

Bruxelles, le 18 octobre 2005

CPRE D(2005) CR/141

**COMPTE-RENDU DE LA 141^{ème} REUNION
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE
L'ECONOMAT**

(Bruxelles, séance du vendredi 30 septembre 2005)

PRESENTS

| | |
|--------------|----------------|
| M. WIJNS | Président |
| M. WINTER | Administration |
| M. ABSON | Administration |
| M. CHEVALIER | Personnel |
| Mme BOTTEAUX | Secrétaire |

INVITES

| | |
|------------------------|------------------------------------|
| M. VINOIS | Unité « Infrastructures sociales » |
| M. BUCCELLATI | Unité « Infrastructures sociales » |
| M. CNOCKAERT | Unité « Infrastructures sociales » |
| Mme GONZALEZ PANTALEON | Unité « Infrastructures sociales » |
| Mme ESTERZON | Sodexo |
| M. POUPLIER | Sodexo |
| M. SMETS | Sodexo |
| M. CASIER | Sodexo |
| Mme LAMBIN | Compass Group |
| M. CRABS | Compass Group |
| M. DEGLAS | Compass Group |

La séance est présidée par M. WIJNS

141ème REUNION
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE
L'ECONOMAT

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

Ordre du jour

- 1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2005) OJ/141)**
- 2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 140^{EME} REUNION DU VENDREDI 15 JUILLET 2005 (CPRE D (2005) CR/140)**
- 3. ENQUETES DE SATISFACTION 2005 – RESULTATS**
 - 3.1. Sodexho**
 - 3.2. Eurest**
- 4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS**
 - 4.1. Bilan du 1^{er} semestre 2005 présenté par Eurest**
 - 4.2. Action de Noël dans les selfs**
 - 4.3. Fermeture des self-services pendant l'été : bilan**
 - 4.4. Fermeture des cafétérias B28 et SC15 et heures d'ouverture de la cafétéria VM2**
 - 4.5. Fermeture de certains self-services et cafétérias pendant la période de Toussaint**
- 5. ORGANISATION DE L'ECONOMAT**
 - 5.1. Magasin de proximité : enquête et état de la situation**
- 6. DIVERS**
 - 6.1. Adaptation règlement interne du CPRE**
 - 6.2. Conclusions groupe du travail CPRE : état de la situation**

1. APPROBATION DU PROJET D'ORDRE DU JOUR (CPRE (2005) OJ/141)

Le projet d'ordre du jour est approuvé.

2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 140^{ÈME} REUNION DU VENDREDI 15 JUILLET 2005 (CPRE D (2005) CR/140)

Le compte rendu de la 140^{ème} réunion est approuvé.

Les deux remarques de M. Chevalier faites dans son courriel du 1^{er} septembre dernier sont adoptées.

- (1) Au point 3.1, 2^{ème} paragraphe : « M. Chevalier suggère ... », ajouter : « et un certain nombre de problèmes sont liés au système lui-même et pas à un fournisseur particulier ».
- (2) Au point 5.4, remplacer le dernier paragraphe par : « M. Chevalier précise qu'un contrat ad hoc pourrait devoir être établi, en particulier si l'expérience devait s'étendre à d'autres immeubles ».

3. ENQUETES DE SATISFACTION 2005 – RESULTATS

3.1. Sodexo - Distributeurs automatiques

1130 personnes ont répondu à l'enquête.

Résultats globaux

72 % des répondants sont satisfaits des distributeurs. On constate que les personnes qui utilisent Proton comme moyen de paiement sont nombreuses à avoir répondu à l'enquête de satisfaction 2005 (57 % de répondants).

Boissons froides

Sur les 757 répondants aux questions concernant les boissons froides, 644 sont satisfaits du fonctionnement du distributeur (85 %).

Concernant le fonctionnement du distributeur, le produit choisi n'a pas été reçu pour 61 personnes.

L'approvisionnement des distributeurs engendre le plus d'insatisfaction, suivi du choix.

Boissons chaudes

Les produits consommés le plus souvent sont le café et le cappuccino.

La raison principale pour laquelle les répondants ne consomment pas les autres produits est qu'il n'y a pas d'intérêt pour ces produits.

