

Rapport de la commission restauration du CE DO IDF

Bilan 2012

En préambule, les membres de la commission ont regretté que ce bilan soit présenté si tardivement encore.

La restitution du bilan nous a été présenté par Mrs PERAUD et GOURVENEK.

➤ Les faits marquants 2012

Des dépenses 2012 à 88,6 millions d'euros au niveau national et 18,13 millions pour le CE DO IDF.

Comme réaffirmé chaque année, l'entreprise prend à sa charge les aléas de gestion (en plus ou en moins du montant forfaitaire de 62 M€).

Le plafond pour l'obtention de la subvention majorée passe à 30 000 € au 1er Juillet 2012. Et en projection passage au 1er juillet 2013 à 32000€.

Revalorisation de la valeur faciale du Titre restaurant Province au 1er juillet 2012.

Poursuite et accélération du plan d'action pour la rénovation des cuisines et des salles de restaurant dans un souci d'amélioration de la qualité, doublement des montants investis.

Ouverture du restaurant Raspail.

Suivi financier : pour une meilleure visibilité, les investissements sont suivis en engagements de commande et réceptions par année civile. Ce sont les réceptions de l'année qui figurent dans le bilan.

➤ Les chiffres clés 2012

- 29 RIE FT actifs délivrant 914 843 repas dont 874 391 au bénéfice des convives FT (actifs ou non)
- 44 conventions d'adhésion à d'autres RIE/RIA pour 477 637 repas. 62 % de nos RIE FT sont de petites unités, inférieures à 150 repas jour.
- 472 434 titres restaurant distribués

• **Les dépenses à assiette 2012 s'élèvent à 18,13 M€** dont

- 10,32 M€ de subventions pour la restauration collective dont:
 - 5,14 M€ pour les RIE FT
 - 2,68 M€ pour les autres RIE/ RIA
 - 2,49 M€ de titres restaurant
- 2,50 M€ de loyers et fluides
- 0,48 M€ de fonctionnement (petits travaux d'entretien et de maintenance)
- 4,83 M€ d'investissements (immobilier et mobilier)

Les dépenses affectées dans les comptes 2012 de FTSA sont de 24,61 M€ .

L'écart au bilan est lié pour l'essentiel à des factures antérieures et/ou à des réceptions de commandes supérieures aux factures.

Au global, les dépenses augmentent de 4,28 %.

Les dépenses liées à la restauration

en euros	Année	Subventions	Fonctionnement	Loyers et charges locatives	Investissements	TOTAL
RIE FT	2011	5 424 000 €	249 000 €	2 491 000 €	3 872 000 €	12 036 000 €
	2012	5 142 652 €	330 360 €	2 503 847 €	4 827 534 €	12 804 393 €
RIE/RIA	2011	2 366 000 €	474 000 €			2 840 000 €
	2012	2 683 045 €	141 965 €			2 825 010 €
Titres restaurant	2011	2 501 000 €	7 000 €			2 508 000 €
	2012	2 491 620 €	6 767 €			2 498 387 €
TOTAL	2011	10 291 000 €	730 000 €	2 491 000 €	3 872 000 €	17 384 000 €
	2012	10 317 317 €	479 093 €	2 503 847 €	4 827 534 €	18 127 790 €
Evolution annuelle FT		0,26%	-34,37%	0,52%	24,68%	4,28%

Suite à la demande de la commission la Direction affirme qu'elle n'a aucun projet de fermeture des petits sites et souhaite privilégier la proximité.

➤ Bilan d'activité

Répartition des repas

En unités de repas	Années	RIE FT	RIE/RIA	TR	TOTAL
Repas salariés	2011	907 410	503 315	472 318	1 883 043
	2012	871 857	474 684	472 434	1 818 976
Repas retraités et familles	2011	3 918	6 140		10 058
	2012	2 534	2 953		5 487
Nombre de repas subventionnés	2011	911 328	509 455	472 318	1 893 101
	2012	874 391	477 637	472 434	1 824 463
Evolution annuelle repas subventionnés		-4,05%	-6,25%	0,02%	-3,63%
Autres repas conventionnés	2011	55 573			55 573
	2012	39 964			39 964
Repas extérieurs	2011	1 395			1 395
	2012	488			488
TOTAL des repas	2011	968 296	509 455	472 318	1 950 069
	2012	914 843	477 637	472 434	1 864 915

- Baisse de 45% des repas retraités et familles! Il est signalé à la direction que des retraités depuis plus d'un an ne disposent toujours pas de carte de retraité.

