Comité social et économique
THALES • DMS • BREST

Audit qualité restauration
Restaurant Thales DMS BREST
Réalisé le 8 septembre 2026

QUESTIONS DE BON SENS

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 mardi 8 septembre 2026 un audit qualité sur le restaurant du site Thales à BREST.

La fréquentation attendue selon l'équipe est de 1050 à 1100 repas. Elle sera finalement de 1153 repas soit un peu au dessus des prévisions.

Le chef de production est en poste depuis le mois de juin 2026.
Le chef de cuisine est en congé. Les autres membres de l'équipe d'encadrement sont présents 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.

Même remarque que lors de nos précédents audits, le petit prix n'est pas disponible sur le salad'bar.
Il est pourtant prévu au contrat.



					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

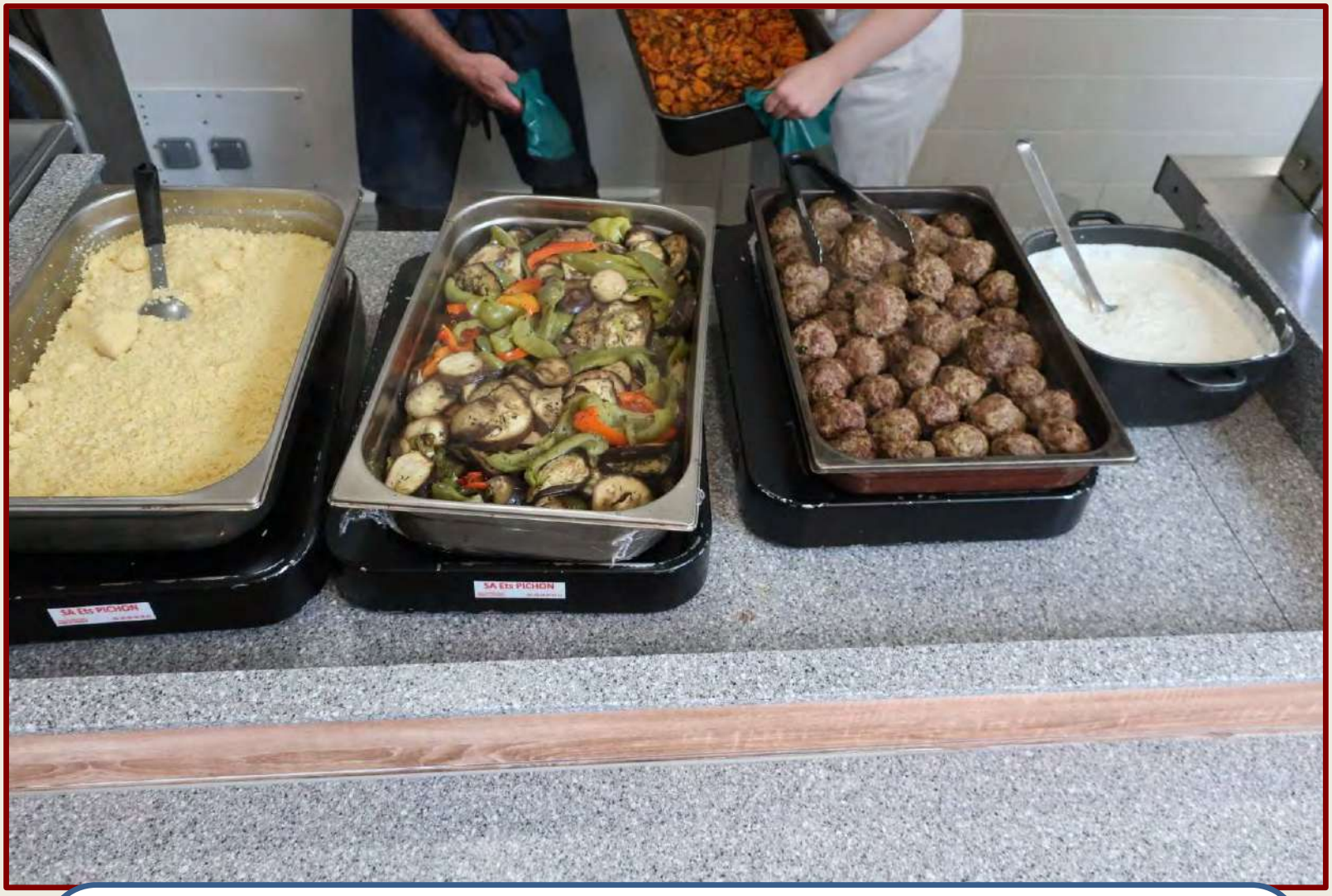
5. Photos commentées.



