

Conseil d'administration

10 juin 2025 à 14H00

Salle E311-313 Hôtel du Département

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présents : Adeline Girardot (P); Jean Boidé (D); Emmanuelle Soustre;(D) Audrey Robert (D); Nathalie Mahé (Et); Thibault Bœuf (Et); Nathalie Ferreira ; Giulia Elain ; Marie-Agnès Marion (Es);

Membres ayant remis un pouvoir : Christophe Pellegrin (Et); Solenn Declerck (Et); Mickael Lestiu (Et);

Excusés : Véronique Quentier ; Nathalie Rousselet ; Valérie Fidé ; Christophe Pellegrin ; Solenn Declerck ; Mickael Lestiu ; Didier Guillon ; Laura Cortesi ; Laurent Broudisou



6 membres étant présents, la Présidente constate que le quorum est atteint et que le Conseil d'administration peut valablement siéger.

Autres présents à titre technique : Cabinet Inextenso (Claude Langinier); Commissaire aux comptes (Gilbert Franquemagne); Newrest (Paul Rigoni ; Morgan Gabriele)

LES MEMBRES DE LA COMMISSION DE SURVEILLANCE (sans droit de vote)

Présents : Sébastien Laridon

Excusés : Olivier Delcayrou ; Bertrand Langlet ; Romain Dubois ; Emmanuelle Milian ; Ugo Thomas ; Elodie De Sa



Conformément aux statuts, le Bureau de l'association, s'est réuni le 4 juin 2023 à 11H00, en présence du cabinet comptable Inextenso.

1- REMPLACEMENT DES MEMBRES DEMISSIONNAIRES

Madame la Présidente a reçu la candidature de Madame Emmanuelle Soustre DSDEN, en remplacement de Caroline Duhec DSDEN membre désigné du Conseil d'administration de l'AGRIA pour les administrations déconcentrées.

Membres désignés	Membres titulaires élus	Membres suppléants élus
- Adeline Girardot Département de l'Essonne - Jean Boidé Direction départementale des finances publiques - Véronique Quentier Préfecture de l'Essonne - Emmanuelle Soustre Direction des services départementaux de l'éducation nationale - Nathalie Rousselet Secrétariat gnéral commun départemental - Audrey Robert Département de l'Essonne	- Nathalie Mahé Secrétariat général commun départemental - Valérie Fidé Secrétariat général commun départemental - Christophe Pellegrin Département de l'Essonne - Thibault Bœuf Département de l'Essonne - Solenn Declerck Tribunal judiciaire - Mickael Lestiu Direction départementale des Finances Publiques de l'Essonne	- Nathalie Ferreira Secrétariat général commun départemental - Giulia Elain Secrétariat général commun départemental - Didier Guillon Département de l'Essonne - Marie-Agnès Marion Département de l'Essonne - Laura Cortesi Direction départementale des Finances Publiques de l'Essonne - Laurent Broudisou Direction régionale des affaires culturelles

2- INFORMATION SUR LES CHARGES DE CITE

Conseil de cité du 12 mai 2025

L'appel de charges 2024-2025

- sera régularisé pour 2024 en tenant compte du montant du réalisé, réparti selon le nombre réel de rationnaires,
- fera l'objet d'une provision pour 2025 établie sur la base du budget prévisionnel réparti entre les adhérents sur la base du nombre estimé de rationnaires.

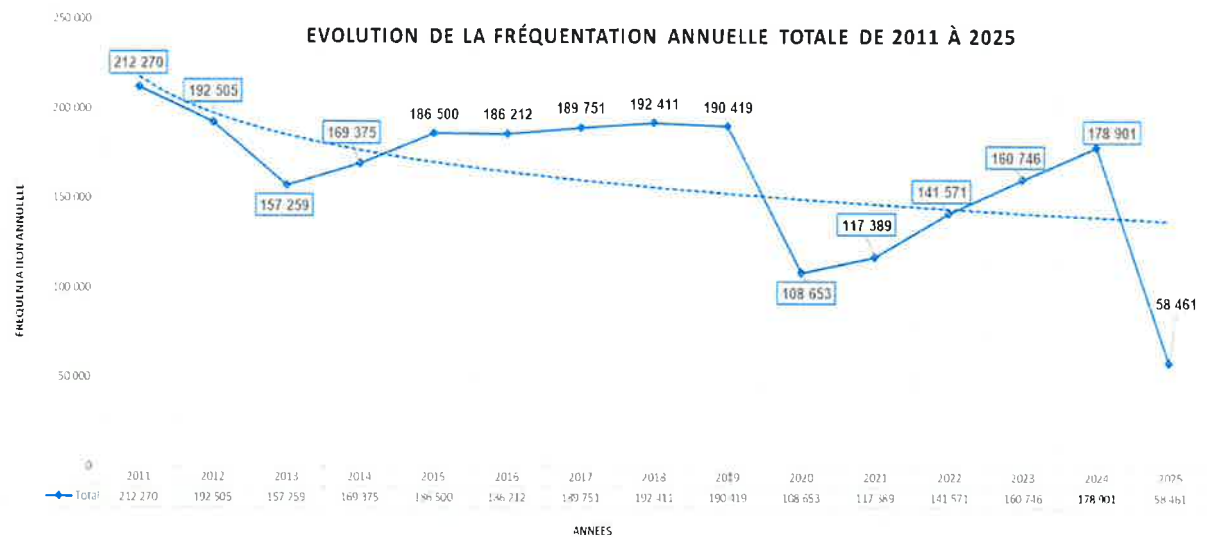
Titres de perception 2024					
Administration	Recettes 2023	BR 2023	Résultat positif (-) sur exercice 2023	BP 2024	Provision à percevoir 2024
AGRIA	403 780,47	275 849,03	-127 931,44	260 587,59	132 656,15

