College Yvon Morandat
ST DENIS LES BOURG

Restauration scolaire

RETOUR SUR LE QUESTIONNAIRE DE JANVIER 2025

RÉUNION DU 13 MAI 2025

Présentation des réponses au questionnaire

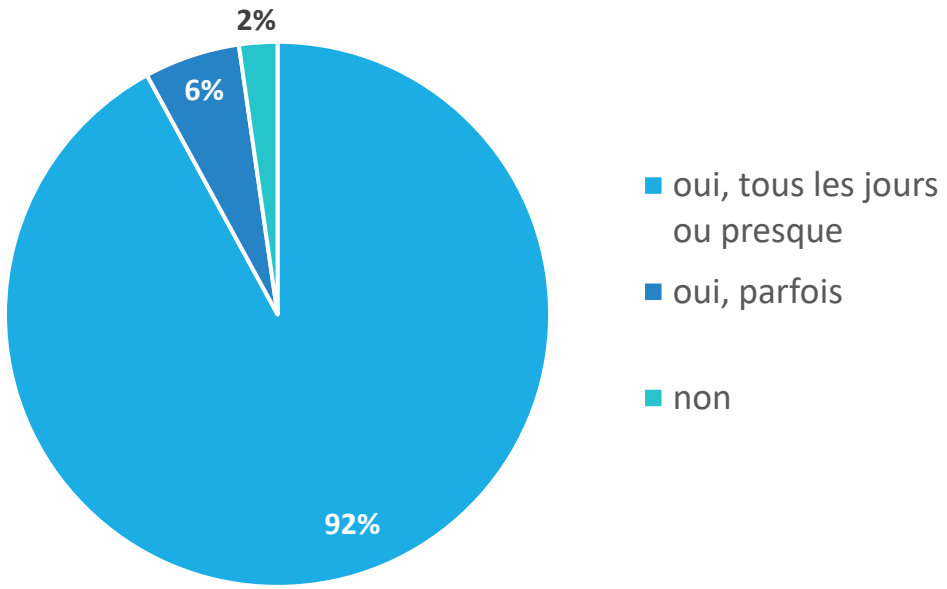
Les répondants

176 RÉPONSES

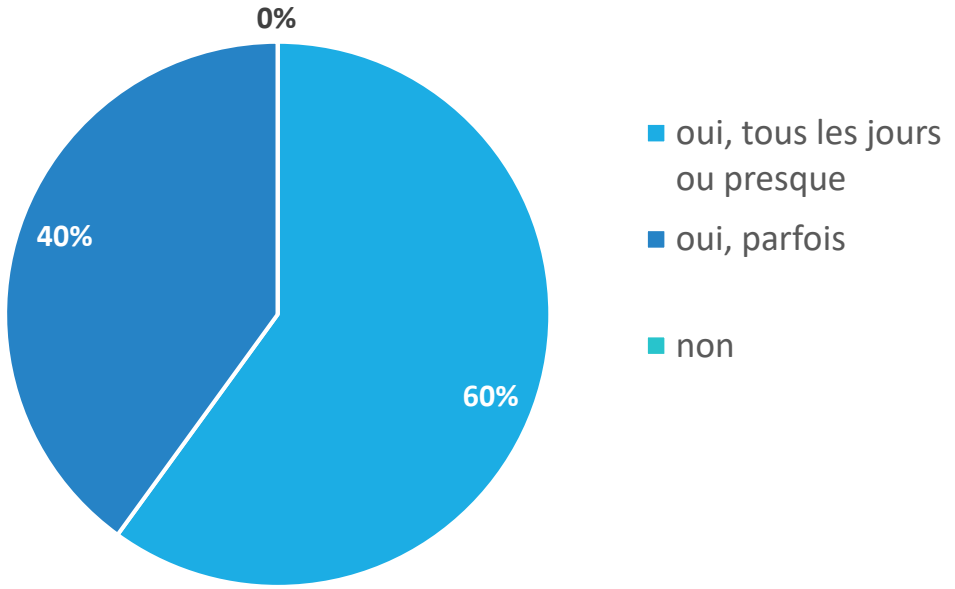
5 ADULTES DU COLLÈGE (SUR CERTAINES QUESTIONS)

