

Service Émetteur : RESTAURATION SCOLAIRE

OBJET : RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DE LA SOCIETE SHCB, CONCESSIONNAIRE DE LA RESTAURATION COLLECTIVE – EXERCICE SEPTEMBRE 2020 AU 31 AOUT 2021.

NOTE DE SYNTHÈSE

Présentation :

Le rapport annuel d'activité rappelle le contexte de la restauration scolaire, à partir de la délibération du 2 juillet 2016 attribuant la Délégation de Service Public de restauration collective pour une durée de 6 ans, à compter du 1^{er} septembre 2016.

Sont rappelées également, les missions du délégataire : approvisionnement, confection et livraison des repas, entretien et maintenance des équipements, facturation et encaissement auprès des usagers.

Le rapport annuel d'activité de la Société SHCB, au titre de l'exercice 2020/2021, comprend trois volets relatifs à la qualité et au développement durable, concernant les aspects techniques et l'activité économique.

La note conclut par une présentation synthétisée de l'activité de contrôle de la Ville sur le délégataire.

Aspects qualitatifs :

□ Politique qualité

- L'offre alimentaire proposée par SHCB permet aux enfants d'être sensibilisés à une alimentation équilibrée en répondant à leurs besoins nutritionnels, conformément au décret du 30 septembre 2011. Elle permet de leur proposer des mets variés, privilégiant saisonnalité et produits de région, et de les initier à des nouvelles saveurs à travers les 5 composantes de chaque repas.
- La satisfaction des repas par les enfants et la prestation alimentaire font l'objet d'une évaluation journalière grâce à l'évaluation des repas remplis par les référents ALAÉ, personnel de la Ville accompagnant les enfants pendant le temps repas.
Ces évaluations globales sont analysées par le service restauration de la ville permettant de mettre en œuvre rapidement les mesures correctives, quand cela s'avère nécessaire et ce grâce aux commissions de menus (composés de représentants de la Ville et de SHCB) et aux réunions hebdomadaires de suivi de la qualité du service qui sont contractuelles et pilotées par la Ville.
- De nombreuses actions et animations ont été menées par la Ville, une animation des mets locaux et bio, des études sur le gaspillage alimentaire, des tests de dégustation auprès des enfants sur les plats pouvant être proposés dans les menus. Des menus à thème sont présentés aux jeunes convives.
- Depuis le début de ce contrat, les menus sont élaborés par la diététicienne de la ville en collaboration avec les cuisiniers d'SHCB.
- 3 commissions de restauration scolaire se tiennent afin de valider deux mois de menus qui sont envoyés aux familles avec les factures.
- La sécurité des aliments est contrôlée par le laboratoire spécialisé indépendant EUROFINs qui effectue les analyses bactériologiques des matières premières alimentaires, des préparations alimentaires, ainsi que de la propreté du matériel et des locaux. Il a été réalisé 217 analyses bactériologiques, 109 analyses recherches de listéria, 218 prélèvements de surfaces et 55 audits sur les satellites ; pour la cuisine centrale 30 analyses bactériologiques, 7 analyses recherches de listéria, 36 prélèvements de surfaces, 2 audits. Le coût annuel s'élève à 7 525.00 €.

En raison du confinement qui a lieu du 16 mars au 11 mai le prestataire EUROFINs n'ayant pas pu réaliser sa prestation en totalité, ces analyses ont été intégrées en rattrapage dans le plan de prélèvements de notre prestataire pour l'année 2020/2021.

- La formation des personnels est un objectif important de l'action de l'entreprise, Cette année, les mesures sanitaires imposées dans le cadre du Covid-19 nous ont contraints à réduire le regroupement de nos personnels pour réaliser des formations pour les restaurants scolaires. Les formations ont donc été réalisées sur les restaurants scolaires lors des visites des chefs de groupe. Cette année, les formations ont été articulées autour du plan de maîtrise sanitaire pour chaque point de contrôle.