Titres 2025						
Administration	BP 2024	Recettes 2024	BR 2024	Résultat positif (-) sur exercice 2024	BP 2025	Provision à percevoir 2025
AGRIA	260 587,59	132 656,15	264 944,19	132 288,04	255 543,98	387 832,02

3- EVOLUTION DE LA FREQUENTATION DU RIA

Constat : baisse de fréquentation depuis la prise d'effet du nouveau marché conclu avec NEWREST.
Seulement quelques pics ponctuels supérieurs à 800 repas par jour, contrairement aux périodes précédentes qui atteignaient régulièrement 900 repas / jour.

Depuis 2011



Evolution comparative annuelle 2023, 2024, 2025 : baisse de la fréquentation depuis la prise d'effet du nouveau marché conclu avec NEWREST

mois	fréquentation	fréquentation	fréquentation	fréquentation	fréquentation	fréquentation
	2022	2023	2024	2025	% variation 2023 - 2025	% variation 2024 - 2025
janvier	9 726	15 094	16 020	15 996	5,98%	-0,15%
février	10 883	12 921	15 115	13 590	5,18%	-10,09%
mars	14 290	13 039	15 871	15 023	15,22%	-5,34%
avril	11 032	12 289	14 931	13 852	12,72%	-7,23%

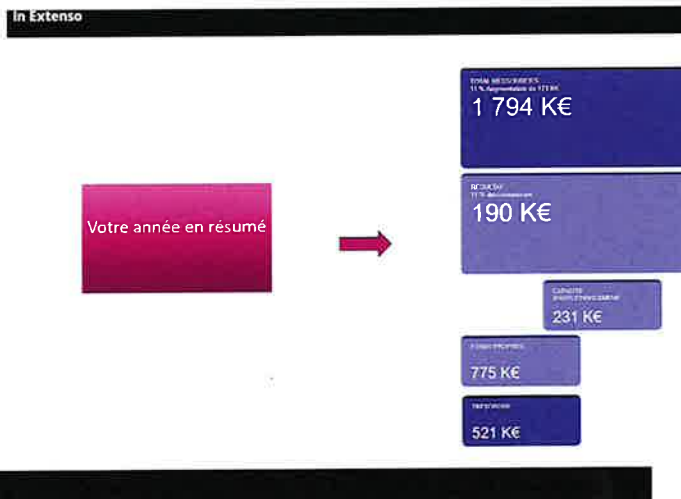
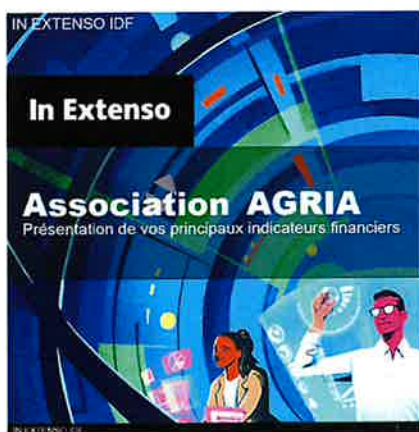
FREQUENTATION GLOBALE Y COMPRIS DOUBLES PASSAGES

janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25
467	821	755	821	815	755	559	460	813	779	893	891	379			840	414
489	720		713	652	845	694		880	893		931	388	782	750	797	
576		855	799		952	736		705	725	922	761		903	808	638	
477	841	922	639		763	802	572	850		935	802		745	659		782
	905	710		739	811		578	719		777	637	596	800	748		787
	680	819		569	714		459		939	874		835	717	624	806	639
880	811	683	670	0		702	503		965	666		662			861	
809	731		671	0		765	407	894	729	0	825	709			872	375
708			590		838	595		900	906	0	831	677	800	761	790	
892		841	705		900	685		755	747	0	744		823	803	676	
710	656	822	908		725	556	478	846		893	850		729	662		774
	725	701		860	850		506	681		808	699	842	853	790		859
	625	832		892	605		459		860	975		877	668	641	661	718
808	709	667	629	712		606			946	744		711			657	790
885	534		688	863		690		849	777	0	724	830			530	672
643			555	679	921	802		737	928	0	953	800	667	743	570	
724		832	618		863	640		706	785	906	683		696	780	421	
683	618	842	517		751	544	532	832		877	704		579	686		817
	684	706			890		557	723		777	496	801	635	790		840
	584	753		870	672		509		732	761		896	491	612		730
895	630	632	869	788		496	516		840	507					586	791
918	538		899	915		690	436	899	632		463	784			532	668
712			750	763	830		580	881	783		339	640	395	723	553	
905		751	841		835	632		766	568	943			609	747	467	
675	878	810	725		698	525	650	853		769	795		573	661		814
	900	677		891	758		647	846		727	287	801	576	741		824
	740	758		913	620		582		674	830		834	502	823	786	656
773	839	544	853	748		626	636		699	649		687			796	
758			883	836		588	483	872	595	0	FERMETURE	837			637	
681				706		493		557			FERMETURE	668		733		
16 066	15 169	15 912	14 983	14 311	15 841	14 631	10 429	14 807	18 022	15 340	12 915	15 780	13 543	15 085	13 926	12 950
730	722	758	713	795	792	638	521	800	784	807	680	717	677	718	663	719

Les membres du conseil d'administration confirment au prestataire de restauration que la baisse de fréquentation résulte de l'augmentation des tarifs entre les deux contrats de restauration (+20%).

4- BUDGET REALISE 2024 POUR CLOTURE DES COMPTES

Le Cabinet d'expert-comptable In extenso présente les comptes 2024, après intégration des charges de cité définitives votées par le conseil de cité du 12 mai 2025.



FAITS MARQUANTS

- Fréquentation totale de 177 928 sur 2024 (dont 1 187 extérieurs avec conventions et 1558 extérieurs sans conventions)
- Investissements de 40 709 € réalisés sur l'exercice 2024 :
 - 6 826 € pour l'acquisition et la réparation de fours
 - 4 600 € local poubelle
 - 3 272 € chambre froide
 - 15 067 € pour l'acquisition et la réparation de lave-vaisselle
 - 2 001 € bacs
 - 5 095 € réparations diverses (plaques, étuves, moteurs...)
 - 3 848 € Armoires de transferts
- Elior est le prestataire du RIA depuis le 1^{er} janvier 2021. Fin de contrat le 31 décembre 2024. Newrest est le nouveau prestataire depuis le 1^{er} janvier 2025
- Pénalités facturées à Elior pour 148 K€

RECETTES / FRÉQUENTATION

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Budget prévisionnel 2024	Comparaison réalisé 2024/Budget 2024
Montant	1 529 915 €	1 633 964 €	1 555 824 €	↑ 5%
Nombre de couverts	161 724	177 928	160 000	↑ 11%
Ratio (€ / Couvert)	9,46 €	9,18 €	9,72 €	↓ -6%

ACTIVITÉ DE PRODUCTION / PRESTATIONS

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Budget prévisionnel 2024	Comparaison réalisé 2024/Budget 2024
Repas et subventions	1 529 915 €	1 633 964 €	1 555 824 €	↑ 5%
Refacturation frais de fonctionnement	91 369 €	147 702 €	439 121 €	↑ -66%
Total des produits de l'AGRIA (hors refacturations)	1 529 915 €	1 633 964 €	1 555 824 €	↑ 5%
Prestations ELIOR	1 453 399 €	1 605 618 €	1 510 700 €	↑ 6%
Marge	76 516 €	28 346 €	45 124 €	↓ -37%
Taux de marge restauration	5,00%	1,73%	2,90%	↓ -1%

MARGE SUR CA

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Budget prévisionnel 2024	Comparaison réalisé 2024/Budget 2024
Montant	76 516 €	28 346 €	45 124 €	↓ -37%
Nombre de couverts	161 724	177 928	160 000	↑ 11%
Ratio (€ / Couvert)	0,47 €	0,16 €	0,28 €	↓ -44%

DÉTAIL DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT DE L'AGRIA (Refacturées)

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Budget prévisionnel 2024	Comparaison réalisé 2024/Budget 2024
Fournitures consommables	2 864 €	2 018 €	8 000 €	↑ -75%
Charges de cité	7 179 €	- €	13 000 €	↑ -100%
Entretien, réparations	50 455 €	60 573 €	57 800 €	⇒ 5%
Primes d'assurance	4 299 €	4 524 €	4 400 €	⇒ 3%
Intermédiaires et honoraires	35 086 €	40 386 €	44 900 €	⇒ -10%
Déplacements, réception	- €	- €	- €	⇒ 0%
Frais postaux, télécom	150 €	139 €	160 €	⇒
Frais bancaires	94 €	214 €	120 €	↓ 79%
Autres services extérieurs	504 €	444 €	- €	⇒
autres charges - 658 - 758	-	139 €	- €	⇒
TOTAL	100 630 €	108 437 €	128 380 €	⇒ -16%

Les autres services extérieurs représentent l'abonnement Inexweb (logiciel comptable et de facturation).

