



Audit qualité restauration
Restaurant Thales DMS BREST
Réalisé le 30 avril 2025



SOMMAIRE

- 1. Préambule et contexte**
- 2. Point sur la grille d'audit**
- 3. Photos commentées**
- 4. Synthèse générale**

1. Préambule et contexte

Afin d'assurer le suivi de l'activité de restauration collective du site Thales BREST, le Comité Social et Economique de la société Thales DMS a confié au cabinet Questions de Bon Sens la réalisation d'audits qualité.

Dans ce cadre, il a été réalisé le mercredi 30 avril un audit qualité sur le restaurant du site Thales à BREST. C'est le deuxième audit réalisé depuis le début de l'année.

La fréquentation attendue selon l'équipe est de 900 repas (c'est un petit service du fait des jours fériés). La fréquentation sera 868 repas soit un peu en-dessous de la prévision.

L'ensemble de l'encadrement est en poste ce jour.

La mission d'audit qualité a parfaitement pu se dérouler en toute objectivité. L'équipe d'encadrement qui était presque au complet a été parfaitement disponible pour répondre aux questions posées.

2. Point sur la grille d'audit

Voir la grille diffusée avec ce rapport.

3. Point sur les prix de vente.

Nous observons les prix de vente des plats chauds. Nous analysons le rapport entre les prix et poids du contrat et les prestations du jour.

Nous relevons des principalement des écarts dans les poids des portions servies qui sont en-dessous des poids nets prévus au contrat.

Il convient soit d'ajuster le prix soit de respecter le poids.

Plats	Contrat			Constat			Evolution
	Poids kg	Prix TTC	Prix/kg	Poids kg	Prix TTC	Prix/kg	
Colin meunière	0,140	3,92 €	28,00 €	0,115	3,55 €	30,87 €	110%
Filet poulet	0,130	4,99 €	38,38 €	0,102	4,98 €	48,82 €	127%
Bavette	0,130	4,95 €	38,08 €	0,130	5,55 €	42,69 €	112%
Cuisse de poulet	0,220	2,53 €	11,50 €	0,150	3,33 €	22,20 €	193%
Aile de raie	0,200	4,32 €	21,60 €	0,120	4,32 €	36,00 €	167%
Rôti de porc	0,140	3,92 €	28,00 €	0,140	3,72 €	26,57 €	95%
Spaghetti Bolognaise	0,350	3,72 €	10,63 €	0,450	3,72 €	8,27 €	78%

4. Respect des menus des plats du jour.

Nous observons les prestations servies depuis le début de la semaine. Nous indiquons en vert les plats ou garnitures qui sont présentées plus d'une fois sur la semaine.

Il apparait de nombreuses répétitions et une omniprésence de riz et de pâtes.

	lundi	mardi	mercredi	Observations.
Plats	Pâtes carbonara champignons	Linguine Bolognaise	Spaghetti Bolognaise	4 propositions de pâtes en 3 jours
		Ragoût de pois chiche carotte	Tortellini Ricotta	
	Escalope viennoise	Escalope viennoise	Cuisse poulet	4 propositions de poulet en 3 jours
	Sauté de porc	Sauté de porc	Rôti de porc	3 propositions de porc en 3 jours
	Truite	Pizza Napolitaine		
	Merguez	Truite	Filet de colin	
	Poulet au curry	Merguez		
		Chipolatas		
Légumes		Aile de raie	Aile de raie	
	Haricot vert	Haricot vert	Riz blanc	
	Spaghetti	Riz basmati	Riz sauvage	5 propositions de riz
	Riz	Riz sauvage	Carottes	
	Fenouil	Carottes	choux fleur	
	choux fleur	Petits pois lardons	Pomme de terre	
	Pomme de terre			

Ci-dessous le menu prévu dans le cycle. Nous relevons une plus grande variété de garnitures sur les trois journées.

