



**Bruxelles, le 26 novembre 2007**

**CPRE D (2007) CR/149**

**COMPTE-RENDU DE LA 149<sup>EME</sup> REUNION  
DU COMITE PARITAIRE DE GESTION DES RESTAURANTS ET DE  
L'ECONOMAT**

**(Bruxelles, séance du vendredi 23 novembre 2007)**

**PRESENTS**

M. ABSON	Président suppléant
M. MEERT	Administration
M. ROSATI	Personnel
M. GALLINI	Secrétaire

**EXCUSES**

M. VAN RAAN	Président
M. WINTER	Administration
M. DE BAERE	Administration
M. KESSLER	Personnel
M. PRESTON	Personnel
M. BODSON	Personnel

**INVITES**

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

La séance est présidée par M. ABSON

**149<sup>EME</sup> REUNION**

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

**(Bruxelles, le vendredi 23 novembre 2007 à 9h30, salle MADO 03/127)**

**Projet d'ordre du jour**

- 1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2007) OJ/149)**
- 2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 148<sup>EME</sup> REUNION DU VENDREDI 29 JUIIN 2007 (CPRE (2007) CR/148)**
- 3. ENQUETES DE SATISFACTION 2007 – RESULTATS ET PLANS D'ACTION**
  - 3.1. Sodexho**
  - 3.2. Eurest**
  - 3.3. Note de M. Chêne concernant l'utilisation de la méthode d'échantillonnage pour les enquêtes de satisfaction**
- 4. ORGANISATION DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS**
  - 4.1. Fermetures des self-services, cafétérias et restaurants les 3 et 4 janvier 2008**
  - 4.2. Evolution des ouvertures et des fermetures des exploitations : information**
  - 4.3. Action de Noël dans les exploitations**

En l'absence de M. Van Raan, M. Abson en tant que membre doyen du CPRE assure la suppléance de la présidence.

**1. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR (CPRE (2007) OJ/149)**

L'ordre du jour de la 149<sup>ème</sup> réunion est approuvé.

**2. APPROBATION DU PROJET DE COMPTE RENDU DE LA 148<sup>EME</sup> REUNION DU VENDREDI 29 JUIN 2007 (CPRE (2007) CR/148)**

Le compte rendu de la 148<sup>ème</sup> réunion est approuvé.

**3. ENQUETES DE SATISFACTION 2007 – RESULTATS ET PLANS D'ACTION**

**3.1. Sodexho**

**3.1.1. Résultats de l'enquête**

Mme Esterzon présente les résultats de l'enquête satisfaction 2007 et le plan d'action en résultant.

On note que la majorité des personnes qui ont participé à l'enquête 2007, environ 65 %, n'avaient pas participé à celle de 2006.

Les chiffres présentés démontrent une satisfaction générale de la clientèle concernant les distributeurs de boissons chaudes, froides et à snacks.

L'enquête démontre un mécontentement de la clientèle vis-à-vis du helpdesk.

**3.1.2. Plan d'action**

- Proposer un produit type "light" dans les distributeurs snacks,
- Proposer un produit type salé dans les distributeurs snacks,
- Réorganiser le helpdesk,
- Permettre au consommateur de faire des propositions ou des suggestions en envoyant un message à l'adresse courriel du helpdesk,
- Affichage spécifique pour annoncer la semaine du commerce équitable (fait en octobre 2007),
- Introduction de la bouteille d'1 l d'eau pétillante dès que le produit sous format vending (bouteilles renforcées) sera sur le marché.

Suite à la présentation des résultats de l'enquête, M. Rosati fait remarquer les plaintes de plusieurs consommateurs quant à la mauvaise qualité du café et à la déféctuosité récurrente du système proton.

M. Smets répond que le système est soumis à la qualité des lignes téléphoniques qui ne fonctionnent pas toujours de façon adéquate.

M. Abson rappelle qu'en général les résultats sont positifs et demande de prêter attention pour les snacks et l'approvisionnement des boissons fraîches.

### 3.2. Eurest

Avant la présentation des résultats de l'enquête, M. Crabs informe le comité des changements de l'organigramme de la société au sein de la Commission.

Il fait remarquer qu'il y a une augmentation générale de la fréquentation des self-services et des cafétérias.

Il ajoute également que la société présente pour les six premiers mois de 2007 une rentabilité de 7 %. Il signale qu'en général les six premiers mois de l'année sont les meilleurs.

#### 3.2.1. Résultats de l'enquête

- L'enquête 2007 est difficilement comparable à l'enquête 2006, les modalités de celle-ci étant différentes, à savoir une enquête par échantillonnage en 2007.
- L'enquête "restaurants" a été mal comprise.
- La marge d'erreur par rapport aux résultats d'après la loi de Bernoulli (statisticien) est de 32 % en 2007 et était de 8,63 % en 2006.

#### 3.2.2. Plan d'action self-service :

##### i) Variété et choix :

- Assiettes froides :
  - 3 assiettes de base + 2 assiettes en tournante.
- Plats chauds :
  - Les plats chauds du menu planning et une suggestion du chef maximum.
- 500 Kcal max for you
  - Etendu au Charlemagne et au G6-8.
- Balanced Choice :
  - Continuation de l'action.
- Salad-Bar :
  - Base présente tous les jours et recettes diverses en tournante selon un planning.

ii) Goûts et saveurs :

▪ Légumes :

- Tous les légumes accompagnant les plats sont assaisonnés et peuvent être pris comme portion de légumes (à l'exception du 500 Kcal max for you).
- Le légume du jour est un légume nature.

▪ Assaisonnement des féculents.