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

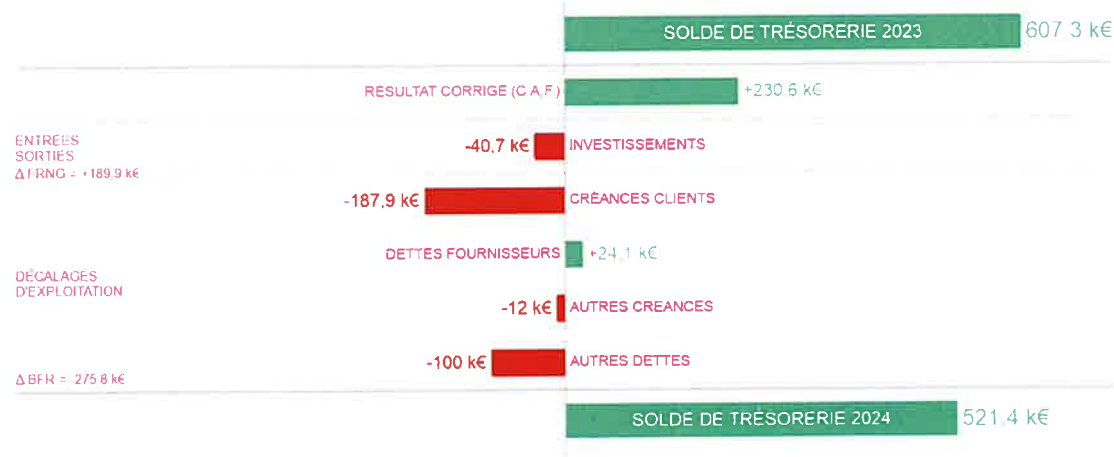
	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Budget prévisionnel 2024
Repas	831 670 €	910 002 €	1 218 495 €	1 529 915 €	1 633 964 €	1 555 824 €
Refacturations	127 870 €	89 514 €	107 907 €	91 369 €	147 702 €	439 121 €
NEW REST puis ELIOR (en 2020)	848 998 €	894 806 €	1 179 303 €	1 453 399 €	1 605 618 €	1 510 700 €
Taux de marge s/repas	-2%	2%	3%	5%	2%	3%
Charges de fonctionnement	85 433 €	96 292 €	106 321 €	100 630 €	108 437 €	128 380 €
Charges de personnel	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Dotations aux amortissements	30 597 €	40 398 €	33 624 €	27 862 €	13 910 €	397 862 €
Résultat d'exploitation	5 488 €	31 980 €	7 154 €	39 393 €	65 891 €	41 997 €
Résultat financier	129 €	258 €	1 007 €	2 268 €	2 401 €	- €
Résultat courant	5 359 €	31 722 €	8 161 €	41 665 €	68 292 €	41 997 €
Résultat exceptionnel	3 995 €	35 924 €	24 798 €	24 426 €	121 572 €	39 671 €
Résultat de l'exercice	15 555 €	8 201 €	32 947 €	66 091 €	189 864 €	2 326 €

Résultat 2024 de 189 864 € dont 148370 € de pénalités facturées à ELIOR - comptabilisées en produits exceptionnels

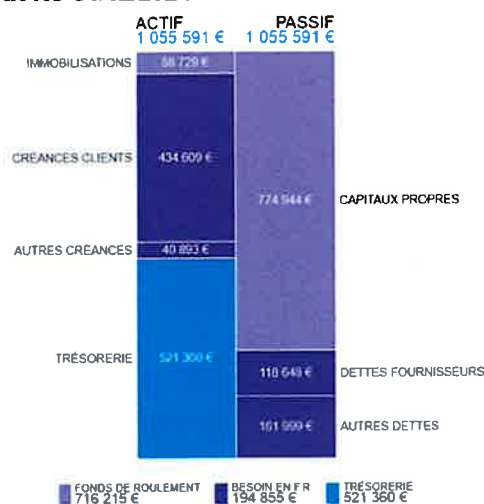
Le résultat exceptionnel correspond au solde entre la dotation et la reprise des amortissements dérogatoires. Ces derniers concernent les immobilisations acquises à partir du 1^{er} janvier 2016. Cette méthode est appliquée depuis 2018, afin de neutraliser l'impact des amortissements sur les résultats et en vue de refacturer les investissements réalisés par l'AGRIA auprès des administrations.

