



GRÂCE AU PÔLE NUTRITION SANTÉ, API RESTAURATION GARANTIT UN SERVICE DE QUALITÉ A SES CONVIVES



ANNEE
2013

CATEGORIE
Clients et consommateurs :
Respecter leurs intérêts

RUBRIQUE
Relations clients et consommateurs

SOUS-RUBRIQUE
61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

SECTEUR D'ACTIVITE
Restauration collective

TAILLE DE L'ENTREPRISE
> 500

PAYS (DE LA PRATIQUE)
France

ENTREPRISE
API RESTAURATION



Chiffres d'Affaires (2013) :
334M€

Effectif (2013) : 4250

Pays (siège social) :
France

Site internet :
<http://www.api-restauration.com>

Contact:
LAGIER Laure,
Responsable de projets
Développement Durable

CONTEXTE

API Restauration est une entreprise de restauration collective fondée en 1956. Elle compte aujourd'hui 34 cuisines centrales, plus de 1000 restaurants et 35 agences régionales en France et en Belgique. API propose 460 000 repas quotidiens au sein d'entreprises, d'établissements scolaires ou de santé.

OBJECTIF(S)

- Garantir aux convives un service de qualité
- Etre à l'écoute des convives
- Proposer au travers des menus une réponse conforme aux besoins nutritionnels des convives, sans oublier la dimension hédonique et conviviale du repas

DÉMARCHE

Au niveau diététique :

- API garantie **l'équilibre alimentaire et nutritionnel de ses menus** grâce au pôle Nutrition Santé qui accompagne les chefs de cuisine dans la mise en place de menus variés et adaptés (en fonction du secteur d'activités et des besoins spécifiques des convives), intégrant les particularités régionales et le plaisir d'une cuisine « cuisinée ».

Le **pôle Nutrition Santé** compte aujourd'hui **52 diététicien(ne)s** (24 embauches depuis 2008).

Les diététicien(e)s ont des missions régionales et nationales :

- **Suivi nutritionnel de la composition des menus en fonction de la typologie des convives,**
- **Informier et conseiller les convives**
 - o Mise en place de « **commissions menus** » (2904 en 2012) : entre les convives, les clients et API pour améliorer la prestation, l'adapter en fonction des besoins et proposer de nouvelles idées.
 - o Animations dans les restaurants pour sensibiliser les convives à différents thèmes
- Mise en place de chroniques diététiques mensuelles sur chaque restaurant
- Répondre de manière attentive et précise aux questions des convives sur le « service consommateur » du site Internet API Restauration.

FACTEUR(S) CLÉS DU SUCCÈS

- Des experts régionaux disponibles et réactifs (52 diététicien(ne)s)
- Un engagement fort de la Direction Générale de garantir des menus et des produits de qualité

CONTRIBUTION A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE	BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET/OU DE GOUVERNANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement du positionnement d'API Restauration sur la qualité du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer les comportements alimentaires des convives (informer, conseiller, animer) • Prévenir les risques pour la santé liés à l'alimentation

Pour en savoir plus

Démarche RSE primée aux **Trophées de l'Economie Responsable (2013)**