

Bruxelles, le 29 septembre 2006

CPRE D (2006) CR/145

**COMPTE-RENDU DE LA 145^{ème} REUNION
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE
L'ECONOMAT**

(Bruxelles, séance du vendredi 29 septembre 2006)

PRESENTS

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

INVITES

M. BUCCELLATI	Unité « Infrastructures sociales »
M. CNOCKAERT	Unité « Infrastructures sociales »
Mme LAMBIN	Compass Group
M. CRABS	Compass Group
Mme ESTERZON	Sodexo
M. POUPLIER	Sodexo
M. SMETS	Sodexo

La séance est présidée par M. WIJNS

145ème REUNION

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

(Bruxelles, le vendredi 29 septembre 2006 à 9h30, salle J-30 01/60)

Ordre du jour

- 1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2006) OJ/145)**
- 2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA 144^{EME} REUNION DU VENDREDI 7 JUILLET 2006 (CPRE D (2006) CR/144)**
- 3. ENQUETES DE SATISFACTION 2006 - RESULTATS**
 - 3.1. Sodexho**
 - 3.2. Eurest**
- 4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS**
 - 4.1. Fermetures des self-services, cafétérias et restaurants pendant la période de Toussaint**
 - 4.2. Evolution des ouvertures et fermetures des exploitations : information**
 - 4.3. "Consumer Panel" : état de la situation**
 - 4.4. Action de Noël dans les exploitations**
- 5. DIVERS**
 - 5.1. Changement de l'intitulé du comité CPRE : réponse de la D.G. ADMIN.B**
 - 5.2. Accès au self-service du Parlement européen pendant le mois d'août : discussion**

1. APPROBATION DU PROJET D'ORDRE DU JOUR (CPRE (2006) OJ/145)

Le projet d'ordre du jour est approuvé moyennant les ajouts suivants au point 5 – Divers :

- Plainte concernant le self-service G6-8
- Situation actuelle de la CCH
- Prix réduit des plats du jour

2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 144^{EME} REUNION DU VENDREDI 7 JUILLET 2006 (CPRE D (2006) CR/144)

Le compte rendu de la 144^{me} réunion est approuvé.

3. ENQUETE DE SATISFACTION 2006 - RESULTATS

3.1. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction Sodexho

Mme Esterzon commente les résultats de l'enquête de satisfaction Sodexho.

899 personnes ont répondu à l'enquête, ce qui est beaucoup moins que l'année précédente.

Les chiffres démontrent que le niveau de satisfaction général a diminué par rapport à l'année 2005.

Les points d'insatisfaction sont dus en général au manque d'approvisionnement et à divers problèmes techniques.

M. Smets répond que la fréquence d'approvisionnement des divers distributeurs dépend de l'importance du débit de l'appareil.

Le président suggère à Sodexho d'accentuer le nombre de machines dans les bâtiments les plus démunis.

M. Chevalier (GC) demande de préparer une meilleure communication quant à l'indexation et de bien expliquer la nécessité des arrondissements de prix.

GC dit qu'il n'introduirait pas encore le "Coca zéro" comme ce produit n'est qu'en phase de développement et doit encore faire ses preuves.

M. Kessler (FK) demande s'il est possible d'avoir des jus de fruits frais. Ceci n'est pas possible techniquement avec les appareils actuels.

Le plan d'action de Sodexho a obtenu un avis positif du Comité.

3.2. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction d'Eurest

M. Crabs (AC) présente l'enquête en commençant par les cafétérias.

6953 personnes ont participé à l'enquête, ce qui est beaucoup plus que pour l'année 2005.

L'enquête démontre que la satisfaction globale générale a diminué dans les cafétérias de 76 % à 68,5 %.

Les produits les moins appréciés sont les sandwiches et les salades.

L'accueil du personnel et les files d'attente ont également favorisé l'insatisfaction.

GC demande s'il y a une réduction du personnel dans les cafétérias. AC répond par la négative.

L'enquête démontre que les cafétérias "petite restauration" ne répondent pas à l'attente de la clientèle en général.

Le problème pour les cafétérias petites restaurations est que les clients les comparent avec un self-service. On devrait penser à remplacer le plat du jour des petites restaurations par une offre tout à fait différente. M. Chevalier répond qu'il est prêt à discuter mais ceci dans certaines limites.

GC demande de penser aux différents lieux d'implantations et au temps d'attente dans les self-services suite au flexitime qui va être intégré à la Commission. Si les clients du self-service BREY devaient p.e. aller vers le BERL durant la période de midi, ils perdraient beaucoup plus de temps.

