

# La lettre

BIMESTRIEL D'INFORMATION AUX MANAGERS

## Editorial

### Préparons tous l'avenir

Le 7 janvier, Générale de Restauration était largement citée dans la presse économique. La Compagnie Générale des Eaux annonçait la signature d'un accord avec le groupe britannique COMPASS; accord au terme duquel ce dernier détiendrait indirectement une participation de 11,7 % dans notre capital. Cette arrivée indirecte d'un concurrent dans notre actionariat est peut-être spectaculaire, mais sans conséquence pratique dans la mesure où la participation CGE/COMPASS reste toujours, et identiquement, minoritaire (23 % des droits de vote), sans possibilité de blocage de nos choix stratégiques. Notre autonomie managériale reste donc totale. Aussi, c'est avec la même détermination que nous poursuivons nos plans d'action et que nous gardons la même ambition: faire de Générale de Restauration "la référence". Pour ce faire, nous avons lancé une étude avec le Boston Consulting Group qui va participer à nos réflexions avec les équipes de direction. Notre but: nous doter des meilleurs atouts pour aborder l'an 2000. L'année 1997 débute donc dans l'action. Mais, au-delà de ces réflexions, continuons dans tous nos restaurants, secteurs, directions régionales, divisions et directions fonctionnelles à nous mobiliser pour apporter une totale satisfaction à nos convives et pour mettre en œuvre au quotidien notre ESPRIT DE SERVICE. C'est la première façon de bien préparer l'avenir. Comptant sur votre engagement, je vous souhaite une bonne année 1997. ♦

Francis Markus

## L'événement

### L'Académie avance !

Les 140 chefs de cuisine ont continué leur travail au sein de l'Académie. Leur mission: répertorier les techniques culinaires de base.

Créée en 1995, l'Académie culinaire poursuit le travail entamé il y a dix ans par l'Académie des Chefs, à savoir: valoriser le métier de cuisinier à Générale de Restauration. En réponse à la complexité grandissante de notre environnement professionnel, le champ d'action de cette nouvelle instance est aujourd'hui plus vaste. Il cherche à prendre en compte l'évolution, non seulement celle des hommes, mais aussi celle des techniques culinaires et du matériel. 1995 fut l'année de la rencontre et de la concertation de l'ensemble des partenaires de l'opération: la hiérarchie opérationnelle et les 140 chefs de cuisine, académiciens et sociétaires. Cette présentation méthodique du projet permit de recevoir l'approbation et le soutien de tous. En 1996, les 140 chefs se sont vu

confier la première grande mission de l'Académie: organiser les techniques de base du métier pour mieux les transmettre. Chacun a donc reçu un dossier destiné à recueillir ses savoir-faire quotidiens (cuisson des viandes, des légumes, des féculents, liaison des jus de cuisson, etc.), avec l'objectif de le remplir individuellement avant de rencontrer les autres membres de l'Académie, afin d'aboutir à une synthèse par Direction Régionale.

### Etablir des références culinaires

Les différents travaux ont ensuite été réunis et organisés, en un résumé global, véritable référence des techni-



ques culinaires de base. Ces références culinaires seront demain les fondements des différentes activités de l'Académie: ♦ positionnement des académiciens et des sociétaires en tant qu'experts culinaires dans les DR et les secteurs; ♦ formation technique des nouveaux entrants et perfectionnement de nos cuisiniers; ♦ partenariat pédagogique dans des écoles hôtelières; ♦ mise en place de concours de cuisine internes. Le programme est ambitieux et passionnant. La lettre GR vous tiendra régulièrement informés de l'avancée de ces différents travaux. ♦

Contacts:  
Thierry Marion,  
au 02 99 00 32 29,  
et Gérard Ponti,  
au 01 44 06 77 95.



## GR à l'assaut du développement de proximité

Grâce à la structure "Développement de proximité", GR s'implante avec succès sur le marché scolaire des petites et moyennes communes.

Des contrats représentant plus de 300 000 couverts par an signés en quelques mois: la structure "Développement de proximité" de la Division Scolaire et Universitaire a gagné rapidement ses lettres de noblesse. A l'origine de cette structure, créée en janvier 1996, une étude de marché réalisée par GR en 1995. Cette étude se proposait de regarder à la loupe les besoins et les attentes du marché scolaire des petites et moyennes communes (moins de 12 000 habitants) du Val-d'Oise, de la Seine-et-Marne, des Yvelines et de l'Essonne.

