

**Bruxelles, le 25 avril 2005**

**CPRE D(2005) CR/139**

**COMPTE-RENDU DE LA 139<sup>ème</sup> REUNION  
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE  
L'ECONOMAT**

**(Bruxelles, séance du vendredi 22 avril 2005)**

**PRESENTS**

M. WIJNS	Président
M. WINTER	Administration
M. ABSON	Administration
M. GROSJEAN	Administration
M. CHEVALIER	Personnel
M. KESSLER	Personnel
M. PRESTON	Personnel
M. GALLINI	Secrétaire

**INVITES**

M. VINOIS	Unité « Infrastructures sociales »
M. BUCCELLATI	Unité « Infrastructures sociales »
M. CNOCKAERT	Unité « Infrastructures sociales »

La séance est présidée par M. WIJNS

## **139ème REUNION**

### **DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE L'ECONOMAT**

**(Bruxelles, le vendredi 22 avril 2005 à 9H30, salle J-30 01/60)**

#### **Projet d'ordre du jour**

- 1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2005) OJ/139)**
- 2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 138<sup>EME</sup> REUNION DU VENDREDI 12 NOVEMBRE 2004 (CPRE D (2004) CR/138)**
- 3. ORGANISATION DES RESTAURANTS, CAFETERIAS, ECONOMAT**
  - 3.1. Bilan 2004 présenté par Eurest**
  - 3.2. Plan d'action (situation actuelle) faisant suite à l'enquête de satisfaction 2004 présenté par Eurest**
  - 3.3. Equilibre nutritionnel (situation actuelle)**
- 4. PROJETS D'ENQUETES 2005**
  - 4.1. Projet d'enquête Eurest 2005 (self-services, cafétérias, restaurants)**
  - 4.2. Projet d'enquête Sodexho 2005 (distributeurs automatiques)**
  - 4.3. Projet d'enquête Delhaize 2005 (Eurocity) (sous réserve de la disponibilité du projet d'enquête)**
- 5. GROUPE DE TRAVAIL CPRE – CONTRATS DE CONCESSION EN MATIERE DE RESTAURATION**
  - 5.1. Conclusions**
- 6. DIVERS**
  - 6.1. Fermeture des self-services, cafétérias, restaurants pendant l'été 2005**
  - 6.2. Ritazza corner**
  - 6.3. Procédures contamination physique et/ou apparence douteuse des produits alimentaires**
  - 6.4. Demande d'avis au CPRE quant au remplacement du self N105 par une cafétéria petite restauration**
  - 6.5. Fermeture des self-services, cafétérias, restaurants durant le mois de mai 2005**
  - 6.6. Plainte Delhaize**

**1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR [DOC CPRE (2005) OJ 139].**

– L'ordre du jour est approuvé moyennant l'ajout suivant :

« M. Abson souhaite ajouter au point 6. Divers

- L'avenir du CPRE et de sa dépendance du COPAS »

**2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA 138EME REUNION DU VENDREDI 12 NOVEMBRE 2004 [CPRE (2004) CR/138].**

– L'ordre du jour est approuvé moyennant les changements suivants :

- M. Preston est membre représentant du Personnel,
- M. Winter demande que le paragraphe avec la réponse de M. Wevers à la page 5 du compte-rendu suive le paragraphe avec la demande faite par le président à la société Delhaize, à savoir :

«Le président demande à la société de faire un effort pour approfondir le choix, surtout en ce qui concerne les produits provenant des nouveaux pays membres.

M. Wevers répond que la société y songe mais que les producteurs concernés ont du mal à satisfaire le cahier des charges assez strict de Delhaize. »

**3. ORGANISATION DES RESTAURANTS, CAFETERIAS ET ECONOMAT**

**3.1. Bilan 2004 présenté par Eurest**

M. Crabs, représentant de la firme Compass Group Eurest présente au comité :

– le bilan de l'année 2004 - il informe le comité que :

- i. le personnel a augmenté (de 322 à 365 personnes),
- ii. quatre exploitations (Caf N-85, Caf MO75, Bar PP Breydel et self JECL) ont été fermées,
- iii. quatre exploitations (BERL [Self, Caf, PP] et du CDMA [Caf petite restauration ] )ont été ouvertes,
- iv. la gestion des plaintes s'est améliorée,
- v. dans le cadre de l'hygiène et du plan HACCP, une structure a été mise en place pour la formation du personnel,
- vi. actuellement, la société se trouve dans une situation de surcapacité d'accueil des convives.

- trois projets pour 2005 doivent être cités :
  - i. enquête qualité du 13 juin 2005 au 1<sup>er</sup> juillet 2005,
  - ii. remise du chèque de 1.566,61€ au resto du cœur. Pour le menu de Noël de 2005, la société propose de vendre le menu dans son intégralité,
  - iii. Concept Ritazza au BERL.