Les propositions de desserts sont très gourmandes :
Crème brûlée
Tarte citron meringuée déstructurée
Fondant chocolat.



Le libre service est lui aussi attractif.



Le service du Kefté demande 4 manipulations pour une assiette : la semoule, les légumes, les 2 boulettes et la sauce.
C'est le plat phare du jour, il en sera servi 300 assiettes.
Or, une seule personne est affectée à ce stand, c'est trop peu.
Cela a pour conséquence des files d'attente pouvant atteindre régulièrement plus de 30 personnes.



Le deuxième plat phare du jour est le sauté de porc avec des pommes de terre. Ce stand demande 2 manipulations pour servir le sauté et les pommes de terre. Or, deux personnes sont régulièrement en charge du service.
Ce constat, dans la continuité de la diapositive précédente, nous amène à suggérer toutes réflexions préalables au service devant permettre d'améliorer la fluidité. Il s'agit notamment :

- D'intégrer la charge de service pour le déploiement des équipes de service ;
- D'adapter les contenants de service au type de plat proposé. Dans le cas présente, le sauté de porc ci-dessus proposé au stand « cocotte » est adapté pour un service anticipé. Il est tout à fait possible de dresser ce type de plats un peu en avance.



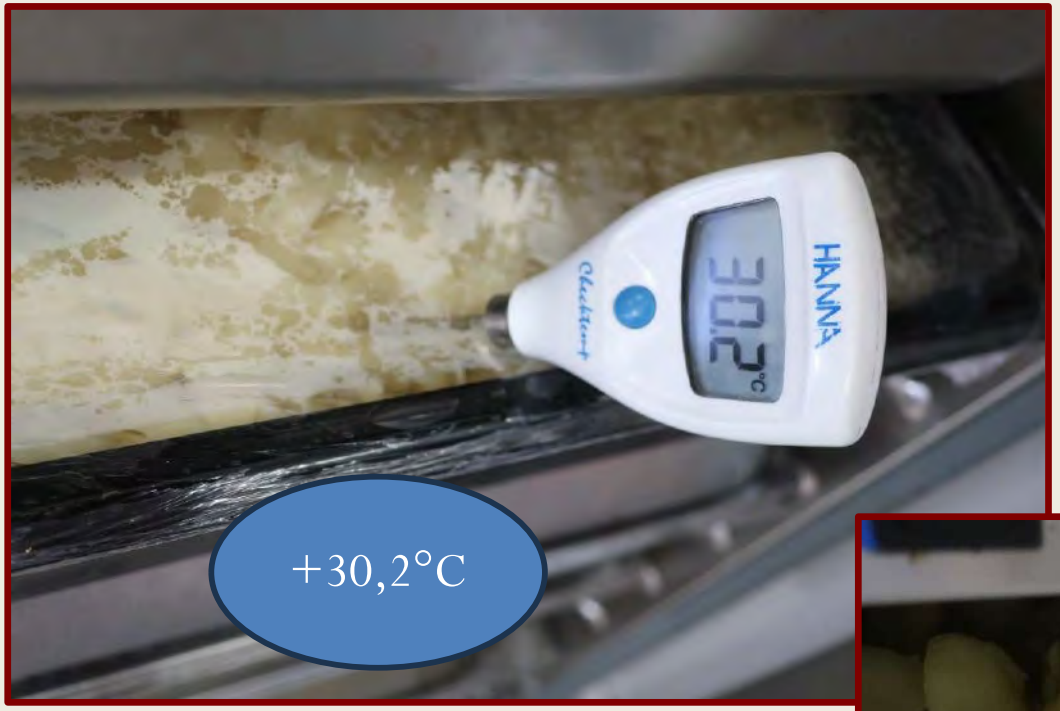
Le chili sin carné est plus proche d'une garniture que d'un plat végétarien.
Or, les plats végétariens doivent garantir un apport en protéine végétale. Le plat proposé ne semble pas garantir l'apport nécessaire. Il convient de fournir une garantie de cet apport lors des audits.
Par ailleurs, le prix de vente est de 3,52 € pour une portion (200g selon la fiche technique). Or, une assiette de légumes de 200g est prévue au contrat au prix de 1,21 €.
Nous observons aussi sur les journaux de caisse des grandes assiettes de légumes vendues 3,92 € prix hors contrat.
Tout cela manque de cohérence.



