



Grenoble, le 26 mars 2017

Conseil Local FCPE de la CSI Europole
Cité Scolaire Internationale - 4, Place de Sfax - 38000 Grenoble
fcpe.europole@gmail.com

Courrier à

- M. Jean-Pierre Barbier, Président du Conseil départemental de l'Isère (CDI)

Copie à :

- M. Christian Coigné, représentant du CDI au Conseil d'administration du collège Europole
- Mme Nadia Kirat, représentante du CDI au Conseil d'administration du collège Europole
- Mme Marie-Noëlle Tison, proviseur de la Cité Scolaire Internationale Europole
- Prestataire ELIOR av009749@elior.com
- Conseil départemental de la FCPE Isère

Objet : Qualité de la restauration à la Cité Scolaire Internationale Europole

Monsieur le Président,

Le Conseil local FCPE de la CSI Europole tient à vous faire part d'un certain nombre d'insatisfactions et de dysfonctionnements au sujet de la restauration à la Cité Scolaire Internationale Europole de Grenoble. Pour mémoire, celle-ci a été confiée à *ELIOR restauration* et le contrat que nous avons pu consulter couvre la période 2014-2018.

Tout d'abord, les familles nous font part régulièrement d'un problème de qualité et de quantité de la nourriture proposée par le self. Une délégation de parents s'est d'ailleurs rendue au self le 8 novembre 2016 pour effectuer un test ; voici quelques extraits du compte rendu établi ce jour-là :

- *Qualité de la nourriture effectivement médiocre.*
- *En entrée nous avons essayé le soja (pas dans le menu...plutôt pas bon) et le chou râpé (un peu trop salé, mais correct).*
- *Pour le plat principal, nous avons pris viande (correct avec sauce) et poisson (trop cuit, trop de sauce) avec les légumes cuits vapeur qui n'avaient aucun goût (nous n'avons pas réussi à finir nos assiettes, et ce n'était pas en raison de surabondance) et des frites.*
- *Le pain avait l'air d'être décongelé.*
- *Les quantités sont effectivement faibles pour des adolescents en pleine croissance.*
- *En fonction de l'heure de passage, les entrées, fromages et desserts disponibles peuvent beaucoup varier. Quand nous sommes passées, il y avait deux sortes de fromages sur les 3 prévues.*
- *En rentrant le soir et discutant avec mon fils, qui était passé à 13h, j'ai appris qu'il a eu du poisson pané à la place de la saumonette du menu. Son plat principal était donc poisson pané frites ! Il n'y avait plus de compote à 13h.*

Au regard de ce constat qui, nous le rappelons, est partagé par le retour de nombreuses familles qui nous font part de leurs inquiétudes lors des préparations des conseils de classe,

nous nous interrogeons sur le suivi de ce contrat par le Conseil départemental en terme de qualité et de conformité (ce suivi prévu à l'article 11 du contrat "*CONTRÔLE ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ*"). En particulier, quels ont été les résultats du ou des contrôles effectués ? En outre, chaque année ELIOR mène une enquête de satisfaction auprès des élèves. En tant que parents délégués nous avons demandé les résultats de ces enquêtes, mais le personnel d'ELIOR n'a jamais donné suite. Avez-vous été destinataires de ces résultats et les avez-vous analysés ?

Par ailleurs, en ce qui concerne la perception du prix des repas, il est à noter qu'il est demandé aux familles de s'acquitter du prix des repas au début de chaque trimestre alors qu'ELIOR n'établit aucune facture automatiquement. En effet, le fonctionnement constaté est le suivant : les factures sont établies uniquement sur demande et remises en main propre aux enfants, qui doivent aller les chercher (aucune expédition par courrier n'est prévue). Ce mode de gestion est d'autant plus gênant qu'en fin d'année scolaire, ELIOR ne contacte pas les familles qui ont un solde créditeur. Or, comme expliqué précédemment, du fait de l'absence de facturation automatique, de nombreuses familles l'ignorent, et ne songent pas à faire les démarches pour se faire rembourser. L'usage de ces fonds par ELIOR demande à être clarifié.

Ayant constaté cela, nous nous demandons pourquoi la Cité Scolaire Internationale Europole est l'un des seuls établissements de l'agglomération Grenobloise à ne pas fonctionner avec les cuisines mutualisées et être ainsi gérée directement par le Conseil Départemental de l'Isère. En effet, des familles ayant des enfants scolarisés dans des collèges dont les repas sont assurés par les cuisines départementales nous ont fait part d'une meilleure satisfaction et d'une facturation claire.

En conclusion, nous souhaiterions que, d'une part le Conseil départemental de l'Isère prenne toutes les mesures adéquates pour que la situation de la restauration s'améliore rapidement à la CSI Europole et que, d'autre part, il soit envisagé de transférer la restauration aux cuisines départementales.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre meilleure considération.

Laure-Emmanuelle Hudry
Présidente

Jean-François Bouteille
Vice-président

du conseil local FCPE CSI Europole