

COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS DEPARTEMENTAUX

Réunion du 7 mai 2019

Fonction	Nom	Présent(e)	Excusé(e)
Président	Etienne BURGER	X	
Titulaires	Rémi BERTRAND		X
	Marcel BAUER		X
	Jean-Philippe MAURER		X
	Frédérique MOZZICONACCI		X
	Etienne WOLF	X	
Suppléants	Thierry CARBIENER	X	
	Paul HEINTZ	X	
	Denis SCHULTZ		X
	Nathalie ERNST		X
	Suzanne KEMPF	X	
Organismes	Alsace Nature (M. Jean-Claude CLAVERIE)		X
	Chambre de consommation d'Alsace (Vincent DORFNER),	X	
	Fédération des centres sociaux et socioculturels (M. Michel BAUER)	X	
	Fédération départementale des maisons des jeunes et de la culture (M. Piero CALVISI)	X	
	Union départementale des associations familiales du Bas-Rhin (Mme Rosalie DULCK)		X
Administration	Marie COLLET	X	
	Isabelle BURCKEL	X	

Introduction :

Le quorum étant atteint, la séance est ouverte à 10h10 par M. Etienne BURGER, vice-président du Conseil Départemental, président de la Commission Consultative des Services Publics Départementaux (CCSPD), en qualité de représentant du Président du Conseil Départemental.

Il salue les représentants des associations ainsi que les conseillers départementaux présents.

Il rappelle les points inscrits à l'ordre du jour :

1. Approbation du compte rendu de la réunion du 6 novembre 2018
2. Examen d'un rapport d'activités 2018 : Délégation de Service Public relative à l'exploitation du restaurant administratif de l'Hôtel du Département

POINTS EXAMINES

1	<p>Approbation et adoption du compte-rendu de la CCSPD du 6 novembre 2018</p> <p>Aucune remarque n'est formulée sur le contenu du compte-rendu.</p> <p><i>Le compte-rendu de la Commission Consultative des services publics départementaux du 6 novembre 2018 est approuvé à l'unanimité.</i></p>
2	<p>Examen du rapport d'activités 2018 : Délégation de Service Public relative à l'exploitation du restaurant administratif de l'Hôtel du Département</p> <p><i>Présentation par Mme Marie COLLET, adjointe au directeur de la Direction des Moyens Généraux</i></p> <p>Rappel : Le contrat concernant le restaurant de l'Hôtel du Département a été passé en avril 2016, pour une durée de 4 ans, soit du 1er juin 2016 jusqu'au 31 mai 2020.</p> <p>Eléments saillants : L'année 2018 a été une année compliquée. Beaucoup de changements et d'absences pour raisons de santé dans l'équipe, obligeant à recourir à du personnel intérimaire ce qui a représenté des coûts supplémentaires importants pour le délégataire. En outre, la gestion des commandes n'a pas été optimisée, les personnels n'étant pas formés aux habitudes des usagers. Ce qui a eu un impact financier important sur le bilan économique.</p> <p>❑ <u>Fréquentation</u></p> <p>Toujours un public captif, des chiffres relativement stables par rapport à l'année précédente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 85 550 repas servis, soit une moyenne de 350 repas /jour. <p>Quelques variations liées à des déménagements de personnels des administrations extérieures qui ne déjeunent plus au restaurant administratif, ou des augmentations en lien avec l'accueil des groupes extérieurs en formation dispensées par l'ATIP.</p> <p>La mise en place du télétravail en 2018 a eu un impact assez faible, s'agissant d'une phase d'expérimentation. L'évolution va être suivie de près, le télétravail s'étant développé cette année.</p> <p>D'après le service restauration de la CARSAT Rue du Verdon, la mise en place du télétravail a généré 10% de baisse de fréquentation (environ 70 repas par jour).</p>

Les réunions liées au rapprochement des Départements Haut-Rhin/Bas-Rhin vont permettre d'accueillir des convives supplémentaires et le cas échéant d'autres administrations intéressées pourront être accueillies par voie de convention si cela était nécessaire pour rester dans la tranche de référence.

❑ **Alimentation**

Concernant la typologie des repas, la même répartition que l'an dernier :

- 1/3 des convives prennent une entrée
- 91,5 % des convives prennent un plat de résistance
- 85% prennent un fromage ou dessert.