Les merguez manquent de coloration.
Elles sont cuites à 9h50.
C'est un peu trop tôt.



La cuisson tôt le matin explique peut-être la non-conformité de la température à 10h52.
Rappel la température des plats chauds doit être au-dessus des +63°C.



Il y a d'autres écarts en matière de température des plats.



Rappel de l'audit du mois d'avril : nous constations un problème de cuisson et de grammage pour l'escalope de poulet.





La dégustation de l'escalope de poulet n'est pas satisfaisante, la viande est sèche. De plus la surcuisson a générée une freinte importante, le poids passe de 150g à 103g.

L'escalope de poulet contrôlée ce jour met en évidence une situation identique voire dégradée.



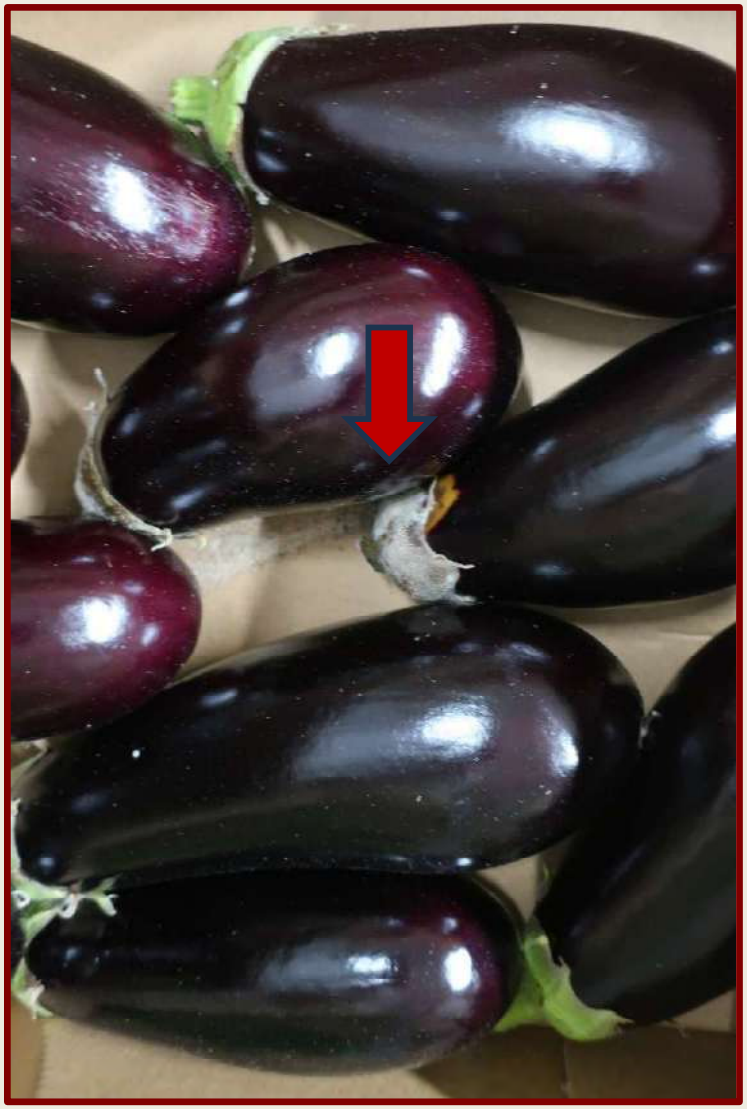


Le poisson est sans protection ni traçabilité dans le congélateur. Ce n'est pas conforme aux bonnes pratiques.