Fréquence des repas au collège

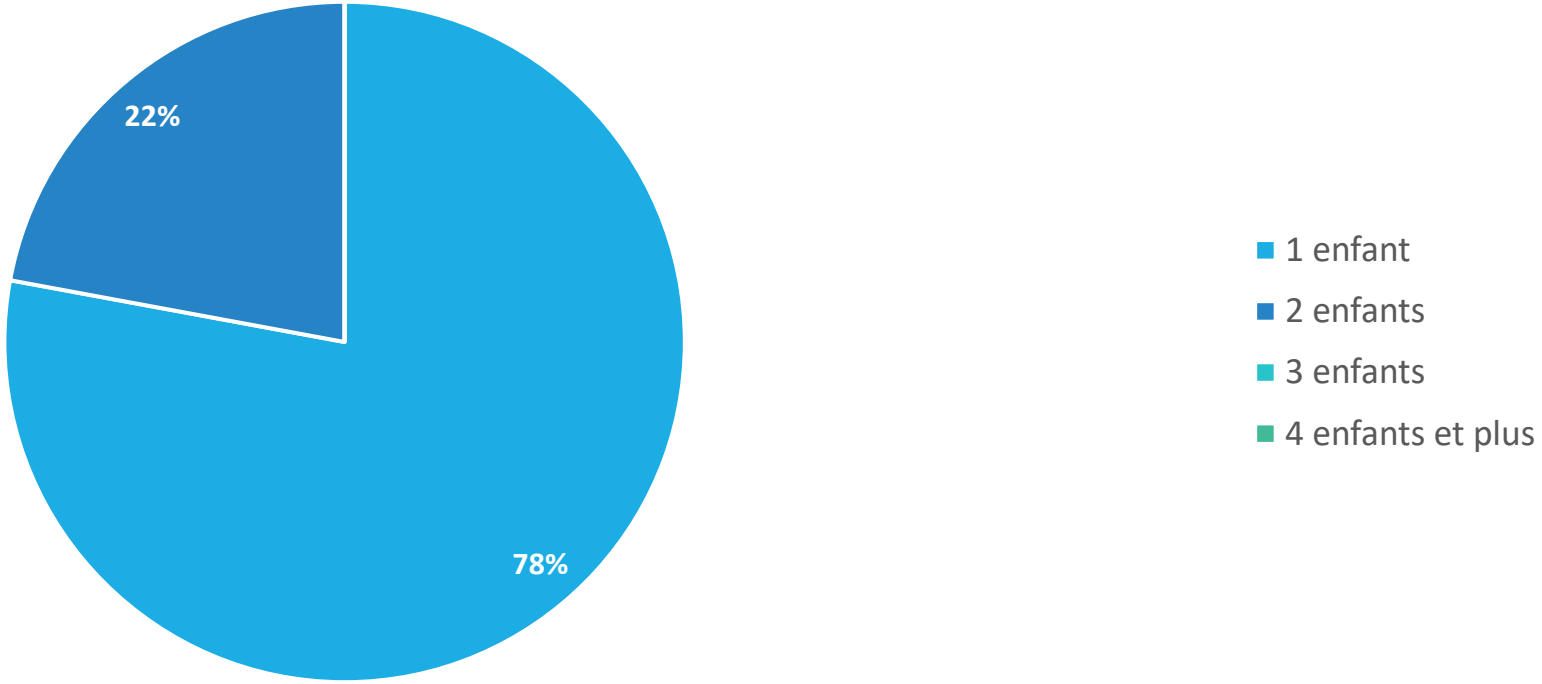
PARENTS D'ÉLÈVES



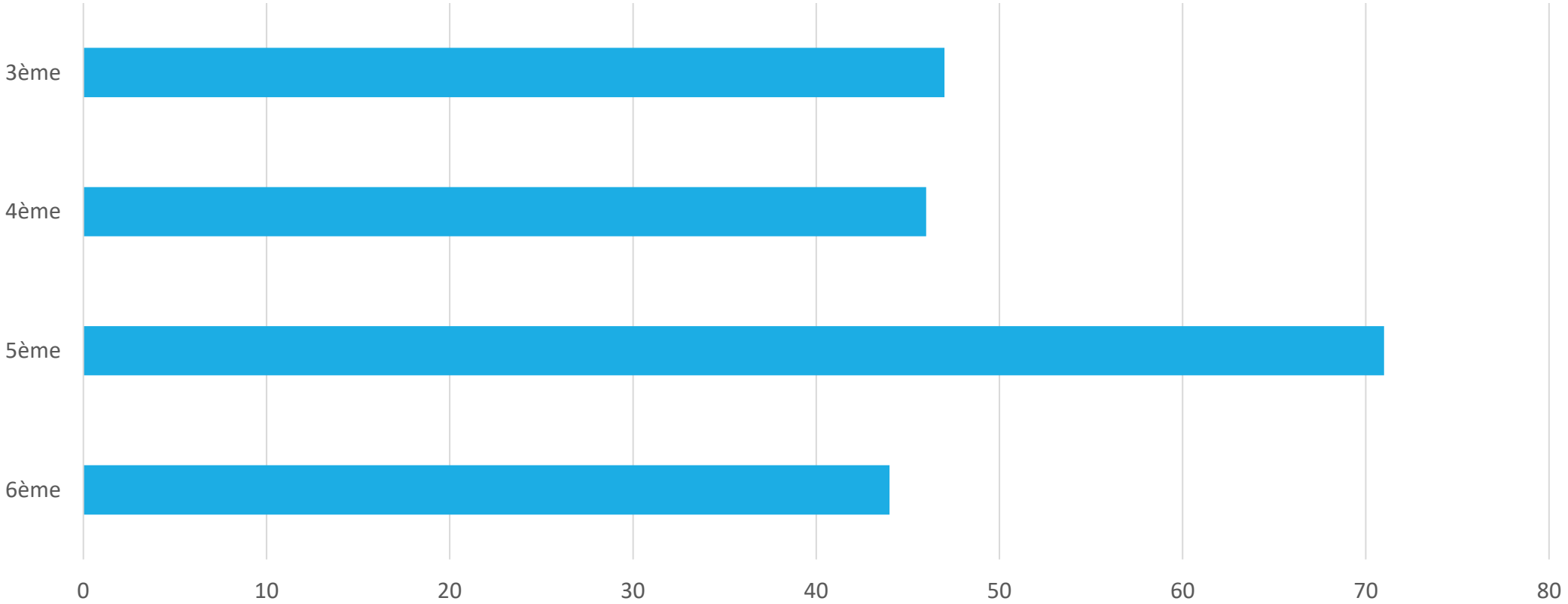
ADULTES DU COLLÈGE



Combien d’enfants avez-vous au collège ?



En quelle(s) classe(s) sont ils/elles ?



QUESTIONNAIRE RESTAURATION SCOLAIRE - ECPE CL YVON MORANDAT - JANVIER 2025

L’inscription à la restauration scolaire

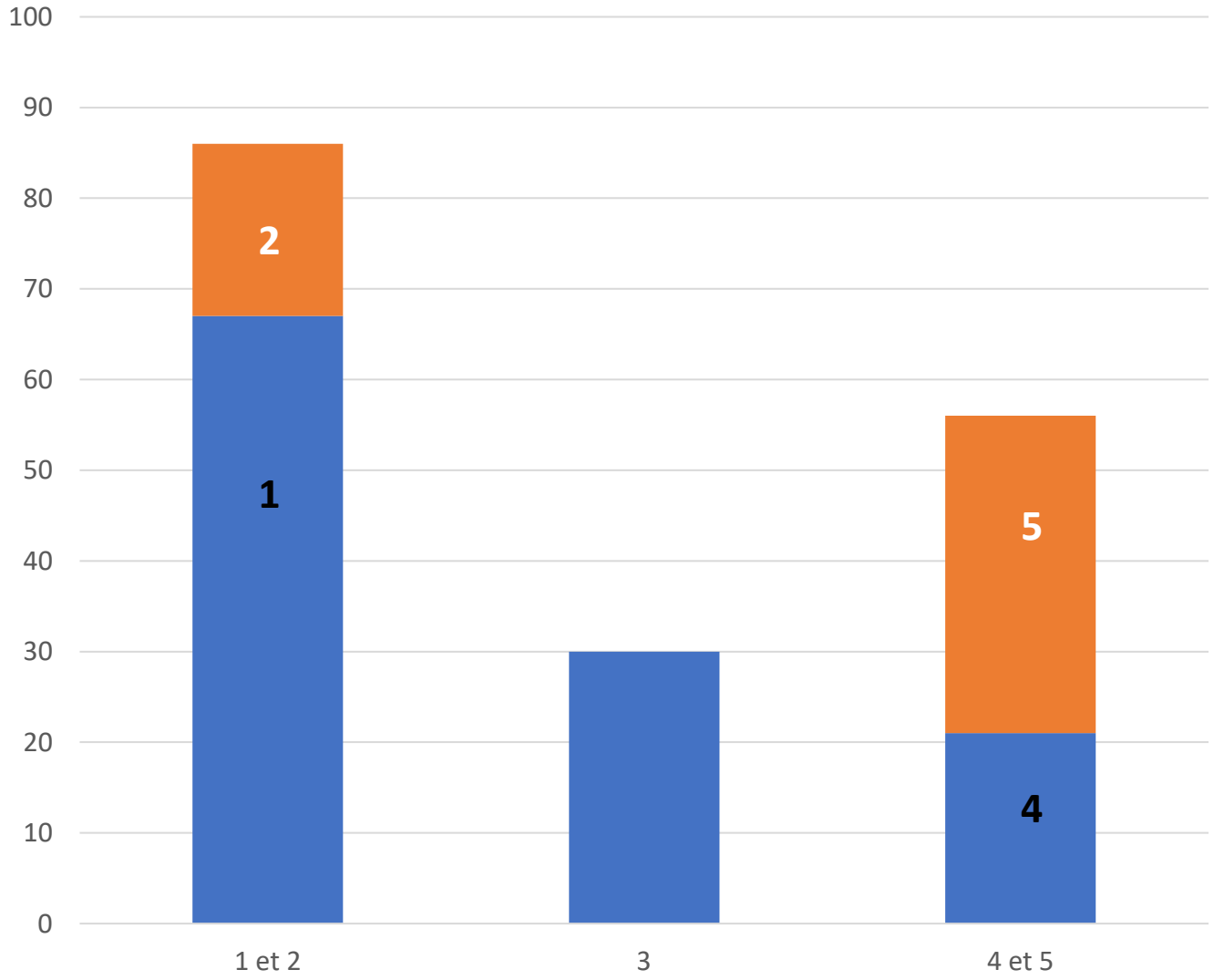
QUESTIONNAIRE RESTAURATION SCOLAIRE - ECPE CL YVON MORANDAT - JANVIER 2025

Êtes vous satisfait des **possibilités d'inscriptions** offertes (3 ou 4 jours par semaine ou à l'unité) ?

Échelle d'évaluation :

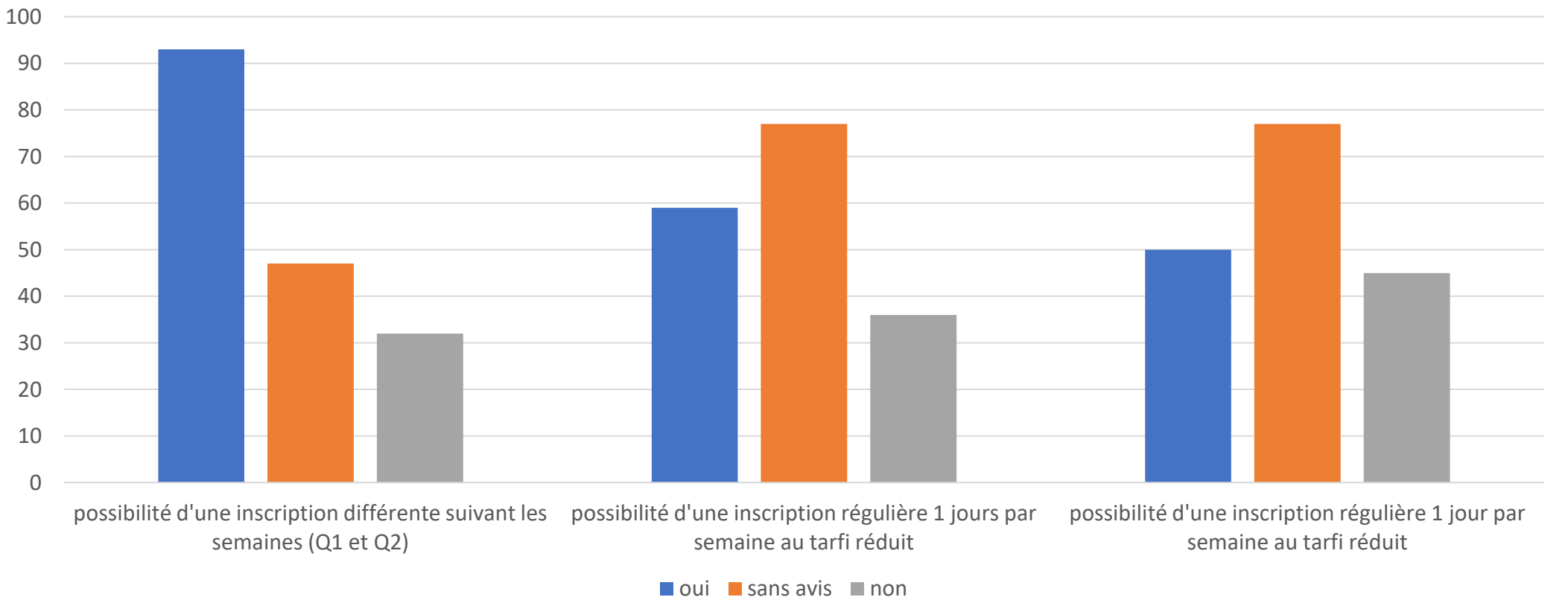
De 1 = non pas du tout

A 5 = oui tout à fait



QUESTIONNAIRE RESTAURATION SCOLAIRE - FCPE CL YVON MORANDAT - JANVIER 2025

Souhaiteriez-vous une autre organisation ?