### **3.2. Plan d'action (situation actuelle) faisant suite à l'enquête de satisfaction 2004 présenté par Eurest**

- Dans le cadre de l'hygiène :
  - i. visites des fournisseurs,
  - ii. étiquetage des sandwiches,
  - iii. étiquetage futur des plats froids,
  - iv. formation 2005 de tout le personnel au plan HACCP.
- Dans le cadre de la qualité :
  - i. engagement d'un consultant qualité pour les self-services,
  - ii. remise en route de la cuisine de développement de la CCH,
  - iii. dégustation de nouvelles recettes à la cuisine de développement de la CCH.
- Dans le cadre du personnel :
  - i. mobilité de certains chefs,
  - ii. mise en place avec le chef et son équipe d'un plan d'action pour son restaurant,
  - iii. formation de tous les chefs aux techniques de merchandising.
- Offre :
  - i. nouvelle gamme de pain triangle dans les cafétérias,
  - ii. nouvelle gamme de salade,
  - iii. 500Kcal Max for You,
  - iv. category management (nouveaux frigos pour les cafétérias et les selfs),
  - v. nouveau concept Van Maerlant,

- vi. offre d'un plat diététique au restaurant à la Carte,
  - vii. plats chauds et froids au bar PP du BERL,
  - viii. participation aux actions spéciales Eurest (Nouvel-an chinois, Meal deal).
- Cuisine centrale :
    - i. création de nouvelles recettes,
    - ii. modification de recettes,
    - iii. interaction selfs - CCH.
  - Confort - ambiance :
    - i. Etudes des sites ayant eu les moins bons résultats afin d'améliorer le confort des consommateurs,
    - ii. Mise en place de la nouvelle signalétique dans tous les restaurants.
  - Publicité Marketing :
    - i. Distribution d'un chèque café dans les selfs,
    - ii. Organisation d'un concours pour les consommateurs du VM,
    - iii. Concours BERL.

### **3.3. Equilibre nutritionnel (situation actuelle)**

Pour l'année 2005, M. Crabs propose :

- une nouvelle présentation des analyses nutritionnelles,
- des rapports d'analyses des plats du jour proposés,
- la création d'une base de données des plats analysés afin de pouvoir équilibrer les menus,
- des conseils nutritionnels par rapport aux plats du jour et par rapport aux féculents accompagnant le plat.

## **4. PROJETS D'ENQUETES 2005**

### **4.1. Projet d'enquête Eurest 2005 (self-services, cafétérias, restaurants)**

Le projet d'enquête 2005 présenté par Eurest suit le même schéma qu'en 2004 avec quelques ajouts :

- une case « sans opinion »,

- réponse obligatoire pour toutes les questions,
- question relative aux produits offerts.

L'enquête se déroulera du 13 juin 2005 au 1<sup>er</sup> juillet 2005.

Le document définitif doit être remis au plus tard 20 jours ouvrables avant le début de l'enquête.

Le projet d'enquête est approuvé moyennant le changement suivant :

- changer « nationalité » par « Etat membre d'origine »,
- changer la question « le point le plus important » dans le sens « donner suggestion »,

M. Vinois informe les membres que les résultats de l'enquête devraient être connus en septembre 2005.

#### **4.2. Projet d'enquête Sodexo 2005 (distributeurs automatiques)**

- Pas de grand changement par rapport à l'année passée si ce n'est un champ réservé au programme EMAS et un champ libre à la fin pour commentaire éventuel.

M. Chevalier suggère de rajouter que :

« Produit demandé non disponible » doit être repris pour toutes les catégories.

Par la suite, à l'issue de contacts avec l'OIB/6, il a été convenu que les questionnaires seront adaptés en ce sens.

#### **4.3. Projet d'enquête Delhaize (Eurocity)**

2 points ont été ajoutés par rapport à l'enquête précédente :

- la nouvelle marque 365,
- le stand découpe.

### **5. GROUPE DE TRAVAIL CPRE – CONTRAT DE CONCESSION EN MATIERE DE RESTAURATION**

#### **5.1. Conclusions**

M. Cnockaert présente au comité le document (voir doc.139004) avec les conclusions du groupe de travail.

Ce document se présente en 5 parties, à savoir :

- propositions déjà réalisées,

- propositions à examiner avec le concessionnaire,
- propositions à intégrer dans un futur cahier des charges éventuel,
- explications supplémentaires ajoutées,
- modifications « track and changes ».

Le groupe de travail s'est réuni 9 fois et a traité les points susceptibles d'apporter des améliorations au cahier des charges actuel.

