



**Audit qualité restauration
Restaurant Thales DMS BREST
Réalisé le 4 septembre 2025**



SOMMAIRE

- 1. Préambule et contexte**
- 2. Point sur la grille d'audit**
- 3. Point sur les prix de vente**
- 4. Analyse de l'offre.**
- 5. Photos commentées**
- 6. 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 jeudi 4 septembre un audit qualité sur le restaurant du site Thales à BREST. C'est le troisième audit réalisé depuis le début de l'année.

La fréquentation attendue selon l'équipe est de 1100 repas. Elle sera finalement de 1079 repas soit conforme aux prévisions.

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 de certaines prestations. Nous analysons le rapport entre les prix et poids du contrat pour les prestations du jour. Voici le détail de nos observations :

Plats	Contrat			Constat			Evolution
	Poids kg	Prix TTC	Prix/kg	Poids kg	Prix TTC	Prix/kg	
Salade madras	0,130	0,54 €	4,15 €	0,084	0,71 €	8,45 €	203%
Jambon blanc	0,050	0,80 €	16,00 €	0,080	1,63 €	20,38 €	127%
Paté de campagne	0,050	0,54 €	10,80 €	0,060	0,74 €	12,33 €	114%
Crépinette volaille	0,140	2,28 €	16,29 €	0,200	4,56 €	22,80 €	140%
Sauté de poulet	0,160	3,62 €	22,63 €	0,160	4,53 €	28,31 €	125%
Pavé bœuf	0,140	4,42 €	31,57 €	0,154	5,04 €	32,73 €	104%
Suprême de poulet	0,180	3,68 €	20,44 €	0,180	3,88 €	21,56 €	105%
Saumon	0,160	5,02 €	31,38 €	0,164	5,03 €	30,67 €	98%
Cake	0,150	1,07 €	7,13 €	0,098	1,07 €	10,92 €	153%
Flan pâtissier	0,150	1,07 €	7,13 €	0,148	1,32 €	8,92 €	125%
Panacotta	0,120	1,47 €	12,25 €	0,120	1,47 €	12,25 €	100%

Nous relevons principalement des écarts dans les poids des portions servies. Ces grammages sont en-dessous des poids nets par assiette prévus au contrat.

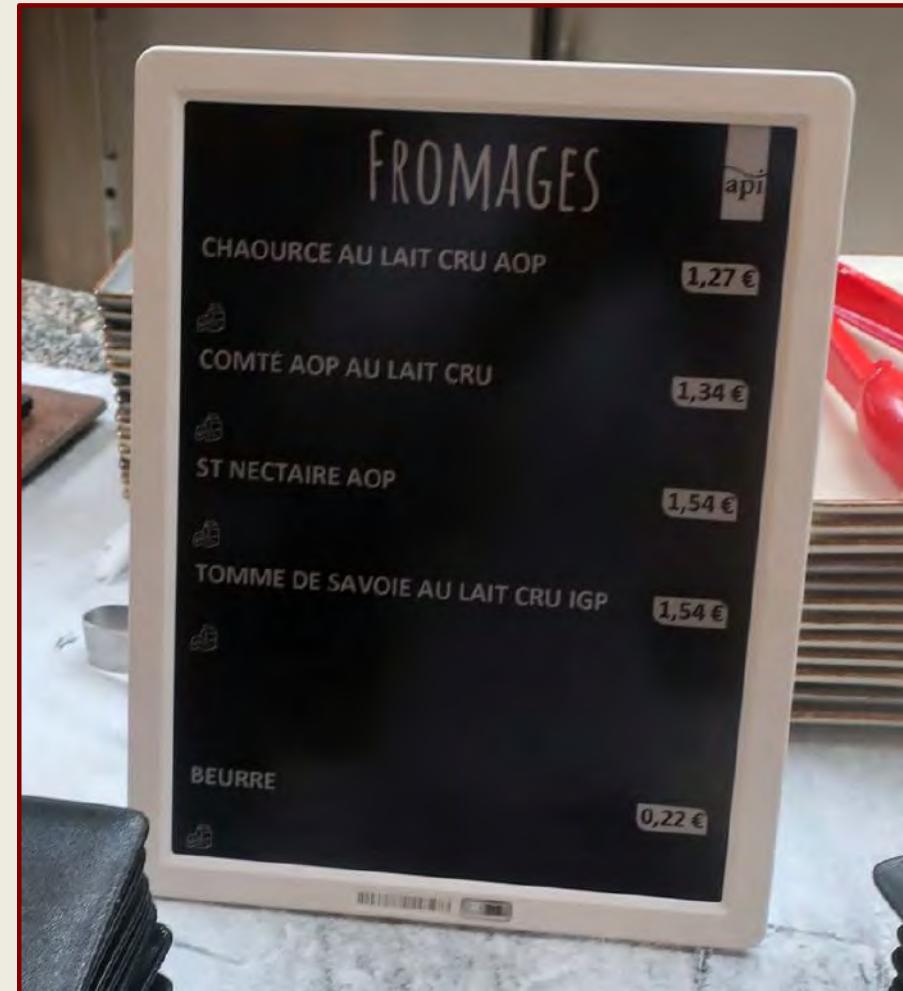
Il convient soit d'ajuster le prix soit de respecter le poids.