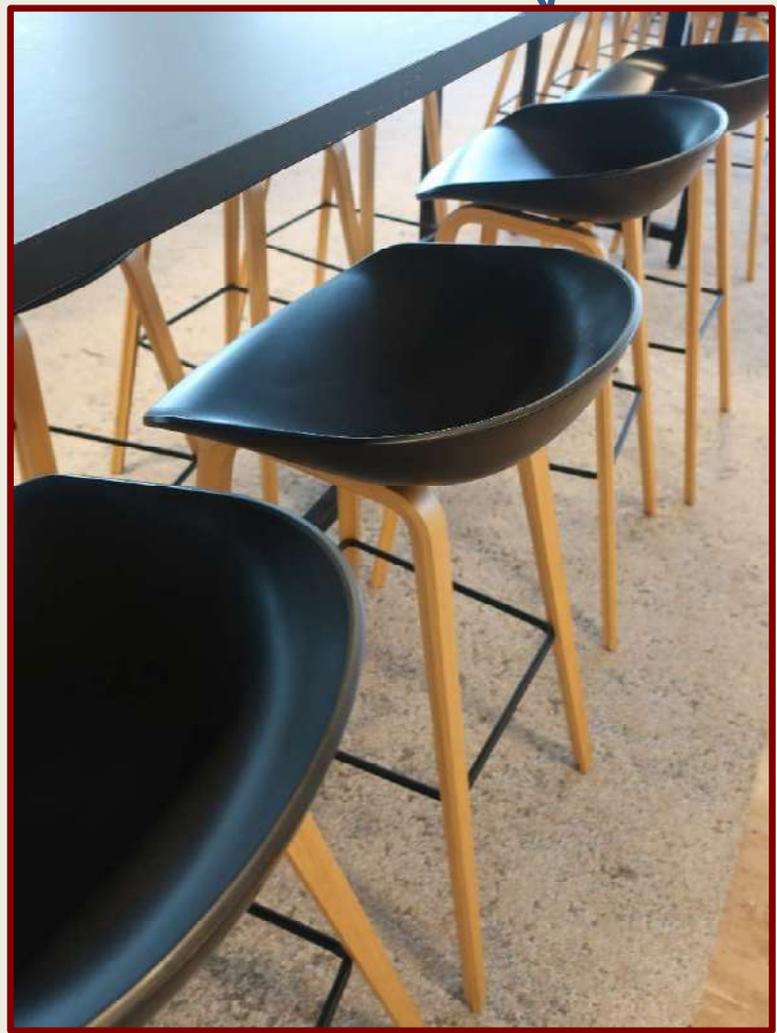
	lundi	mardi	mercredi
Plats	Pâtes carbonara champignons	Filet de lieu	Colin
	Escalope viennoise	Ragoût de pois chiche carotte	Roti de porc
	Sauté de porc	Linguini Bolognaise	Cuisse poulet
	Merlu		
Légumes	Haricot vert	Epinard à la crème et carotte	Courgettes
	Spaghetti	Cœur de blé	Poêlée de fève et pleurotes
	Riz et fenouil	Riz sauvage	Pomme grenaille

5. Photos commentées.



Le tableau de fréquentation respecte les heures d'ouverture et les fréquentations sont plus représentatives de la réalité.

L'entretien des meubles est conforme.