Propositions d’organisation

Retour à l’ancien système

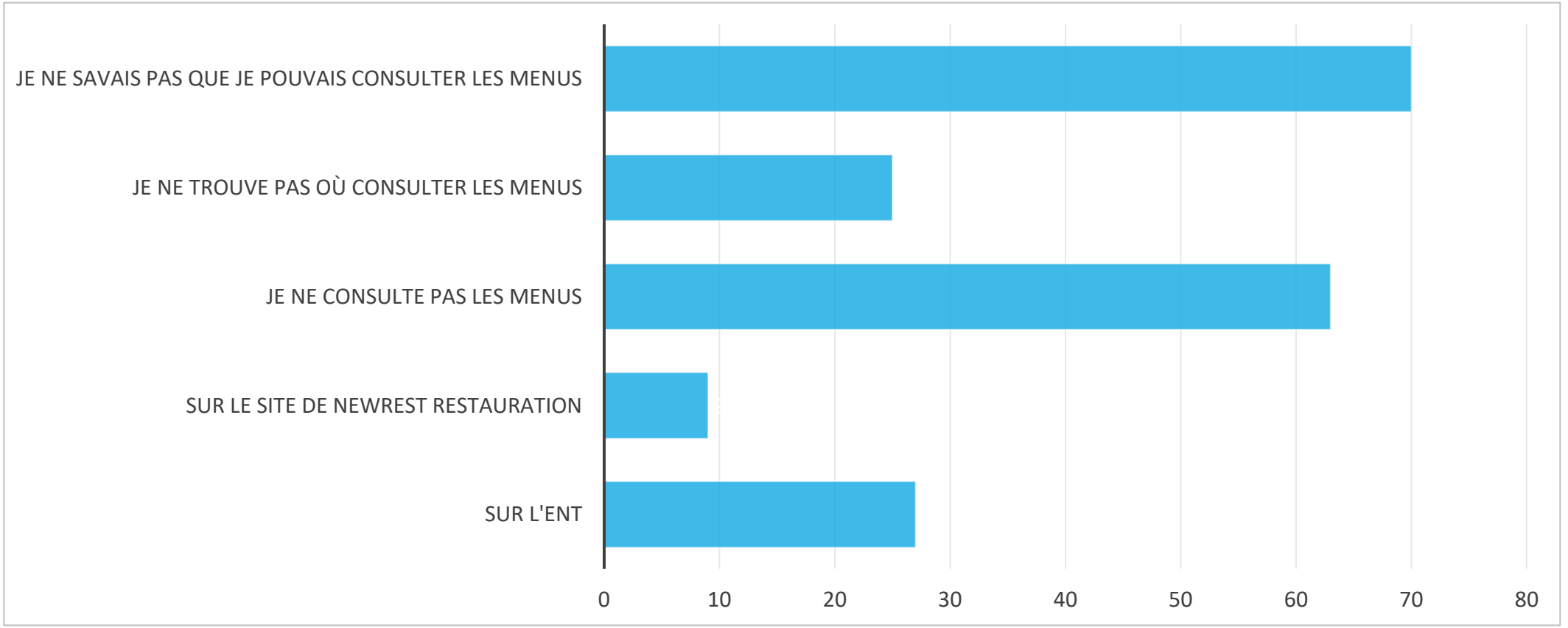
- Pas d’inscription
- Passage à la carte de cantine

Si réservation

- Quelques jours à l’avance à 1 semaine
- Possibilité d’annulation la veille
- Annulation le jour même cas d’absence des professeurs et/ou d’enfants malades

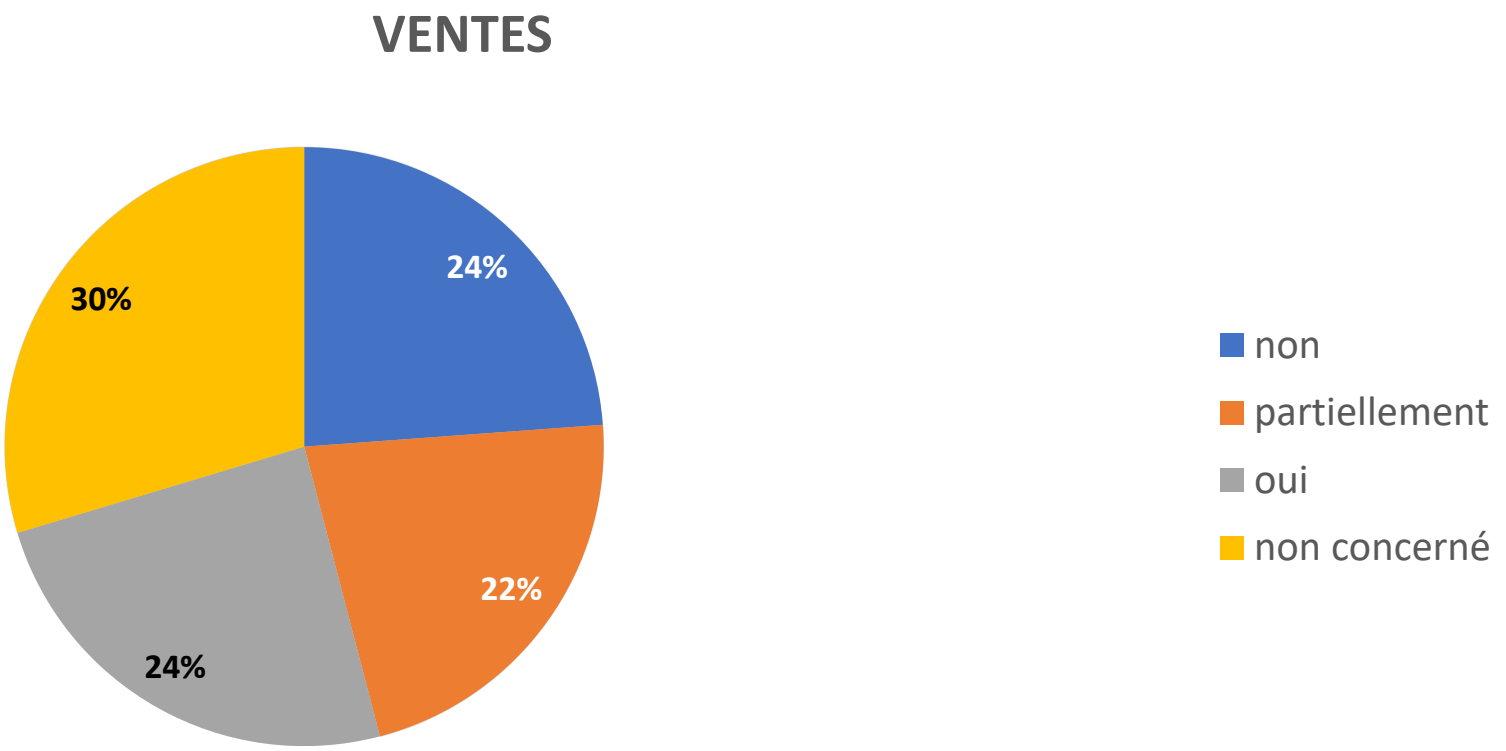
Les menus

Consultez vous les menus du self ?