L'offre des fromages du jour est de qualité mais très chère. Il n'y a pas de fromages en dessous de 1,27 €.

Il faut proposer des fromages dont les prix seraient inférieurs.

Le tableau ci-dessous met en évidence des coefficients bien trop importants entre les prix de revient et les prix de vente.

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



Fromages	Poids kg	P Achat/KG ht	Prix de revient HT	Portion TTC	Prix de vente TTC	Evolution
Tome de savoie IGP	0,045	14,15 €	0,64 €	0,70 €	1,54 €	220%
Comté AOP	0,045	15,52 €	0,70 €	0,77 €	1,34 €	174%
Chaource AOP	0,045	14,20 €	0,64 €	0,70 €	1,27 €	181%

Nous observons un décalage entre le contrat et l'offre réellement proposée.

En effet, le contrat prévoit pour le salad'bar 3 contenants plus 1 assiette.

Or, l'offre ne propose que 2 contenants.

Les prix des contenants ne sont pas cohérents, il convient de clarifier la situation.



					Prix ht 2025	Prix TTC 2025
Salad'bar 1 (contenance mini du contenant)	100 g	10	44,20	48,62	0,61	0,67
Salad'bar 2 (contenance mini du contenant)	200 g	15	66,30	72,93	0,91	1,00
Salad'bar 3 (contenance mini du contenant)	300 g	21	92,82	102,10	1,28	1,41
Assiette 19 cm	400 g	29	128,18	141,00	1,77	1,94

Concernant les plats garnis, l'observation du journal de caisse du self montre qu'il y a deux prix de vente du canard. Une partie des convives a payé 4,82 € et une autre 4,29 € pour respectivement 58 et 81 portions. Le prix affiché est de 4,29€ pour le filet de canard.

L'observation du journal de caisse des plateaux passés à la caisse scan est similaire.

En tout, le cumul des journaux de caisse met en évidence 120 portions facturées plus cher sur les 222 portions vendues.

Famille : (02) - PLATS									
(02067) - BAVETTE D'ALOYAU	A	3	5,59	0,3%	0,3%	2	10,16	1,02	11,18
(02197) - PAVÉ BOEUF	A	3	5,04	6,3%	4,7%	42	192,44	19,24	211,68
(02264) - STEACK VEGETARIEN	A	3	3,69	0,3%	0,2%	2	6,71	0,67	7,38
(02275) - CUISSE DE POULET BBC	A	3	3,35	0,2%	0,1%	1	3,05	0,30	3,35
(02280) - STEAK HACHE BOUCHERE	A	3	4,15	3,2%	1,9%	21	79,23	7,92	87,15
(02343) - FILET DE SAUMON	A	3	5,03	21,8%	16,2%	145	663,05	66,30	729,35
(02428) - TAJINE DE POULET	A	3	4,53	22,3%	14,9%	148	609,49	60,95	670,44
(02477) - FOCACCIA JAMBON CRU PESTO	A	3	3,58	1,4%	0,7%	9	29,29	2,93	32,22
(02481) - SUPRÈME DE POULET	A	3	3,88	5,1%	2,9%	34	119,93	11,99	131,92
(02586) - CUISSE DE CANARD CONFITE	A	3	4,82	8,7%	6,2%	58	254,15	25,41	279,56
(02634) - FILET DE CANARD	A	3	4,29	12,5%	7,9%	83	323,70	32,37	356,07
(02635) - TOMATES GRATINEES	A	3	3,15	12,2%	5,7%	81	231,95	23,20	255,15
(02644) - CREPINETTE DE DINDE X2	A	3	4,56	3,5%	2,3%	23	95,35	9,53	104,88
Total PLATS	A	3		97,7%	63,9%	649	2 618,48	261,85	2 880,33