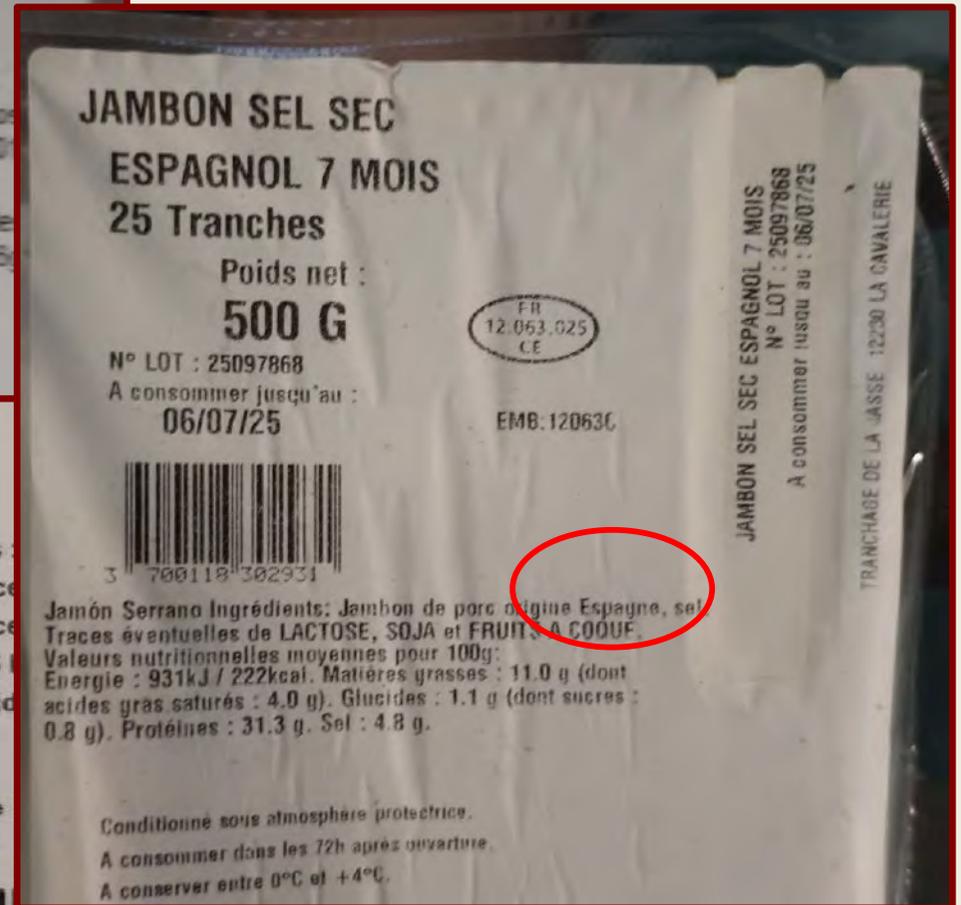
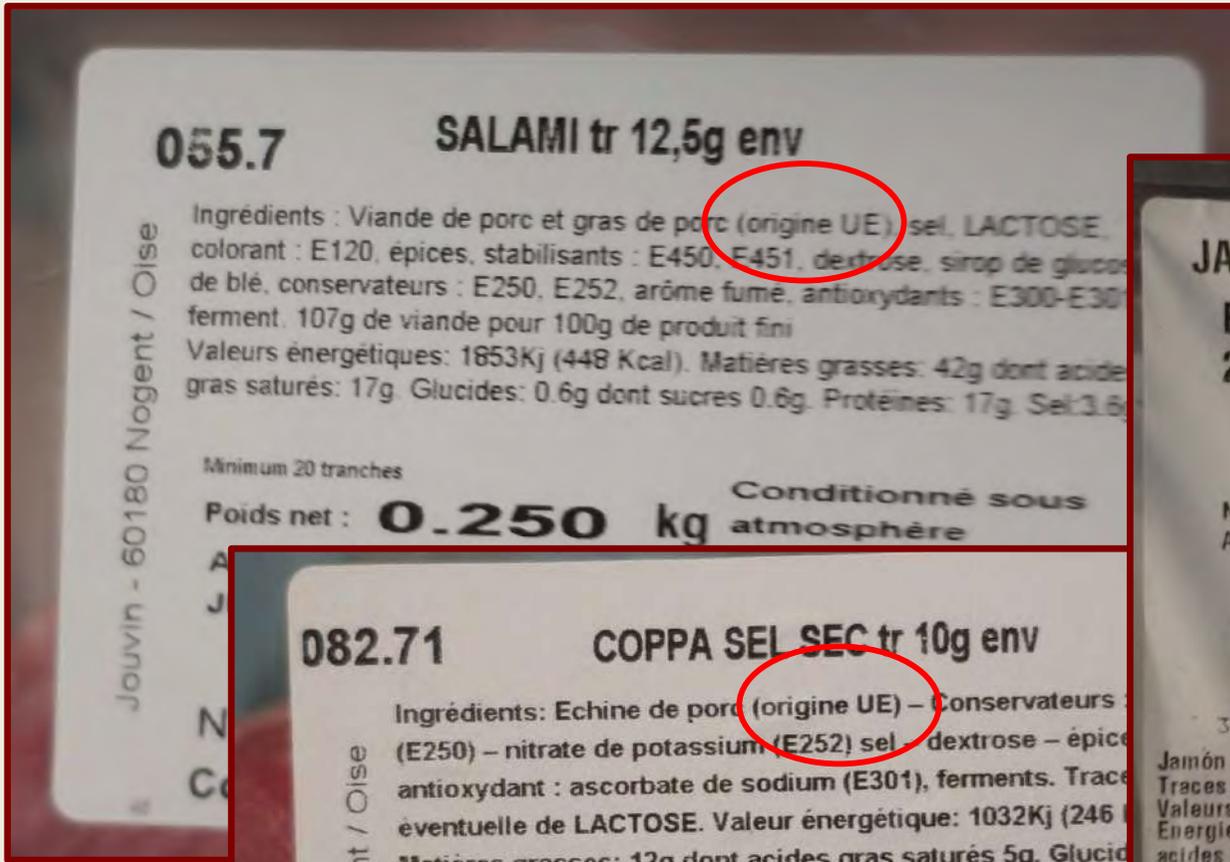