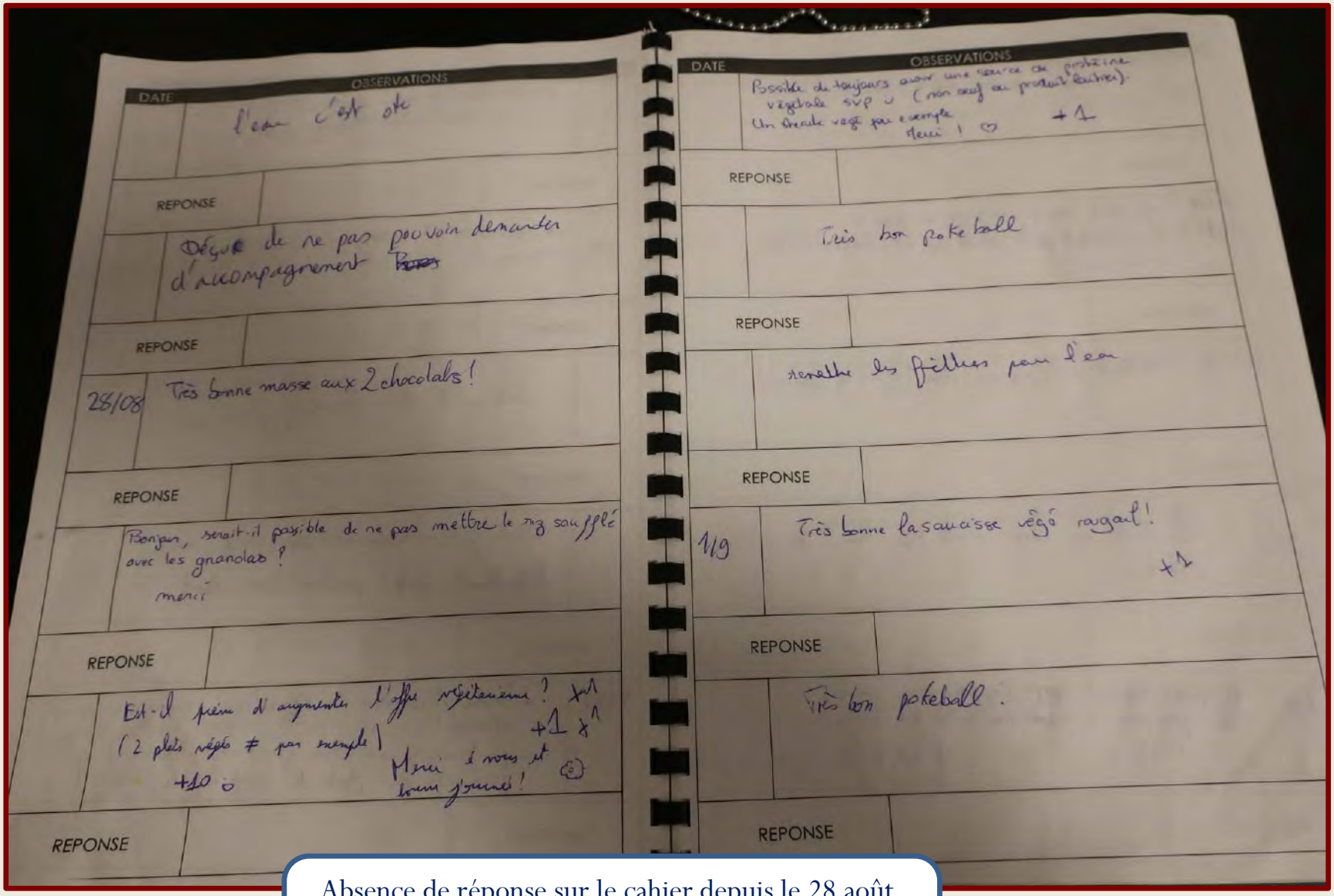


Le stockage au sol est lui aussi interdit.





