

## ENQUETE SUR LE FONCTIONNEMENT DES ASSOCIATIONS DE GESTION - ORIENTATIONS

Dans le cadre des orientations en matière de restauration collective présentées lors du groupe de travail du CNAS du 16 février 2012, il a été décidé de réaliser un enquête sur le fonctionnement des restaurants financiers. L'enquête a été confiée aux délégués départementaux.

Cette enquête, lancée le 18 février 2013, avait une double finalité. Elle s'inscrivait d'abord dans une volonté de renforcer l'expertise des délégués départementaux et leur rôle auprès des associations locales de gestion. Elle devait ensuite permettre de travailler, en liaison avec les directions, à des mesures d'amélioration et de rationalisation de la gestion de ces associations, co-financées par les directions à réseaux et le secrétariat général.

Les résultats de l'enquête ainsi qu'un plan d'actions (orientations, méthode et travaux à mener) ont été présentés aux organisations syndicales dans le cadre d'un groupe de travail du CNAS qui s'est tenu le 28 novembre 2013. La mise en œuvre du plan d'actions débutera en 2014.

### I - MODALITES DE L'ENQUETE

#### 1. METHODE

Il était demandé aux délégués départementaux de l'action sociale de rencontrer chaque président d'association de gestion de restaurant et de compléter le formulaire de l'enquête.

Cette phase de rencontre devait être un élément important de la procédure, donnant à chacun l'occasion de se présenter et d'exposer ses modes de fonctionnement et éventuellement ses contraintes.

#### 2. PERIMETRE

Sont concernés par l'enquête, les 270 restaurants dont la gestion relève exclusivement des ministères économiques et financiers.

Un questionnaire par restaurant devait être renvoyé.

**Nombre de restaurants financiers classés par taille :**

NOMBRE DE REPAS/JOUR	NOMBRE DE RESTAURANTS
< 20	86
20- 40	59
40-60	27
60-80	25
80-100	18
100-150	17
150-300	22
> 300	16
<b>Total</b>	<b>270</b>

### II - RESULTATS DE L'ENQUETE

Au 18 novembre 2013, 250 questionnaires ont été retournés et analysés sur les 270 attendus.

Beaucoup de données ont nécessité d'être précisées et retravaillées. Les données trop imprécises ou manifestement erronées ont été écartées.

## 1. TYPOLOGIE

### 1.1 - Direction hébergeante

	Nombre de restaurants	% par direction
DGFIP	232	92,8 %
DGDDI	8	3,2 %
INSEE	10	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100 %</b>

### 1.2 - Modes d'exploitation et de production

	Nombre de restaurants (par taille)	
<b>Recours à un prestataire</b>	< 20	81
	20- 40	66
	40-60	21
	60-80	18
	80-100	12
	100-150	16
	150-300	17
	> 300	9
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	
<b>Exploitation directe par l'association</b>	< 20	1
	20- 40	1
	40-60	1
	60-80	1
	80-100	1
	100-150	0
	150-300	0
	> 300	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

96 % des restaurants sont exploités par une entreprise de restauration.

Le recours à ce mode d'exploitation s'explique notamment par la petite taille des restaurants : 215 restaurants servent moins de 100 repas par jour.

	Nombre de restaurants (par taille)		% par mode
<b>Production sur place</b>	< 20	3	
	20- 40	14	
	40-60	13	
	60-80	14	
	80-100	9	
	100-150	15	
	150-300	17	
	> 300	12	
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>38.8%</b>
<b>Liaison froide</b>	< 20	57	
	20- 40	38	
	40-60	7	
	60-80	4	
	80-100	4	
	100-150	0	
	150-300	0	
	> 300	0	
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>44%</b>
<b>Liaison chaude</b>	< 20	22	
	20- 40	15	
	40-60	2	
	60-80	1	
	80-100	0	
	100-150	0	
	150-300	0	
	> 300	0	
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>16 %</b>
<b>Cuisine centrale</b>	< 20	0	
	20- 40	0	
	40-60	0	
	60-80	0	
	80-100	0	
	100-150	1	
	150-300	0	
	> 300	2	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>1.2 %</b>

La 3 cuisines centrales exploitées par les associations de gestion sont les suivantes :

- AGRIM (SRE) - 105 rue des Français Libres - 44000 Nantes

- AGRAM (DGFIP) - 334 allée Henri II de Montmorency - 34954 Montpellier

- ARSFY (INSEE) - 7 rue Stéphenson - 78188 Montigny-le-Bretonneux. La cuisine centrale de St Quentin en Yvelines a été fermée courant 2013.

En 2012, seule l'ARSFY gère plusieurs restaurants.

### 1.3 - Contrat de prestation de restauration collective

Près de 60 % des restaurants ont un contrat de restauration datant de moins de 4 ans.