Seuls 136 répondants utilisent leur propre tasse.

588 répondants sur les 701 qui consomment des boissons chaudes sont satisfaits du fonctionnement (84 %).

Snacks

Le choix proposé génère le plus d'insatisfaction, 226 insatisfaits parmi les 768 répondants concernant les snacks (29 %).

Les produits les plus consommés sont : Balisto, Muesli, San Pellegrino, Petit Beurre et Twix.

Dans les remarques et suggestions, il y a une forte demande pour des yaourts, jus de fruits frais, salades de fruits et snacks « healthy » en général.

Help Desk

Par rapport à l'année dernière, les consommateurs sont moins satisfaits de la qualité du service du help desk.

M. Chevalier a pris une photo d'un distributeur automatique quasiment vide au Breydel II. Sodexho va se renseigner.

M. Winter ne donne pas un avis favorable à la demande de mettre des salades dans les distributeurs automatiques vu les contraintes bactériologiques.

Le questionnaire est trop long selon M. Winter.

3.2. Eurest

Avant la présentation d'Eurest, M. Vinois annonce qu'un projet est proposé quant à l'amélioration de la qualité du service de restauration tout en continuant à garantir le respect des règles d'hygiène. Ce projet n'inclut pas la cuisine centrale. Les membres posent quelques questions auxquelles M. Crabs répond après la présentation des résultats de l'enquête.

Résultats de l'enquête

6034 personnes ont répondu à l'enquête.

M. Crabs présente les résultats de l'enquête 2005. Ceux-ci montrent une tendance positive par rapport à l'année 2004.

Pour les self-services, la satisfaction globale est de 54 % (+ 13 % par rapport à 2004). Pour les cafétérias, il y a respectivement une hausse de 5 % (76 % de satisfaction globale). Pour les restaurants, la satisfaction globale est de 77 %.

Par contre, les résultats sont plutôt négatifs du côté des cafétérias petite restauration. M. Chevalier évoque le problème suivant : trop peu de personnel pour servir dans les cafétérias petite restauration. Il faut savoir que les consommateurs recherchent plutôt un self mais il faut tenir compte de notre système => ce sujet prête à discussion.

Au BREY II, les boissons et les sandwiches pourraient être séparés, mais le consommateur choisit généralement les deux => à examiner.

Le CDMA est une cafétéria petite restauration qui suscite beaucoup de réponses à l'enquête.

Les résultats au niveau des sandwiches dans les cafétérias sont très mauvais. M. Crabs propose de revoir la gamme obligatoire et l'étiquetage.

Les nouvelles salades feront leur apparition dans les cafétérias à partir du mois d'octobre. Le consommateur aura ainsi une approche un peu plus « self ».

Pour les deux restaurants, le fait de passer commande directement en cuisine ferait gagner du temps.

M. Winter suggère de revoir le contenu de l'enquête afin d'éviter certaines choses inutiles.

M. Crabs présente le plan d'action :

➤ Selfs

- Les actions actuelles mentionnées dans le plan d'action 2004 ont abouti à une amélioration de $\pm 10\%$ de la satisfaction des clients (résultats de l'enquête 2005 par rapport à l'enquête 2004). Ces actions se poursuivront.
- Mettre en place un « Panel de consommateurs ». Le CPRE est très favorable à l'idée => M. Crabs souhaiterait recevoir chaque mois une enquête ciblée pour suivre les résultats de plus près.
- Nouvel étiquetage des plats froids => sera prévu.
- Réorganisation totale afin de travailler sans cuisine centrale.

➤ Cafétérias

- Sandwiches
 - Nouvelles fiches techniques incluant des rotations de pains différents.
 - Dans l'avenant, revoir la gamme obligatoire => le CPRE est à priori favorable mais il pourrait y avoir des contraintes contractuelles.
 - Nouvel étiquetage.
- Salades (nouvelle gamme à partir du mois d'octobre)
- Variétés et choix
 - Catman confiserie (Category Management)

- Changement des yaourts
- Dans l’avenant, revoir les gammes obligatoires => le CPRE est à priori favorable mais il pourrait y avoir des contraintes contractuelles.
- Petite restauration (nouveau management)
 - Considérer les cafétérias petite restauration comme de petits selfs.
- Restaurants
 - Rapidité du service
 - Nouveau système de commande grâce aux nouvelles caisses.