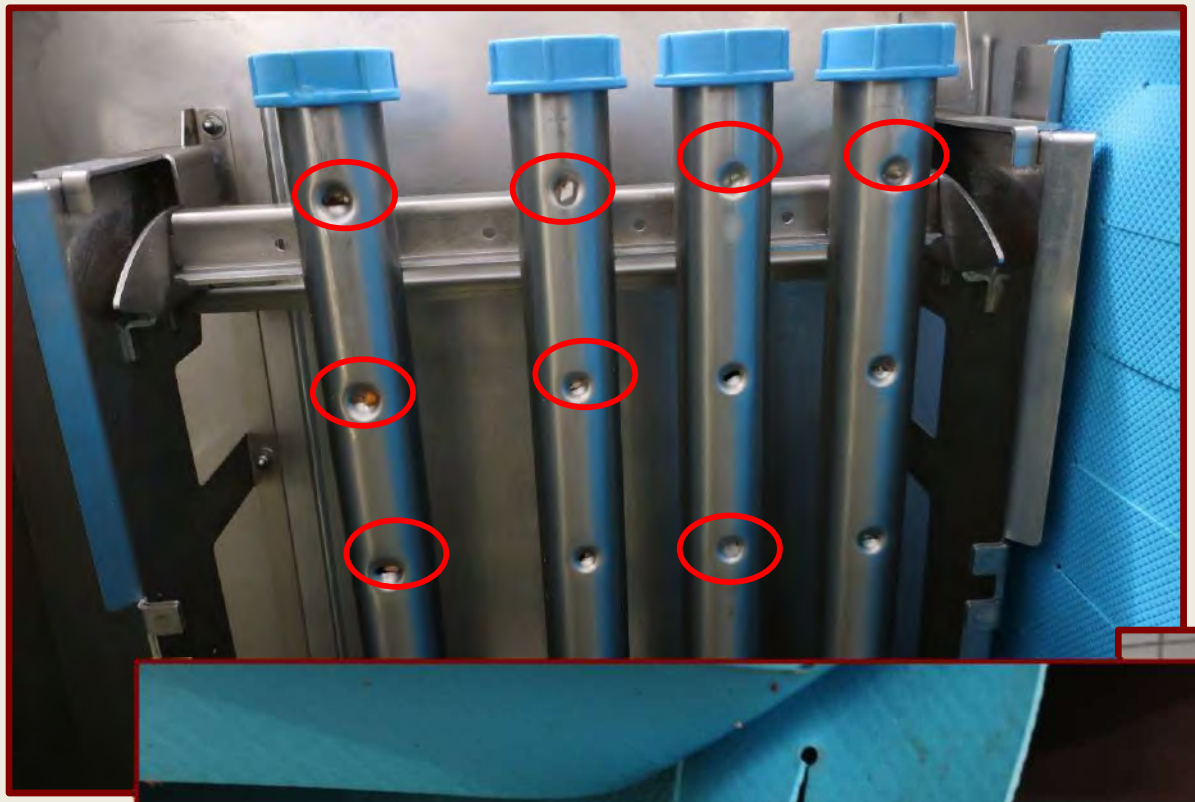
Les aubergines ne sont pas stockées au frais et commencent à flétrir.



Absence de réponse sur le cahier depuis le 28 août.



Les couteaux sont rangés mais sont sales.



Le nettoyage de la machine à laver est insuffisant.
Le matin, nous trouvons de nombreux injecteurs bouchés et les rideaux sont sales.





