

## ☛ Les faits marquants 2014

- L'appel d'offres sur les 24 restaurants Orange de la DO IDF a vu le changement d'une majorité de prestataires. Celui-ci a permis la mise en place d'un cahier de grammage unique quel que soit le restaurant et quel que soit le prestataire.
- Le plafond pour l'obtention de la subvention majorée passe à 33 000 € au 1er Juillet 2014.
- Harmonisation de la valeur du titre restaurant province et Ile de France au 1<sup>er</sup> juillet 2014. Déploiement de l'outil unique de commande des Titres restaurant.
- Poursuite du plan d'action pour la rénovation des cuisines et des salles de restaurant dans un souci d'amélioration de la qualité, maintien du niveau des montants investis.

## ☛ Les chiffres clés 2013

- 28 (-1/2013) RIE Orange actifs délivrant 829 515 repas dont 783 147 au bénéfice des convives Orange (actifs ou non).
- 39 (-3/2013) conventions d'adhésion à d'autres RIE/RIA pour 424 436 repas.

### **Remarque de la commission :**

*On constate une baisse importante – 9,83% de repas servis dans les RIE. Dans cette baisse est comprise la suppression du restaurant de Vanves restitué au périmètre du CE OFS.*

*En tenant compte de cet item la baisse est à hauteur de 3,3% liée à la baisse des effectifs.*

- 445 873 titres restaurant distribués contre 450 000 en 2013.

### **• Les dépenses à assiette 2013 s'élèvent à 16,50 M€ dont**

- 9,77M€ de subventions pour la restauration collective dont:
  - 5,0 M€ pour les RIE FT
  - 2,4 M€ pour les autres RIE/ RIA
  - 2,37 M€ de titres restaurant
- 4,42 M€ de loyers et fluides (contre 2,8 M€ en 2013).
- 0,32 M€ de fonctionnement (petits travaux d'entretien et de maintenance)
- 1,52 M€ d'investissements (immobilier et mobilier)
- 0,46 M€ de charges de personnel Orange liées à la restauration.

### **Remarque de la commission :**

*On constate une très légère baisse des dépenses liées à la subvention.*

*Une forte augmentation de celles liées aux loyers et fluides. Ce que nous avons du mal à nous expliquer.*

*Une baisse des frais de fonctionnement et d'investissement car les gros travaux ont été réalisés sur les 3 dernières années.*

*Depuis 2013, des dépenses liées aux charges de personnel apparaissent ce qui n'est pas acceptable, vu que le personnel est salarié d'Orange. Ce n'est qu'un artifice pour gonfler le budget dépense.*

- Les dépenses affectées dans les comptes 2014 d'Orange sont de 16,50 M€ (y compris les charges de personnel restauration) en légère baisse par rapport à 2013 (17,18 M€ /2013).

## Bilan d'activité

### Répartition des repas

<i>En unité de repas</i>	Années	RIE Orange	RIE/RIA	TR	Total
Repas Salarié Orange	2012	871 857	474 684	472 434	1 818 975
	2013	880 108	447 417	454 047	1 781 572
	2014	775 973	421 126	445 873	1 642 972
Repas retraités et familles Orange	2012	2 534	2 953		5 487
	2013	3 209	2 899		6 108
	2014	7 174	3 310		10 484
Nombre de repas subventionnés	2012	874 391	477 637	472 434	1 824 462
	2013	883 317	450 316	454 047	1 787 680
	2014	783 147	424 436	445 873	1 653 456
<b>Evolution annuelle repas subventionnés 2013/2014</b>		<b>-11,3%*</b>	<b>-5,7%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-7,5%</b>
<i>Evolution annuelle repas subventionnés 2012/2013</i>		<i>1,0%</i>	<i>-5,7%</i>	<i>-3,9%</i>	<i>-2,0%</i>
Autres repas conventionnés	2012	39 964			39 964
	2013	39 921			39 921
	2014	44 001			44 001
Repas extérieurs	2012	488			488
	2013	1 353			1 353
	2014	2 367			2 367
Total des repas	2012	914 843	477 637	472 434	1 864 914
	2013	924 591	450 316	454 047	1 828 954
	2014	829 515	424 436	445 873	1 699 824
<b>Evolution annuelle Totale 2013/2014</b>		<b>-10,3%</b>	<b>-5,7%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-7,1%</b>
<i>Evolution annuelle Total 2012/2013</i>		<i>1,1%</i>	<i>-5,7%</i>	<i>-3,9%</i>	<i>-1,9%</i>

- Un total de 1,65 millions de repas en 2014 contre 1,78 en 2013, soit une baisse de 7,5% régulière depuis 3 ans, baisse liée à la décroissance des effectifs et à la perte du restaurant de Vanves. La baisse est générale sur toutes les sortes de restauration.

Une hausse de plus de 50% des repas retraités et familles.

En 2012, nous avons constaté une baisse de 65% des repas extérieurs. Ce chiffre a augmenté de 74% par rapport à 2013 ;

Après une baisse de 28% des autres repas conventionnés en 2012, le chiffre remonte à 44 001 avec une hausse de 10,22% par rapport à 2013.