4. Analyse de l'offre.

➤ Analyse de l'offre : Ouverture de la gamme proposée

L'ouverture de la gamme pour chaque famille (entrées, plats et desserts) doit comporter une offre de prix médiane qui représente en volume la somme des offres des prix forts et des prix bas.

Nous observons ci-dessous les entrées du jour hors offre salade bar.

L'offre n'est pas équilibrée. Il est en effet proposé trois petits prix, 1 prix moyen et 1 prix fort. Les prix médians sont sous représentés.

Le prix moyen des hors-d'œuvre de la grille contractuelle est de 0,85 € TTC. L'offre du jour est, quant à elle, de 1,10 €. C'est donc trop cher.

Le rapport qualité/prix est au dessus de la cible.

Entrées du jour							TTC	TTC	Nb articles
Proposition du jour		PV ttc	QT	CA	Mini	0,71 €	Zone basse	0,71 €	1,13 €
HO	1	0,71 €	30	21,30 €	Maxi	2,01 €	Zone médiane	1,14 €	1,57 €
	2	0,74 €	84	62,16 €	Ecart	0,43 €	Zone haute	1,58 €	2,01 €
	3	0,77 €	15	11,55 €					
	4	1,27 €	5	6,35 €		Cible : Nb Médian = Nb bas + Nb haut			Non conforme
	5	2,01 €	55	110,55 €	Prix moyen demandé		1,12 €		
					Prix moyen offert		1,10 €		
					Rapport		1,02	cible	0,9 à 1
			189	211,91 €					
		1,10 €		1,12 €					

Selon la même méthode, nous observons ci-dessous les plats (hors grillades constantes).

La répartition est non conforme, les prix médians ne sont pas assez présents. Ainsi, la progression des prix dans l'offre du jour n'est pas satisfaisante.

Le rapport qualité/prix est au dessus de l'objectif.

Plats du jour								TTC	TTC	Nb articles
Proposition du jour		PV ttc	QT	CA	Mini	3,15 €	Zone basse	3,15 €	3,77 €	2
Plats	1	3,15 €	132	415,80 €	Maxi	5,04 €	Zone médiane	3,78 €	4,40 €	1
	2	3,58 €	22	78,76 €	Ecart	0,63 €	Zone haute	4,41 €	5,04 €	4
	3	4,29 €	222	952,38 €		Cible : Nb Médian = Nb bas + Nb haut			Non conforme	
	4	4,53 €	259	1 173,27 €						
	5	4,56 €	34	155,04 €	Prix moyen demandé		4,41 €			
	6	5,03 €	222	1 116,66 €	Prix moyen offert		4,31 €			
	7	5,04 €	66	332,64 €	Rapport		1,02	cible	0,9 à 1	
			957	4 224,55 €						
		4,31 €		4,41 €						

Selon la même méthode, voici ci-dessous la même analyse pour les desserts.

Même remarque que les plats chauds, l'offre médiane n'est pas assez importante et l'offre prix fort trop importante.

Le rapport qualité/prix est dans la cible.

Desserts du jour								TTC	TTC	Nb articles
Proposition du jour		PV ttc	QT	CA	Mini	0,60 €	Zone basse	0,60 €	0,88 €	1
Desserts	1	0,60 €	71	42,60 €	Maxi	1,47 €	Zone médiane	0,89 €	1,17 €	1
	2	1,07 €	40	42,80 €	Ecart	0,29 €	Zone haute	1,18 €	1,47 €	4
	3	1,21 €	130	157,30 €		Cible : Nb Médian = Nb bas + Nb haut				Non conforme
	4	1,27 €	29	36,83 €	Prix moyen demandé		1,16 €			
	5	1,32 €	145	191,40 €						
	6	1,47 €	28	41,16 €	Prix moyen offert		1,16 €			
					Rapport		1,00	cible	0,9 à 1	
			443	512,09 €						
		1,16 €		1,16 €						

En synthèse, il faut revoir la gradation des prix de vente pour chaque famille.