Dépenses				Recettes			
	Locales	Réalisé 2024	Budget 2025		Locales	Réalisé 2024	Budget 2025
606300	Paiés Equipement et fournitures	2 018 €	4 000 €	701040	Prestateurs - Contribution repas	609 221 €	719 104 €
611500	Prestateurs - Alimentation	874 805 €	924 000 €	701110	Subventions intermédiaires	130 738 €	119 461 €
611510	Prestateurs - Frais fixes admission	730 814 €	854 000 €	701210	Contribution repas AGR	694 005 €	946 254 €
				708000	Refectoire des frais de fonctionnement	107 360 €	102 280 €
614000	Charges job administrative pour extérieurs	- €	- €	708000	Refectoire des investissements	40 352 €	29 250 €
615200	Entretien immobilier	878 €	1 200 €	708100	Pénalités Esq	148 371 €	- €
616800	Maintenance	57 202 €	45 000 €	708000	Produits financiers	2 401 €	- €
615610	Maintenance site internet	2 493 €	2 500 €	778000	Produits exceptionnels	12 150 €	- €
616000	Assurance	4 524 €	4 750 €	781500	Recapitulation pour travaux	- €	- €
622800	Expert-comptable	19 470 €	19 743 €	787290	Recapitulation aux amortissements	13 910 €	22 175 €
622820	Commissaire aux comptes	4 050 €	4 000 €	740000	Subvention Préfecture Région	- €	- €
622630	Avocat	- €	5 500 €	758000	Produits divers de gestion	7 €	- €
622640	Assistance administrative	18 500 €	16 000 €				
623100	Frais de publication de marchés pub	810 €	800 €				
626000	Internet	138 €	160 €				
627500	Frais bancaires	214 €	250 €				
658000	Frais divers	146 €	- €				
681120	Dotations aux amortissements	13 910 €	22 175 €				
687250	Dotations aux amortissements déca	40 709 €	30 000 €				
	Excédent	189 864 €	3 445 €				
	Totaux des Dépenses	1 958 545 €	1 928 528 €				
		1 005 618	1 778 000				
	Marge						
	Marge par plateau						

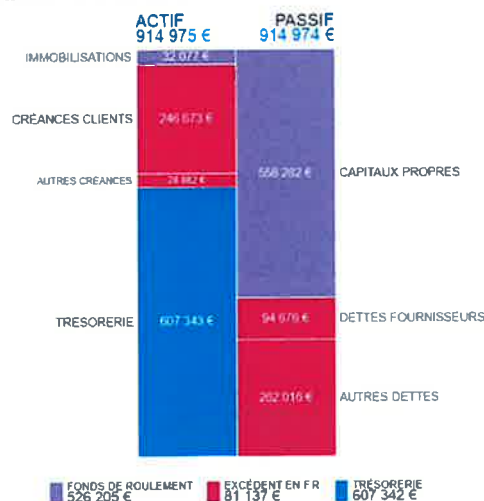
LES FLUX DE VOTRE TRÉSORERIE



BILAN AU 31/12/2024



BILAN AU 31/12/2023



REFACTURATION 2024 À FAIRE (AJOUTER TVA)

	2024	2023	Evolution
Fournitures et petits équipements	2 018 €	2 864 €	-29,5%
Maintenance	60 573 €	50 455 €	+20%
Assurances	4 524 €	4 299 €	+5,2%
Inexweb (plateforme comptable)	444 €	504 €	-11,9%
Honoraires comptables	19 026 €	18 503 €	+2,8%
Honoraires cac	4 050 €	3 883 €	+4,3%
Honoraires arbéa	16 500 €	12 700 €	+29,9%
Publications	810 €	0 €	
Frais postaux et télécommunications	139 €	150 €	-7,3%
Frais bancaires	214 €	94 €	+127,7%
Charges de gestion courantes	146 €	0 €	
Produits de gestion courantes	-7 €	0 €	
Total des frais de fonctionnement	108 437 €	93 451 €	+16%
Investissements	40 709 €	2 990 €	
Total des dépenses	149 146 €	96 441 €	+54,6%
Pourcentage de refacturation	99,00	98,00	+1%
TOTAL À REFACTURER HT	147 702 €	94 075 €	+57%
TOTAL À REFACTURER TTC	162 742 €	103 482 €	+57,3%

Le Trésorier et le Commissaire aux comptes précisent que le montant des pénalités appliqué à ELIOR a été intégré en recettes exceptionnelles. Ce montant impacte le réalisé.

Ils rappellent également qu'il convient d'utiliser le terme de « résultats » ou « d'excédents » et non de « bénéfices ». Ce résultat servira soit à poursuivre les réparations, soit à acheter des équipements nécessaires en investissement (ex : chauffe-assiettes ou vitrines réfrigérées).

► Les membres du Conseil d'administration arrêtent à l'unanimité les comptes de l'exercice 2024.

5- LE RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

► Le Commissaire aux comptes indique qu'il transmettra son rapport annuel dans les jours qui suivent. Ce rapport sera présenté pendant l'Assemblée générale et pourra être publié.