#### **Remarque de la commission :**

*Ces chiffres plus précis et en évolution importante depuis 2012 sont l'effet d'une meilleure identification des convives via leur Pass restauration.*

• **Nombre de repas subventionnés au bénéfice des salariés actifs Orange**

<i>En unité de repas</i>	Années	RIE Orange	RIE/RIA	TR	Total	Evolution annuelle
Subventions simples	2012	304 034	247 163		551 197	
	2013	356 144	189 059		545 203	-1,1%
	2014	287 785	190 086		477 871	-12,3%
Subventions majorées	2012	567 823	227 522		795 345	
	2013	523 964	258 358		782 322	-1,6%
	2014	488 188	231 040		719 228	-8,1%
Nombre de repas salariés Orange	2012	871 857	474 684	472 434	1 818 975	
	2013	880 108	447 417	454 047	1 781 572	-2,1%
	2014	775 973	421 126	445 873	1 642 972	-7,8%
<b>Evolution annuelle repas salariés actifs 2013/2014</b>		<b>-11,8%</b>	<b>-5,9%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-7,8%</b>	
<i>Evolution annuelle repas salariés actifs 2012/2013</i>		<i>0,9%</i>	<i>-5,7%</i>	<i>-3,9%</i>	<i>-2,1%</i>	

**Remarque de la commission :**

*Une baisse généralisée sur tous les modes de restauration : les gros travaux de rénovation qui ont nécessité une fermeture parfois de plusieurs mois avec RIE/RIA de substitution ou distribution de TR en remplacement sont aujourd'hui terminés. Ce qui peut expliquer, en sus de la baisse des effectifs une diminution de du nombre de repas annuel. La baisse est aussi liée comme nous l'avons dit plus haut est aussi liée à la baisse des effectifs et au restaurant de Vanves.*

• **Les titres restaurant**

A la fin du premier trimestre 2014, toutes les entités passaient leurs commandes via l'outil unique de commande de Titres Restaurant : l'Extranet Chèque Déjeuner.

A fin 2014, 95% des commandes de TR ont été réalisées en titres nominatifs.

En 2014, suite à une négociation avec la société Chèque Déjeuner il n'y a plus de frais de gestion sur les commandes de titres restaurant (économie de 71 000€ par rapport à 2012).

Depuis 2009, la participation de l'entreprise est fixée à hauteur de 60%, le maximum autorisé par la réglementation en vigueur.

## Bilan financier

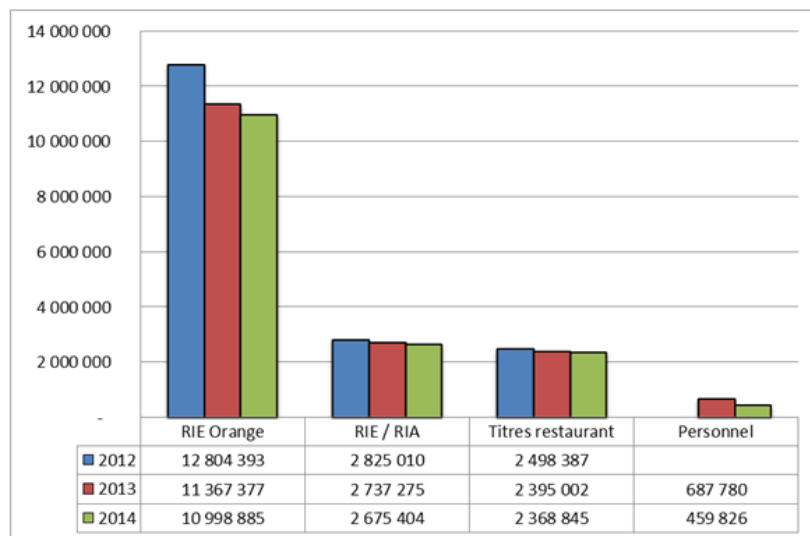
### Les dépenses liées à la restauration

En euros	Années	Subventions	Fonctionnement	Loyers et charges locatives	Investissement	Coût personnel Orange sur la restauration	Total
RIE Orange	2012	5 142 652	330 360	2 503 847	4 827 534		12 804 393
	2013	5 291 757	141 090	2 768 859	3 165 671		11 367 377
	2014	4 961 414	90 242	4 423 812	1 523 418		10 998 885
RIE / RIA	2012	2 683 045	141 965				2 825 010
	2013	2 613 806	123 469				2 737 275
	2014	2 447 292	228 112				2 675 404
Titres restaurant	2012	2 491 620	6 767				2 498 387
	2013	2 394 501	501				2 395 002
	2014	2 368 845					2 368 845
Total	2012	10 317 317	479 092	2 503 847	4 827 534		18 127 790
	2013	10 300 064	265 060	2 768 859	3 165 671	687 780	17 187 434
	2014	9 777 550	318 353	4 423 812	1 523 418	459 826	16 502 960

Evolution annuelle Orange 2013/2014	-5,1%	20,1%	59,8%	-51,9%		-4,0%
Evolution annuelle Orange 2012/2013	-0,2%	-44,7%	10,6%	-34,4%		-5,2%

**Subventions** : participation de l'entreprise aux repas en subvention simple ou majorée, participation aux TR  
**Fonctionnement** : participation aux frais d'entretien, réparation, maintenance, petits travaux  
**Loyers et fluides** : loyers, charges locatives, gestion  
**Investissements** : travaux (mise aux normes, réaménagement), mobilier, gros équipements (matériels de cuisine)  
**Personnel** : PER, DO, Divisions, CSRH, GSSC, Pôle Achats, Unités comptables, DIT, Contrôle de gestion.

- Poursuite de l'effort sur la rénovation des restaurants
- Les coûts de fonctionnement en hausse importante
- Hausse des loyers liée à l'intégration des taxes foncières et au réajustement des bases de calcul
- Charges de personnel qui apparaissent pour la seconde fois.
- Pour les tickets restaurant s en baisse importante car usage d'une plate forme mutualisée.



