



Audit qualité restauration
Restaurant Thales DMS BREST
Réalisé le 8 janvier 2025

● Q U E S T I O N S
D E B O N S E N S ■

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 8 janvier un audit qualité sur le restaurant du site Thales à BREST; C'est le deuxième audit réalisé depuis le démarrage de cette démarche.

La fréquentation attendue selon l'équipe est de 950 à 1000 repas. Ce niveau de fréquentation est en phase avec les prévisions de l'équipe

Le Directeur du site est en réunion à l'extérieur, il ne sera pas présent ce jour.
Le reste de l'encadrement est présent.

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. Photos commentées.



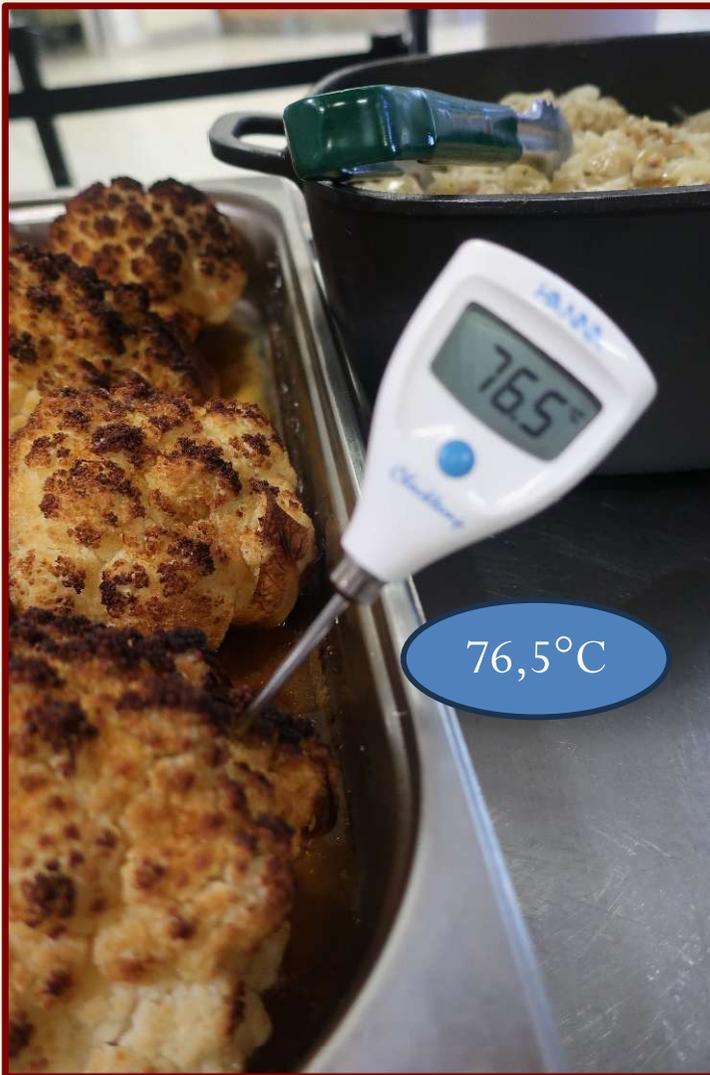
4,4°C

Le buffet central est désormais dressé au dernier moment. Les températures sont conformes sur le salad'bar. En effet, les températures relevées sont inférieures aux +10°C réglementaires.

Même constat pour les desserts. Les températures sont en phase avec les normes.