6- OBSERVATIONS QUESTIONS ADHERENTS (CF. ANNEXE)

Les membres du conseil d'administration insistent sur les points suivants : et demandent des engagements et la mise en œuvre des engagements déjà pris (CA 06/02/25)

1 – promouvoir les repas à emporter click and collect

- Simplifier l'application** pour éviter d'avoir 2 comptes (1 compte Newrest pour gérer le rechargement et 1 compte pour gérer les commandes click and collect)
- Simplifier le click and collect** pour permettre des commandes groupées self et cafétéria, sachant que le self déclenche le droit d'admission et la subvention mais pas la cafétéria conformément à la réglementation)
- Simplifier le click and collect** en n'ayant plus un numéro de commande et un numéro de réservation mais un numéro unique (faciliter la gestion lors de la distribution notamment pour la police dont la fréquentation a fortement diminué ; éviter les copies d'écran rendues nécessaires pour que les commandes soient retrouvées à la cafétéria)
- Augmenter l'attractivité du click and collect** en diversifiant les propositions à l'identique de celles du self (prévu dans le contrat) assiettes d'accompagnements à intégrer avec son prix ; desserts (s'ils ne peuvent pas être proposés comme au self en raison de leur « fragilité », en proposer d'autres équivalents ; renforcer la variété des fruits proposer des salades.
- Mettre en ligne les menus sur l'application et le site Bamboo** pour l'ensemble de la semaine dès le vendredi après-midi (CA 06/02/25) et les tenir à jour quotidiennement.
- Augmenter la durée de l'historique sur l'application** (le faire passer à 1 mois)

- g. **Obtenir le nombre de connexions sur l'application** (rechargement et click and collect).

2 – améliorer la gestion des files d'attentes (self, click and collect et cafétéria)

Constat : attente très longue (10 à 15 mn et parfois davantage)

- a. **Gérer les files d'attente pendant le service**, les organiser, orienter et informer les convives (ex : problèmes réseau, possibilité de recharger les badges à la cafétéria...)
- b. **Ouvrir la deuxième caisse automatiquement**
- c. Sur cette deuxième caisse, **accepter les paiements en caisse** en plus des badges déjà chargés
- d. **Vitesse de service à améliorer sinon perte de convives** : utilisation des talkies-walkies nécessaire ; prévoir le nombre nécessaire de personnel aux îlots de distribution en cas d'affluence ; vérifier l'organisation pendant la durée du service, y compris en plonge.
- e. **Cafétéria** :
- matérialiser 2 files distinctes café et cafétéria
 - régler définitivement les dysfonctionnements de la machine à café et du lecteur de badges car perte de convives en nombre

f. self : scans

les badges alors qu'ils sont alimentés (< à 5) € ne passent pas mais une photo est faite ce qui est nécessaire de passer en caisse, voire chez le gérant, pour faire annuler la transaction et réintégrer le repas. A chaque fois que le badge est lu, le système déclenche une photo, ce qui équivaut à un repas lors du retypage.

Les membres du conseil d'administration demandent que le dispositif soit revu pour réduire la perte de temps : que les lecteurs soient vérifiés, que les photos ne soient pas prises plusieurs fois (lors du retypage, ceci implique une vérification faute de quoi la subvention ne sera pas appliquée : 1 seule subvention par jour autorisée).

3 – Fréquentation - prix – qualité de service

Les membres du conseil d'administration confirment qu'il est nécessaire pour Newrest :

a. de proposer des prix ou des prestations adaptés

- ajouter des prestations complémentaires au bordereau de prix qui, tout en répondant à Egalim, pourront faire l'objet de prix inférieurs à ceux actuellement pratiqués
- proposer des prix anti-gaspillage (ex : fruits de saison ; mettre 2 fruits au lieu quand ils sont petits...)
- clarifier les prix (yaourts et produits laitiers, affichage à mettre en cohérence pendant le service avec ce qui est proposé ; affichage du prix de l'assiette d'accompagnement

b. de veiller à la qualité de service dont l'importance est à nouveau soulignée (grammages, maintien des choix) :

- **Grammages** : les grammages doivent être respectés par rapport au bordereau de prix mais également entre les différents contenants. Il s'agit d'une demande récurrente depuis la prise d'effet du marché (NEWREST a indiqué depuis février que la verrine entrées et desserts préparés serait remplacée : toujours pas fait à date). Il ne doit pas y avoir non plus de différences hommes / femmes dans ce qui est servi.
- **Mettre fin aux ruptures** (contrat : 100 % des prestations jusqu'à 13h15 ; 70% des prestations jusqu'à la fin du service 13h45).

Sont régulièrement concernées :

- les cocottes ne sont plus présentées à partir de 12h50.
- la salade verte notamment quand elle accompagne les pizzas ou les plats complets (rupture fréquentes et précoces)
- les plats végétariens ne sont pas proposés jusqu'à la fin du service alors que le contrat prévoit le contraire

– les entrées et les desserts préparés.

- **Réapprovisionnement Sald'bar et dessert'bar à assurer plus régulièrement** : les ruptures sont fréquentes et nombreuses. Le choix doit être maintenu jusqu'à la fin du service (ex : salade de fruits ; variété de crudités, de cuisinées et de légumineuses).

Le débarrassage est fait trop tôt (stand légumes et salad'bar notamment).

- **Variétés** : diversifier les produits laitiers (ex fromage blanc sucré, lait de brebis...), les accompagnements et les entrées proposées au salad'bar, les condiments (vinaigre balsamique, citron, oignons, persil coupés...).