Liens avec la société de restauration (Newrest)

Arrivez-vous à contacter la société de restauration ? (contacts par mails ou appels)



Moyens de contacts

Mails

- Pas de réponses
- Réponses avec délais très longs
- Réponses inadaptées

Téléphones

- Mauvais numéro communiqué
- Répondeur saturé
- Pas de rappel

Application turbo self

- Ne fonctionne pas

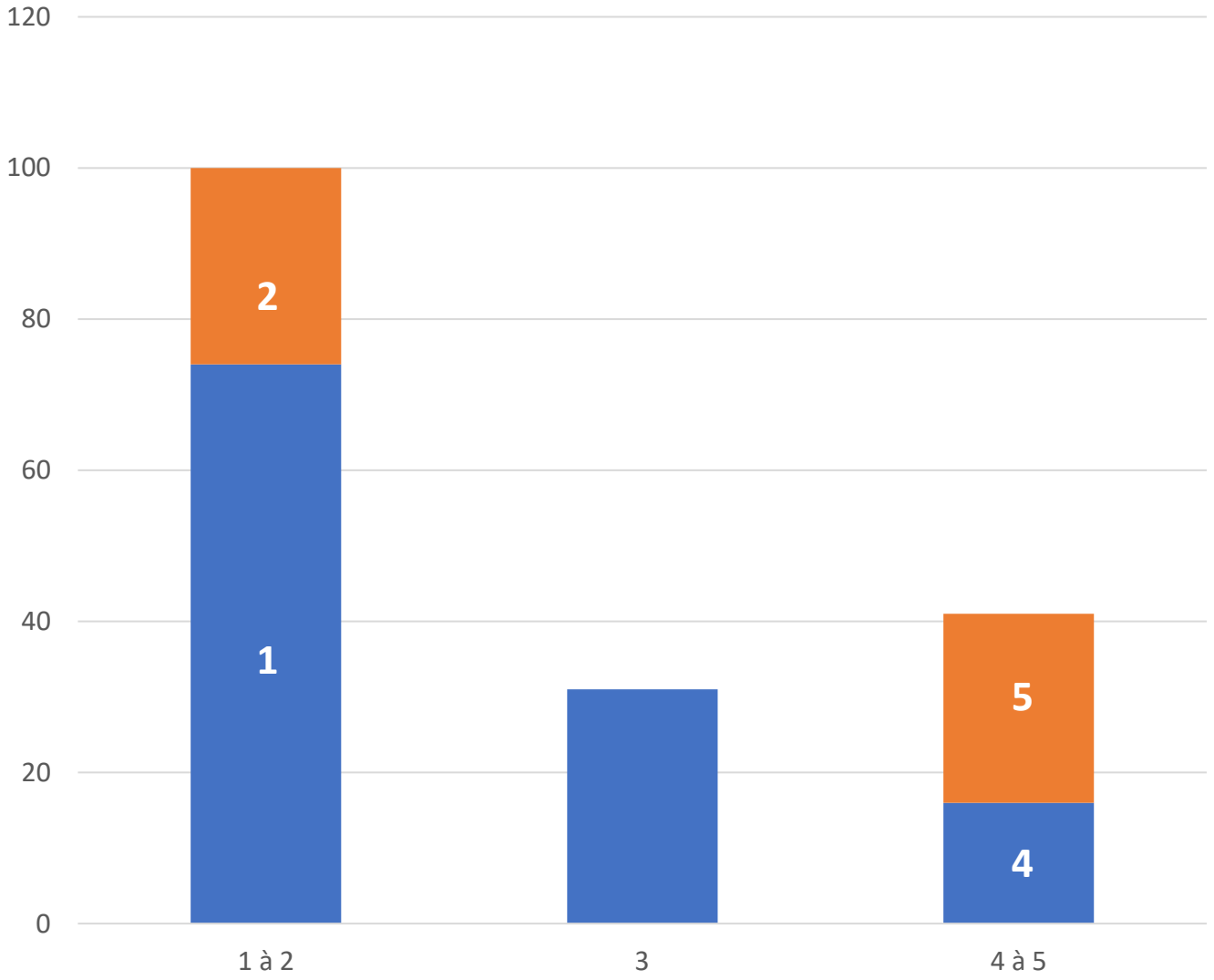
Les questions financières

Les possibilités de paiements vous semblent elles claires ?

Échelle d'évaluation :

De 1 = non pas du tout

A 5 = oui tout à fait



Précisions (possibilités de paiements) :

Incompréhension du système

- A quoi correspondent les forfaits ? (nombre de repas, jours, semaines, …)
- Utilisation de turboself difficile
  - Prix à l'unité ne correspond pas aux forfaits
  - Impossibilité d'étaler les paiements
  - Dysfonctionnement de l'application

Au forfait

- Manque de communication sur les possibilités de paiements
  - Étalements ?
  - Dates de règlements ?
  - Modes de règlements possibles ?
- Erreurs dans les dates d'encaissements des chèques

Occasionnels

- Demande d'une carte à recharger

Copie mail facture 2e période
(reçu le 14 janvier 2025)

Bonjour,

Veuillez trouver, ci-joint, l'avis détaillé du deuxième trimestre à solder avant le 28.02.25.
Une société de recouvrement de fond sera saisie le 20.03.25 en cas d'impayé.

Si vous avez déjà réglé par virement bancaire, merci de ne pas tenir compte de ce mail.

Pour rappel les moyens de paiement
- Paiement en ligne : référencé dans le corps du mail ????
- Paiement par chèque à l'ordre de NEWREST RESTAURATION, à déposer au secrétariat, dans une enveloppe fermée avec le nom, prénom et numéro de badge.
- Paiement par espèce, à déposer au secrétariat, dans une enveloppe fermée avec le nom, prénom et numéro de badge.
- Par virement bancaire : IBAN : FR76 1009 6185 0300 0464 4620 190 BIC : CMCIFRPP - avec la référence virement : CE0415 - nom et prénom de l'enfant

Contact pour le recouvrement : nwr.invoices-aurage@newrest.eu

COLLEGE YVON MORANDAT

NEWREST RESTAURATION
62 rue Denis Girod
01000 SAINT DENIS LES BOURG
Tel : 06 59 65 68 93
SIRET : 351 442 082 07303

FACTURE
Période 2025 : 2 T 24/25

ADRESSE

Le vendredi 17 janvier 2025

Nom et classe de l'élève

Qualité : dp4

N° Carte :

N° de la créance **25.2T.06221**

Forfait 182,45

MONTANT A PAYER : **182,45 Euros**

Facture a acquiter au plus vite :

Pour rappel les moyens de paiement

COLLEGE YVON MORANDAT

NEWREST RESTAURATION
62 rue Denis Girod
01000 SAINT DENIS LES BOURG
Tel : 06 59 65 68 93
SIRET : 351 442 082 07303

AVIS DETAILLÉ
Période 2025 : 2 T 24/25

ADRESSE

Le mardi 14 janvier 2025

Nom et classe de l'élève

Qualité : dp4

N° carte :

Forfait et remises	Débit	Crédit
Forfait : dp4 (41 j)	182,45	

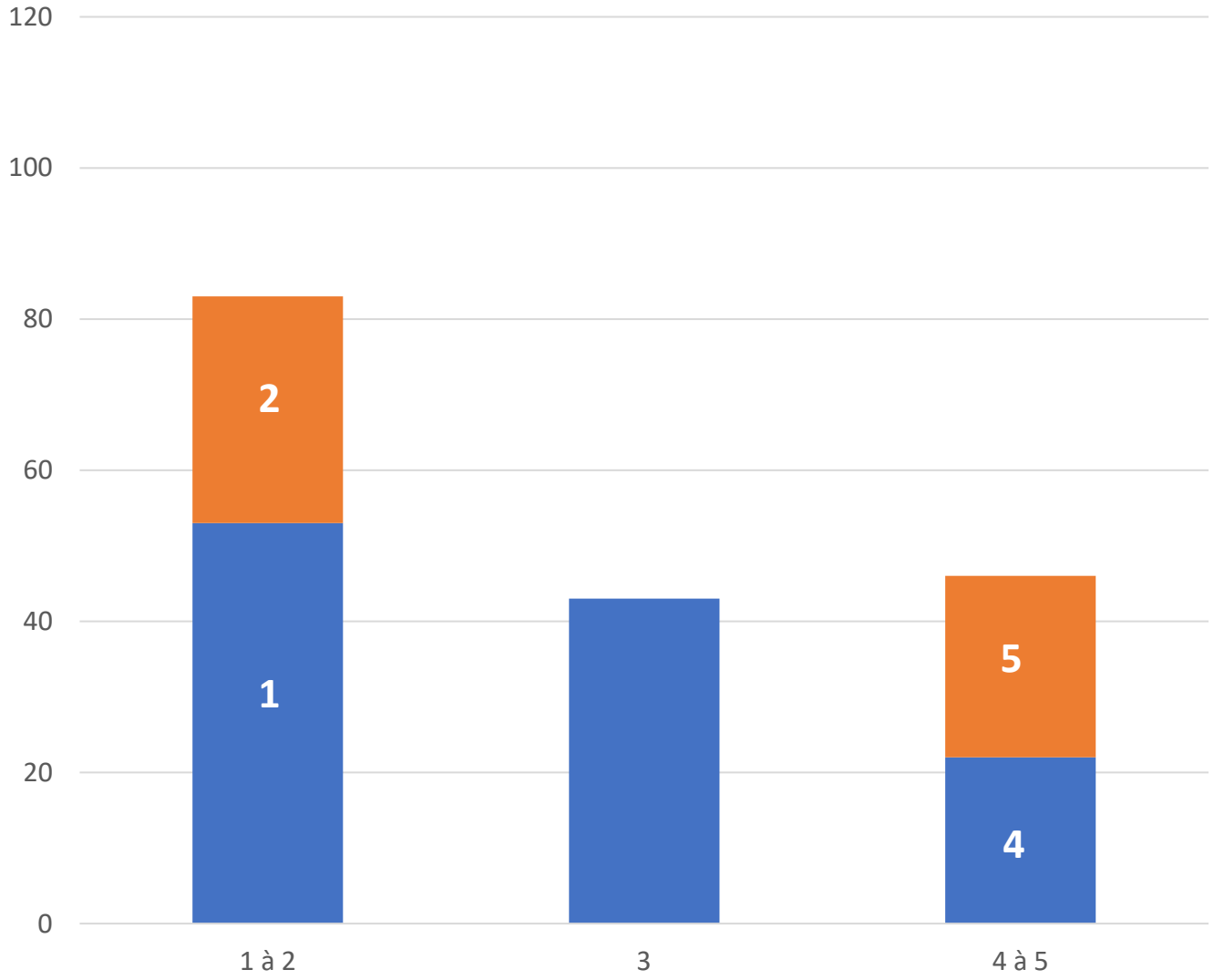
Montant à payer (avant le 14/02/2025) : 182,45 Euros

Les factures vous semblent-elles claires ?