Une légère baisse du taux de prise de desserts et des entrées est constatée, cette évolution étant conforme à ce qui est observé dans les différents restaurants administratifs et aux évolutions globales de la société et des modes de vies : temps plus réduit pour la prise de repas (activités sportives), et budget des ménages.

Le prix moyen des plateaux (montant de la denrée hors part fixe exploitant et CD 67) en 2018 est de 4,49 € TTC. Ce prix reste stable par rapport aux exercices antérieurs.

On remarque une augmentation du nombre de ventes à emporter : 8404 ventes, soit environ 35 personnes par jour.

La prise de repas Bio reste marginale.

Le cahier des charges prévoit une obligation de proposer 20% de produits bio aux usagers. Le prochain marché qui sera passé, évoluera pour répondre à la forte demande de plats végétariens.

- P. Calvisi souhaite savoir s'il y a une demande de menu végétalien.
M. Collet répond qu'il n'y en a pas vraiment.
- V. Dorfner demande s'il y a une alternative « fruits » pour limiter la consommation de sucre.
M. Collet explique que le restaurant propose un bar à fruits (salades de fruits) et des fruits nature. Idem pour la vente à emporter.

Approvisionnement :

Le cahier des charges prévoit un engagement de réaliser des approvisionnements d'au moins 50% de produits locaux et notamment alsaciens.

En 2018, la part des approvisionnements locaux a représenté 59,5%.

Le partenariat avec les producteurs leur permet également de venir sur place pour présenter et vendre leurs produits.

❑ **Prise en compte des déchets**

Il est constaté une légère amélioration au niveau des bio-déchets, le reste est relativement stable.

En février 2018, une semaine de pesées des déchets a été organisée.

La moyenne de déchets par jour en kilogramme est de 56,58 kg. Ceci représente 87 repas gaspillés.

Des axes d'amélioration possibles :

- Sensibilisation des usagers au gaspillage
- Système SIRH permettant d'avoir un prévisionnel des congés des agents qui permettrait de mieux évaluer le nombre de repas cible.

❑ Enquête annuelle de satisfaction :

Le taux de satisfaction globale à l'Hôtel du Département selon l'enquête annuelle réalisée en mai 2018 était de 69%, en baisse de 28 points par rapport à la précédente enquête.

Les points de vigilance

- La propreté des couverts : principale cause de la baisse globale de la satisfaction – Depuis, un nouveau lave-vaisselle et le nouveau lave verre sont ont été installés, la vaisselle a été intégralement changée.
- La rapidité du service : le prestataire a rencontré des problèmes d'effectifs au niveau de l'équipe (appel à du personnel intérimaire, difficultés managériales). Le manque de stabilité a occasionné une baisse de qualité de l'organisation. Depuis le 1er août, de nouveaux recrutements ont permis d'améliorer la situation, même si la configuration des locaux limite la possibilité d'améliorer encore la fluidité.
- La température des plats : problème de rapidité du service, problème de configuration des locaux et équipements de maintien en température vétustes.

La qualité des mets reste satisfaisante.

Les changements dans l'équipe et les nouveaux investissements de la collectivité ont apporté une amélioration qui devrait être perceptible dans la prochaine enquête prévue fin mai 2019.

- S. Kempf fait remarquer que la nouvelle vaisselle est vraiment très bien, visuellement très agréable.

M. Collet évoque les études pour les travaux annuels mises en stand-by pour l'instant. En effet, dans le cadre de la fusion des départements 67 et 68, des questions se posent sur le devenir du bâtiment (quels services ? quels effectifs ?) et le calibrage du restaurant administratif. La prise de décision a donc été repoussée.

❑ Sécurité alimentaire / Analyses alimentaires

Les analyses sont confiées à un laboratoire indépendant Agrobio, en plus du laboratoire départemental.

28 analyses ont été réalisées en 2018. Aucun problème n'a été soulevé, l'ensemble des analyses sont satisfaisantes.

Un audit des locaux et de fonctionnement a été effectué le 3 mai 2018. Quelques non-conformités décelées et prises en compte.

❑ Animations

Des animations ont eu lieu tout au long de l'année, liées aux fêtes calendaires traditionnelles (Epiphanie, nouvel an chinois, Saint Valentin, etc...) ou liées à l'actualité (coupe du monde de football, venue du chef Olivier Nasti, etc...).