Nous avons également réalisé un entretien professionnel par téléphone avec chaque personnel des restaurants scolaires

Sur la Cuisine Centrale, nous avons axé cette année le programme vers le management, le nettoyage et la désinfection, la sécurité des aliments et des personnes :

- formation au nettoyage et sensibilisation à l'utilisation des produits chimiques »
- Formation PRPO de l'ensemble des ateliers : magasin, production, allotissement, livraison »
- Formation des Bonnes Pratiques d'Hygiène »
- Sensibilisation des Bonnes Pratiques COVID 19 »
- Formation nettoyage et désinfection »
- « Formation allergènes »

- Les objectifs de développement durable sont en pris en compte sous plusieurs formes : L'offre de produits Bio et labellisés a atteint les 41,9% d'achats en produits bio et 42.5% du volume d'achat de produits locaux, comme par exemple légumes et fruits de production locale, régionale selon les départements du contrat, produits ayant des signes officiels de qualité, produits valorisés sur la cuisine centrale : légumes frais et pâtisseries élaborées, et le pain bio tous les jours.
- Une convention tripartite entre la ville de Nîmes, la Chambre d'Agriculture du Gard et SHCB a été signée en 2016 dans le cadre de DSP, ceci dans le but de faire travailler des producteurs locaux, et de vérifier les conditions de fonctionnement de la relation économique entre délégant, délégataire et le représentant de producteurs de matières premières issues de circuits courts et d'approvisionnement de proximité.
- 34 producteurs locaux dans un rayon maximum de 250 kms dont 20 producteurs Gardois approvisionnent la Cuisine Centrale de Nîmes : légumes et féculents, viandes, produits du terroir, produits laitiers, fruits, boulangerie.
185 tonnes de produits achetés dans le Gard et 72 tonnes de produits achetés à moins de 250 kms
- Les viandes labellisées ou certifiées sont issues d'animaux nés, élevés et abattus en France.
- L'utilisation de produits frais et de saison est favorisée grâce à deux espaces spécifiques prévus lors de la conception de la cuisine centrale : la légumerie et la pâtisserie.
- Pour cet exercice, SHCB a pris en compte l'impact sur l'environnement également par des achats respectant des critères sociétaux et environnementaux, par la réduction des distances de transport, par la prise en compte des produits issus de l'agriculture raisonnée ou des filières durables de la mer, les efforts ont perduré dans les domaines des économies d'énergie, de la réduction de consommation d'eau, du tri sélectif, des produits éco labellisés.

□ Le nombre de Personnels

L'effectif des équipes SHCB se compose de

- ⇒ 45 personnes en cuisine centrale dédiées à la préparation et livraison de repas dont 4 affectées aux repas extérieurs

⇒ 128 personnes assurent le service clients dans les restaurants scolaires dont 5 agents porteurs d'un handicap soit avec une variation sur l'année de plus ou moins 11 personnes.

⇒ 1 responsable et 2 employées administratives d'encaissement assurent le service de gestion des usagers.

Aspects financiers relatifs à la maintenance, aux matériels et aux fluides :

La dépense annuelle consacrée à la maintenance s'élève à 110 849 €/HT, les renouvellements de matériels sur 28 064 €/HT sur la cuisine centrale et 38 547 € HT sur les restaurants scolaires et les dépenses d'eau et d'énergies à 74 763 €/HT.

Aspects relatifs à l'activité économique :

Le compte d'exploitation porte sur la période du 1^{er} septembre 2020 au 31 août 2021.