Les dépenses  
baissent  
de 4 %

Restaurants DO IDF	Loyers et charges 2013	Loyers et charges 2014
Boissy St Leger	24 185	26777
Cergy	41 075	122714
Champigny	40 462	50272
Créteil Savar	13 452	144577
Fontenay sous Bois	24 185	93855
Lagny	28 173	58341
Massy	56 033	112047
Melun Vaux le Penil	41 874	114811
Montigny	139 110	146239
Montreuil	40 462	68066
Nanterre Mansard	98 852	161729
Pantin	78 176	100945
Paris Anjou	254 599	472913
Paris Brune	88 252	167262
Paris Diderot	176 170	200814
Paris Maillot	205 294	355052
Paris Montsouris	139 499	266390
Paris Nord-Botzaris, Jemmapes	78 537	242345
Paris Philippe Auguste	78 537	274343
Paris Raspail	0	292757
Paris Trudaine	221 576	278227
Paris Voltaire	242 711	267792
Poissy	22 718	34669
Soisy sous Montmorrency	30 120	70194
St Germain	139 110	54073
St Maur	17 400	23394
Vanves Artois	323 810	0
Villabe	69 037	84181
Viry	55 449	139034
	2 768 859	4423813

**Remarque de la commission :**

*Une fois de plus nous soulignons que les frais de personnel sont injustifiées du fait que les salariés sont avant tout salarié d'Orange.*

*Par ailleurs, le montant des loyers et charges locatives en hausse de 49,2% demande des explications.*

*Ne serait-ce pas le moyen une fois de plus de justifier un budget alors que les locaux sont les mêmes ?*

*La commission demande un détail par restaurant de son périmètre sur ces dépenses.*

• **Détail des investissements par RIE Orange en K€**

	Engagement	Réception
Boissy st leger	3	3
Cergy	23	9
Champigny	4	4
Créteil Savar	1	2
Massy	9	9
Melun	2	2
Montigny le Bretonneux	327	328
Nanterre - Mansart	3	3
Paris - Diderot	2	2
Paris - Maillot	195	295
Paris - Montsouris	4	44
Paris - Raspail	0	6
Paris - Voltaire	693	688
Paris - Anjou	9	9
Paris Nord-Botzaris	14	14
Paris Philippe Auguste	24	96
Soisy	1	0
St Maur des Fossés	5	5
Villabé	3	3
Viry Chatillon	1	1
<b>Total</b>	<b>1 323</b>	<b>1 523</b>

**Remarque de la commission :**

*Des investissements divisés par 2 environ. La majorité des grands travaux ayant été effectués.*

*On note un certain nombre de difficultés ou de points noirs à prendre en compte pour les prochains travaux dans les restaurants : un manque d'anticipation, des passages en CHSCT tardifs qui ne permettent pas d'étudier les cas particuliers (exemple : personnes en mobilité réduite), livraison de matériel de cuisine très longue...*

*Pour Philippe Auguste, même si les travaux sont en 2015, les élus ont été convoqués pour le plan de Prévention, le 28 septembre à 7h du matin juste avant le début des travaux. C'est inadmissible et est une entrave aux droits et devoirs des élus.*

• **Participation moyenne au coût du repas ( Orange et salariés)**

TVA : 10%

CE de rattachement	Nombre de repas Orange	Montant subventions Orange HT	Montant payé en caisse HT	Montant <u>Moyen</u> subvention TTC	Montant <u>Moyen</u> payé en caisse TTC	Montant <u>Moyen</u> d'un repas TTC
Centre Est	341 561	1 797 909	1 327 497	5,79	4,28	<b>10,07</b>
Est	290 117	1 631 082	1 036 336	6,18	3,93	<b>10,11</b>
Ile de France	783 147	4 961 414	2 854 611	6,97	4,01	<b>10,98</b>
Nord de France	166 016	986 698	617 765	6,54	4,09	<b>10,63</b>
Normandie Centre	202 590	1 152 667	742 192	6,26	4,03	<b>10,29</b>
Ouest	579 260	3 369 980	2 227 709	6,40	4,23	<b>10,63</b>
Sud	521 841	2 710 276	2 028 117	5,71	4,28	<b>9,99</b>
Sud Est	272 045	1 954 361	974 648	7,90	3,94	<b>11,84</b>
Sud Ouest	288 494	1 630 233	1 099 670	6,22	4,19	<b>10,41</b>
Fonctions Supports	273 868	1 438 120	1 152 359	5,78	4,63	<b>10,41</b>
ITRSI	978 792	3 766 355	4 127 748	4,23	4,64	<b>8,87</b>
SCE	217 575	731 732	958 849	3,70	4,85	<b>8,55</b>
VMF	151 840	793 238	604 904	5,75	4,38	<b>10,13</b>
<b>Total Général</b>	<b>5 067 146</b>	<b>26 924 063</b>	<b>19 752 406</b>	<b>5,84</b>	<b>4,29</b>	<b>10,13</b>

→ Nota : Hors investissements, loyers et charges de fonctionnement

- Le montant de la subvention en Ile de France est une des plus élevée nationalement.
- Le montant moyen d'un repas est au-dessus de la moyenne nationale, mais le prix payé en caisse par les salariés est parmi les 3 plus bas.