3.2.3. Plan d'action pour les cafétérias

i) Formation autour du thème du café

- Formation théorique.
- Formation pratique.

ii) Formation sur les attitudes commerciales

iii) Nouvelle tenue pour le personnel

- Noir et blanc.

iv) Continuation de la livraison des sandwiches en deux tournées

- Gamme de base à 8h30.
- Gamme complète vers 11h00-11h30.

v) Cuisson des viennoiseries par les selfs (pour les cafétérias à côté d'un self).

3.2.4. Plan d'action pour le "29" et la Brasserie

i) Nouveau manager pour ces deux restaurants.

ii) Nouvelle équipe de cuisine à la Brasserie.

iii) Synergies de services entre le Banqueting, le "29" et la Brasserie.

iv) Nouveaux ateliers "vins et gastronomie" à la Brasserie.

3.2.5. Plan d'action pour le Banqueting

i) Nouvelle brochure décrivant les prestations.

ii) Proposition de nouveaux uniformes pour les cocktails, services sandwiches, ...

iii) Nouvel emballage pour les services sandwiches.

iv) Nouvel "habillage" pour les services café.

### 3.2.6. Action de Noël

- i) Eurest propose la date du 17 au 21 décembre 2007.
- ii) Action dans tous les self-services et toutes les cafétérias.
- iii) Majoration de 10 % du ticket sur acceptation du client.

Suite à cette présentation, un tour de table est établi.

M. Abson remercie M. Crabs pour cette excellente présentation et comprend la difficulté de comparer les résultats 2007 avec les résultats des enquêtes précédentes.

M. Meert se réjouit des améliorations qu'Eurest veut apporter et de sa politique de vouloir offrir plus de variétés et de choix dans les plats froids et chauds en laissant 2 assiettes en tournante. Il confirme d'expérience que les améliorations se suivent sur le terrain.

M. Rosati demande que soit apportée une amélioration à la confection des sandwiches et des viennoiseries.

M. Crabs répond qu'Eurest se soucie de cela et il confirme l'expérience que la société développe sur le terrain.

M. Abson termine en faisant remarquer que par rapport aux enquêtes précédentes, Eurest doit rester attentif à la qualité des sandwiches et des salades.

Il trouve une bonne idée d'améliorer le marketing comme certaines personnes ne vont pas par définition aux selfs.

### 3.3. Méthode d'échantillonnage pour les enquêtes

M. Abson explique l'historique de ce dossier, la note que M. Van Raan a envoyée à M. Chêne au nom du CPRE et la réponse de M. Chêne dans laquelle il est mentionné que la DG ADMIN garde son point de vue mais pourrait discuter le dossier.

M. Meert propose (vu le nombre réduit des membres présents) de reprendre ce point lors de la réunion suivante.

M. Rosati explique que ceci avait été discuté au CLP où il fut également estimé que l'enquête devrait être envoyée à tout le monde.

Ce point sera repris lors de la prochaine réunion du CPRE.

## 4. ORGANISATIONS DES RESTAURANTS ET CAFETERIAS

### 4.1. Fermeture des self-services, cafétérias et restaurants les 3 et 4 janvier 2008

Eurest a soumis une liste d'exploitations qu'elle souhaite voir fermer les 3 et 4 janvier 2008.

Suite à cette demande, l'OIB.6 a pratiqué une analyse de fréquentation et propose de limiter la fermeture les 3 et 4 janvier 2008 aux exploitations ci-après :

- Self-services : BREY, CCAB;
- Cafétérias : BRE2, CCAB, CDMA, COVE, F101, G-12, J-27, J-54, J-70, SC27, VM18 et Ritazza;
- Restauration : "29" et Brasserie VM.

M. Meert est d'accord avec la proposition de l'OIB.6.

M. Rosati demande si on pourrait également ouvrir la cafétéria G-12.

M. Cnockaert répond qu'il prend note, mais que suite à l'analyse de proximité, il s'avère que l'autre cafétéria G6-8 reste ouverte.

Les membres donnent également leur accord avec la proposition de fermer la cafétéria COVE jusqu'au 11 janvier 2008 (aucune évaluation dans ce bâtiment jusqu'à cette date).

#### **4.2. Evolution des ouvertures et fermetures des exploitations : information**

M. Cnockaert informe le comité que des travaux ont été effectués :

- au L130 : self-service et cafétéria (été 2007),
- au CCAB : self-service (été 2007),
- au BREY : cuisine du self-service (Toussaint 2007).

Concernant les fermetures :

- au CSM1 : travaux envisagés au cours de l'année 2008,
- au BREY : travaux de peinture dans la cuisine prévus à la fin de l'année 2007/début 2008.

#### **4.3. Action de Noël dans les exploitations**

Le CPRE décide de commencer l'action le 13 décembre 2007 et non pas le 17 décembre 2007 (jusqu'au 21 décembre 2007) parce que beaucoup de collègues prennent déjà congé pendant la dernière semaine.

Il avait été demandé aux membres du CPRE de réfléchir et de formuler des propositions concernant des œuvres de bienfaisance susceptibles de recevoir les dons récoltés durant l'action de Noël 2007.

Plusieurs membres ont fait part du nom de l'une ou l'autre association.

M. Meert explique au comité qu'il était contre le fait de diversifier chaque année l'œuvre de bienfaisance car ces ASBL ont un planning qui établit le budget de l'année; par exemple les Restos du Cœur s'attendent peut-être à



recevoir un nouveau chèque. Il propose que dès l'année prochaine, on demande une proposition aux assistants sociaux de la Commission.

Le comité approuve à l'unanimité cette réflexion.

Finalement, il est décidé de verser cette année les dons à Poverello en continuant la logique appliquée à partir de 2004 (Resto du Cœur), 2005 (Povorello), 2006 (Resto du Cœur).

**Prochaines réunions prévues les vendredis 4 avril 2008 et 27 juin 2008**

Gerhard Abson