5. Photos commentées.



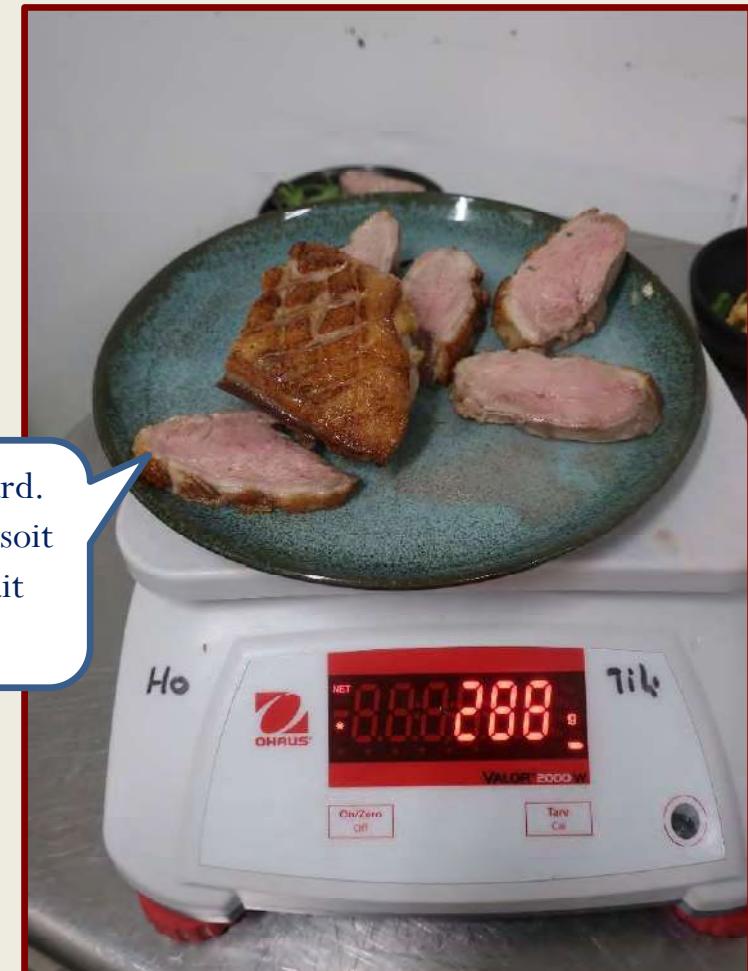
Une grosse rénovation a été réalisée
sur le poste grillade et friteuse.
On est proche du niveau d'exigence
normal.





Le plat végétarien est original et gourmand au premier abord.