TVA : 10% en 2014

CE de rattachement	Montant Moyen Subvention TTC 2013	Montant Moyen Subvention TTC 2014	Evolution annuelle	CE de rattachement	Montant Moyen payé en caisse TTC 2013	Montant Moyen payé en caisse TTC 2014	Evolution annuelle	CE de rattachement	Montant Moyen d'un repas TTC 2013	Montant Moyen d'un repas TTC 2014	Evolution annuelle
Centre Est	5,92	5,79	-2,2%	Centre Est	4,35	4,28	-1,6%	Centre Est	10,27	10,07	-1,9%
Est	5,52	6,18	12,0%	Est	3,93	3,93	0,0%	Est	9,45	10,11	7,0%
Ile de France	6,43	6,97	8,4%	Ile de France	4,41	4,01	-9,1%	Ile de France	10,85	10,98	1,2%
Nord de France	5,19	6,54	26,0%	Nord de France	4,75	4,09	-13,9%	Nord de France	9,95	10,63	6,8%
Normandie Centre	6,30	6,26	-0,6%	Normandie Centre	3,90	4,03	3,3%	Normandie Centre	10,20	10,29	0,9%
Ouest	5,87	6,40	9,0%	Ouest	4,40	4,23	-3,9%	Ouest	10,27	10,63	3,5%
Sud	5,70	5,71	0,2%	Sud	4,91	4,28	-12,8%	Sud	10,61	9,99	-5,8%
Sud Est	7,62	7,90	3,7%	Sud Est	3,90	3,94	1,0%	Sud Est	11,53	11,84	2,7%
Sud Ouest	6,44	6,22	-3,4%	Sud Ouest	4,16	4,19	0,7%	Sud Ouest	10,60	10,41	-1,8%
Fonctions Supports	5,21	5,78	10,9%	Fonctions Supports	4,84	4,63	-4,3%	Fonctions Supports	10,05	10,41	3,6%
ITRSI	3,93	4,23	7,6%	ITRSI	5,15	4,64	-9,9%	ITRSI	9,07	8,87	-2,2%
SCE	4,20	3,70	-11,9%	SCE	5,26	4,85	-7,8%	SCE	9,46	8,55	-9,6%
VMF	5,57	5,75	3,2%	VMF	4,43	4,38	-1,1%	VMF	10,01	10,13	1,2%
National	5,59	5,84	4,5%	National	4,57	4,29	-6,1%	National	10,16	10,13	-0,3%

#### Remarque de la commission :

La visibilité au niveau national du coût des repas pour Orange et les salariés nous montre que pour l'Ile de France, la subvention est en hausse de 8,4%/2013, le montant moyen payé en caisse est en baisse de 9,1%/2013. Malgré tout le montant moyen d'un repas est en hausse de 1,2% / 2103.

#### • Zoom sur le menu Ardoise

CE de rattachement	Nombre de repas Orange 2014	Nombre de Menu Ardoise 2014	Taux de prise 2014	Taux de prise 2013	Evolution annuelle
Centre Est	341 561	39 955	11,7%	15,7%	-25%
Est	290 117	11 009	3,8%	3,4%	12%
Ile de France	783 147	8 694	1,1%	1,5%	-26%
Nord de France	166 016	548	0,3%	2,6%	-87%
Normandie Centre	202 590	777	0,4%	0,5%	-23%
Ouest	579 260	7 992	1,4%	1,6%	-14%
Sud	521 841	16 757	3,2%	1,9%	69%
Sud Est	272 045	22 895	8,4%	7,6%	11%
Sud Ouest	288 494	4 269	1,5%	2,3%	-36%
Fonctions Supports	273 868	956	0,3%	0,3%	16%
ITRSI	978 792	2 192	0,2%	0,2%	12%
SCE	217 575	1 751	0,8%	0,7%	15%
VMF	151 840	71	0,05%	0,1%	-53%
Total Général	5 067 146	117 866	2,3%	2,7%	-14%

#### Remarque de la commission :

La commission évoque depuis plusieurs années la problématique du Menu Ardoise qui est très peu utilisé. Elle avait demandé qu'il y ait plus de choix entre les entrées et les desserts. Cela s'avère impossible. Une fois de plus en 2014, on note une baisse de 26% avec seulement 1,1% de menu ardoise sur la totalité des repas. On peut se poser la question du maintien de ce menu...

• Les évolutions des titres restaurant entre 2013 et 2014 ( par CE)

CE de rattachement	Nombre de TR distribués 2013	Nombre de TR distribués 2014	Evolution annuelle	Valeur faciale moyenne 2013	Valeur faciale moyenne 2014	Evolution annuelle	Part Orange en montant 2013	Part Orange en montant 2014	Evolution annuelle	Coûts Orange 2013	Coûts Orange 2014	Evolution annuelle
Caraïbes	246 792	239 217	-3,1%	8,82	8,86	0,4%	5,29	5,32	0,4%	1 306 053	1 271 448	-2,6%
Centre Est	268 360	257 095	-4,2%	8,20	8,58	4,6%	4,92	5,15	4,6%	1 320 331	1 323 291	0,2%
DR Corse	81 226	72 193	-11,1%	8,20	8,79	7,2%	4,92	5,27	7,2%	399 630	380 750	-4,7%
Est	175 462	156 954	-10,5%	8,20	8,59	4,8%	4,92	5,16	4,8%	863 274	809 172	-6,3%
Ile de France	454 047	445 873	-1,8%	8,79	8,85	0,7%	5,27	5,31	0,7%	2 394 501	2 368 845	-1,1%
Normandie Centre	205 977	191 016	-7,3%	8,19	8,61	5,1%	4,92	5,17	5,1%	1 012 620	987 331	-2,5%
Nord de France	166 397	157 508	-5,3%	8,20	8,57	4,5%	4,92	5,14	4,5%	818 671	809 569	-1,1%
Ouest	323 832	309 403	-4,5%	8,20	8,60	4,8%	4,92	5,16	4,8%	1 593 251	1 595 889	0,2%
Réunion	147 899	143 804	-2,8%	8,82	8,86	0,4%	5,29	5,31	0,4%	782 680	764 273	-2,4%
Sud	195 163	173 303	-11,2%	7,93	8,60	8,4%	4,76	5,16	8,4%	929 012	894 166	-3,8%
Sud Est	224 438	217 953	-2,9%	8,20	8,54	4,2%	4,92	5,12	4,2%	1 104 237	1 116 967	1,2%
Sud Ouest	243 268	225 307	-7,4%	8,19	8,60	5,0%	4,91	5,16	5,0%	1 195 192	1 162 550	-2,7%
Finances	2 663	1 369	-48,6%	8,65	8,87	2,6%	5,19	5,32	2,6%	13 825	7 287	-47,3%
Fonctions Supports	43 693	38 994	-10,8%	8,15	8,71	6,9%	4,89	5,23	6,9%	213 696	203 867	-4,6%
ITRSI	48 266	59 492	23,3%	8,34	8,64	3,5%	5,01	5,18	3,5%	241 644	308 400	27,6%
RSI France	190 293	162 931	-14,4%	8,36	8,64	3,3%	5,02	5,18	3,3%	954 631	844 296	-11,6%
SCE	18 051	13 827	-23,4%	8,28	8,68	4,9%	4,97	5,21	4,9%	89 685	72 049	-19,7%
VMF	83 776	71 938	-14,1%	8,38	8,59	2,5%	5,03	5,16	2,5%	421 309	370 909	-12,0%
<b>Total Général</b>	<b>3 119 602</b>	<b>2 938 179</b>	<b>-5,8%</b>	<b>8,34</b>	<b>8,68</b>	<b>4,0%</b>	<b>5,00</b>	<b>5,21</b>	<b>4,0%</b>	<b>15 654 242</b>	<b>15 291 057</b>	<b>-2,3%</b>