- Baisse de 65% des repas extérieurs, dû certainement aux contrôles en caisse plus importants.

- Baisse de 28% des autres repas conventionnés, en particulier avec la Poste car subventions trop importantes.

- Évolution de -3,63 % des repas subventionnés par FT.
- Environ 65 % des salariés actifs bénéficient de la subvention majorée dans les RIE FT, dont le différentiel est de 1.10 euros TTC.

Prix des repas

Le prix moyen du repas sur la DO IDF est de 9,92 contre 9,66€ en 2011, la participation moyenne FT par repas est de 6,29 contre 6,38€ en 2011 et le prix du repas payé par le convive est en moyenne de 3,63 contre 3,38€ en 2011.

Ce qui classe la DO IDF en 3^{ème} position pour la modicité du prix du repas payé par le convive. La moyenne nationale est de 3,78€.

➤ Ouverture ou fermeture de restaurants

Ouverture de Raspail

Fermeture de Chevilly Larue

Engagement de la direction sur le maintien des tous les restaurants y compris les plus petites structures.

Nombre de restaurants sous conventions en 2011 et 2012, maintien de 44 RIE/RIA.

➤ Appel d'offres en cours,

La commission demande toute la vigilance sur le résultat des appels d'offres en particulier sur les restaurants ayant aujourd'hui une très mauvaise qualité.

➤ L'enquête de satisfaction

Un taux de participation moyen de 53 %, constant par rapport à 2011

Le questionnaire est identique à tous les prestataires. L'enquête est réalisée une fois par an.

	Nb de très satisfait	Nb de satisfait	Nb de peu satisfait	Nb de pas satisfait	Satisfaction globale 2012
Ansamble	0%	0%	0%	0%	0%
API	0%	0%	0%	0%	0%
Associations	33%	59%	8%	0%	92%
Compass	17%	62%	18%	3%	79%
Elior	20%	66%	12%	2%	86%
Sodexo	21%	65%	13%	1%	86%
Sogeres	31%	58%	10%	1%	89%
Moyenne	22%	64%	13%	2%	85%

Le rapport qualité/prix : un taux de satisfaction moyen à 72 %, en baisse par rapport à 2011.

Suite à la demande de la commission, vous trouverez dans le bilan les indices de satisfaction globale détaillée par restaurant.

La satisfaction globale se maintient autour de 79%, en très légère baisse par rapport à 2009.

Par contre, la satisfaction du rapport qualité/prix est en baisse notable depuis 2010, passant de 86% à 79%.

➤ **Les comités de restauration**

La commission souligne pour la seconde année consécutive que les comités de restauration soient plus écoutés. En effet, en étant au plus proche des convives, nous y avons des remarques constructives, qui ne sont pas prises en compte.

La commission demande que les comptes rendus des comités de restauration fassent l'objet de remontées à la DO pour qu'ils puissent être exploités.

De plus, la commission demande des retours sur leur activité et que cela fasse l'objet d'un complément d'information lors de la présentation des bilans.

La direction note cette demande mais pense que ce sera compliqué pour ce bilan. Elle fera en sorte qu'un complément soit donné le jour de la séance de présentation.

➤ **La formation aux acteurs de la restauration**

- Module Président de comité restaurant : 3 heures en coopnet, 6 modules pour 56 personnes en 2012.
- Module membre de comité restaurant : 3 heures en coopnet ou présentiel, 8 modules pour 95 personnes en 2012.
- Module responsable Restauration en DO/ Division : 1 jour en présentiel, 1 module pour 2 personnes en 2012.

Soit 15 modules pour 153 personnes en 2012 au niveau national.

Ces formations vont dans le sens de la commission qui demande que les comités de restauration soient des acteurs importants de la restauration.

➤ **Les Enquêtes "Clients Mystères"**

Mis en place en 2012 et se poursuivant sur 2013, les Enquêtes "Clients Mystères" vont permettre de noter les restaurants et de prévoir des axes d'amélioration.

