



**Bruxelles, le 30 mars 2007**

**CPRE D (2007) CR/147**

**COMPTE-RENDU DE LA 147<sup>ÈME</sup> REUNION  
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE  
L'ECONOMAT**

**(Bruxelles, séance du vendredi 30 mars 2007)**

**PRESENTS**

M. WIJNS	Président
M. DE BAERE	Administration
M. WINTER	Administration
M. MEERT	Administration
M. CHEVALIER	Personnel
M. PRESTON	Personnel
M. GALLINI	Secrétaire

**INVITES**

Mme AROSUO	Unité « Infrastructures sociales »
M. BUCCELLATI	Unité « Infrastructures sociales »
M. CNOCKAERT	Unité « Infrastructures sociales »
Mme LAMBIN	Compass Group
M. CRABS	Compass Group

La séance est présidée par M. WIJNS

## **147<sup>EME</sup> REUNION**

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

**(Bruxelles, le vendredi 30 mars 2007 à 10h00, salle MADO 03/127)**

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

- 1. PRESENTATION DES NOUVEAUX MEMBRES DU CPRE**
- 2. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2007) OJ/147)**
- 3. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 146<sup>EME</sup> REUNION DU VENDREDI 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE 2006 (CPRE (2006) CR/146)**
- 4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS**
  - Bilan 2006 présenté par Eurest**
- 5. PROJETS D'ENQUETES 2007**
  - 5.1. Projet d'enquête Eurest 2007 (self-services, cafétérias, restaurants)**
  - 5.2. Projet d'enquête Sodexo 2007 (distributeurs automatiques)**
- 6. DIVERS**
  - 6.1. Fermeture des self-services, cafétérias, restaurants le 30 avril 2007, certains jours du mois de mai et au cours de la période d'été 2007**
  - 6.2. Evolution des ouvertures et fermetures des exploitations : information**

## **1. PRESENTATION DES NOUVEAUX MEMBRES DU CPRE**

Le président souhaite la bienvenue à M. Yvan Meert en tant que nouveau membre titulaire représentant l'Administration, ainsi qu'à M. Fernand De Baere en tant que nouveau membre suppléant représentant l'Administration.

Pour cause de départ à la pension, M. W. Wijns informe le comité qu'il préside la réunion pour la dernière fois ce vendredi 30 mars 2007.

A partir du 1<sup>er</sup> avril 2007, la présidence du CPRE sera assurée par M. Van Raan, chef d'Unité à la DG TAXUD.

## **2. APPROBATION DU PROJET D'ORDRE DU JOUR (CPRE (2007) OJ/147)**

Le projet d'ordre du jour est approuvé moyennant les ajouts suivants au point 6 :

- Plainte concernant le respect des prix des desserts.

## **3. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA 146<sup>EME</sup> REUNION DU VENDREDI 1<sup>ER</sup> DECEMBRE 2006 (CPRE D (2006) CR/146)**

Le compte rendu de la 146<sup>ème</sup> réunion est approuvé.

## **4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS**

### **▪ Bilan 2006 présenté par Eurest**

M. Crabs (AC) présente le bilan.

- Il explique une adaptation de l'organigramme : M. Pouillard travaillera horizontalement pour assurer une coordination entre les services banqueting, les cafétérias et les self-services.
- Il annonce que la fréquentation totale dans les self-services et les cafétérias est en augmentation par rapport à l'année 2005.
- Le rapport financier est positif avec une marge nette de 4,8 %.
- L'action de Noël a rapporté 8.000 €. Les chèques ont été remis à deux antennes bruxelloises des Restos du Cœur (Laeken et St Gilles) le 15 mars 2007, lors d'une petite cérémonie au SC29.
- Le récapitulatif des plaintes 2006 est présenté.
- Pour la fermeture de certaines exploitations en 2006, Eurest n'a pas rencontré de problème particulier. Eurest demande de laisser la cafétéria SDME ouverte et de fermer la cafétéria MO59 pendant la période d'été en 2007 comme le self-service SDME restera ouvert.

- L'enquête 2006 a démontré une amélioration des appréciations dans les self-services et restaurants et un recul dans les cafétérias. AC rappelle le plan d'action suite à cette enquête.

## **5. PROJET D'ENQUETES 2007**

### **5.1. Projet d'enquête Eurest 2007 (self-services, cafétérias, restaurants)**

M. Crabs suggère au comité une nouvelle grille de réponses possibles (Excellent, Very good, Good, Fair, Poor, Don't know) et propose la date du 4 juin 2007 au 15 juin 2007 pour le déroulement de l'enquête.

Suite à cette proposition, un tour de table est effectué.

JC confirme que l'OIB.6 n'est pas favorable à la proposition de la nouvelle grille de réponses proposée par Eurest et suggère de maintenir le tableau d'appréciation de l'année 2006 afin de pouvoir comparer les résultats par rapport à l'année dernière.

L'ensemble des membres sont d'accord avec le point souligné par l'OIB.6 à savoir de garder la même grille de réponses que lors de l'enquête 2006. La nouvelle grille proposée par Eurest semble déséquilibrée. Vu la pluriculturalité des clients, il est souhaitable d'adopter des termes compréhensibles par la majorité de la clientèle. Il est difficile de définir la différence entre "Excellent" et "Very good"; de même, la signification de "Fair" n'est pas très claire.