En conclusion du bilan financier, la Direction a apporté à la commission les réponses sur l'absence de bilans des cafétérias qui sont soumises aux subventions lorsqu'elles vendent des formules ; Ce qui est le cas de la majorité d'entre elles.

Donc pour les formules prises aux cafétérias qui bénéficient d'une subvention, leur nombre est marginal et elles sont comptabilisées dans les repas servis au RIE.



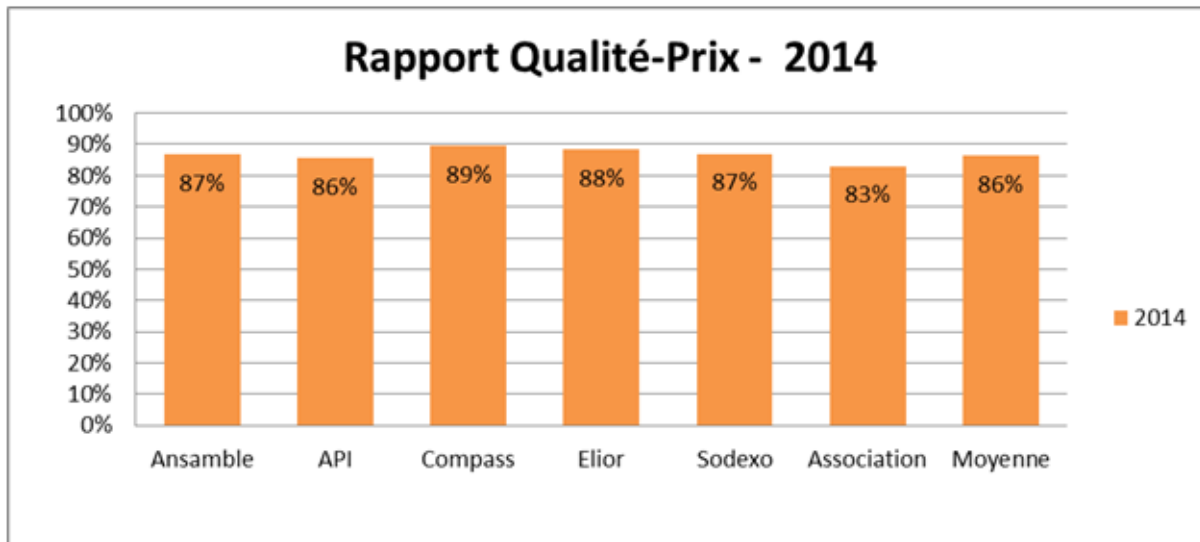
## 👉 Bilan qualitatif

### ⇒ L'enquête de satisfaction des prestataires

Un taux de participation moyen de 67 %, en par rapport à 2013 (+11%).

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

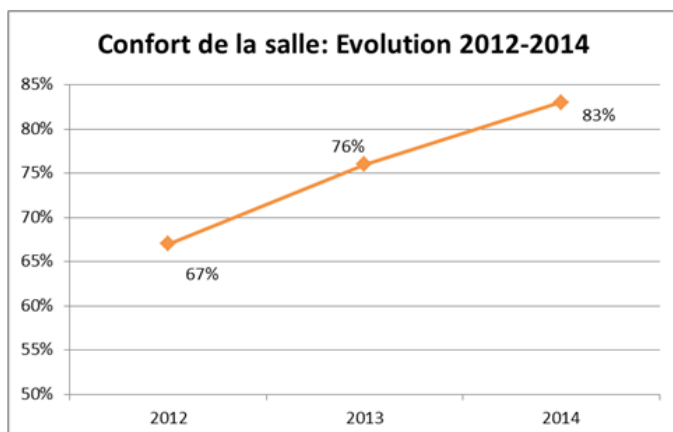
### La satisfaction : rapport qualité/prix 2014



	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Satisfaction globale
Ansamble	22,9%	63,9%	11,2%	2,0%	87%
API	28,1%	57,5%	10,6%	3,8%	86%
Compass	26,3%	63,2%	7,0%	3,5%	89%
Elior	28,9%	59,4%	8,6%	3,1%	88%
Sodexo	29,4%	57,4%	10,9%	2,2%	87%
Association	27,6%	55,3%	12,5%	4,6%	83%
Moyenne	27%	60%	11%	3%	86%

Un taux de satisfaction moyen à 86% sur le rapport qualité/prix, en hausse régulière depuis 2011.