Ces communes sont majoritairement desservies par de petites sociétés de restauration. Pendant un an, de septembre 1995 à août 1996, Daniel Vincent, aujourd'hui responsable de la structure, a "testé" le marché en Seine-et-Marne. Les résultats sont rapides car la demande est réelle: 21 contrats ont déjà été signés. Forte de ces bons résultats, GR renforce son implantation dans le secteur en proposant des repas

### De nouveaux contrats

Depuis la création de la structure "Développement de proximité" au sein de la Division Scolaire et Universitaire, de nouveaux contrats ont été signés, dont les derniers en date sont:

- Louvres (95), avec 96 000 couverts/an, desservis par la CC de Gonesse;
- Saclay (91), avec 35 000 couverts/an, desservis par la CC d'Antony;
- Rambouillet (78), avec 120 000 repas/an qui seront apportés à l'Armée de terre depuis la CC de Rambouillet. ♦

livrés depuis les cuisines centrales déjà existantes (Gonesse, Antony, Rambouillet, Les Mureaux, Corbeil, Dammarie-les-Lys, Le Plessis-Trévisé, Chelles). ♦

### Repères

#### GRaine de Chef 1996-97

Résultats France entière

Régions GRaine de Chef	Nombre de recettes/dessins
Amiens	451
Besançon	202
Bordeaux	1 024
Caen	408
Dijon	154
Grenoble	789
Limoges	180
Lyon	973
Marignier	204
Marseille (CC)	1 016
Marseille (DR)	807
Metz	616
Montpellier	1 494
Nancy	367
Nantes	586
Nice	960
Orléans	365
Paris (privé)	1 305
Paris (public)	2 857
Reims	409
Rennes	1 026
Roubaix	654
Rouen	245
Saint-Etienne	261
Strasbourg	422
Toulouse	502
Valenciennes	104

Au total, 1 490 écoles ont participé au concours et 75 436 convives des classes de CM1 et CM2 étaient concernés. 18 381 recettes/dessins ont été réalisés.

## Marketing

### Le label "Plats cuisinés" pour le RIE La Coupole

La DR Paris-Entreprises vient de recevoir une accréditation spécifique qui lui permet de réaliser et de livrer des plats cuisinés. Grâce aux efforts conjugués de Paul Belouet, Directeur du RIE La Coupole, à Charenton, et de la Direction Technique de GR, le restaurant La Coupole a obtenu ce label en septembre 1996. Après un premier contrat de 130 repas/jour, un autre a immédiatement été signé pour 80 repas/jour. La bonne volonté et la faculté de réaction de tous ont ainsi permis de proposer à notre clientèle cette nouvelle forme de restauration. ♦

#### ♦ Un nouveau Grand R à Vélizy

Le 30 novembre dernier, Raymond Loisel, maire de Vélizy-Villacoublay (78), inaugurerait un nouveau Grand R, ce concept d'aménagement de salle de la Division Scolaire et Universitaire conçu pour les 3-9 ans. Cette fois, c'est le restaurant du groupe scolaire Exelmans, comptant 250 convives, qui a été modernisé. ▶



► Son inauguration a eu lieu en présence de Franck Borotra, ministre de l'Industrie, des Postes et Télécommunications, également président du Conseil général des Yvelines. C'est le 5<sup>e</sup> restaurant que GR rénove à Vélizy-Villacoublay, en moins de trois ans.

◆ **GR part à la conquête des élus**

Les élus (maires, députés, etc.) ont désormais leur propre lettre GR: *Le Losange*, qui s'adresse aux clients et aux

prospects de GR du marché scolaire municipal. Cette lettre de quatre pages paraîtra trois fois par an et présentera les activités de GR en matière de gestion et d'innovations dans le milieu scolaire. Une première lettre test a été lancée en Ile-de-France à la fin de 1996. Fin 1997, *Le Losange* devrait être distribué à un grand nombre d'élus sur l'ensemble du territoire.

◆ **La Table des Saveurs s'installe à Aulnay-sous-Bois**

Depuis le début du mois de novembre, la Table des Saveurs est arrivée à la résidence du Parc d'Aulnay-sous-Bois (93).

Cette table roulante, équipée d'un système de bain-marie, conserve les plats à 65 °C. Les repas proposés sont donc toujours chauds. Cet élément de l'offre sénior de la Division Santé permet, en outre, au chef du restaurant, Jean-Marc Clairet, de se rapprocher de ses convives. Autre atout de ce système: «Le bruit a beaucoup baissé car les portes des cuisines ne s'ouvrent plus constamment»,

indique Reine-Marie Blain, directrice de l'établissement. Ce produit, mis en place depuis plusieurs années dans un établissement savoyard, est utilisé pour la première fois

en Ile-de-France. Il est aujourd'hui très apprécié, tant par les équipes GR que par les résidents.