Toutefois, 43 restaurants (19%) ont des contrats qui ont plus de 10 ans. Le contrat le plus ancien date de 1980.

## 2. MODALITES FINANCIERES

### 2. 1 - Personnel affecté au restaurant

	Nombre de restaurants	Nombre de personnels
Salariés du prestataire	156	362
Contractuel de droit public	128	230

Au total, ce sont 592 personnes qui travaillent dans les restaurants financiers. Les personnels mis à disposition par les directions restent important.

### 2. 2 - Mode de tarification

	Nombre de restaurants (par taille)		% par mode
	< 20		
Tarification au plateau	< 20	75	
	20- 40	55	
	40-60	12	
	60-80	10	
	80-100	8	
	100-150	5	
	150-300	6	
	> 300	6	
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>70,8 %</b>	
Tarification au plat	< 20	7	
	20- 40	12	
	40-60	10	
	60-80	9	
	80-100	5	
	100-150	11	
	150-300	11	
	> 300	8	
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>29,2 %</b>	

Plus de 70 % des restaurants financiers appliquent une tarification au plateau, sur la base d'un repas composé d'un plat et de deux périphériques. En moyenne, les restaurants sont ouverts 243 jours dans l'année.

### 2. 3 - Coût de revient du repas

Moyenne:	6,55 €
Minimum:	3,97 €
Maximum :	14 €

Le coût moyen, inférieur à celui constaté dans la restauration collective, montre que l'intégralité des charges ne sont pas prises en compte dans le calcul du coût complet d'un repas.

### 2. 4 - Prix du repas payé par l'agent en 2012

Tarification au plateau :

Prix plafond pour un agent actif:	4,88 €
Prix plafond pour un retraité MEF:	5,74 €
Prix moyen du plateau pour un extérieur:	6,66 €

Tarification au plat :

Montant moyen du droit d'admission pour un agent actif:	2,69 €
Montant moyen du droit d'admission pour un retraité MEF:	3,64 €
Montant moyen du droit d'admission pour un extérieur:	4,02 €

### 2. 5 - Existence de contrats d'entretien du matériel (hors incendie et extraction):

Dans 160 restaurants, il existe des contrats d'entretien du matériel, soit environ **64 %**. Ces contrats sont pris en charge, dans la grande majorité des cas, par la direction hébergeante (73,8 %).

	Nombre de contrats conclus à titre:	
	Préventif	Curatif
Pris en charge par la direction hébergeante	90	76
Pris en charge par l'association	50	25

### **3. GESTION DE L'ASSOCIATION**

#### **3.1 - Statuts et organes de l'association**

Organes prévus par les statuts :	Nombre de restaurants
Assemblée générale	248
Conseil d'administration	171
Bureau du Conseil d'administration	152
Commission de surveillance	118
Comité de gestion ou d'usagers	52
Commission menus	48

Dans 55,6% des restaurants, les derniers statuts ont été transmis au délégué départemental de l'action sociale.

Dans 23% des restaurants, le délégué participe avec voix consultative au conseil d'administration. 49,6% des restaurants disposent d'un règlement intérieur.

#### **3.2 - Relations entre l'association et la direction**

Dans 143 restaurants (soit 57,2%), il existe une convention précisant les locaux et les moyens mis à disposition de l'association par la direction hébergeante.

#### **3.3 - Comptabilité de l'association**

Les comptes des associations pour 2010 et 2011 ont été approuvés par l'assemblée générale dans 90 % des situations.

108 associations (43,2 %) font appel à un commissaire aux comptes pour certifier leurs comptes alors que ce recours n'est obligatoire que pour les associations percevant plus de 153 000 euros de subventions directes ou indirectes annuellement.

Le délégué départemental peut mettre à disposition de l'association, le logiciel de comptabilité "CIEL COMPTA" et financer la maintenance annuelle. En outre, des sessions de formation à la comptabilité organisées par DRH3, avec utilisation du logiciel, sont proposées chaque année à l'attention des responsables d'association. Pourtant, seuls 84 associations (soit 33%) utilisent ce logiciel de comptabilité.

#### **3.4 - Assurances**

La quasi-totalité des associations a souscrit une assurance en responsabilité civile.

Les associations en exploitation directe ont également souscrit une assurance toxi-infection alimentaire en restauration collective (TIAC).