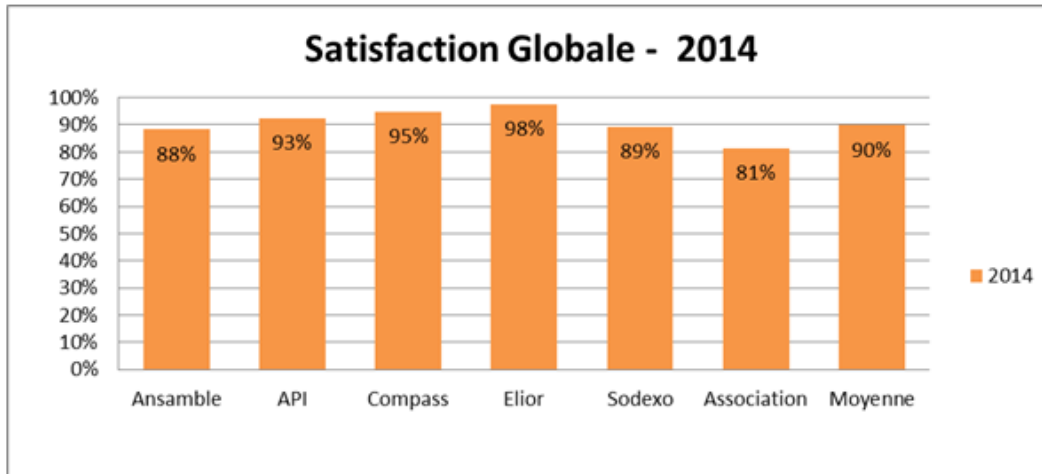
### Confort de la salle – Evolution 2012-2014



	2012	2013	2014
Ansamble		86%	87%
API			84%
Compass	62%	88%	84%
Elior	67%	63%	80%
Sodexo	61%	61%	74%
Sogeres	80%	93%	-
Association	93%	-	90%
Moyenne	67%	76%	83%

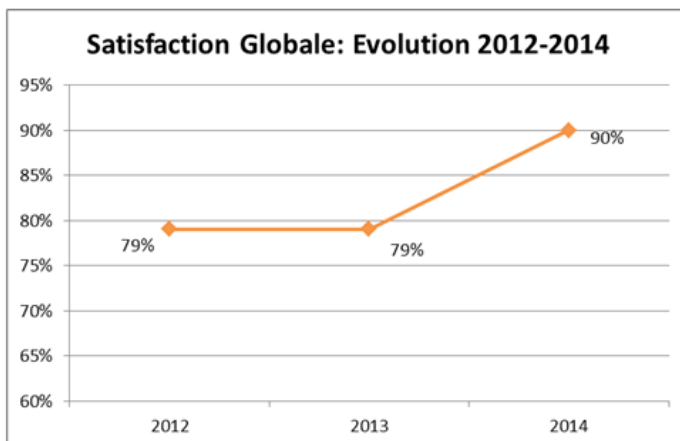
Une satisfaction en hausse notable, qui découle des travaux d'aménagement qui ont eu lieu depuis plusieurs années.

## Satisfaction globale



	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Satisfaction globale
Ansamble	14,3%	74,0%	9,5%	2,3%	88%
API	34,3%	58,2%	7,2%	0,2%	93%
Compass	34,5%	60,3%	5,2%	0,0%	95%
Elior	24,0%	73,6%	2,3%	0,0%	98%
Sodexo	33,7%	55,7%	9,4%	1,2%	89%
Association	29,1%	52,3%	15,9%	2,6%	81%
Moyenne	26%	64%	9%	1%	90%

## Evolution 2012-2014



	2012	2013	2014
Ansamble		95%	88%
API			93%
Compass	64%	87%	95%
Elior	83%	84%	98%
Sodexo	80%	90%	89%
Sogeres	84%	94%	-
Association	84%	-	81%
Moyenne	79%	79%	90%

Suite à la demande de la commission en 2013, la Direction a intégré la satisfaction globale par restaurant sur le périmètre de la DO IDF.

Prestataire	RIE	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Satisfaction Globale
Ansamble	Cergy	8%	76%	11%	4%	85%
Ansamble	Créteil	3%	68%	17%	12%	71%
Ansamble	Paris Maillot	21%	72%	6%	2%	93%
Ansamble	Paris Philippe Auguste	7%	74%	15%	3%	82%
Ansamble	Paris Raspail	14%	66%	17%	3%	80%
Ansamble	Soisy	13%	85%	2%	0%	98%
Ansamble	Villabé	21%	78%	1%	0%	99%
API	Boissy Saint Léger	12%	88%	0%	0%	100%
API	Champigny sur Marne	50%	47%	3%	0%	97%
API	Massy	54%	43%	3%	0%	97%
API	Nanterre Mansart	11%	77%	13%	0%	87%
API	Paris Diderot	40%	57%	3%	0%	97%
API	Viry Châtillon	16%	66%	17%	1%	82%

Prestataire	RIE	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Satisfaction Globale
Association	Paris Anjou	29%	52%	16%	3%	81%
Compass	Poissy	47%	53%	0%	0%	100%
Compass	St Germain en Laye	29%	63%	7%	0%	93%
Elior	Fontenay sous Bois	11%	85%	4%	0%	96%
Elior	Saint Maur Des Fosses	41%	59%	0%	0%	100%
Elior	Vaux le Penil	25%	73%	2%	0%	98%
Sodexo	Lagny	32%	68%	0%	0%	100%
Sodexo	Montreuil	67%	33%	0%	0%	100%
Sodexo	Paris Brune	51%	43%	6%	0%	94%
Sodexo	Paris Montsouris	15%	53%	28%	4%	68%
Sodexo	Paris Trudaine	51%	42%	5%	2%	93%
Sodexo	Paris Voltaire	29%	67%	4%	0%	96%

**Remarque de la commission :**

Là où on trouve les plus mauvais %, des solutions ont été trouvées. En particulier, sur Créteil et Nord Botzaris où la qualité s'est améliorée depuis.