◆ **GRaine de Chef repart!**

Les premières finales régionales de GRaine de Chef ont commencé le 11 janvier dernier, à Toulouse et à Paris. A chaque finale, 12 chefs en herbe vont proposer leurs recettes à un jury. Le rendez-vous est déjà pris pour la grande finale nationale. Celle-ci aura lieu à Paris dans les locaux prestigieux du Ritz, le 5 avril prochain. ◆



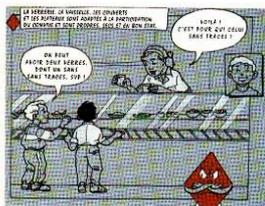
# Tendances

## Démarche Qualité: responsabiliser les professionnels

Le 6 novembre dernier s'est tenu à Bercy-Expo (Paris) un colloque sur les démarches Qualité en restauration collective dans le secteur public. L'occasion de faire le point sur une évolution essentielle de la réglementation: la responsabilisation des professionnels.

◆ **Des contrôles renforcés.** Le nouvel arrêté ministériel, amené dès le début 1997 à réglementer les pratiques en restauration collective publique, reflète une évolution majeure du métier: les contrôles de qualité ne portent plus seulement sur les produits finis, mais sur l'ensemble de la chaîne de fabrication. Le texte s'articule autour de trois grandes parties: les dispositions pour une consommation sur place, le jour même, celles concernant les préparations culinaires destinées à une consommation différée dans le temps et, enfin, celles relatives aux cuisines centrales (consommation différée dans l'espace et dans le temps).

◆ **Responsabilisation des professionnels.** L'arrêté marque une évolution nette vers une plus grande responsabilisation des professionnels. Un *Guide des bonnes pratiques d'hygiène en restauration* propose des moyens d'action: identification des points à risque, mesures préventives, procédures de validation et de surveillance et actions correctives à mettre en œuvre.



GR Scolaire: extrait du kit Formation - "losanges rouges".

◆ **Les attentes du consommateur.** Dans les outils de la qualité, il convient aujourd'hui de tenir compte du fait que les attentes du consommateur ne se limitent pas au strict respect par l'entreprise des normes d'hygiène et de sécurité. S'il attache plus que jamais de l'importance à la qualité des produits, il souhaite aussi pouvoir choisir sa formule de repas, dans un environnement agréable et accueillant. L'enjeu de la qualité est donc bien la mise en place d'une démarche associant l'ensemble du personnel autour d'un but commun: la satisfaction du consommateur.

◆ **L'exemple de GR.** Conscientes des enjeux que représente la maîtrise de la qualité, de nombreuses entreprises de restauration collective se sont engagées, depuis quelques années, dans une démarche Qualité. L'adoption, par GR, de la norme ISO, comme grille de référence afin de rationaliser et de fiabiliser les méthodes de production, et de la démarche "losanges rouges", axée sur 35 engagements de services, va dans ce sens. ◆

## Prix d'excellence de la formation continue Mention spéciale pour GR

GR vient d'être récompensée pour son action visant à former des hôtesse d'enfants et des responsables de restaurants scolaires.



Le 19 décembre dernier, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris a décerné à GR une mention spéciale du Prix d'Excellence de la Formation Continue. « Cette récompense est une reconnaissance forte de l'action de formation initiée par la Division Scolaire et Universitaire, fruit d'un réel travail d'équipe », souligne Inès Penot, Directrice des Ressources Humaines et de la Formation de cette Division.

### Des postes à plus forte responsabilité

GR a fait le pari de la formation afin de permettre aux employées d'évoluer vers des postes d'hôtesse d'enfants et de responsables de restaurants scolaires, postes à responsabilité accrue et mieux rémunérés. « Par exemple, sur le secteur desservi par la cuisine centrale du XVIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris, 200 personnes travaillent dans 70 établissements

scolaires, managés par trois responsables de distribution, poursuit Inès Penot. Depuis le lancement du programme, 70 personnes ont suivi un parcours qualifiant leur permettant d'obtenir le titre de responsable de restaurant. L'encadrement peut ainsi compter sur des chefs d'équipe efficaces. »