L'activité économique repose sur une consommation de 941 018 repas pendant la période concernée qui se décompose comme suit :

➤ Repas enfants scolaires :	773 661	soit	82.22 %
➤ Repas enfants accueils de loisirs :	64 769	soit	6.88 %
➤ Repas adultes scolaires et ALSH :	77 621	soit	8.25 %
➤ Repas adultes crèches :	23 247	soit	2.47 %
➤ Repas adultes municipal et formation :	1 720	soit	0.18%

Le compte d'exploitation simplifié pour l'année considérée se présente comme suit :

OBJET :	2020-2021 réalisé	2019-2020 réalisé
COUVERTS : 1 116 064 au contrat	941 018	765 943
CHIFFRE D'AFFAIRES	6 959 713	5 606 404
MATIERE PREMIERE	2 325 536	2 053 232
MAIN-D'ŒUVRE	3 512 052	3 293 601
RENOUVELLEMENT EQUIPEMENT/MATERIEL	112 021	66 611
ENTRETIEN REPARATION MAINTENANCE	104 497	129 800
FRAIS GENERAUX	921 367	942 901
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	208 633	208 633

FRAIS FINANCIERS	7 941	9 006
REDEVANCES clients extérieurs	116 462	90 161
PROVISIONS POUR IMPAYES	88 394	83 108
TOTAL DES CHARGES	7 619 434	6 918 099
REMUNERATION	- 605 885	- 126 158

Le total charges d'exploitation est de 7 619 434 €, le total produit d'exploitation est de 7 013 549 €, soit une marque déficitaire de 605 885 €.

Les frais généraux dénommés par SHCB sont d'une valeur de 921 367 € se décomposent ainsi : frais d'audit, auto-contrôles, impôts, taxes et versements assimilés, fluides (électricité, eau et assainissement, carburant), frais d'expédition, frais de facturation, logiciels, produits entretien et lessiviels, conditionnement/vaisselle, frais postaux et télécom, fournitures de bureau, animations, petit matériel d'exploitation, location matériel de transports, blanchissage, déplacements et missions, informatique, assurances, frais généraux siège et site.

Cet exercice 2020-2021 fut à nouveau marqué par la pandémie de COVID-19.

Depuis septembre 2020, avec les protocoles de distanciations, de jauge pour les effectifs dans les lieux de rassemblement, le télétravail, les fermetures de classes et autres contraintes sanitaires, la fréquentation des restaurants scolaires est extrêmement basse.

Malgré l'ensemble de ces difficultés qui ont perduré toute cette année scolaire 2020-2021, nous avons continué à travailler sur des menus toujours axés sur la qualité des produits. Pour cette année nous avons maintenu l'utilisation de produits de qualité avec un taux de 41,9 % d'achats de produits BIO et labellisés.

Les dépenses de denrées alimentaires sont toujours supérieures au prévisionnel avec 0,25 € HT de plus au couvert pour de multiples raisons :

Cette année encore, des pertes importantes de matières premières ont été générées par la pandémie de COVID19 et cela malgré l'ensemble des actions prises par SHCB en concertation avec les services de la ville de Nîmes.

En effet la fermeture soudaine de classe pour des cas de COVID, des effectifs variant de façon totalement imprévisibles en fonction des décisions prises par les services publics ou les entreprises (télétravail) ainsi que la crainte des familles ont été autant de raisons qui ont empêché une gestion optimisée de notre matière première. Celle-ci fut offerte autant que possible aux associations caritatives de la ville pour limiter le gaspillage. La baisse de nos achats a fortement impacté nos remises sur volume et a donc augmenté sensiblement nos coûts.

Les frais de personnel s'élèvent à 3 512 K€ et sont en augmentation de 6.6 % par rapport à 2019-20 (période avec du chômage partiel) et en augmentation de 3.3 % par rapport à 2018-19.

La baisse importante des effectifs ne l'a pas été par des fermetures de restaurants scolaires mais une réduction homogène de la fréquentation et n'a donc pas permis de réduire de notre mise en place de personnel. Le renforcement des protocoles de nettoyage et les modifications d'organisation pour le service des enfants (service à table, augmentation du nombre de services sur certains établissements,...) ont même nécessité des renforts de personnel et des heures supplémentaires.

Sur les autres postes de dépenses, il est à noter :

- Les coûts des produits d'hygiène (masques, gels, gants, tenues et matériels jetables...) sont

encore à des niveaux de prix élevés cette année.