Pour les restaurants Carte et Brasserie Van Maerlant, le taux de satisfaction est de 77,8 % ce qui est stable par rapport aux chiffres de l'année 2005. M. Crabs explique que le restaurant à la Carte a changé de chef et que les résultats de l'année prochaine devraient s'améliorer.

Pour les self-services, une augmentation de 54 % à 57,3 % de la satisfaction globale a été constatée. Ce résultat est encore meilleur si on compare seulement les résultats des visiteurs qui fréquentent le self-service chaque jour. Pour ceux-ci, le taux de satisfaction augmente de 55 % à 70,3 %.

Hormis pour les plats végétariens, la qualité des repas a manifestement augmenté.

AC signale qu'il y a encore du travail à faire dans les self-services BU-5, CHAR et SDME. Au SDME, l'équipe a été changée. Il explique que chaque self a un plan d'action individuel sur base des résultats de l'enquête.

AC remarque que pour le "value money", il y a une régression de 4,9 %. Il dit qu'une des raisons est que beaucoup de gens pensent que la restauration à la Commission est subsidiée. Le CPRE partage cette opinion.

Le président propose que, pour la prochaine enquête, le formulaire soit adapté pour savoir le "pourquoi" des insatisfactions ou pourquoi ils ne reviennent pas.

M. Preston (GP) suggère d'ajouter à l'avenir une question supplémentaire, à savoir : avez-vous déjà répondu à l'enquête précédente ?

Le président émet comme conclusion que la fermeture de la Cuisine centrale n'a eu aucune répercussion négative sur la qualité dans les self-services.

AC présente le plan d'action.

AC explique qu'un brainstorming sera organisé avec l'OIB afin d'examiner comment augmenter la qualité.

Le plan d'action pour les self-services est composé des actions suivantes :

- uniformisation des assiettes froides,
- uniformisation des frites,
- pas d'assiettes dressées à l'avance,
- briefing avant le service,
- planning pour le salad-bar (menu planning),
- action table-montre (la rendre plus accueillante, information claire,...),
- renforcement des équipes et de leur compétence,
- animation ponctuelles telles que celles effectuées au BU-5 et CHAR.

Pour les cafétérias sont prévues les actions suivantes :

- cuisson des couques par les selfs pour les cafétérias attenantes,
- changement des uniformes pour le personnel de cafétéria,
- nouveaux produits chauds,
- sandwiches → voir brainstorming,
- implantation "Cater Corner" au F101.

De nouvelles initiatives sont proposées pour le plan d'action pour les tournées café, à savoir : En constatant que les chiffres à partir d'octobre montrent une augmentation forte de fréquentation et de rotation, il est proposé de ne pas encore prendre une décision concernant la fermeture éventuelle du self BREY mais de refaire une analyse en janvier 2007 sur base des chiffres totaux 2006 en sachant que d'expérience les chiffres de novembre et décembre sont plus importants que pour la moyenne de l'année.

- amélioration du café,
- nouvelles présentations pour ce service.

Le plan d'action pour les restaurants est composé des actions suivantes :

- adaptation au nouveau nom,
- publicité et promotions suite au changement de nom,
- nouvelle carte des vins,
- animations.

Le plan d'action pour les cafétérias petite restauration est composé des initiatives suivantes :

- s'accorder avec l'OIB.6 sur la suppression des plats du jour type selfs et les remplacer par une offre tout à fait différente,
- cuisson des couques sur place.

Le plan d'action pour le banqueting prévoit les démarches suivantes :

- renforcement de l'équipe de supervision,
- synergie avec carte et Van Maerlant,
- création d'un catalogue des prestations,
- offre plus personnalisée.

Le plan d'action pour le Van Maerlant s'oriente vers les initiatives suivantes :

- nouveaux buffets,
- nouvelle "saison" des ateliers vins et gastronomie.

Le plan d'action Organisation est basé sur les faits suivants:

- action fair-trade,
- action Noël,
- gestion des plaintes via le système Vivaldi (nouveau programme Eurest),
- nouvelles tenues pour les chauffeurs,
- regroupement du service café et du service transport,
- étiquetage des plats froids.

Le Comité émet un avis positif sur le plan d'action Eurest.

4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS

4.1. Fermeture des self-services, cafétérias et restaurants pendant la période de Toussaint

Suite à la demande d'Eurest de fermer certaines exploitations durant la période de Toussaint, l'OIB.6 a procédé à une analyse, fournit ses suggestions sur certaines propositions faites et les soumet au Comité.