Échelle d'évaluation :

De 1 = non pas du tout

A 5 = oui tout à fait



Précisions (factures) :

Absence de facture (pour 18 répondants)

Composition facture
- Facture non détaillée
- Mélange entre DP3, DP4 et tickets à l'unité
- Absence de période sur la facture

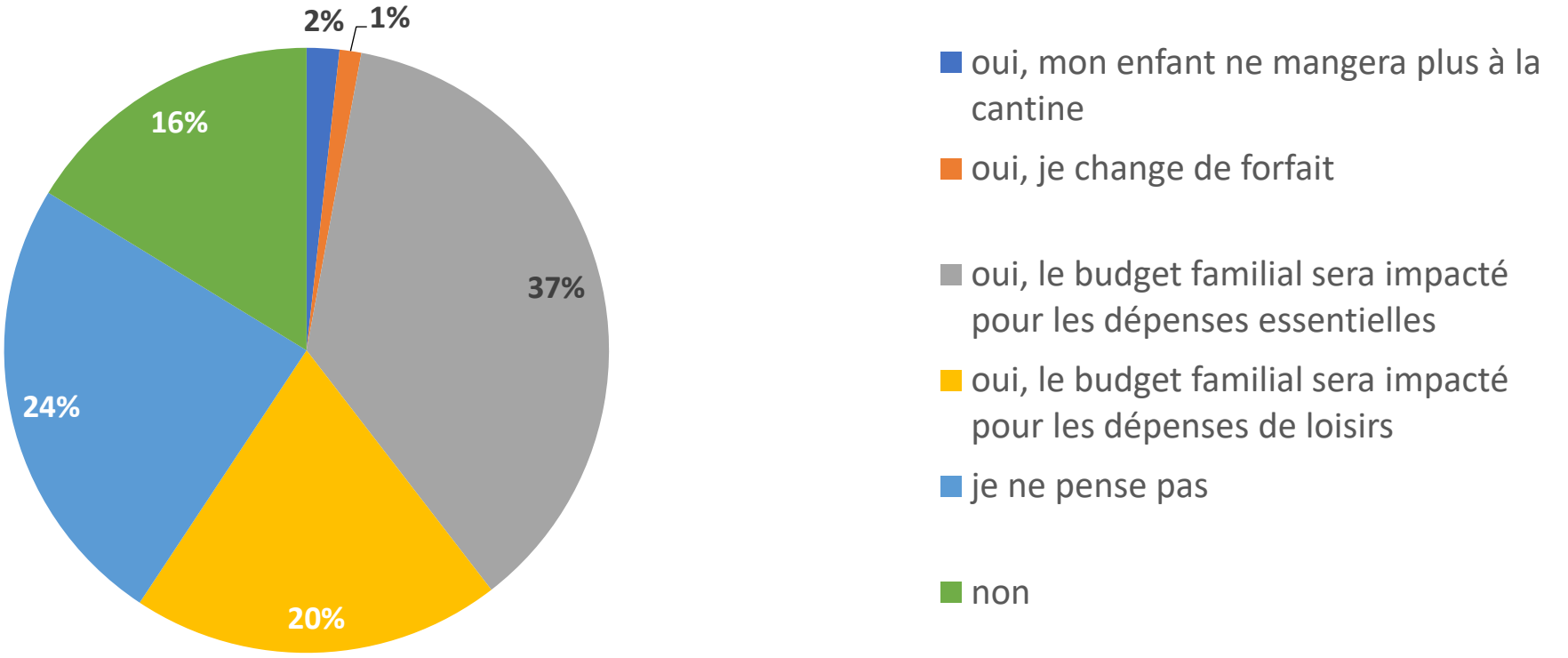
Erreurs de facturation
- Erreurs de dates sur les factures
- Plusieurs factures pour la même période

Absence de facture acquittée / preuve de règlement
- Relances injustifiées

Gestion des absences (justifiées)

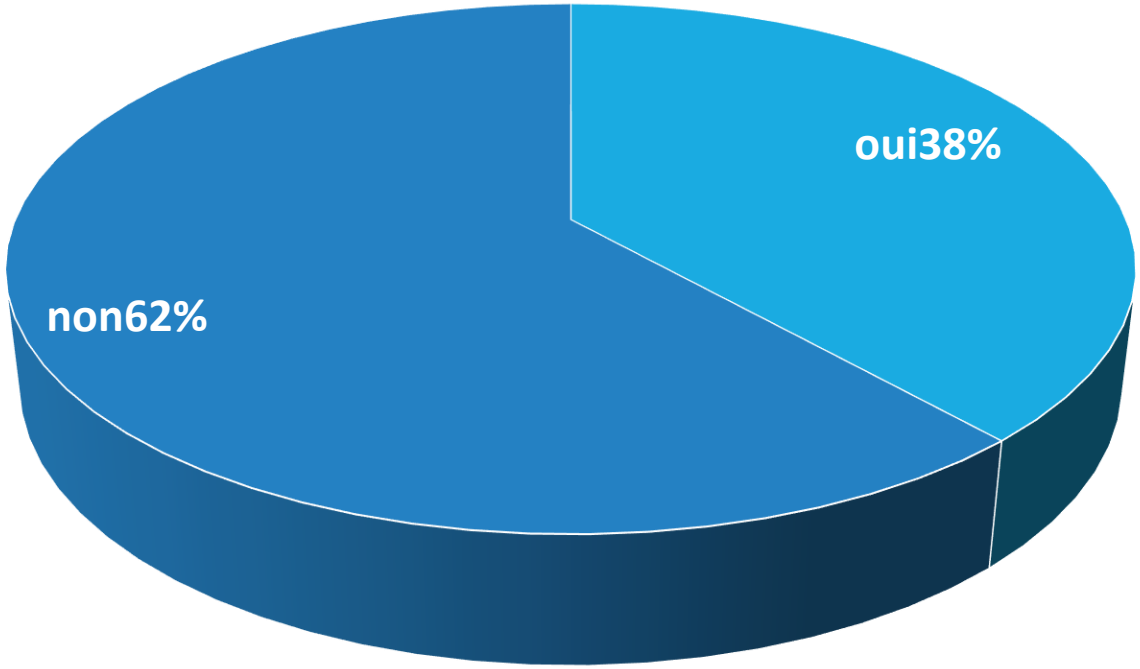
Paiements
- Réalisés mais non enregistrés (preuve à fournir)
- Encaissements effectués à des dates différentes de celles prévues (2 chèques sur le même mois)

L'augmentation du tarif vous met-elle en difficulté ?



Le fond social du collège

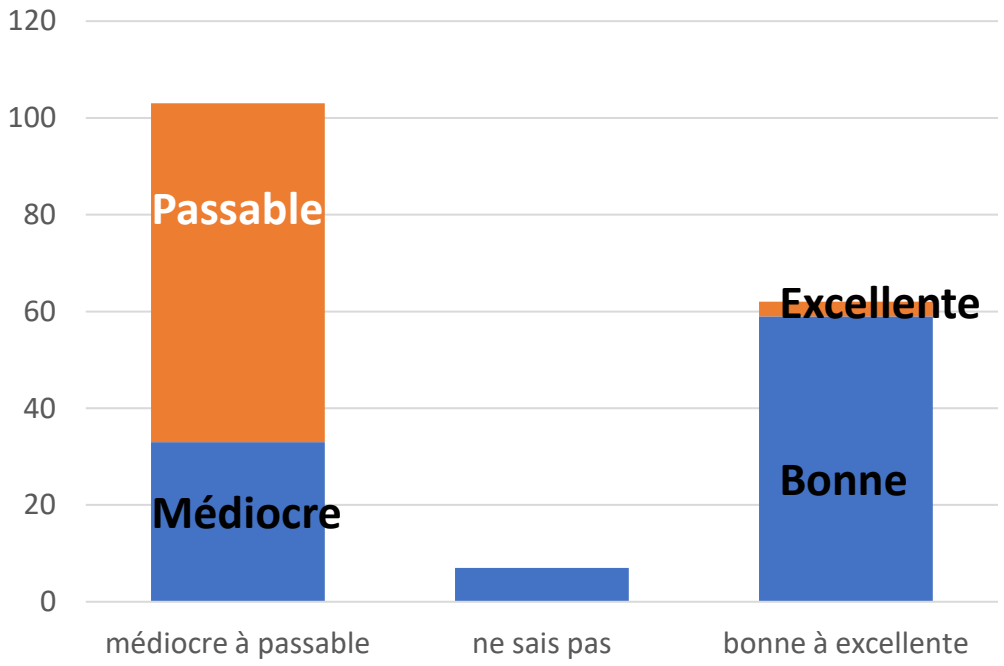
Avez vous connaissance du Fond Social du collège ?