Les vitrines sont bien présentées.



Forte présence de produits de saison.
Il est regrettable que la deuxième pâtisserie du jour, l'éclair reproposé de la veille ne soit pas disponible dans toutes les vitrines. Il en reste 4 pour le service.



Beaucoup de charcuterie origine UE ou Espagne, non conforme aux engagements.



Les joues de porc sont origine Allemagne.



La présentation en gros bacs manque d'élégance.
Le filet de poulet est précuit à la vapeur et rapidement marqué sur le grill.
Le produit est très sec . Ce n'est pas une prestation grillade.

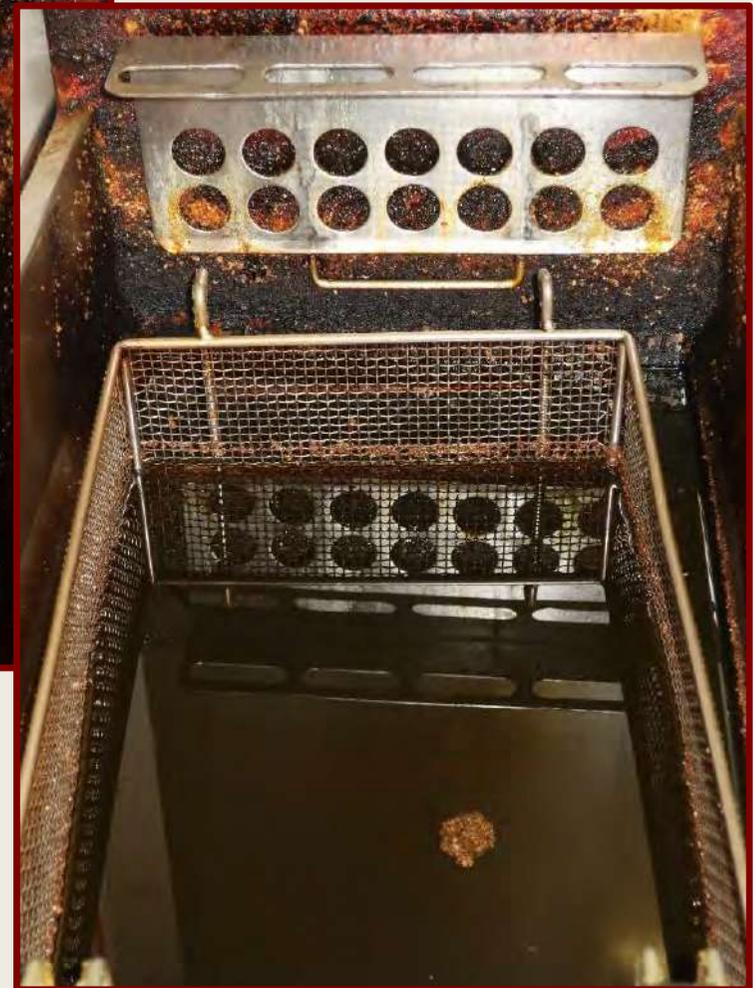


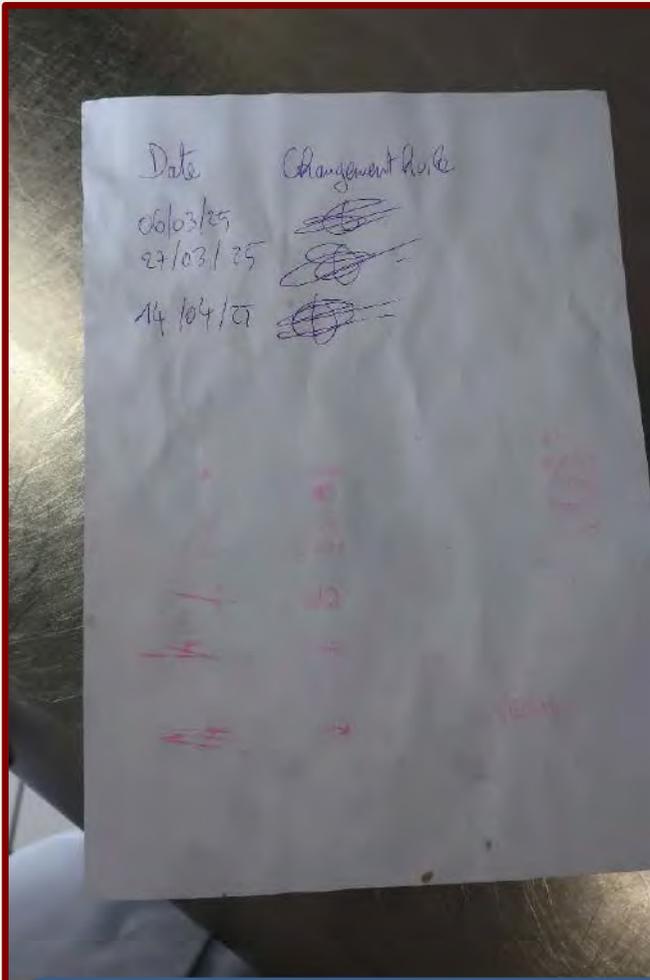
Le filet de poulet dont le poids d'origine est de 150g ne pèse plus que 102g après passage à la vapeur et sur le grill. C'est bien inférieur à la portion contractuelle de 130g.

102 g



La friteuse est très sale





Les filtres sont encrassés.

Le PMS API prévoit le changement de l'huile après 20 heures d'utilisation.

Or, les enregistrements trouvés sur place montrent qu'entre le 6 et le 27 mars il n'y a pas eu de changements soit après 15 services. La durée du service étant de 2 heures, cela fait 30 heures d'utilisation pour la même huile, c'est non conforme.

Autre point aggravant, la friteuse est à + de 160°C dès 9h30 le jour de l'audit. Soit 4 heures par jour.

Ainsi, ce n'est pas 30 heures d'utilisation de la même huile mais 60 heures, c'est non conforme et dangereux.



Le service fini, les nettoyages
ne sont pas rigoureux, la
laverie est sale.



Les injecteurs de la laverie sont sales. Sur un total de 12 injecteurs, 7 sont bouchés. La qualité du lavage n'est pas optimale.