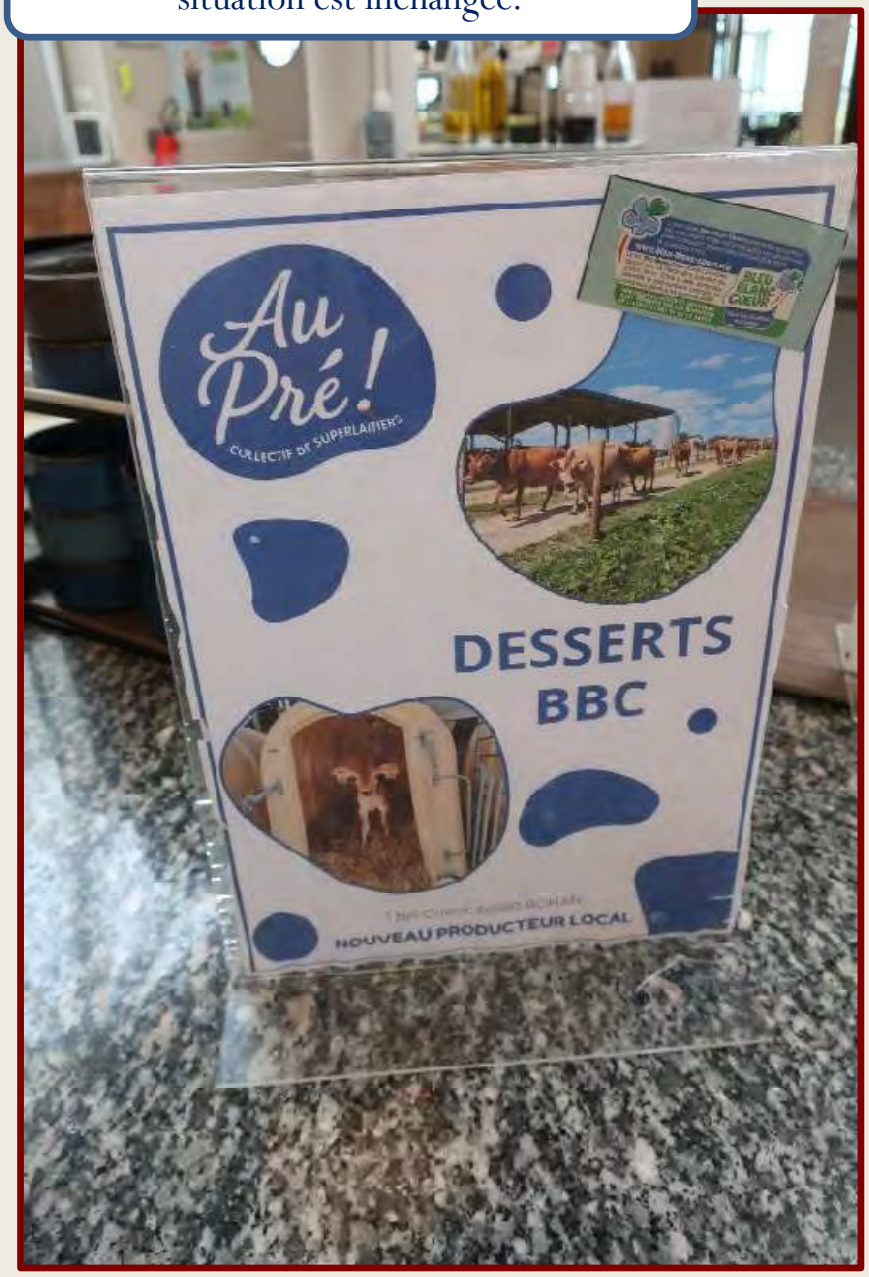


Plusieurs tables présentent des traces.



A 7h48 la vitrine est prête à fonctionner,
Elle est à la température de consigne de+ 4°C.
Afin de limiter la consommation énergétique, il convient de mettre en place un plan d'allumage des outils.

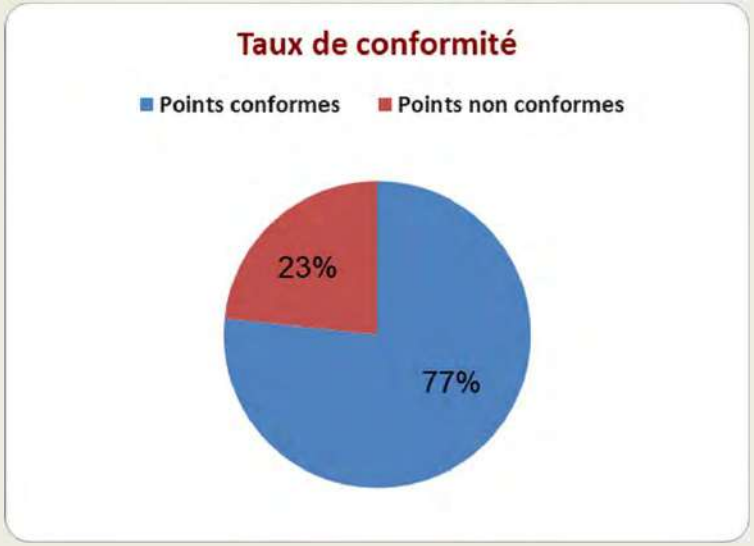
Rappel de l'audit du mois d'avril, la situation est inchangée.



Une affiche mettant en avant les produits BBC (label non officiel) est présente sur le buffet. Nous ne trouvons aucun produit BBC dans la traçabilité du jour.