Nous espérons que les travaux sur les sites de Montsouris et de Philippe Auguste apporteront une amélioration notable.

⇒ **Sondage réalisé en mai 2014 sur le changement de prestataire suite à l'appel d'offres**

Prestataire 2011	Nom du restaurant	Résultat appel d'offres 2013	Taux satisfaction sondage*	Nombre de réponses	Nombre de repas/jour en 2012
Elior	Champigny sur Marne	API	100.00%	25	32
Sodexo	Paris - Diderot	API	98.98%	98	119
Elior	Boissy st leger	API	94.45%	36	34
Sodexo	Montigny le Bretonneux	API	93.42%	76	123
Sodexo	Paris - Maillot	Ansamble	89.59%	96	141
Sodexo	Villabé	Ansamble	89.42%	104	120
Compass	Cergy	Ansamble	89.09%	110	206
Compass	Paris Philippe Auguste	Ansamble	73.83%	149	243
Sodexo	Massy	API	71.52%	144	147
Compass	Soisy sous Montmorency	Ansamble	69.77%	43	68
Sodexo	Viry Châtillon	API	67.74%	93	151
Sodexo	Nanterre - Mansart	API	62.75%	102	155
Elior	Créteil Savar	Ansamble	47.50%	80	107
Compass	Paris Nord-Botzaris Jemmapes	Ansamble	35.88%	170	364
	Global		77.67%	1326	2010

\*Taux satisfaction sondage= somme très satisfait + satisfait

⇒ **L'enquête client mytère**

Les résultats de l'enquête client mystère et surtout les plans d'actions qui en découlent sont connus. 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.

Les Enquêtes "Clients Mystères ont été réalisée sur 62 restaurants. Depuis 2011, 116 restaurants ont été visités.

**Résultats 2014**

✓ Classement global :

Répartition des notes		Critère "Qualité"	Note globale
0-5	Très insuffisant		
5,01-7,00	Médiocre		
7,01-7,50	Perfectible	3	2
7,51-8,00	Bon niveau	57	60
8,01-8,50	Très bon niveau	2	
8,51-9,00	Presque parfait		
9,01-10	Excellence		
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>62</b>

**Pour le critère Qualité:**

Les 3 restaurants **perfectibles** sont :

- Pau Rousille (Ansamble)
- Pessac (Ansamble)
- Soisy (Ansamble)

Les 2 restaurants de **très bon niveau** sont :

- Paris – Olivier de Serres (API)
- Paris – Philippe Auguste (Ansamble)

✓ Classement par Prestataire pour le critère **Qualité:**

Répartition des notes		Ansamble	API	Compass	Elior	MRS	Sodexo
7,01-7,50	Perfectible	3					
7,51-8,00	Bon niveau	12	18	7	7	3	10
8,01-8,50	Très bon niveau	1	1				
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

La qualité des restaurants sondés est globalement d'un bon niveau.

## Ouvertures ou fermetures de restaurants

### Nombre de repas par jour

RIE	Somme des repas moyens <b>Global</b> 2014	Somme des repas moyens <b>Orange</b> 2014
Anjou	207	207
Boissy st léger	32	32
Cergy / Saint Ouen L'aumône	177	174
Champigny sur Marne	36	36
Créteil Savar	102	101
Fontenay sous Bois	26	25
Lagny	54	54
Massy	174	155
Melun Vaux le Penil	144	115
Montigny le Bretonneux	116	116
Montreuil	25	25
Nanterre Mansart	150	137
Pantin	23	23
Paris Brune	45	45
Paris Diderot	137	122
Paris Maillot	138	137
Paris Montsouris	170	162
Paris Nord-Botzaris Jemmapes	328	299
Paris Philippe Auguste	252	252
Paris Trudaine	125	113
Paris Voltaire	275	242
Poissy	23	22
Raspail	216	215
Saint Germain en laye	76	58
Soisy sous Montmorency	65	64
St Maur des fossés	33	24
Villabe	137	135
Viry Châtillon	150	149
Total général	3 438	3 242

#### **Remarque de la commission :**

*Engagement renouvelé de la direction sur le maintien des tous les restaurants y compris les plus petites structures. 71,42 % de nos RIE FT sont de petites unités, inférieures à 150 repas jour et 35% sont inférieures à 60 repas. Concernant le nombre moyen de repas par jour, il est tenu compte des périodes de fermeture des restaurants, le dénominateur est bien le nombre exact de jours d'ouverture du restaurant.*

## La formation

Le Pole Expertise Restauration propose des modules de formations aux acteurs de la restauration :

#### • **Module Président de comité restaurant**

3 heures en coopnet

2 modules pour 28 personnes en 2014 (idem qu'en 2013)

#### • **Module membre de comité restaurant**

3 heures en coopnet = 2 modules pour 24 personnes en 2014 (-2/2013)

3 heures en présentiel = 1 module pour 6 personnes en 2014 contre 14 modules pour 144 personnes en 2013

**Remarque de la commission :**

Suite aux dernières élections, nous constatons que les nouveaux représentants des convives n'ont pas été informés de nouveaux modules de formation. Nous demandons à ce que soit formé tous les représentants des convives dans les meilleurs délais.