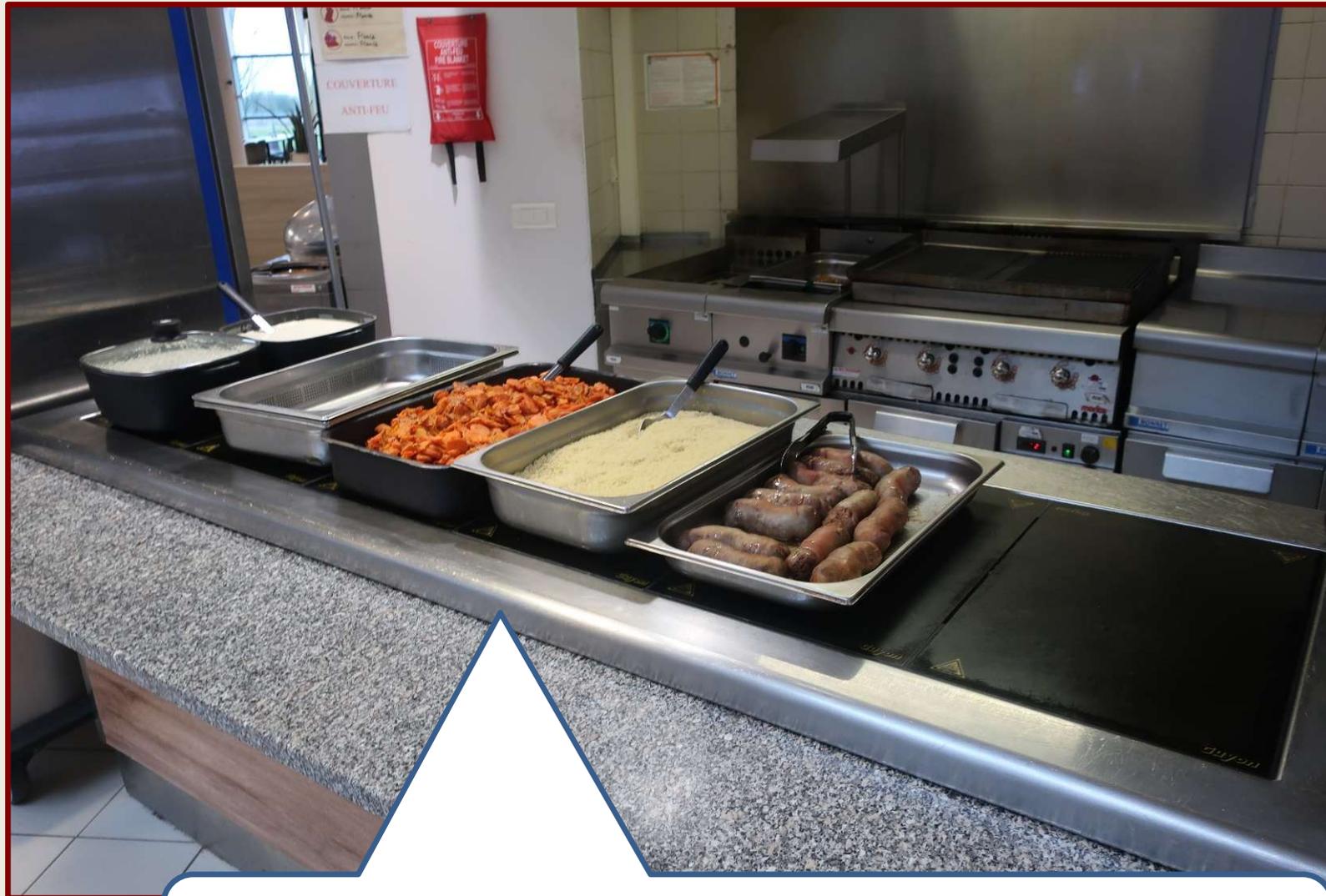


5,9°C

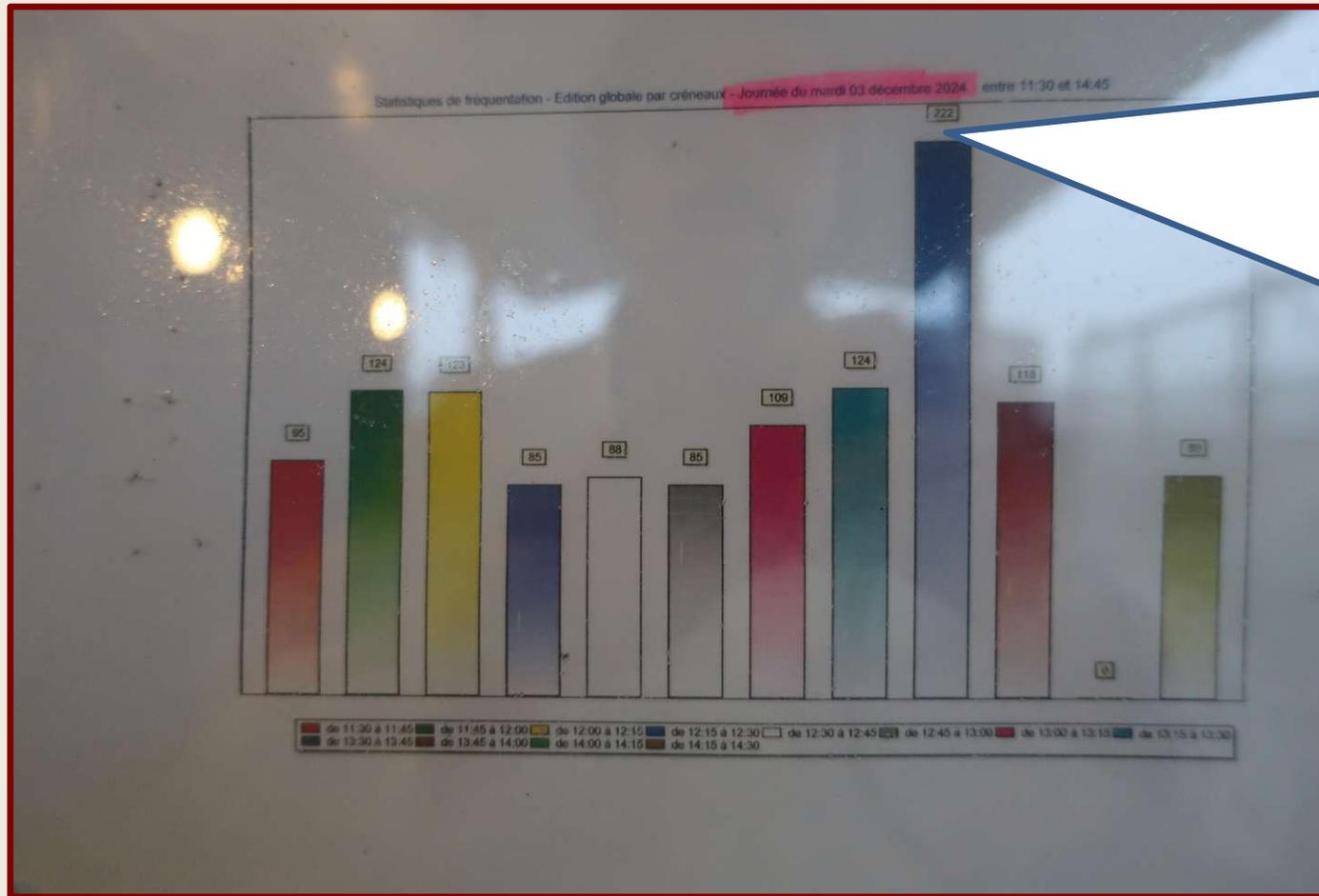


Les plats sont quant à eux au dessus du minima de +63°C c'est parfait. Toutefois, les chauffes assiettes ne sont pas branchés. Le plat servi baisse donc en température au contact de l'assiette et peut être tiède au moment de la consommation.

D'autres part, la saucisse proposée ci-dessus manque de coloration.

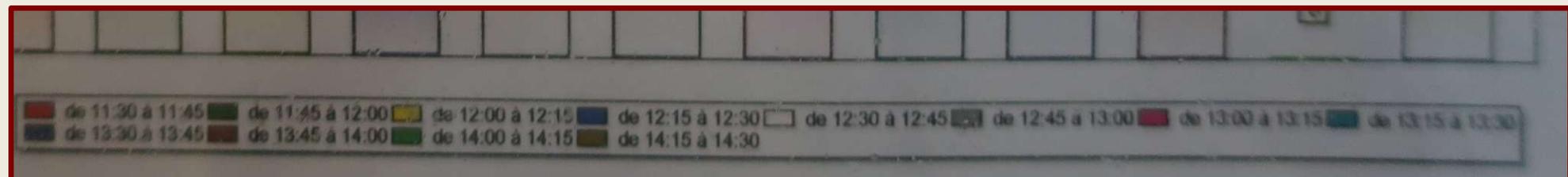


Le grill propose des prestations adaptées : steak haché, bavette et andouillette rôtie.
Toutefois, la scénographie devrait être réétudiée.
La sauce au bleu était parfaitement réalisée et très bonne.



Le tableau de fréquentation est faux. En effet, il indique que des consommateurs passent après 13h30 alors que le restaurant est fermé. D'autre part, selon le tableau, le pic de fréquentation est entre 13h15 et 13h30 et la période creuse entre 12h15 et 13h. C'est incohérent.

Par ailleurs, la lecture est difficile.





La salade représentée de la veille n'est pas rafraîchie. De plus, elle manque de lisibilité. La présence de poulet n'est pas facilement identifiable par le consommateur.



Le contrat prévoit une portion nette de 160g pour les boulettes « Maison ». Or, il est servi des portions de 105g. Une fois cuite (un peu trop), le poids passe de 73g à 54g pour une boulette. La freinte n'est pas prise en compte.



Le dessert du jour, 192 portions.