Egalement des actions partenariales : actions de solidarité (Action contre la faim, Caritas), ventes de chocolats (Lutte contre la myopathie).

❑ Equipe

Au total, 11 personnes à l'hôtel du Département (8 temps plein, 3 temps partiels) :

Des mouvements de personnes, 4 nouvelles personnes dont Jérémy Werst, chef gérant arrivé le 1^{er} août 2018.

Arrivée de Thomas Koehren depuis le 17 septembre 2018, pour la cuisine du Protocole : souhait de montée en gamme, d'avoir un cuisinier dédié. C'est un marché spécifique.

Formations :

8 personnes ont suivi une formation sur les bonnes pratiques en matière d'hygiène. Les cuisiniers ont suivi des sessions sur la préparation et la cuisson du poisson.

❑ Gestion

A l'issue de l'exercice 2018, le résultat d'exploitation s'est avéré déficitaire : - 61 355 euros (sur un CA de 653 227 €), lié à la gestion non optimisée des ressources humaines (difficultés managériales, absentéisme, personnels intérimaires) et de la denrée (méconnaissance du site et de la fréquentation).

Enfin de nombreuses interventions de maintenance curatives notamment sur le lave-vaisselle et sur les armoires chaudes ont été prises en charges suite aux retards pris par la collectivité pour procéder aux remplacements de ces équipements.

- P. Calvisi souhaite savoir qui couvre le déficit.
M. Collet explique que c'est le délégataire API. Sur chaque repas, 3,88 €/repas revient à API.
- M. Bauer fait remarquer que certains délégataires répondent à un appel d'offres, en faisant des promesses mirobolantes, pour obtenir le marché, promesses qu'ils ne peuvent pas tenir. Il évoque également le fort turn-over au niveau du personnel.
M. Collet explique que le renouvellement de personnels a été plus important en 2018. C'est la loi de l'offre et de la demande, ce secteur est sujet à du turn-over. Néanmoins le site est apprécié, les conditions de travail sont très correctes. Des modalités différentes pour l'application des 35 heures ont pu avoir un impact sur le personnel (35 heures hebdomadaires actuellement, des journées de récupération avant).
- V. Dorfner : le délégataire a obligation de donner des informations sur les conditions de travail ?
M. Collet : Oui.
- P. Calvisi évoque la baisse de fréquentation en 2018 liée à la propreté de la vaisselle. Qui a fourni la nouvelle vaisselle ?
M. Collet : c'est le délégataire.
- P. Calvisi : concernant le développement du télétravail avec une baisse d'effectifs possible de 10%, y-a-t-il des clauses de revoyure, en raison de l'impact sur l'exploitation ?
M. Collet : Les 2 parties sont en fait concernées : en cas de baisse, il y a un impact sur le prix du repas et donc sur la participation financière du Département. Pour réduite l'impact, il y aurait la possibilité, en cas de besoin, de trouver d'autres convives (ENA, faculté de médecine, etc...).

E. Burger confirme la variation effectivement ressentie au niveau de la qualité, mais a constaté une amélioration depuis l'arrivée du nouveau chef. API est un partenaire régulier du Département. L'Eurométropole vient d'ailleurs de choisir API comme prestataire.

M. Collet : il va falloir que la société se restructure avec la prise de ces nouveaux marchés. La société est honnête, réactive, avec la volonté de trouver des solutions.

La Commission Consultative des services publics départementaux prend acte du bilan d'activités 2018.

Divers :

M. Bauer souhaiterait un point d'avancement des travaux du château du Haut-Koenigsbourg.

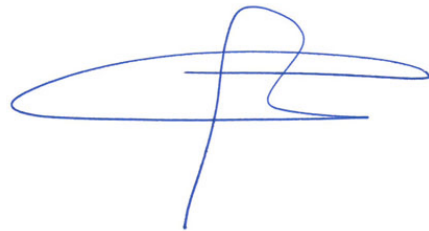
E. Burger évoque le rapport et la délibération votée en Commission Permanente du 6 mai, entérinant la décision du principe de DSP et du lancement des études et des travaux.

Etape de consultation de maîtrise d'œuvre au printemps 2019, pour le choix du maître d'œuvre pour les travaux en juillet 2019.

La prochaine CCSPD se tiendra au printemps 2020.

Fin de la commission : 11h15

Le président de la commission
consultative des services publics
départementaux



Etienne BURGER