## **Plan de prévention et Comité restauration**

Prestataire	Nom du restaurant	Président du Comité	Nombre de comités faits en 2014	Plan de prévention
Association	Anjou	Corinne Vialle	4	NF
Ansamble	Maillot	Leila Hammoumi	3	fait
Ansamble	Nord Botzaris	Pascale Maginot	4	fait
Ansamble	Philippe Auguste	Sylvie Lori	3	fait
Ansamble	Villabé	Jean Claude Cochet	1	fait
Ansamble	Créteil Savar	Ingrid Weber Langlois	4	fait
Ansamble	Cergy	Patrick Le Cam	3	fait
Ansamble	Raspail	Stéphane Patin	3	fait
API	St Quentin	Eric Cellier	1	fait
API	Viry Châtillon	Dominique Macé	3	fait
API	Nanterre Mansart	Carole Daupin	4	fait
API	Champigny	Dominique Macé	3	fait
API	Boissy Saint léger	Didier Vallez	3	fait
Elior	Fontenay sous Bois	Patrick Mahmoudi	2	NF
Elior	St Maur des Fossés	Nelly Delcourt	2	fait
Eurest	St Germain	Jean Marc Vilar	1	NF
Eurest	Poissy	Patrick Merlet	1	NF
Sodexo	Voltaire	Luc Daniel Ré	3	fait
Sodexo	Montreuil	Ingrid Weber Langlois	4	fait
Sodexo	Lagny	Claude Violet	0	NF

La commission pour la troisième année consécutive, a alerté la Direction sur les Plans de prévention qui ne sont pas faits partout.

Par ailleurs, on peut constater que les comités de restauration ne se réunissent pas régulièrement. La commission émet une alerte sur ces deux points.

## **Points divers bilan 2014**

### • Amélioration de la qualité

Amélioration de la qualité par des « RAF » Revue d'affaires fournisseurs au moins tous les 3 mois avec chacun des fournisseurs, individuellement, en présence du Pôle expertise restauration et des Achats.

En 2014, 60 chantiers de rénovation ou de construction ont été réalisés ou sont en cours de réalisation.

IDF	
Paris Diderot	Montreuil
Paris Nord Botzaris	Massy
Paris Raspail	Arcueil
Issy	Philippe Auguste
Villabé	Paris Maillot
Paris Montsouris	Cachan
ODS	Paris Voltaire
Montigny le Bretonneux	Paris Alleray
Nanterre	Bagnolet East-View

#### • Le développement durable

- Collecte et valorisation des bios déchets
- Collecte et valorisation des bios déchets sur les 24 restaurants de plus de 300 couverts.

En 2014, nous avons collecté un volume de 234 Tonnes de bio déchet qui ont généré 82 014 Kwh d'électricité. Cette quantité d'électricité correspond à la consommation électrique de 29 foyers.

**Animations sur le développement durable** : « Avril en vert ». Chaque prestataire de restauration a proposé sur chaque restaurant Orange deux actions, une action sur le mois complet et une action pérenne.

Visite de producteurs locaux dans les restaurants Orange avec parfois la vente de leurs fruits, légumes, produits laitiers,...

Animation autour d'un produit : miel, légume ou fruit de saison.

#### **Charte Bleu Blanc Cœur** :

Signature de la charte Bleu Blanc Cœur, le 25 février 2014, sur le salon de l'agriculture .

L'association Bleu Blanc Cœur compte près de 4 000 agriculteurs mais aussi des médecins et scientifiques. Cette association respectueuse de l'environnement et de la biodiversité préconise une alimentation animale basée sur l'herbe et les graines de lin.

#### • Traitement des bacs à graisse

- Réalisation d'un Audit sur tous les bacs à graisses des restaurants Orange, en prévision d'un plan d'action, pour une mise en conformité selon la réglementation en vigueur
- Installation de la solution Ecobact'Air brevetée par la société Bactinéo qui permet de traiter biologiquement les bacs à graisses par la digestion des graisses sur 24 heures

#### Les Avantages :

- Utilisation d'une solution naturelle
- Economie de 2000 litres d'eau par an par restaurant équipé
- Réduction des nuisances olfactives
- Rendement épuratoire de 85% à 99% (rejets dans le réseau d'assainissement systématiquement 60% en dessous des limites légales)
- 14 Tonnes de CO2 non rejetées/an par site grâce au traitement in situ.

## **Perspectives 2015**

- **Carte multiservice**

Test de la carte multi-service restauration et de la NFC sur 2 restaurants fin 2015 pour un déploiement sur les 140 restaurants en 2016.

**Remarque de la commission :**

*Des questions restent en suspens sur le fait de pouvoir déjeuner dans des restaurants différents de même prestataire, sur un même site mais avec des prestataires différents ?*

*Pour les nomades, s'il n'est pas possible de déjeuner dans n'importe quel restaurant, quid de la règle des notes de frais où il faut privilégier le restaurant d'entreprise le plus proche ?*

- **Enquête digitale**

Mise en œuvre d'une enquête de satisfaction digitale pour tous les salariés Orange France.

*La commission demande depuis plusieurs années une enquête de ce type pour connaître les remarques et les attendus de tous les salariés d'Orange. Nous ne pouvons donc que nous féliciter de cette initiative.*

- **Dématérialisation des TR**

Test de la dématérialisation des titres restaurants sur une DO au deuxième semestre 2015.

- **Déploiement de la solution Bactinéo sur tous les restaurants Orange.**

- **Création Page Anoo Restauration**