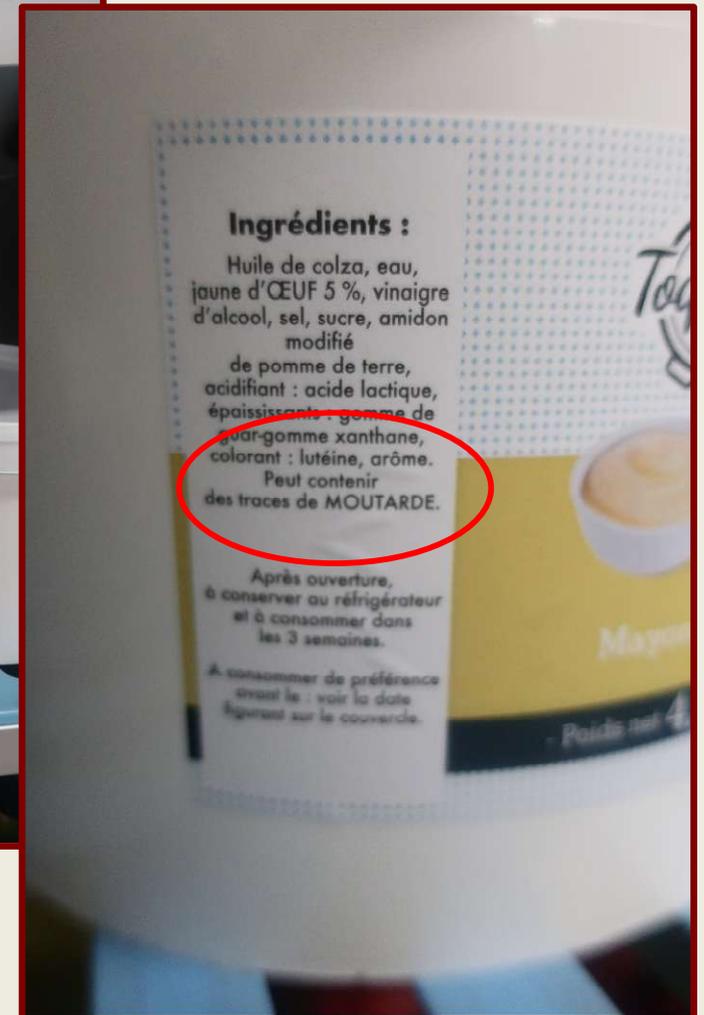


Or, il reste une grande quantité de tarte citron de la veille. Elles sont mises en avant au détriment du dessert du jour





Les desserts sont riches, et monochrome.
Il manque une offre à base de fruits.



La mayonnaise est maison ce jour, mais il y a en stock une grande quantité de mayonnaise qui, de plus, est sans moutarde.



Il y a une forte présence de miettes sur les chaises du restaurant.

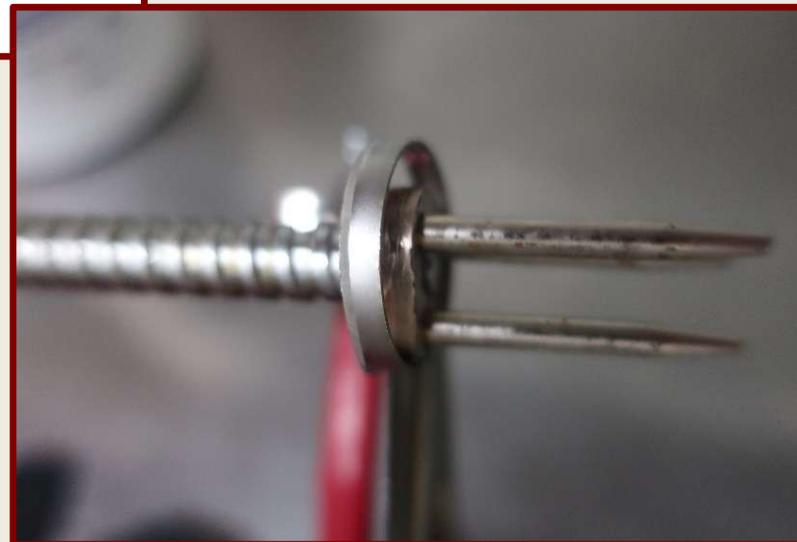


Les tables donnent l'impression de ne pas avoir été lavées.

Le nettoyage manque de rigueur. Voici quelques illustrations :



Le nettoyage manque de rigueur. Voici quelques illustrations :



Le nettoyage manque de rigueur. Voici quelques illustrations :



4. Synthèse générale

Avec un taux de performance de 74%, ce résultat est moyen, mais en progrès par rapport au dernier audit (67%).



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 :

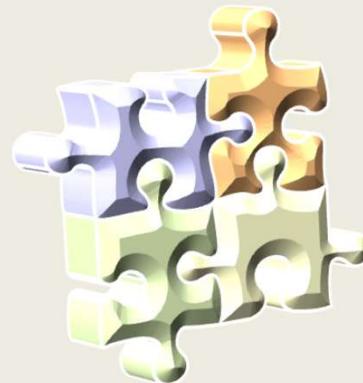
- La prestation grillade qui ne propose plus de plat du jour mais des grillades ou des produits rôtis ;
- Les températures des prestations qui sont conformes ;
- Une plus grande maîtrise du service qui est plus fluide ;
- Une meilleure gestion des quantités produites pour le plat chaud.



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

- La maîtrise du PMS surtout pour les échantillons témoins ;
- 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 et label ;
- La mise en place d'une proposition de recettes du jour telle que prévue dans l'offre surtout pour la prestation froide ;
- La prestation cocotte telle que proposée dans l'offre commerciale

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





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