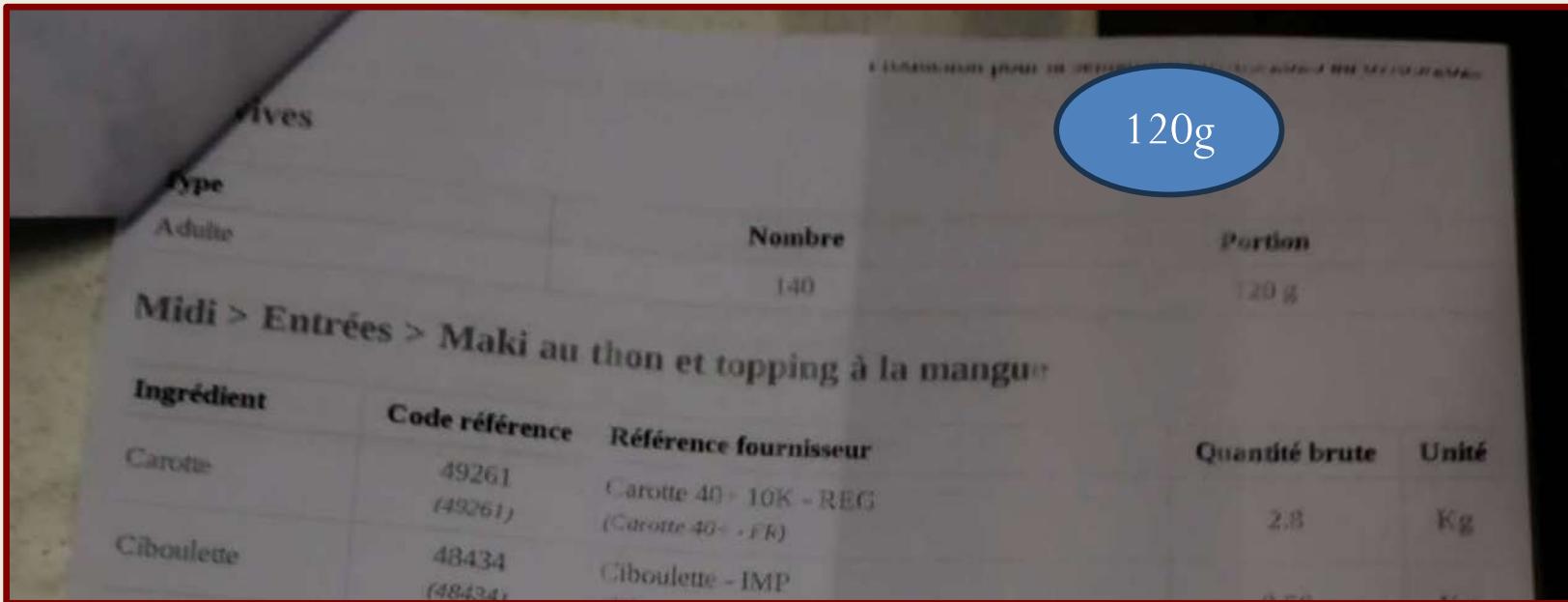
Mais malheureusement, la dégustation est un peu décevante, le plat manque de relief.



Très belle cuisson du filet de canard.
Cette assiette contient 2 portions soit
144g par assiette. C'est tout à fait
conforme.



Sont présents dès le matin de nombreux restes de plats chauds de la veille.
C'est non satisfaisant.



La fiche technique du Maki au thon et topping à la mangue indique les suivantes informations :

Type	Nombre	portion
Adulte	140	120 g

Détails des ingrédients :

Ingrediént	Code référence	Référence fournisseur	Quantité brute	Unité
Carotte	49261 (49261)	Carotte 40+ 10K - REG (Carotte 40+ - FR)	2.8	Kg
Ciboulette	48434 (48434)	Ciboulette - IMP		

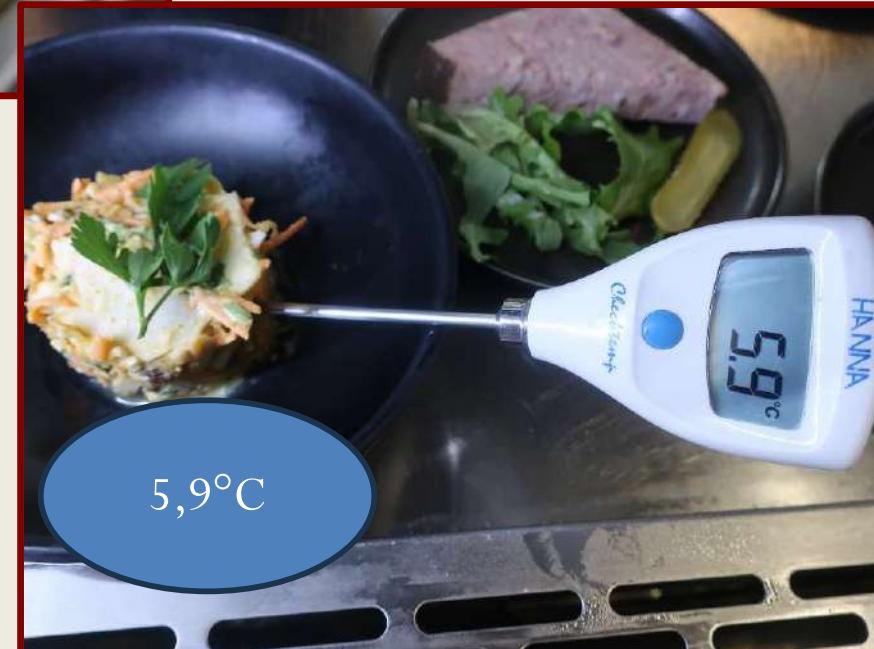
Le poids indiqué pour une portion est de 120g.