Le comité est d'avis de maintenir les critères d'appréciation de l'année précédente, c'est-à-dire :

- Very satisfied, Satisfied, Dissatisfied, No opinion.

Le CPRE demande que l'enquête soit réalisée du 21 mai 2007 au 8 juin 2007.

Pour ce qui concerne les questionnaires, JC explique les changements par rapport à l'année 2006 :

- La phrase "Did you participate to the last customer survey ?" est ajoutée.
- L'ordre des questions a été modifié; des questions plus générales figurent en tête de questionnaire.
- Les questions concernant les produits les plus souvent choisis ont été retirées. Ces données peuvent être obtenues par les statistiques de ventes des caisses disponibles via le logiciel Oscar.
- Les réponses possibles concernant le temps d'attente à la caisse sont devenues des appréciations au lieu de la mention des minutes d'attente estimées utilisée en 2006.

- Deux questions spécifiques aux prix sont ajoutées :
  - o "How would you rate what you usually buy in terms of price ?".
  - o How would you rate what you usually buy in terms of value of money ?".

Le CPRE donne un avis positif à ces changements proposés par l'OIB.6

## **5.2. Projet d'enquête Sodexho 2007 (distributeurs automatiques)**

M. Buccellati présente le projet d'enquête Sodexho 2007.

Il annonce quelques légères modifications, à savoir :

- Question ajoutée :
  - o Avez-vous participé à l'enquête 2006 ?
- Questions supprimées :
  - o Quelles boissons froides achetez-vous ?
  - o Quelles boissons chaudes achetez-vous ?
  - o Pourquoi les achetez-vous rarement ou jamais ?
  - o Quels snacks achetez-vous habituellement ?

Le comité est d'accord avec ce projet.

Le président propose que Sodexho soit présent à la prochaine réunion afin de présenter le bilan 2006 et l'état d'avancement du plan d'action.

## **6. DIVERS**

### **6.1. Fermetures des self-services, cafétérias, restaurants le 30 avril 2007, certains jours du mois de mai et au cours de la période d'été 2007**

M. Cnockaert explique au comité qu'Eurest a soumis plusieurs demandes de fermeture pour le 30 avril 2007, certains jours du mois de mai et au cours de la période d'été 2007.

Après analyse et étude des chiffres de fréquentation et, pour chaque site, des exploitations ouvertes à proximité, l'OIB.6 propose les fermetures reprises dans la note 04418 du 21 mars 2007 transmise aux membres du comité.

Le comité adopte cette proposition en proposant de fermer la cafétéria MO59 et d'ouvrir la cafétéria SMDE du 30 juillet 2007 au 31 août 2007.

## **6.2. Evolution des ouvertures des exploitations : information**

M. Cnockaert informe le comité que de nouvelles cafétérias sont ouvertes au G-12 depuis le 24 janvier 2007 et au SPA2 depuis le 19 mars 2007.

L'ouverture d'une nouvelle cafétéria au Covent garden est prévue pour début juin 2007.

La cafétéria C107 est fermée provisoirement depuis le 15 janvier 2007; la réouverture est prévue pour le 23 avril 2007.

Le self-service N105 est fermé depuis le 26 mars 2007. Au CSM, une gamme renforcée sera proposée. JC explique les résultats de la visite sur place avec M. Kessler, les représentants de la DG REGIO, Eurest et l'OIB.6. A partir du 2 avril 2007, un salad'bar sera proposé et, à partir du 10 avril 2007, un nouveau concept : "Steam-plicity". Il s'agit d'un plat tout préparé, avec vaisselle appropriée et à réchauffer au micro-ondes. Ce concept garantit une cuisson et une régénération optimales. Le prix de ce nouveau produit est fixé à 7 €. L'équipe du CSM sera également renforcée.

L. Buccellati explique que des travaux de rénovation de la cafétéria CSM auront lieu, selon les informations disponibles à ce moment, fin 2007. Au cours de 2008, la nouvelle infrastructure devrait être mise à disposition des clients.

JC précise que pendant ces travaux, un service minimal de restauration (sandwiches, boissons, steam-plicity) sera proposé au CSM2.

## **6.3. Respect des prix des desserts**

Une plainte d'un client du CSM concernant le prix de l'ananas vendu plus cher à cause d'une simple garniture ajoutée, est traitée à la demande d'un membre.

M. Chevalier demande à Eurest que les prix soient bien visibles par la clientèle surtout pour les nouveaux plats ou plats spéciaux et qu'une cohérence soit assurée.

Si le prix d'un dessert est augmenté de 20% à 30 % par rapport à un dessert normal, cela doit se justifier dans l'assiette.

M. Crabs explique qu'il n'y a aucun prix libre à la Commission et que toute demande de nouveau produit fait l'objet d'une demande préalable à l'OIB.6.

Tous les plats et produits vendus ont une touche fixe aux caisses.

M. Crabs promet de remédier aux problèmes des mauvaises interprétations des caissières concernant des desserts plus élaborés et communiquera également ceci au client concerné.

**Prochaine réunion prévue le vendredi 29 juin 2007**

Willy Wijns



