



Intérêts et Enjeux de la Certification tierce partie pour la restauration collective

Elior - Direction Qualité & Sécurité Alimentaires – 21 mars 2007



Partout où la vie a du goût **Elior**

Six secteurs



Entreprises



3 249 restaurants

Enseignement



5 740 restaurants

Santé Résidences



1 160 restaurants

Autoroutes



514 restaurants

Aéroports



621 restaurants

Ville



798 restaurants

... 2,4 millions de convives servis chaque jour

Quelques marques d'Elior...



Enseignes



Points de ventes



Franchises



Grandes tables



Le Ciel de Paris

Le Grand Louvre

Un secteur méconnu



→ La restauration

**Elior est le leader français de la restauration concédée
et le N°2 de la restauration collective concédée.**

Un positionnement particulier :

Service - Commerce - Production

Des clients-partenaires, des convives et parfois des représentants de convives.

La Certification



Deux axes de lecture

→ **de QUI de QUOI ?**

Quels référentiels ?

ISO 9000, ISO 22000, ISO 14001, IFS, BRC, Qualité certifié, NF Services,
Labels : Rouge – AB – CQC,

→ **pour QUI ?**

- Pour nos fournisseurs

- Pour nous



Norme d'organisation qui vise à la performance.

"Excellent outil pour améliorer la productivité et réduire la paperasse"

Elior

Certification Achats / Logistique / Qualité & Sécurité Alimentaires
ISO 9001 orientation ISO 9004

↪ Pré-requis commercial

↪ Outil de management et de pilotage.

Four.

Avantage à l'agrément, nécessite une évaluation de la maturité.

- de 10% des certifiés utilisent efficacement l'ISO 9000.



Référentiels à destination des fournisseurs de la GMS.

Les objectifs de la GMS et de la RHF ne sont pas les mêmes, les enjeux juridiques non plus, les produits sont différents et les lignes de production aussi.

Elior | Aucune application.

Four. | Formateur pour l'industriel.
Intérêt si approche globale du fournisseur.

La certification IFS et/ou BRC des fournisseurs de la RHF est une indication sur la sensibilité Qualité du fournisseur.



Référentiel Management Sécurité / Maîtrise des risques.

Bien adapté aux sites industriels – Délicat d'application en restauration

ex : 10 cuisines centrales avec satellites = 199 jours d'audits/an.

Un restaurant d'entreprise : 600 recettes par mois env

| | |
|-------|--|
| Elior | Nécessite un changement d'approche HACCP. Demandes d'application (<i>pas certification</i>) par les DSV. Aide à la ré-assurance. |
| Four. | Facilite l'agrément. Permet une meilleure maîtrise des risques pour les étapes suivantes de la chaîne alimentaire. |

La certification ISO 22000 des sites industriels apporte un intérêt certain à la maîtrise des risques tout au long de la chaîne alimentaire.

L'utilisation en restauration est coûteuse. Orientée - attentes implicites des clients.



Certification environnement

Elior | Intérêt d'image.
Souvent difficile à mettre en œuvre.
Nécessite une très bonne coordination avec le client-partenaire.

Four. | Intérêt d'image filière.

... et le développement durable / Responsabilité sociétale.

Qualité de service



Elior | - Certification bien adaptée aux prestations complètes :
maisons de retraite, hospitalier, ...
- Bon outil de mesure pour les clients-partenaires orientés "service".

Four. | Pas d'application.
Traitement contractuel pour les grossistes-distributeurs.

La certification de service est adaptée à une prestation de service incluant la restauration.

Très spécifique aux sites – Difficulté à la généralisation.

Plus orientée – attentes explicites des clients.



Il y a une demande récurrente de produits labellisés.

- Elior
- Intérêt Image.
 - Gammes différentiantes et offres ciblées.
 - Meilleure maîtrise amont.

- Four.
- Maîtrise filière.
 - Produits "avec une histoire".

Les produits labellisés sont importants pour intéresser nos convives à leur repas.
Il est souvent difficile d'avoir des produits pour la RHF.
La certification du maillon restauration n'est pas possible (*AB, Label rouge, ...*).



Merci de votre attention



Partout où la vie a du goût **Elior**