Aujourd'hui, 113 salariées de la région parisienne ont d'ores et déjà acquis cette qualification, ce qui permet à GR de maîtriser la chaîne de la qualité jusqu'au service et de mieux répondre aux attentes des clients. « Avec cette action, nous jouons pleinement notre rôle d'animateur du métier de la restauration collective, conclut Inès Penot. Les nouvelles qualifications créées par GR sont désormais intégrées dans les emplois repères de la nouvelle grille de classification négociée au sein du SNRC. »

Avec cette mention spéciale, c'est le travail de toute la division qui est récompensé. ♦

**◆ Division Scolaire et Universitaire**  
Trois restaurants scolaires traditionnels de la région parisienne viennent d'être rénovés afin d'être exploités en mode modulo:

- le restaurant scolaire de l'école Saint-Michel-de-Picpus, à Paris XII<sup>e</sup>, 600 couverts/jour;
- le restaurant scolaire de l'école Sainte-Marthe, à Paris XVII<sup>e</sup>, 140 couverts/jour;
- le restaurant scolaire de l'école Saint-Gabriel, à Bagneux (92), 350 couverts/jour.

Ces trois écoles seront maintenant desservies depuis la plate-forme de Vitry. Ces transformations ne sont pas isolées. Ainsi, 30 restaurants sont déjà desservis depuis cette plate-forme, pour 7000 repas par jour. L'objectif pour la Division Scolaire et Universitaire est d'atteindre d'ici à la fin de l'année les 50 restaurants modulo.

**◆ Division Santé**  
La Maison de santé d'Epinais (93), établissement psychiatrique, vient d'être entièrement reconstruite. Son ancienne structure, composée de sept pavillons, a fait place à un unique bâtiment neuf. L'établissement est aussi passé de 160 à 130 lits. Une nouvelle cuisine, mise aux normes en vigueur, y a été créée à cette occasion.

**◆ Nouveaux numéros de téléphone**  
Depuis le 8 janvier 1997, changement du standard de la DR de Bordeaux. Nouveaux numéros:  
Tél.: 05 57 22 27 82;  
fax: 05 57 22 27 80.  
CARESA Bordeaux:  
05 57 22 27 89.

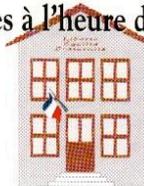
À noter...

## En bref

### Les maires à l'heure de la qualité

GR était présente à l'édition 96 du congrès des maires de France, du 19 au 21 novembre dernier.

Lors du colloque intitulé "Moins-disant ou mieux-disant", qui a retenu l'attention de plus de 200 participants, Paul Champier, Responsable Qualité, a exposé la politique de qualité de GR. Le *Passeport pour la sécurité alimentaire* et le *Guide des bonnes pratiques* ont été présentés lors de ce débat, ainsi que le Recueil des exigences de GR en matière d'achat de matières premières, comprenant plus de 500 fiches de



spécifications produits. Chaque division a commencé depuis 1996 à rédiger les spécifications propres à son marché.

Au vu des discussions, de telles initiatives répondent pleinement aux attentes des décideurs. Elles sont aussi appréciées de Françoise Hostalier, ancien secrétaire d'Etat à l'Enseignement scolaire, qui projette une loi visant à garantir la qualité dans ce domaine tout en réactualisant la circulaire de 1971, toujours en vigueur. Le colloque a également été l'occasion de nouer des contacts avec des prospects. ♦

## Trophée Le Poisson La créativité des chefs récompensée

La Division Scolaire et Universitaire lance un nouveau concours destiné à tester les qualités culinaires des chefs d'établissement du secteur scolaire privé...

C'est au sein de l'établissement Jean-Baptiste-de-la-Salle/Notre-Dame-de-la-Compassion, situé à Saint-Denis (93), où elle exerce habituellement, que Mona Decreton a remporté le concours culinaire des chefs d'établissement scolaire "Privé", organisé par la Division Scolaire et Universitaire le 29 novembre dernier. Le jury, présidé par Henri Charvet, du restaurant *Au Comte de Gascogne*, à Boulogne (92), a étudié avec soin les aspects gustatifs et la qualité de la présentation de sept recettes originales de poisson, qui devaient toutes être réalisées en une heure et demie. C'est grâce à un bar tahiné – poisson à la libanaise – que Mona Decreton a remporté le trophée, un superbe tableau. Deuxième prix pour Pierre Pellé, du lycée

du Sacré-Cœur de Saint-Maur, qui a gagné un week-end pour deux personnes dans un Relais et Châteaux. La troisième place est revenue à sœur Claudé, de la congrégation romaine Sainte-Dominique-de-Neuilly, qui s'est vu offrir un repas pour deux personnes dans le restaurant de Henri Charvet.