Le président souligne le remarquable travail fourni par le groupe de travail.

M. Vinois ajoute que certains points discutés lors des réunions sont déjà appliqués et que divers points pourraient être intégrés dans le contrat actuel via un avenant.

M. Chevalier rappelle au comité que l'idée de transférer le Bistrot soir actuel au BERL a été abordée lors de ces réunions.

## **6. DIVERS**

### **6.1. Fermeture des self-services, cafétérias, restaurants pendant l'été 2005**

Comme l'année passée en période de congé de l'été, Eurest a soumis à l'OIB une liste de cafétérias, self-services et restaurants pouvant être fermés.

M. Chevalier comprend le raisonnement mais demande d'être prudent et de ne pas créer de problèmes supplémentaires comme ce fut le cas à Pâques avec des selfs surbookés.

M. Vinois rappelle aux membres que l'OIB a revu à la baisse la demande de fermeture d'Eurest.

La proposition de l'OIB se trouve sur [le document n° 139005](#).

Le projet de l'OIB.6 pour la fermeture d'été est adopté par les membres.

### **6.2. Ritazza Corner**

M. Crabs explique aux membres le nouveau concept de comptoir Ritazza à l'essai en ce moment au BERL 11<sup>ème</sup> étage (voir doc. 139006).

M. Kessler propose à M. Crabs de tester le même chariot Ritazza au CSM2 , bâtiment démuné de cafétérias et regroupant plus de 300 personnes. M. Crabs signale que ce n'est pas possible techniquement.

### **6.3. Procédures contamination physique et/ou apparence douteuse des produits alimentaires**

M. Vinois présente au comité les 2 procédures sur les contaminations physiques et/ou apparence douteuse des produits alimentaires (voir doc.

139007) établies suite au problème rencontré lors de la suspicion de présence d'un corps étranger (asticot) dans la nourriture dans un self-service.

M. Winter s'interroge sur le fait que ces procédures ne sont pas mises sur Intranet.

M. Vinois propose d'informer le personnel, et qu'en cas de problème, l'OIB/6 réagisse comme convenu.

L'OIB diffusera un message général sur IntraComm en cas de problèmes dans les self-services et les cafétérias.

#### **6.4. Demande d'avis du CPRE quant au remplacement du self N105 par une cafétéria petite restauration**

M. Cnockaert présente au Comité la note qu'il a rédigée au sujet de la proposition de remplacer le self N105 par une cafétéria avec petite restauration.

Ce document (doc. 139008) précise les raisons du changement proposé, à savoir :

- self peu fréquenté,
- vétusté des locaux,
- fermeture de la cafétéria N-85.

M. Kessler n'est pas d'accord avec cette proposition, la note rédigée à ce sujet ne tenant pas compte de la DG REGIO présente au CSM1 ou 2.

M. Chevalier prône la prudence quant à la prise de décision trop rapide car le nombre de clients est en augmentation et attend de voir s'il dépasse les 200 couverts. De plus, étant dans l'inconnu au niveau immobilier, fermer le N105 risquerait de se démunir d'un self à l'avenir.

M. Kessler propose de faire un vrai self au CSM1 ou CSM 2 en remplacement de cette idée.

M. Buccellati répond que cela demande d'abord une étude de faisabilité.

M. Vinois prend note de cet avis, le soumettra au Directeur et fera ensuite part au comité de la décision prise.

#### **6.5. Fermeture des self-services, cafétérias, restaurants durant le mois de mai 2005**

Le comité est informé que pendant la première semaine de mai 2005 (semaine de l'Ascension), la clientèle est susceptible de diminuer sérieusement. Pour Eurest, il s'agirait d'une période de perte conséquente. C'est pourquoi Eurest a demandé à l'OIB.6 de pouvoir fermer les self-services N105 et L130, les 2, 3 et 4 mai 2005 (voir doc. 139009).



Concernant ces fermetures, M. Cnockaert mettra tout en œuvre pour contrôler le déroulement du service.

Le comité marque son accord concernant la proposition.

#### **6.6. Plainte Delhaize (Eurocity)**

Le comité prend connaissance des plaintes émises par deux clients au sujet de l'Eurocity et de la réponse de Delhaize.

En fin de réunion, M. Abson interroge le président quant à l'avenir du CPRE et à sa dépendance vis à vis COPAS.

Le président répond que le CPRE ne dépend nullement du COPAS et que son maintien est actuellement à l'ordre du jour, toutefois, le président pense à établir un nouveau règlement ; un groupe de travail pourrait être formé à ce sujet.

La prochaine réunion du CPRE est prévue pour le vendredi 15 juillet 2005.