## **4. DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES ASSOCIATIONS**

### **4.1 - Difficultés de fonctionnement des restaurants**

Il existe certaines particularités pouvant expliquer une fluctuation de la fréquentation (152 réponses reçues)

1 – Les fluctuations liées aux rationnaires : 58 réponses

- la baisse des effectifs (25)
- les restructurations (19)
- la présence de stagiaires/centres de formation (9)
- les changements d'habitudes des agents (7) : déjeuners en ville, jardins publics (1), avec un panier repas (4), au domicile (2)
- l'organisation temps de travail (temps partiel, RTT, congés...) (3)
- les rationnaires d'autres administrations (2)

2 – La nécessité de faire une pré-commande du repas : 51 réponses

3 – La présence de coins repas/coins convivialité : 27 réponses

4 – Le repas : 12 réponses

- qualité (8)
- prix (4)

5 – Les difficultés liées à l'organisation du restaurant : 11 réponses

- congés du personnel (7)
- problèmes d'effectifs (2)
- l'environnement (2)

### **4.2 – Difficultés de fonctionnement des associations**

Les principales difficultés de gestion rencontrées par les associations sont les suivantes (147 réponses reçues) :

1- Difficultés liées aux décharges de service/ crédits d'heures (57 réponses), manque de temps (12 réponses),

2- Difficultés à renouveler les membres du bureau : manque de formation (10 réponses), difficulté liées au renouvellement des membres du bureau et manque de volontaires (52 réponses),

3- Difficultés liées au versement tardif des subventions : équilibre financier limité (11 réponses), problème de trésorerie (1 réponse) ; subventions dont versement tardif (8 réponses) ou inquiétude sur le maintien de la subvention (1 réponse) ou basée sur l'année N-1 (1 réponse),

4- Difficultés liées au remplacement du personnel (10 réponses),

5- Difficultés d'organisation : lourdeur de la gestion (4 réponses), indifférence des usagers (5 réponses),

6- Difficultés liées aux contrats de prestation de restauration collective (difficultés à trouver des prestataires agréés ou tarif en augmentation) : 2 réponses.

## 5. ASPECT QUALITATIF

Dans 50 % des restaurants, une enquête de satisfaction a été réalisée au cours de ces trois dernières années:

	Nombre de restaurants	% par restaurant
Par le prestataire de restauration collective	64	25,60 %
Par l'association	55	22 %
Par la direction hébergeante	7	2,80 %
TOTAL	124	100 %

Dans 21,6 % des cas, l'association a mené **des actions** suite à l'enquête de satisfaction :

- Renégociation avec le prestataire (réunions, contact régulier, mise au point)
- Révision des prix
- Changement de prestataire
- Amélioration de la qualité des repas
- Diversification de l'offre de restauration/ repas à thème/ création d'un menu malin
- Réaménagement de la salle de restaurant/ remplacement de chaises trop lourdes
- Réduction du temps d'attente en caisse
- Mise en place d'un comité d'usagers
- Tenue d'un cahier de doléances.



### III – Pistes d'amélioration

#### Orientations :

1. Poursuivre l'état des lieux permettant de mieux connaître les associations :
  - poursuivre l'enquête auprès des associations qui n'ont pas encore été rencontrées par les délégués ;
  - compléter les questionnaires qui comportent des informations erronées ou imprécises ;
  - organiser une restitution par département qui sera faite par le délégué devant le CDAS, au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2014 (les données départementales seront présentées et comparées aux données nationales) ;
2. Améliorer la gestion des associations :
  - préparer des conventions de fonctionnement qui préciseront les moyens mis à disposition des associations et les modalités de versement des subventions ;
  - renouveler les marchés avec les prestataires lorsque le contrat a plus de 4 ans et remettre régulièrement les prestataires en concurrence ; le cas échéant, organiser des marchés uniques pour plusieurs restaurants ;
  - améliorer la connaissance des coûts de la restauration par le développement d'une comptabilité analytique ;
  - Développer et systématiser les enquêtes de satisfaction auprès des agents ;
3. Engager la rationalisation de la restauration collective en réduisant le nombre d'associations gestionnaires ; articuler ces travaux avec la mise en œuvre des mesures de mutualisation des fonctions support au sein du ministère de de l'économie et des finances.

#### Méthode et travaux à mener :

- Élaborer un modèle de convention de fonctionnement-type ainsi qu'un modèle de statut en liaison avec les directions ;
- Développer l'utilisation du logiciel de comptabilité « ciel compta » en vue d'une généralisation ;
- Poursuivre la formation des responsables d'association ;
- Renforcer le rôle du CDAS en matière de restauration collective par la présentation d'un rapport départemental annuel sur « l'état de la restauration collective dans le département » et mobiliser, le cas échéant, le BIL pour mener des enquêtes de satisfaction.
- Établir un schéma directeur par département.

Les délégués départementaux bénéficieront par ailleurs, en 2014 d'une formation spécifique sur la restauration collective.

Il est rappelé que les retraités bénéficient désormais d'un tarif subventionné, comme les actifs.