Travailler sans la cuisine centrale

M. Crabs répond aux questions posées par les membres et par le Président au sujet de la fermeture de la cuisine centrale.

- Quelle sera la garantie de la qualité ?
- Les cuisines décentralisées seront-elles suffisamment équipées ?
- L’uniformité de l’offre à la clientèle sera-t-elle assurée ?
- Comment sera traité le volet social ?
- Les procédures d’hygiène appliquées seront-elles respectées ?
- Quelles seront les conséquences au niveau des coûts et du budget suite à la fermeture de la CCH ?

Réponses d’Eurest

M. Crabs assure que si le produit de base reste le même, la qualité sera la même. Les chefs seront plus motivés et une nouvelle équipe de management sera créée.

M. Crabs signale que la Commission est la seule institution à encore disposer d’une CCH. Un tour sera effectué auprès des chefs pour définir les besoins en équipement de chaque self-service.

Eurest est en train de préparer un menu planning afin de garantir l’uniformité.

Au point de vue hygiène, M. Crabs annonce qu’il s’agira d’un plus puisqu’il y aura un seul producteur et la traçabilité sera assurée => chaque jour, livraison de produits frais avec une seule réception.

M. Crabs garantit que d’autres tâches seront données aux managers. La mise en place d’une équipe supplémentaire sera assurée afin de fournir un support. Les autres tâches seront redistribuées. Seuls quatre postes sont à reclasser

(pour l'instant), les autres personnes étant déjà reclassées. Il y aura des conséquences positives pour la rentabilité du contrat.

Le CPRE confirme que le projet visant à travailler sans CCH mérite d'être essayé. M. Winter demande une réunion avec l'OIB/6 concernant les contrôles SGS.

4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS

4.1. Bilan du 1^{er} semestre 2005 présenté par Eurest

M. Crabs passe en revue les résultats du plan d'action 2004.

Des résultats ont été constatés suite aux actions menées à l'issue de l'enquête 2004.

Si on compare le nombre de couverts enregistrés durant le 1er semestre 2005 par rapport au 1er semestre 2004, on constate une augmentation de seulement 120 couverts, avec pourtant une infrastructure plus grande en 2005 : le Berlaymont. Selon M. Crabs, cela prouve une surcapacité avec des conséquences négatives pour les résultats financiers.

Une petite augmentation du chiffre d'affaires est constatée pour les cafétérias.

4.2. Action de Noël dans les selfs : proposition d'Eurest et discussions

M. Crabs propose de faire à nouveau bénéficier l'Association Poverello. Le CPRE donne son accord.

Le menu de Noël est présenté par M. Crabs.

Action semaine de Noël : M. Crabs propose de majorer le ticket au consommateur intéressé le jour du menu de Noël dans les self-services et la semaine entière dans les deux restaurants. M. Chevalier ajoute qu'il serait plus flexible de majorer le ticket toute la semaine également dans les self-services. Cette suggestion est approuvée par les autres participants.

Les clients pourraient augmenter volontairement le montant de leur ticket de 10%. Les membres du CPRE sont d'accord avec ce pourcentage.

M. Crabs veillera à communiquer le lien vers le site POVERELLO. Il fera une proposition de texte au sujet de la semaine de Noël qu'il présentera au CPRE ensuite.

4.3. Fermeture des self-services pendant l'été : bilan

M. Crabs explique que quelques petits soucis ont été rencontrés au self du Berlaymont lors de la fermeture d'été dus à des problèmes d'organisation, souvent le lundi. Mais dès qu'un système d'accueil à l'entrée des selfs a été mis en place, les problèmes ont été résolus (selon lui). M. Crabs maintient l'idée de continuer à fermer certains selfs durant la période d'été. Pour éviter que tous les consommateurs se dirigent vers le Berlaymont, il ne faudrait pas

fermer le Charlemagne. Le Loi 130 quant à lui pourrait être fermé. Eurest transmettra ses propositions au CPRE pour l'année 2006.