- Le poste d'entretien des vêtements de travail a également subi une forte augmentation due à la forte rotation des équipes et donc du nettoyage de leurs tenues.
- Le poste conditionnement a également subi une hausse très importante liée à la hausse des matières plastiques.
- le montant des impayés (88 K€) suit la baisse de la facturation faite aux familles.
- le renouvellement des matériels a été accéléré et il est un an avant la fin du contrat supérieur de 60 K€ sur la cuisine centrale et supérieur de 5 K€ sur les offices. Quelques investissements seront encore effectués sur la dernière année de contrat en fonction des besoins pour maintenir la qualité de notre prestation et le bon fonctionnement du service.
- la redevance pour les repas extérieurs versée à la Ville a atteint 116 K€ cette année.

Dans le même temps, les effectifs sont pour cette année scolaire en retrait de 148 982 repas (-13.7 % par rapport au contrat).

Les recettes sont donc inférieures de 971 K€ par rapport au prévisionnel faisant donc apparaître une perte importante de 606 K€

Malgré cet épisode pandémique qui perdure et perturbe fortement les volumes prévus dans le contrat de Délégation de Service Public de la restauration scolaire de Nîmes, SHCB continue de maintenir un niveau d'engagement fort avec les services de la Ville et les producteurs gardois pour assurer une prestation de qualité et soucieuse de l'économie locale

L'état des dettes cumulées des usagers (scolaire et restaurant administratif) au 31 aout 2021 est de 296 336.02€

La dette 2020-2021 (scolaire et restaurant municipal) s'élève à 87 952. 73 €

La part prise en charge par la Ville pour cette année 2020-2021 est de 5 498 835.25 €

La part payée par les familles s'élève à 760 559 €

Nombre de repas facturés aux familles par tarif pour l'année scolaire 2019-2020

De 1 à 2 €	50 627.82 €	soit 58 %	dont 48 % à 1€
De 2 à 3 €	6 099.62 €	soit 7 %	
De 3 à 4 €	1 513.29 €	soit 2 %	
De 4 à 5 €	681.86 €	soit 1 %	
De 5 à 6 €	163.03€	soit 0.09 %	
De 6 à 7	6.71€	soit 1,83 %	
Egal à 7 €	28 860.40 €	soit 5,89%	

Organisation de la Ville de Nîmes liée au contrôle de la délégation de service public :

Ces missions sont assurées par le service de la restauration scolaire de la Direction de L'Education.

1. Contrôles liés à la qualité alimentaire : contrôle et validation des menus proposés par la société dans l'objectif de garantir le respect de l'équilibre alimentaire, conforme à l'arrêté de septembre 2011, vérification de la qualité et suivi de la traçabilité des produits. Travail réalisé par un agent spécialisé, diététicienne diplômée d'Etat.
2. Concernant le gaspillage alimentaire, des jeux sur la lutte contre le gaspillage alimentaire sont mis à disposition dans les écoles, des tables de tri ont également été installées dans les restaurants scolaires élémentaires, afin de sensibiliser les enfants lorsqu'ils jettent les aliments qu'ils n'ont pas consommés ainsi que des gaspi pain, le pain récupéré est redistribué à la ferme école de la ville de Nîmes et dans les haras.
3. Contrôles de la sécurité alimentaire : vérification des bons de livraison, factures d'achat, suivi du prix de revient journalier (PRJ) et contrôle de l'hygiène ; suivi de tous les rapports d'analyse de laboratoire, lien étroit avec la Direction Départementale de la Protection des Populations du Gard. Travail réalisé par un agent spécialisé en hygiène et sécurité alimentaire, également spécialiste des « process » de production de la restauration collective scolaire.
4. Prise en charge des usagers dont les dossiers de tarif n'ont pas été effectués, avec accompagnement à la solution. Règlement des factures au délégataire. Travail réalisé par un agent administratif.
5. Une coordination des objectifs de la DSP et du service, conduite par un responsable de service.

Thierry LEOUFFRE
Directeur de l'Education