7- QUESTIONS DIVERSES

NEWREST constate que les petits contenants disparaissent en nombre.

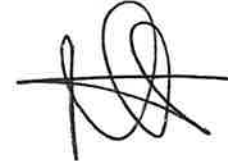
Les contenants ne doivent pas être emportés.

Certains convives réagissent de manière impolie voire violemment.

Un message de rappel sera envoyé par l'AGRIA aux référents des administrations.

En ce qui concerne les convives précités, il appartient à NEWREST de traiter la situation avec l'agent, voire avec le référent de l'adhérent concerné. Néanmoins, en cas de comportements répétés ou dépassant les limites (impolitesse, violence ...), il est demandé à NEWREST d'envoyer un message à la Présidente de l'AGRIA pour qu'elle assure le relais auprès de l'adhérent concerné.

La Présidente de l'AGRIA

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a horizontal line across the middle.

Adeline Girardot

Thématiques	Rubriques	Self	réponse Newrest	Click and collect	Cafétéria	Autres observations
Quantités des propositions (grammages,...)	1) Quantités					
	Aspects positifs					
	A améliorer	la portion des légumes est suffisante il y a beaucoup de sauce avec des oignons et parfois. Il y a beaucoup de riz, de sauce et peu de viande ou de poisson portion de la viande pas respectée (canard, agneau,...) grammages desserts et entrées verres insuffisants bol de salade vente 2 à 3 feuilles pour 0,83 € baisser le prix		Quantité des plats garnis suffisant dans l'ensemble	taille des sandwiches suffisante	
	2) Contenants					
	Aspects positifs					
	A améliorer	Petits contenants pour les desserts et salades au détail (salad' bar) trop petit pour pouvoir y mettre ne serait-ce qu'une cuillère de fromage blanc ou de compote sans que cela déborde différence de quantité entrées (différents contenants)				
	1) Variété, diversité et fréquence des propositions					
	Aspects positifs					
	A améliorer	Relativement varié dans l'ensemble Proportion de crudités et de choix de salade insuffisante au sal'd bar par rapport aux féculents et aux légumineuses pour l'été proposer des salades composées (ou bowl) proposer des assiettes complètes froides comme les pokeball (cf marche précédent avec ELIOR)		Choix de plats souvent limités par rapport au self Non respect des choix d'accompagnement réalisés à la commande (ex : demande de riz en dessous, en dessous il y a du panais, des haricots etc.) ce qui entraîne une perte non négligeable car ce sont souvent des légumes non appréciés donc non consommés	Choix et variété limité de sandwich ou plat garni. Des produits qui reviennent souvent Pas de salade en click and collect	Impossibilité de combiner les produits Click and collect du self et ceux de la cafétéria, donc on ne peut pas prendre une entrée, un sandwich, un dessert, un fromage et les yaourts, fruits et boissons habituels. Ce qui pouvait très bien se faire avant la reprise par Newrest. Pour des formules non subventionnées, cela fait léger de n'avoir, au mieux, que sandwich, yaourt, fruit et boisson, je reste souvent sur ma faim quand je prends ces formules.
Variété et diversité des propositions		propositions de soupes froides pour l'été Trop peu de choix de yaourts, davantage de propositions de yaourts, de fruits frais et soupes froides pour l'été, recettes des desserts plus élaborées		Parfois, les plats commandés en C&C ne sont plus disponibles à la réception Cela donne l'impression que les préparations de plats, desserts ou sandwiches ne tiennent pas compte des commandes passées avant 10h30		
		davantage de propositions fruits frais		Est-il possible de ne pas mélanger les condiments ? Un chili con carne demandé avec du riz, je ne comprends pas pourquoi du panais et des haricots y ont été ajoutés alors que cela n'a pas été demandé		
		manque de variété des légumes au self manque de variété des féculents (bouillgour semoule très fréquents) altérer davantage augmenter les propositions végétariennes				

Qualité des propositions (gustative, températures des plats, loi Egalim, origine des produits et des producteurs...)	1) Qualité gustative. Aspect positifs	bonne qualité et amélioration avec Newrest							
		qualité des produits est meilleure							
		Dans l'ensemble les plats sont assaisonnés raisonnablement, qualité correcte							
		Amélioration de la qualité des steak hachés							
		recettes des desserts plus élaborées							
	A améliorer	qualité et goûts, assaisonnement des plats, épices (mettre moins d'épice sur les légumes) desserts souvent sucrés ; sauces souvent salées							
		mettre plus de gâteaux maison							
		présentation très fréquente des desserts sous forme de mousse							
		Plats de type « spécialités » ne correspondent parfois pas aux plats réels de ces spécialités							
		Attention aux pièces de viande sélectionnées pour bavettes, par exemple, qui sont souvent nerveuses, ou plats de viandes qui sont parfois grasses ou difficilement masticable et génère beaucoup de déchets							
	2) Températures Aspect positifs	Pâté Richelieu trop gras et de mauvaise qualité							
	A améliorer	température des plats pas suffisante						température correct pour le click and collect compte tenu du temps de trajet retour au service	
		Températures souvent liées sur certains stands (notamment le stand central)							
	1) Gestion des demandes d'accès au RUA et de la délivrance des badges ...								
	Aspect positifs	création de badges peu fréquente et en petite quantité ; bonne réactivité - correcte							
	A améliorer	pas de retour indiquant que les badges sont créés							
		délais de création longs - souvent badges non créés alors que les demandes ont été faites dans un délai supérieur aux 48 heures prévues							
		pourquoi création de badges en nombre pendant le service ?							
	Organisation (fluidité, distribution, propreté salle et stands,								