Une série d'enquêtes type « clients mystères » a été réalisée sur 35 restaurants des régions Ouest, Nord et Ile de France.

L'intervention est réalisée en listant 250 points de contrôle en liant la perception et l'analyse d'un professionnel à la vision « convive ». L'analyse porte sur l'environnement, la convivialité, l'hygiène et la qualité.

A l'issue de cette enquête, les plans d'action sur les restaurants les moins bien notés sont mis en place :

- au niveau national, lors des RAF (Revue d'Affaire Fournisseur)
- au niveau régional avec le Responsable de la restauration en DO/Division
- au niveau local : lors des comités de Restaurant
- Les plans d'action portent notamment sur :
 - le respect des règles d'hygiène
 - la qualité culinaire de la prestation
 - le respect du cahier des charges
 - l'affichage des prix et de la provenance des produits

• **Les résultats des enquêtes 2012**

Prestataire	RIE FT IDF	Note
Sodexo	Paris Montsouris	8,05
Sodexo	Nanterre Mansart	8,01
Elior	Créteil	7,96
Elior	Vaux le Pénit	7,81
Sodexo	Paris Voltaire	7,48
Sodexo	Paris Maillot	7,37

Légende :

En deçà de 5: Qualité Très nettement Insuffisante
de 5,1 À 7,00: Qualité Médiocre
de 7,00 À 7,50: Qualité Perfectible
de 7,51 À 8,00: Qualité de Bon Niveau
de 8,00 À 8,50: Qualité de Très Bon Niveau
de 8,51 À 9,00: Qualité Presque Parfaite
au-delà de 9,00: C'est l'Excellence.

En 2011, lors du lancement de cette enquête, le bilan des enquêtes avec les plans d'action devaient être présentés aux partenaires sociaux. La commission demande un retour plus conséquent sur le bilan 2013.

➤ **Les actions d'amélioration de la qualité**

• **Les RAF**

Revue affaires fournisseurs (RAF) organisée au moins tous les 3 mois avec chaque fournisseur au niveau national

• **Développement durable**

Mise en place du tri sélectif avec valorisation des déchets dans une quinzaine de restaurant par méthanisation ou compostage.

Poursuite de l'introduction des produits locaux (moins de 200 Kms) dans les restaurants

•Rénovation de restaurant

Des travaux d'amélioration de l'hygiène, de la marche en avant en cuisine avec le bureau d'étude GSIR et d'amélioration du confort de la salle. Prise en compte de l'avis du comité restaurant dans le choix de la décoration de la salle de restaurant.

La commission remarque que des actions sont mises en place depuis 2011, mais nous n'avons pas de bilans de ces actions dans le bilan général. Lors du bilan 2011, nous avons déjà fait cette remarque.

➤ Les perspectives 2013

• Poursuite des enquêtes clients mystères

Mise en place d'une autre vague d'enquêtes pour 35 restaurants en 2013

• Le Système de commande des Titres restaurants

Un outil centralisé de commande de Titres restaurant est en test sur 3 DO (Est, Sud Est et Ouest). Ce système fourni pour Chèques Déjeuner a pour vocation de remplacer les moyens existants (Logichèque, LogiExcel, mail, téléphone...).

La généralisation pourrait intervenir en 2013 si l'expérimentation est concluante.

• Modification de la subvention au repas

Modification du plafond d'attribution de la subvention majorée (32K€)

Mise en place d'un nouveau « Pass restauration » au 1er juillet

• Lancement de Buyster

Pour le e-chargement depuis son poste de travail ou son mobile et consultation de son compte

• Lancement d'un appel d'offre sur les restaurants en 2013

La commission demande à avoir un bilan des actions qui seront menées en 2013.

➤ Points divers

• *La commission remarque qu'il y a une amélioration dans l'affichage du menu « ardoise ».*

• L'élargissement à 2 desserts ou entrées est refusé par la Direction Nationale restauration.

• Il est précisé que le menu ardoise est au même prix pour les personnes avec ou sans subvention majorée.

• *Plan de prévention : la commission demande à ce que la Direction s'assure que les plans de prévention soient fait dans tous les restaurants et qu'ils leur soient remontés.*

• *La commission demande à ce que les grilles d'évaluation des restaurants soient données en CE.*