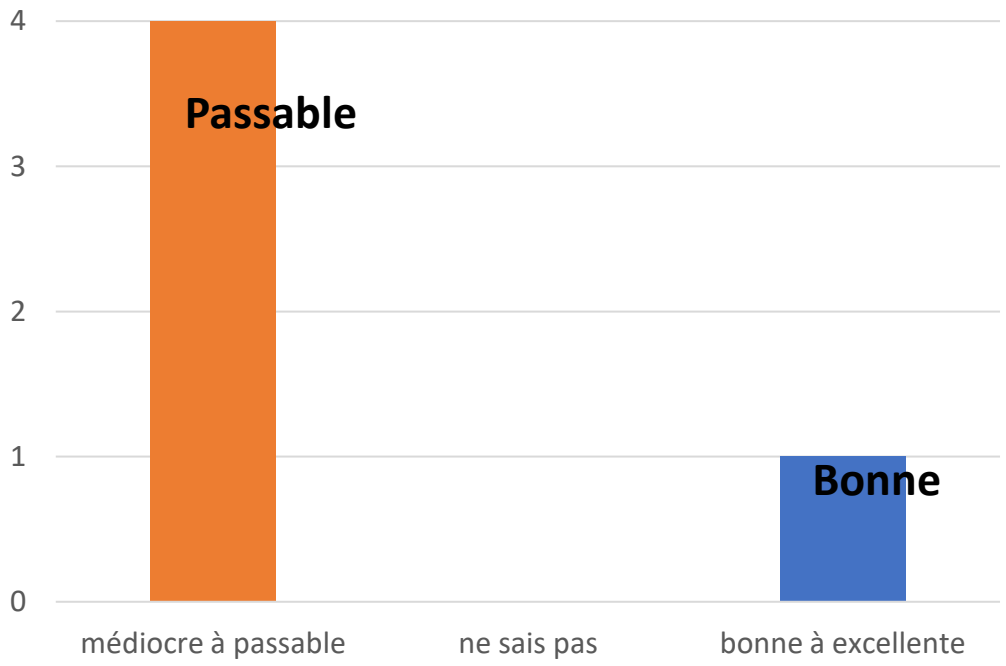
Niveau de satisfaction

La qualité des repas et des produits

PARENTS D'ÉLÈVES

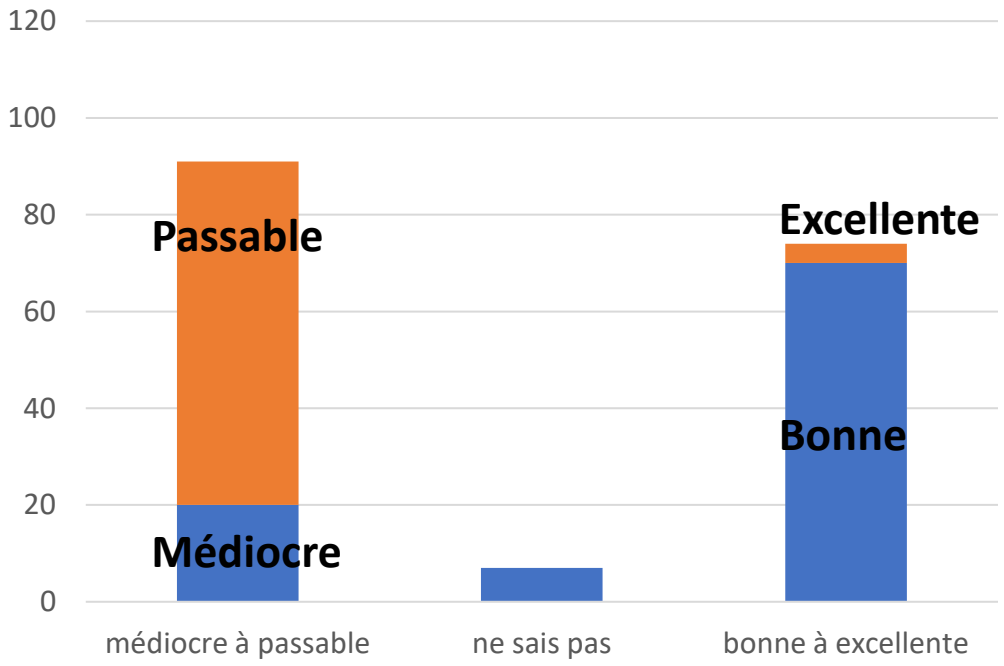


ADULTES DU COLLÈGE

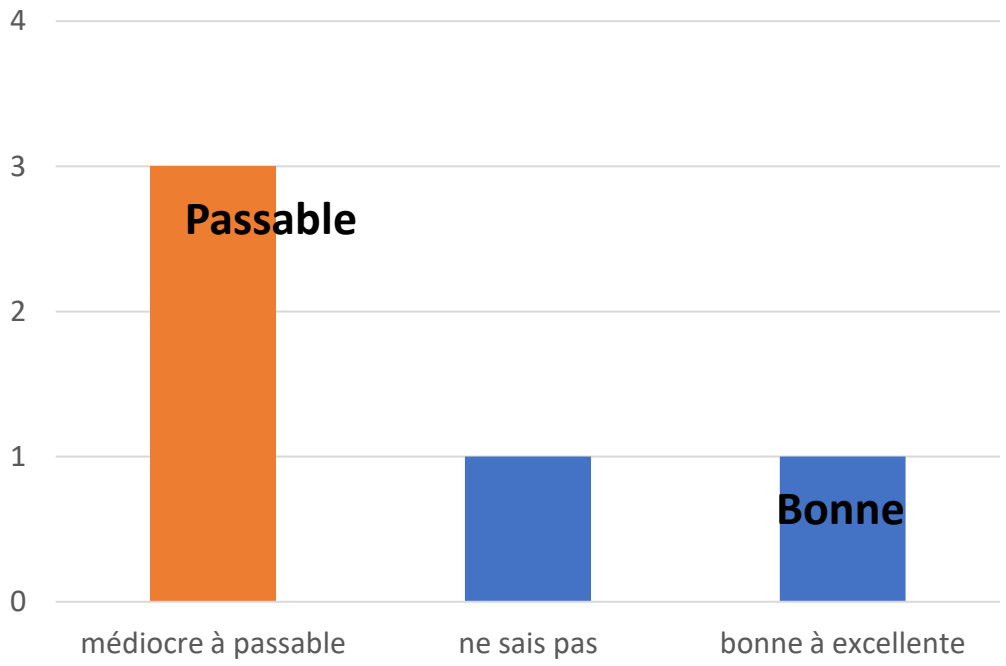


Les choix de plats proposés chaque jour

PARENTS D'ÉLÈVES

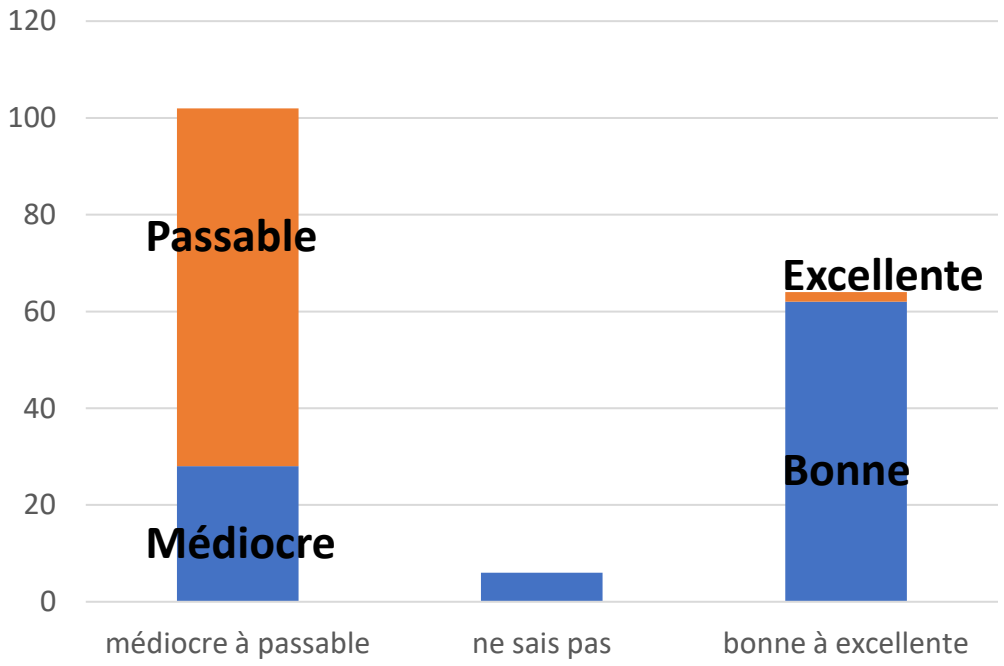


ADULTES DU COLLÈGE

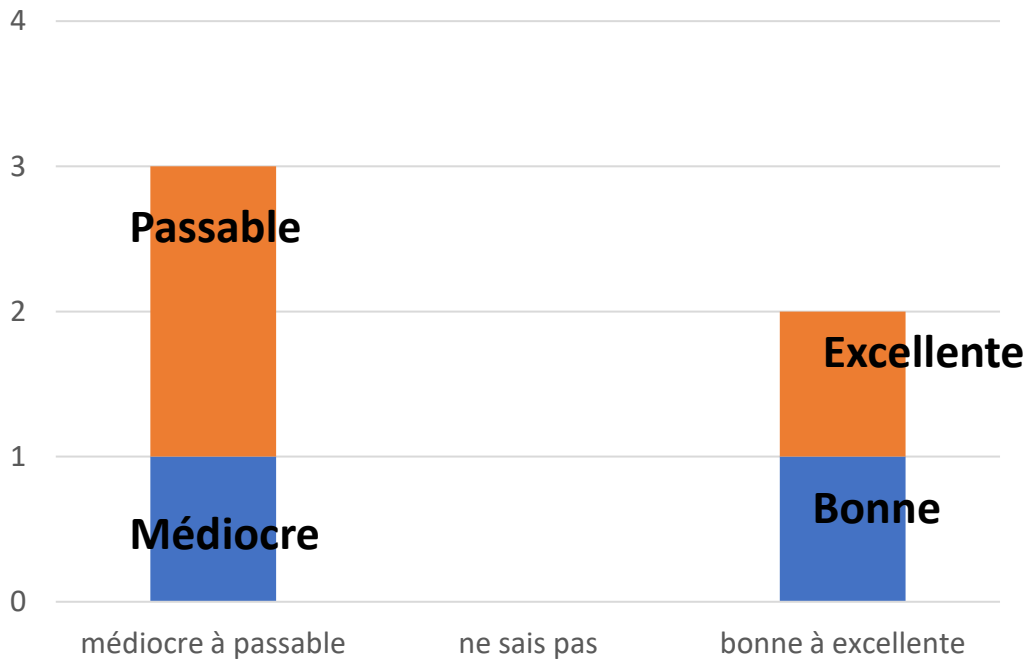


Les quantités servies

PARENTS D'ÉLÈVES

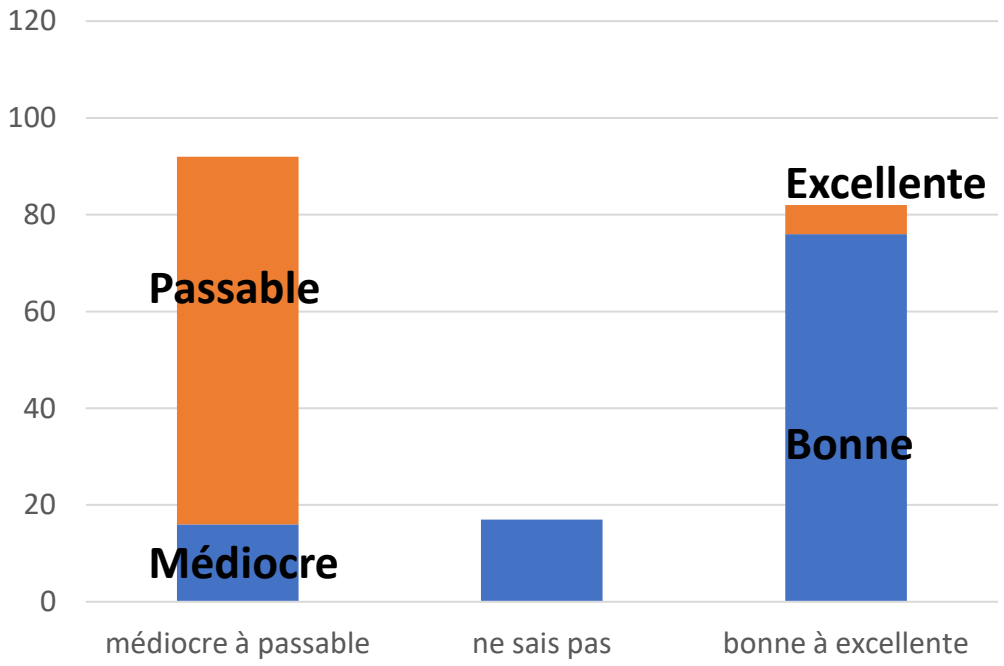


ADULTES DU COLLÈGE

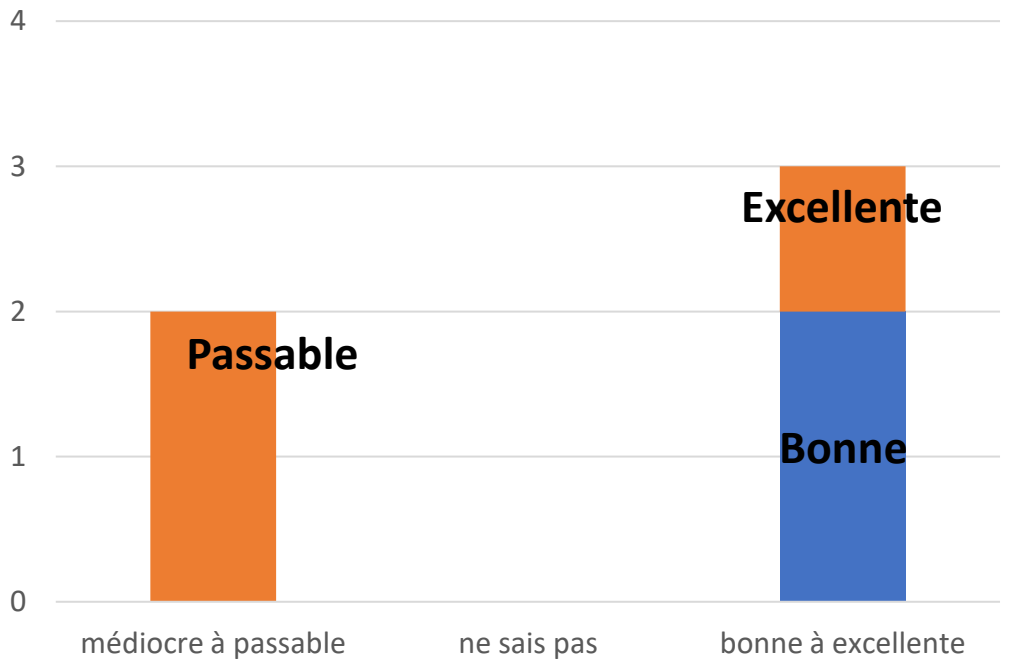


L’équilibre nutritionnelle des menus

PARENTS D’ÉLÈVES



ADULTES DU COLLÈGE



Préciser (parents d'élèves)

Quantité, choix et équilibre alimentaire variable en fonction de l'heure de passage

- Parfois uniquement riz + yahourt ou pain + fromage
- Pas de choix dans le repas proposé
- Quantité insuffisante en fonction du service (manque en début et fin de service)
- Absence d'entrée et/ou de dessert, plus de pain

Quantités insuffisantes

- Impossibilité d'adapter les quantités à la faim de l'élève
- Pas de « rab », Pas de pain

Qualité questionnée

- Cuisson
- Goût
- Assaisonnement (trop ou pas assez de sel)