«Ce concours culinaire est né d'une idée simple : réunir de façon conviviale quelques clients et prospects afin de déguster des plats originaux, en laissant s'exprimer la créativité des clients», souligne Isabelle Deflandre, de la Division Scolaire et Universitaire. Un objectif totalement atteint, si l'on en juge par l'atmosphère bon enfant qui régnait à la fin du repas et les remerciements reçus les jours qui ont suivi cette manifestation... ♦

### Départs

- ♦ Hervé Combal, Contrôleur de gestion Province.
- ♦ Jacques Ligouy, Orléans.
- ♦ Serge Quilès, Dijon.
- ♦ Max Tiberghien, Roubaix.

### Arrivées

- ♦ Henri Martinez, commercial "Entreprises" à la DR de Marseille.
- Chefs d'exploitations**
- ♦ Frédéric Beuchillot et Eric Brissy, Orléans.
- ♦ Bernard Bonnard, Nice.
- ♦ Didier Lejeune, Rennes.

### Mouvements

- ♦ Pierre Bonnabaud, Chef d'exploitations à Nice, devient Directeur Régional de Besançon.
- ♦ Patrick Medy, DR, quitte Besançon pour Roubaix.
- Chefs d'exploitations**
- ♦ Thierry Dieu, Roubaix, devient Chef d'exploitations. Il remplace Jean-Noël Sylvain qui part à Valenciennes.
- ♦ Johannes Nijst quitte Valenciennes pour Restoplan aux Pays-Bas.
- ♦ Jérôme Lecœur quitte la Division Scolaire et Universitaire pour Dijon.
- Alain Saby le remplace.

Mouvements

## Vie des régions

### ♦ Les légumes en fête à la Roche-sur-Yon

La Roche-sur-Yon a fêté les "légumes oubliés" lors de sa Biennale du jardin, du 8 au 11 novembre dernier. Ce salon sur les productions des jardins accueillait cette année un stand GR, organisé par la DR de Nantes autour du concours GRaine de Chef.

Le maire de la ville, M. Auxiette, par ailleurs client GR, connaissait les concours de recettes cuisinées à base de légumes. Le jeune Mathieu Penot était le vainqueur régional pour l'année scolaire 1995-1996 avec sa tarte Cendrillon, élaborée avec des citrouilles. Une façon originale de montrer que les jeunes s'intéressent aux légumes.

### ♦ Les "petits farcis" mis au concours

La DR de Nice a organisé, le 5 décembre dernier, un concours de cuisine pour ses clients-partenaires. Son thème,

très "local", était les petits farcis niçois, à déguster froids ou chauds, en mariant toutes les combinaisons gustatives imaginables. Les clients devaient réaliser ce plat dans leur cuisine, avec l'assistance de leur chef cuisinier. Françoise Llanos, directrice de l'école élémentaire Sainte-Marthe-de-Grasse, a gagné grâce à une recette héritée de sa grand-mère. Pour Jean-Luc Thibault, Directeur Régional GR, ce concours était aussi une occasion originale d'échanges avec sa clientèle. Cette manifestation devrait être renouvelée cette année.

### ♦ GR Reims et le Téléthon

Pour la deuxième fois, la DR de Reims a participé au Téléthon. Les 6 et 7 décembre derniers, neuf membres de GR ont suivi un de leurs clients, Delphi, qui organisait un relais à pied et à vélo sur 270 km, entre Donchery et Evry. Six équipiers GR ont participé à la course, trois autres

se sont relayés afin de ravitailler les coureurs (trois repas, dont deux chauds). Parmi les sportifs, à noter la présence du Directeur Régional de Reims, Jean-Pierre Barthe, et du Chef d'exploitations, Cyril Vidal. L'équipe du relais a recueilli 15 000 francs, versés au Téléthon lors de la soirée organisée pour tous les volontaires à Evry. Une opération qui sera sûrement reconduite cette année.

### ♦ Le Val-d'Oise s'anime

La DR du Val-d'Oise, de la Division Entreprises, multiplie les animations sur le Mexique, la chasse et le beaujolais, Gargantua, la Russie ou autour de produits comme les châtaignes ou l'ananas. La DR propose des animations complètes (livrets sur les produits, conseils de préparation, de décors et même de costumes). Ainsi, l'animation autour de la Bourgogne a rencontré un franc succès. Prochaine animation : les plats à base de chou. ♦