6. Synthèse générale

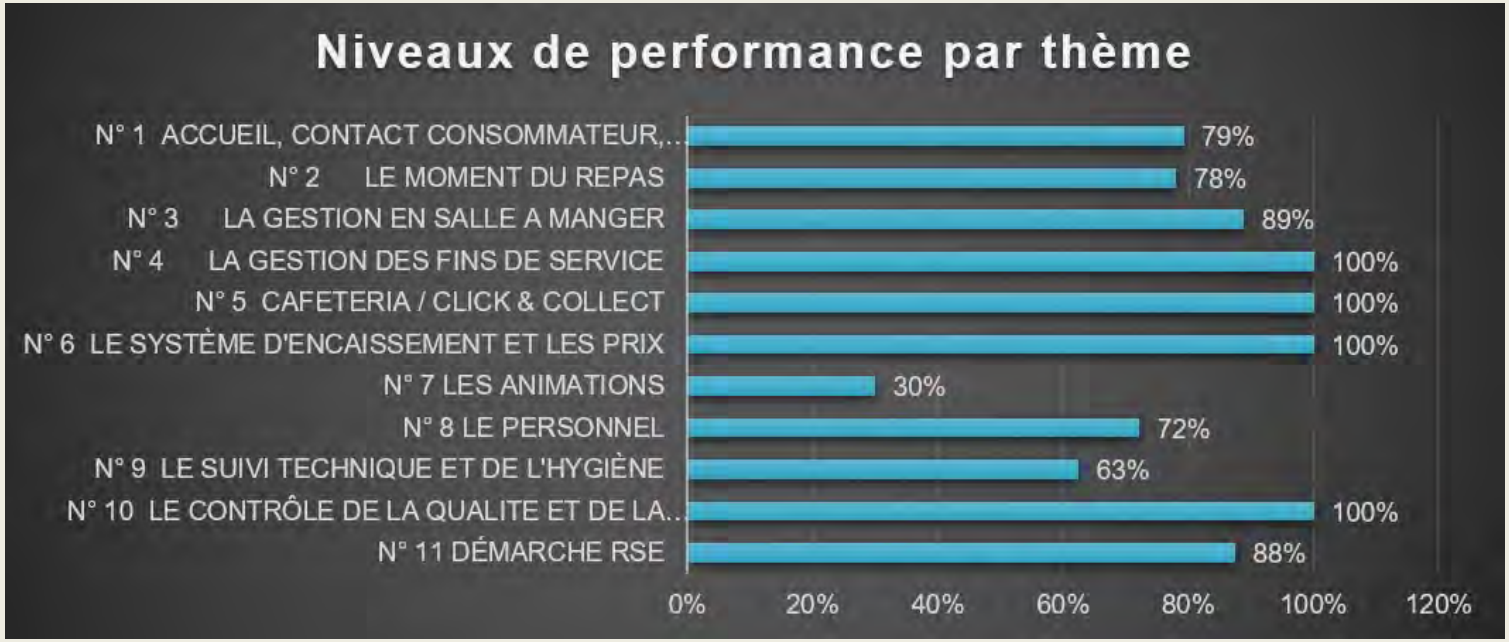
Avec un taux de performance de 77%, le résultat de cet audit est bon. Il est très légèrement en hausse par rapport au dernier audit (75%).



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

≥ 90% =>	Excellent
81%< Taux ≤ 89% =>	Très bon
75%< Taux ≤ 80% =>	Bon
71%< Taux ≤ 74%=>	Moyen
Taux < 70%=>	Faible

On note de très bons niveaux de performance sur de nombreux thèmes :



Les principaux points de progrès déjà identifiés lors du dernier audit et toujours d'actualité sont :

- Se conformer au contrat pour l'origine des produits et des labels Egalim ;
- Améliorer la maîtrise des températures des prestations chaudes ;
- Limiter le temps d'attente lors du débarrassage des plateaux par les convives ;
- Maitriser la gestion des quantités produites afin d'éviter de représenter des prestations produites la veille.

Suite à cet audit viennent s'ajouter les points de progrès suivants :

- Améliorer le suivi des nettoyages des outils ;
- Garantir le nombre de variété des entrées et de dessert du jour prévu au contrat ;
- Optimiser le service afin de limiter les temps d'attente aux différents stands des plats chauds ;
- Respecter le contrat en matière de prix de vente (améliorer la cohérence entre les prix des différentes prestations).

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.



QUESTIONS DE BON SENS

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