Prévoir un choix réel

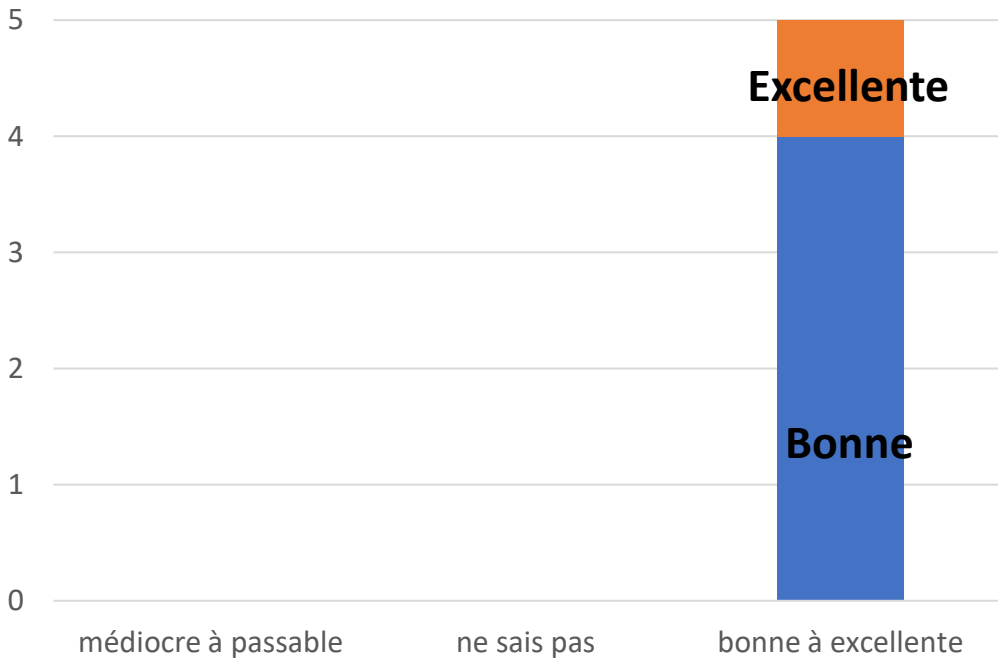
- Tartiflette + autre chose de différent // tartiflette avec ou sans jambon

Equilibre nutritionnelle au repas pas à la semaine à réfléchir

- Trop de féculents
- Panachage entre légumes et féculents difficile à obtenir

Les adultes du collège

LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX



PRÉCISIONS GÉNÉRALES

Questions des quantités
- À la fin du service
- De manière générale (non adaptée à des ados – adultes ont systématiquement un supplément sans le demander)

Question du choix
- À la fin du service (plus de pain, desserts moins bons, moins de choix)

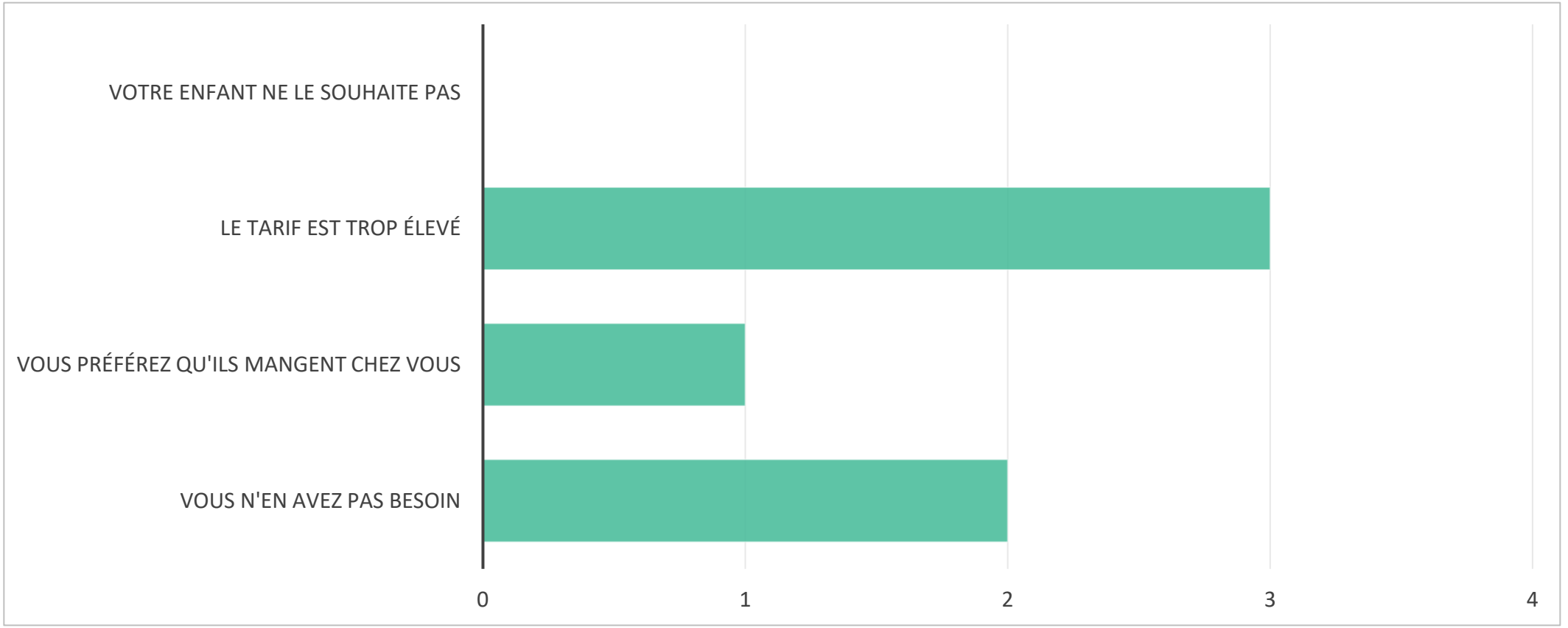
Question sur l'équilibre alimentaire
- Même légume en entrée et au plat principal (carottes râpées/ carottes...)

Question sur la propreté des plateaux

Question sur le prix
- Tarif très avantageux des professeurs

Les enfants qui ne mangent pas au collège

Pourquoi vos enfants ne mangent-ils pas au collège ? (plusieurs choix possibles)



Conclusion

Conclusion

Inquiétudes des parents qui ne savent pas
- Ce qu'ils payent
- Combien payer
- Comment payer
- Délais de paiements

Déception sur le rapport
- qualité/prix
- quantité/prix
- choix/prix

Souplesse sur l'inscription et les absences demandée

Communication avec newrest difficile

Communication sur les changements (prix, prestataire, fonctionnement..) à revoir

Gestion des flux problématique

Des remarques sur l'hygiène (plateau, verres, …)

Comportement des agents newrest problématique

Retours lors du CA du 13 février 2025

Retours lors du CA

Sur les inscriptions :

- Possibilités de manger et de quitter le collège ensuite
- M. LIEBUS (proche de M. LURIN, représentant du Conseil Départemental au CA)
  - Importance de la connaissance des inscriptions pour la gestion des flux

Sur les règlements et factures :

- Mme FARJOT en lien avec Newrest pour le respect des étapes de facturation et recouvrement
- Mme FARJOT rappelle la possibilité de payer en plusieurs fois
- Aide financière possible via l'assistante sociale du collège Mme RIVERA

La communication doit être revue (facturation, …).

L'hygiène est un point essentiel et doit être revu.

Soutien possible de Mme FARJOT en cas de difficulté avec la société NEWREST

Retours des parents présents le 13 mai 2025

Retour des parents présents

Des problématiques d'hygiènes toujours signalées (plateaux, couverts, …)

Des difficultés à joindre Newrest toujours présentes

Des factures non détaillées, selon Newrest c'est le logiciel mis à disposition par le CD qui ne permet pas de détailler les factures

Un comportement des agents Newrest qui peut être inadapté avec les enfants (langage, comportement, …)

Pour rappel :

le tarif du repas est de 5,30 € pour un repas hors forfait et de 4,45 € par repas inclus dans les forfaits trois jours ou quatre jours.

Des éléments qui seront transmis lors du prochain CA du collège.

College Yvon Morandat
ST DENIS LES BOURG

Position de la FCPE et suites …

Position de la FCPE départementale

Des situations très différentes selon les collèges

- De 1 à 15 jours de carence selon les collèges
- 1 seul forfait proposé parfois

Des liens réguliers avec le Conseil Départemental, décisionnaire, pour demander :

- De baisser le nombre de jours de carence
- Qu'il n'y ait pas de hausse de tarif l'année prochaine et plutôt une baisse de tarif
- La mise en place de forfaits 2 jours, 3 jours, 4 jours ou 5 jours
- La mise en place d'une tarification liée au quotient familial (sans augmentation du tarif)

Suites …

Pour les transports scolaires, nouvelle tarification imposée par la Région Auvergne Rhône Alpes

- Nouveau tarif = 120€
- Question de la mise en place sur le secteur couvert par Rubis

Actions de la FCPE :

- Liens réguliers avec la presse et les élus
- Des pétitions à venir

College Yvon Morandat
ST DENIS LES BOURG

Nous restons à votre écoute !

FCPEYVONMORANDAT@GMAIL.COM