Après analyse, il est proposé de fermer :

- Self-services :
 - L130 le 30/10/06 – 31/10/06 et 03/11/06,
 - BREY le 30/10/06 – 31/10/06 et 03/11/06,
 - MO34 le 03/11/06 (jour de pont),
 - N105 le 03/11/06 (jour de pont),
 - CCAB le 03/11/06 (jour de pont).
- Cafétérias
 - J-27, G-12, SC11, Rotonde, L-86, CDMA (partie petite restauration), BREY, J-70, Ritazza : les 30/10/06, 31/10/06 et 03/11/06,
 - CCAB : le 03/11/06.
- Restaurant à la Carte et Brasserie VM : les 30/10/06, 31/10/06 et 03/11/06.

M. Cnockaert (JC) ajoute qu'une campagne d'information sera assurée dans les différentes exploitations et sur Intracomm.

Le Comité accepte les propositions d'Eurest après adaptation par OIB.6 concernant les cafétérias, le restaurant à la Carte et la Brasserie.

Pour les self-services, le Comité demande à l'OIB.6 des informations concernant les nombres de réunions pour les 30 et 31 octobre 2006 et 3 novembre 2006 au BREY et au CHAR. En fonction de ces informations, il faudrait garder éventuellement le self BREY ouvert et fermer le self CHAR. Si le self BREY reste ouvert, envisager l'ouverture de la cafétéria BREY 16^{ème} et fermer la cafétéria petite restauration BRE2.

"En date du 5 octobre 2006, après avoir pris avis, il a été constaté qu'une fréquentation normale est prévue au CHAR pendant la semaine de Toussaint. Pour BREY et BRE2 par contre, il n'est pas prévu beaucoup de prestations. Il est donc décidé de maintenir la proposition originale de l'OIB.6 et de fermer les self-services L130 et BREY durant cette période".

4.2. Evaluation des ouvertures et fermetures des exploitations : information

- MADO et G6-8 : les ouvertures des self-services et cafétérias ont été un succès.
- B-28 : la réouverture est prévue fin 2006.
- G-12 : le Coffee-Shop fonctionne au 10^{ème} étage et une nouvelle cafétéria sera installée à la place de l'ancien self-service (ouverture prévue pour fin 2006).
- PAVILLON : un coffee-shop est prévu pour début 2007.
- VM-2 : la cafétéria a été fermée provisoirement sauf les mercredis après-midi et les longues journées. Néanmoins, il a été constaté que la fréquentation, le mercredi après-midi est quasi nulle.
- Le CPRE est d'accord pour fermer également le mercredi après-midi la cafétéria VM-2.

4.3. Consumer Panel

La dernière réunion a eu lieu le 26 septembre 2006. Trois formulaires ont été préparés pour les self-services, cafétérias et cafétérias petites restauration.

Ils seront remplis régulièrement par les participants et envoyés dans la boîte électronique "OIB Selfs Restaurants Cafétérias".

Une évaluation avec les participants, OIB.6 et Eurest est prévue pour chaque site pour dans le courant du mois de décembre 2006.

Les self-services BREY, SDME, L-41 et BU-5 et les cafétérias CHAR, F101, BREY et BRE2 ont été choisis pour référence du Consumer Panel.

4.4. Action de Noël

Il est décidé de reconduire la même formule que l'année dernière.

Pour le restaurant à la Carte et la Brasserie, il est souhaitable de demander, lors des réservations si le client désire y participer.

Le Comité décide à l'unanimité d'attribuer les fonds aux "Restos du cœur".

Les détails de cette action seront soumis aux membres du CPRE pour avis par procédure écrite.

5. DIVERS

5.1. Changement de l'intitulé du comité CPRE : réponse de la DG ADMIN.B

Le Comité prend acte de la réponse de la DG ADMIN.B (note n° 17778 du 9 août 2006 signée par M. Gerstenlauer) et attend l'évolution de la situation.

5.2. Accès au self-service du Parlement européen pendant le mois d'août : discussion

GC dit qu'il faudrait établir des contacts avec les autres institutions afin d'ouvrir les établissements de toutes les institutions à tout le monde. Il demande que la situation actuelle des accès au PE et au Conseil soit vérifiée.

Il demande que la réponse soit donnée par la voie par laquelle la question est venue.

5.3. Plainte concernant le G6-8

GC a reçu un courrier de M. De Meerleer, lui demandant de surveiller la situation du G6-8.

L'OIB.6 participera à une visite sur place le 29 septembre 2006 après-midi.

5.4. Situation actuelle de la CCH

La Cuisine centrale est inoccupée. Le matériel sur place sera vendu suivant la procédure ad hoc.

Le sous-sol est encore occupé par une importante quantité de matériel.

5.5. Prix réduits des plats du jour

La question concernant ce thème concernait la situation à Luxembourg.

<p>La prochaine réunion est prévue pour le vendredi 1^{er} décembre 2006 au J-30 01/60</p>

Willy Wijns