La fiche technique du Maki précise 120g par portion. Or, la pesée sera observée à 49 g.
Il en est de même pour la salade Madras : la fiche technique indique que le poids d'une portion doit être de 120g, or la pesée donne 84g. C'est donc très insuffisant.



Le suivi des températures de service est conforme sauf pour le flan pâtissier du jour qui dépasse les +10°C.





A 12h40 les vitrines sont soit vides soit presque vides.
Le flan pâtissier du jour est en rupture et il reste qu'un peu de cake du jour.



Les panières de la
caisse scan sont vides à
13h



L'entretien des outils manque de rigueur.

Il faut aussi veiller à la présence de lingettes désinfectantes en légumerie. Il n'y en a pas ce jour





Autre exemple de nettoyage insuffisant.
La marque réalisée par l'auditeur met
en évidence un écart important.



Il y a des traces sur les carafes.

Le cahier de remarques n'est pas suivi. 20 remarques des convives sont sans réponse.

La dernière réponse remonte au 26 août.

DATE	OBSERVATIONS
23/08/2023	A quand la fontaine à vin rouge ?
	REPONSE
	Bonjour, serait-il possible d'avoir quelques pommes de terre en accompagnement ? Merci.
	REPONSE
	Bonjour, super bon le plat de choucroute avec du jambon et du foie gras !
	REPONSE
	Bonjour, super bon le colombo avec coriandre ☺
	REPONSE
	Bonjour, je fais un petit sondage car je n'en sais rien. Merci pour tous ces bons repas, pour m'avoir redonné le goût à la nourriture. Bonne semaine et bonne continuation ☺
	REPONSE
29/08/2023	l'entrée d'aubergine est trop trop bonne et relevée sans modération !! Merci
	REPONSE
29/08/2023	Fontaines à eau trop lentes !!!
	REPONSE
29/08/2023	Trop bonnes la soupe chèvre, la farce ! +1
	REPONSE
29/08/2023	MERCI d'avoir généralisé le steak haché tous les jours ☺ En plus ils sont vraiment bons ! ☺
	REPONSE
29/08/2023	Rillettes, cornichons, patates frites qui étaient les cornichons et les patates frites ?
	REPONSE

6. Synthèse générale

Avec un taux de performance de 80%, 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 :

- La qualité des approvisionnements qui est presque dans l'objectif ;
- Les portions de pâtisseries sont mieux adaptées ;
- L'entretien de la grillade et de la friteuse.

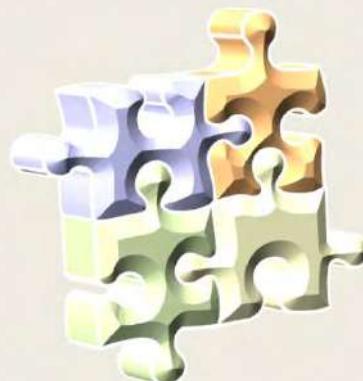


Les principaux points de progrès identifiés lors de cet audit sont les suivants :

- L'adaptation des ressources en personnel pour le service des plats chauds jusqu'à la fin du « rush » ;
- Le respect des poids et prix du contrat, ainsi que l'application des fiches techniques ;
- La conformité des prix facturés aux convives ;
- Les gammes de prix de l'offre pour satisfaire tous les convives ;
- Le respect des engagements pour les approvisionnements en Bio ;
- Le respect des engagements qualitatifs pour le menu malin ;
- La gestion des quantités produites afin d'éviter de représenter des plats ;
- La maîtrise du PMS pour l'entretien des outils de production.

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

Le prestataire se doit de remplir la grille d'audit avec les actions et les délais qu'il souhaite mettre en place en réponses aux remarques réalisées.





**Conseil en restauration
38110 LA TOUR DU PIN France
Tél. : 04.74.33.36.85
Télécopie : 09 72 36 43 08**

www.questionsdebonsens.fr
l.pons@questionsdebonsens.fr
b.dubois@questionsdebonsens.fr

**Membre fondateur de
Restaurants Sans Frontières
www.restaurants-sans-frontieres.org**