M. Vinois présente aux membres du comité la simulation faite par l'OIB/6. Le résultat de celle-ci montre qu'il pourrait être envisagé de laisser les self-services du Berlaymont et du Breydel ouverts dans le quartier Schuman et de fermer celui du Charlemagne jusqu'au 31 août. L'OIB va se renseigner auprès de la DG ADMIN quant à la possibilité d'obtenir des chiffres centralisés concernant les vacances du personnel de la Commission.

M. Chevalier insiste pour que le CPRE réclame à la DG ADMIN des statistiques « congés » afin de satisfaire davantage les consommateurs et de pouvoir programmer au mieux la fermeture des exploitations durant la période d'été. Une lettre de M. W. Wijns sera adressée à M. Chêne au nom du Comité.

4.4. Fermeture des cafétérias B28 et SC15 et heures d'ouverture de la cafétéria VM18

M. Vinois se réfère à la note d'information au CPRE concernant la fermeture des cafétérias B-28 et SC15. Il n'a reçu aucune plainte suite aux adaptations de ces fermetures.

Concernant le VM18, comme la Ville de Bruxelles a refusé la mise à disposition de locaux au sein du lycée Carter, l'OIB/6 a proposé d'utiliser la cafétéria du VM18 pour la garderie post-scolaire. A la connaissance de M. Vinois, tout se passe très bien.

4.5. Fermeture de certains self-services et cafétérias pendant la période de Toussaint (3 et 4 novembre 2005)

M. Vinois présente l'analyse faite par M. Cnockaert en se basant sur des données de l'année dernière qui ne sont pas entièrement comparables à celles de cette année.

Il propose de revoir à la baisse la demande d'Eurest.

Le comité accepte la proposition de fermeture de certains self-services et cafétérias selon la proposition de l'OIB/6.

En ce qui concerne les restaurants, M. Vinois s'interroge sur l'opportunité d'en maintenir un ouvert.

Après réflexion, le comité propose de fermer le restaurant à la Carte et la Brasserie Van Maerlant à cause de la fréquentation très réduite envisagée pendant les vacances de Toussaint.

M. Vinois propose qu'Eurest fasse une campagne plus pro-active en ce qui concerne les fermetures futures des selfs et des cafétérias, par exemple, en indiquant les installations les plus proches maintenues ouvertes.

5. ORGANISATION DE L'ECONOMAT

5.1. Magasin de proximité : enquête et état de la situation

M. Vinois explique l'état de la situation en se référant à la note envoyée à l'attention du CLP le 3 août 2005 par M. Chêne.

Le CPRE prend acte et ne fait pas d'autres commentaires. Une information sera communiquée au personnel dans « Commission en direct », tandis qu'un message figure déjà sur IntraComm.

6. DIVERS

6.1. Adaptation du règlement interne du CPRE

Le président remercie M. Cnockaert pour la préparation de ce texte et signale que le projet de règlement interne sera transmis simplement pour information à la DG ADMIN.

6.2. Conclusions groupe de travail CPRE : état de la situation

L'OIB.6 invitera les membres du groupe de travail pour présenter les projets d'avenant.

Prochaine réunion CPRE : le 25 novembre 2005

CPRE – 30 septembre 2005 – Suivi des actions

| ACTION | SUIVI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Demander calendrier 2006 des vacances de la Commission au Greffe | |
| Organiser réunion M. Winter – LB concernant les contrôles d'hygiène (fermeture CCH) | |
| Préparer note de M. Wijns à M. Chêne (copie DG DIGIT) pour demander possibilité d'avoir les prévisions de vacances du personnel de la Commission | |
| Organiser réunion groupe travail CPRE pour présenter projets d'avenant | |
| Présenter projet communication action Noël aux membres du CPRE | |
| Préparer note d'information de M. Wijns à M. Gerstenlauer (copie CLP, M. Chêne et Dehon) avec le nouveau règlement CPRE approuvé par le CPRE | |
| Désignation d'un nouveau membre : préparation note à M. Chêne | |