	2) Organisation et déroulement des services (continuité de service, Gestion des files d'attente aux îlots de distribution du self, condiments...)									
	Aspect positifs									
	A améliorer	embouteillages fréquents des stands non gérés 1 personne seule au service sur plusieurs stands et personne en supplément pour aider								machine à café libre service très souvent en panne et pour des durées longues
		ruptures fréquentes et régulières : les plats proposés au menu du jour à 12 heures 30 voire même avant ne sont plus disponibles								
		ruptures Régulièrement des entrées ou desserts sont affichés sans qu'ils soient disponibles								
		ruptures régulières de salade verte								
		ruptures précoces et importantes pendant les vacances d'août/semestre 17 : très tôt 12h30 / 12h45 et de manière concomitante, débarrasage trop tôt du salad bar (13h20) et des légumes bar (13h)								
		Pour le "à emporter au self", proposer des desserts ou des entrées déjà préparées dans des boîtes à emporter,								
		mettre en place les consignes pour les emballages, ce qui permettrait de réduire le coût des repas								
		est-il normal qu'au grill, de l'huile soit rajoutée sur la plaque de cuisson?								
	3) Gestion des files d'attente aux caisses et scans, self, cafétéria, click and collect									
	Aspect positifs	correcte en tout début et en fin de service								Service généralement rapide en click and collect en début de service
	A améliorer	File d'attente aux caisses automatique correcte								
		File d'attente parfois longue à la caisse, ce qui se prolonge sur les stands de fromages/fruits et qui porte à confusions quant à l'affluence aux caisses automatiques								attente parfois longue à la caisse, et au café, un seul agent est mis à disposition pour le café et le click and collect (attente de 15 minutes pour avoir un café).
		files d'attente très longues de 12h15 à 13h+le service au stand poissons est extrêmement long								
		le montant inférieur à 5€ pose problème car il oblige à aller en caisse alors que l'on a encore de l'argent sur son badge. Oblige à repasser en caisse,								
		le système de scans qui prend des photos quand on a moins de 5 € oblige à aller en caisse, à faire annuler le ticket (sinon pas de subvention car considéré comme un 2ème passage). Blocage et perte de temps.								
	4) Application, connect'Eat (menus, rechargement, affluence en temps réel, click and collect...)									
	Aspect positifs									
	A améliorer	nombreux jours où appli indisponible								
		historique trop restreint : 10 jours insuffisants vu le nombre d'erreurs de retypage plateau passer à 1 mois								

	5) Affichage des menus et affichage en général au RIA					
	Aspect positifs	Affichage plus clair qu'auparavant				
	A améliorer	la durée d'affichage est insuffisante lorsqu'il y a de nombreuses infos sur la même page menu déroulant long affichage pas toujours très clair dans la composition des plats, les symboles des allergènes à mettre plus en évidence Produits affichés, non présents sur les étales certains plats n'ont pas de tarifs affichés	Attention aux fautes tels que « Oriental » sur l'application			
	6) Hygiène					
	Aspect positifs	Propre dans l'ensemble				
	A améliorer	Quelques éléments de vaisselle mal lavés (couverts, carafes ...) absence régulière et prolongée d'essuie-mains et de produits pour nettoyer les fours à micro-ondes				
	7) Personnel					
	Aspect positifs	accueil agréable personnels toujours à disposition Personnels toujours souriant	accueil agréable, personnel souriant dans l'ensemble			
	A améliorer					
	rapport qualité / prix					
	Aspects positifs	proposition de 1er prix plus abordable qu'au début de l'année pour les subventions hautes, les prix restent abordables malgré quelques augmentations davantage de clarté sur les tarifs pour les externes prix élevés				
	A améliorer	prix très élevés fruits y compris pour les fruits bio on n'en prend plus prix des plats élevés pour les agents dont la subvention n'a pas augmenté depuis le changement de prestataire (des agents y vont moins souvent ou ne prennent pas de dessert ou seulement des légumes)				
Prix		pas de menu malin avec un prix fixe				
		certaines plats sont proposés au même prix alors que la qualité a chuté en cours de service du fait des ruptures (ex : poisson pané servi au même prix que le poisson frais)				
					L'absence de subventions pour les produits caféteria commandés provoque un écart de prix important, par rapport aux produits self en commande, surtout au vu du peu de produits proposés dans les formules par rapport à l'autre catégorie	