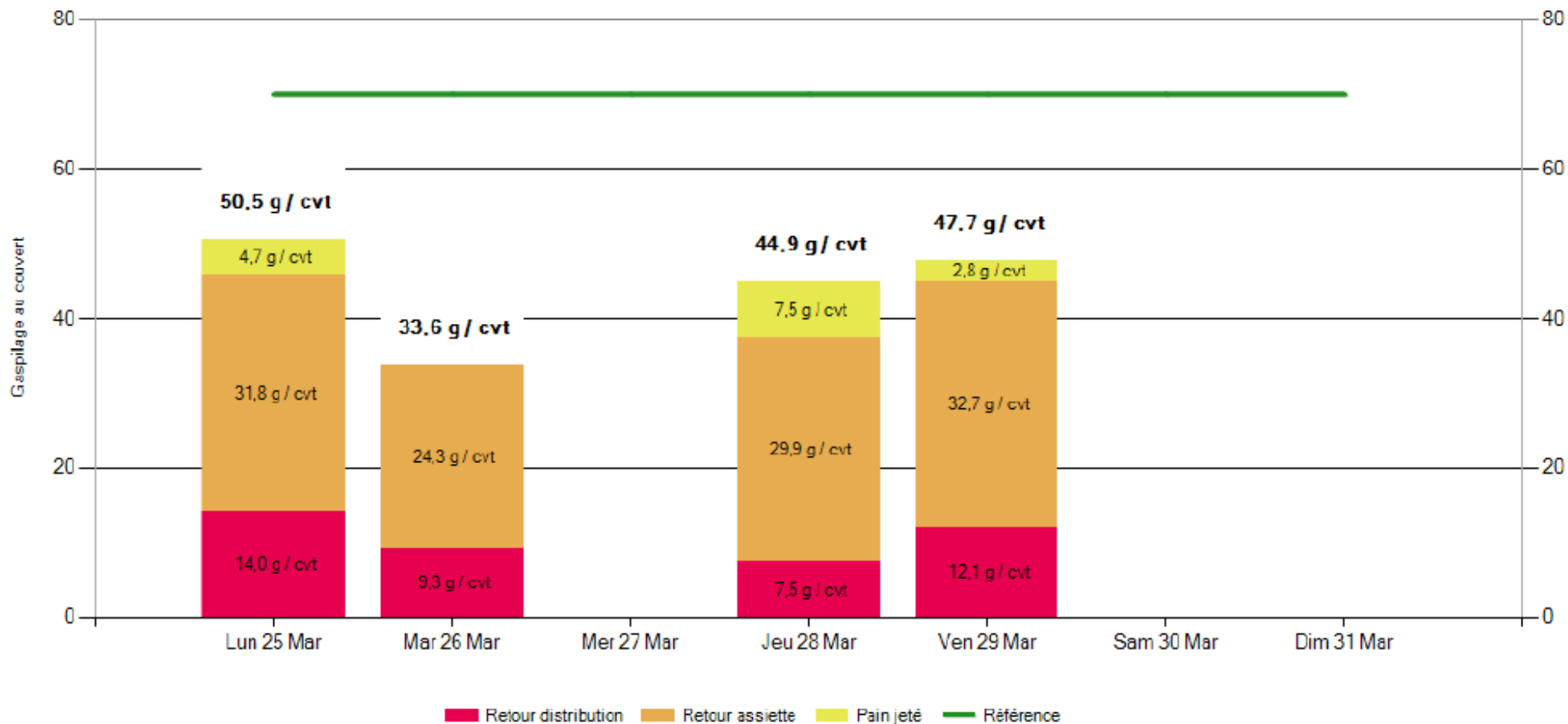
# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Comparaison gaspillage / prévisions de fréquentations



# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Gaspillage au couvert par jour / zone



# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Matrice des résultats



Gaspillage total = 39,6 g / couvert

Retour assiette = 26,6 g / couvert

Retour assiette

# SYNTHÈSE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Sur une année, cela représente



958 kg de déchets / an  
soit le poids d'environ  
0,2 éléphant



4 726 € / an  
soit environ  
1 680 repas jetés



2 919 kg-eq CO<sub>2</sub>  
soit environ  
13 allers-retours Paris-Marseille



**Merci**