6. Synthèse générale

Avec un taux de performance de 76 %, ce résultat est bon, et en progrès par rapport au dernier audit (74%).



L'évaluation du niveau de maturité du fournisseur est basée sur l'échelle suivante :

$\geq 90\% \Rightarrow$	Excellent
$81\% < \text{Taux} \leq 89\% \Rightarrow$	Très bon
$75\% < \text{Taux} \leq 80\% \Rightarrow$	Bon
$71\% < \text{Taux} \leq 74\% \Rightarrow$	Moyen
$\text{Taux} < 70\% \Rightarrow$	Faible

Les points qui ont été améliorés sont :

- L'information des convives notamment en matière de fréquentation mais aussi la mise en place de quelques pictogrammes ;
- Les portions de pâtisseries qui sont adaptées ;
- Une plus grande maîtrise du service qui est plus fluide, le plat cocotte était en place ce jour ;
- La mise en place du menu matin telle que prévu au contrat.



Les principaux points de progrès identifiés lors de cet audit sont les suivants :

- La maîtrise du PMS surtout pour les échantillons témoins et pour le suivi des huiles de friture ;
- Le suivi des nettoyages, en laverie notamment mais aussi de la grillade ;
- Une meilleure gestion de production afin de réduire les quantités et limiter au mieux les prestations de la veille représentées aux convives ;
- Le respect des poids et prix du contrat ;
- Le respect des engagements pour les approvisionnements en Bio, en origine France et en label ;
- La mise en place d'une proposition de recettes du jour telle que prévue dans l'offre ;

A cela s'ajoute les autres points de la grille de cet audit que nous conseillons de prendre également en compte.

