

Exploitation d'un restaurant d'entreprise

6 ÉVOLUTIONS MAJEURES QUI PRIVILÉGIENT L'EXPÉRIENCE GLOBALE



Dans le nouveau QG bruxellois d'AXA, le « Forum » est une grande zone multifonctionnelle de 3 500 m² avec une formule innovante pour le restaurant d'entreprise, des fonctionnalités de réunion (informelles) très variée et un vaste coin café.

Aujourd'hui le restaurant d'entreprise devient une composante stratégique : il apporte une valeur ajoutée certaine pour le bien-être des collaborateurs et devient un lieu multifonctionnel agréable qui aide à plus de socialisation et de collaboration. L'offre de catering se diversifie, s'anime et devient disponible toute la journée. Pour mettre en exergue les tendances de fond qui dictent l'évolution tant de l'offre, des prestations de catering, que de l'exploitation et de l'aménagement des espaces de restauration, nous avons rencontré plusieurs prestataires leaders de ce secteur d'activité. Interviews de Luc Van Sande, directeur de Prorest, Stefan Lem, operations director bij ISS catering, et Alain Crabs key accounts director chez Compass.

1. Évolution vers un modèle commercial renforcé pour l'exploitation d'un restaurant d'entreprise

« La diminution ou suppression des subventions par l'employeur pour les repas des salariés est un fait et ceci permet au marché belge de la restauration collective d'être en adéquation avec la situation internationale où c'est déjà le cas depuis longtemps », déclare Luc Van Sande, directeur de Prorest. « Le restaurateur est dès lors forcé d'adopter un modèle plus commercial; le restaurant d'entreprise doit être rentable avec peu de subsides, voire aucun. » Cela signifie en pratique que l'exploitation d'un restaurant d'entreprise se rapproche toujours plus de celle d'un établissement horeca. Des facteurs tels que la localisation géographique, la communication, la promotion... jouent un rôle déterminant dans les résultats finaux. Une ouverture du restaurant d'entreprise aux clients extérieurs à l'organisation – d'autres entreprises ou même des particuliers – est une option qui est certainement à considérer.

© Marc Dettliffe

Stefan Lemm, operations director ISS catering le confirme : « Une tendance vers un modèle plus commercial se dessine dans l'exploitation de restaurants d'entreprise. Un grand nombre d'entreprises pensent à économiser et à réduire leur intervention dans le coût des repas ; en d'autres termes, elles laissent leurs collaborateurs payer une part plus importante. » A contrario, de nombreuses entreprises qui font la chasse aux talents, choisissent souvent d'investir davantage dans le catering car dans ce contexte le catering peut être un atout non négligeable.

Le partage d'un restaurant d'entreprise par un certain nombre d'organisations ou entreprises voisines constitue une piste intéressante pour offrir aux salariés des services de catering attractifs. Chaque organisation peut décider de sa politique RH en la matière en subsidiant ou non ces services de restauration.

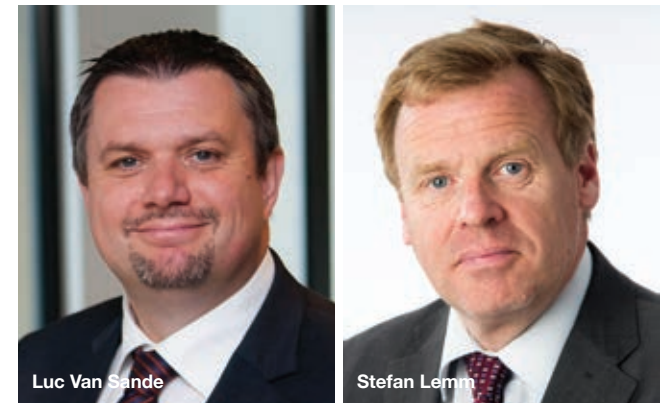
Stefan Lemm détaille l'évolution du métier : « On attend des traiteurs qu'ils investissent davantage dans l'exploitation d'un restaurant d'entreprise et, par conséquent, prennent plus de risques. L'installation d'une cuisine industrielle up-to-date est souvent exigée. Les contrats doivent dès lors inévitablement être conclus pour une plus longue durée. » Par ailleurs, de plus en plus de SLA et de KPI sont imposés par le client pour rendre le service délivré par le traiteur aussi « mesurable » que possible. Les clients font de plus en plus part de leurs attentes, comme celles concernant les heures d'ouverture à respecter par exemple. « Pour le traiteur, il est dès lors nécessaire d'opérer un contrôle strict sur les coûts et de trouver un équilibre viable », souligne Stefan Lemm. « Un travail mixte – par exemple X heures de nettoyage + Y heures de catering – peut y contribuer. Il est communément admis que la Belgique souffre d'un lourd handicap salarial. Le nouveau règlement de travail récemment introduit pour les collaborateurs horeca améliore aujourd'hui légèrement la situation. »

Alain Crabs, Key Accounts Director chez Compass, explique le fonctionnement pour les restaurants d'entreprise que Compass exploite chez Belfius. La présence de cette entreprise en qualité de restaurateur chez Belfius remonte à 28 ans. En ce temps-là, le restaurant d'entreprise était exploité en interne avec du personnel de Compass. Après une interruption momentanée de la collaboration, la décision inverse a été prise il y a quelques années par Belfius : sous-traiter le catering. Compass a remporté l'appel d'offres et assure la gestion du restaurant avec des collaborateurs de Belfius.

Pour les services de restauration, Belfius combine deux modèles : une offre subsidiée et non subsidiée. Alain Crabs, explique : « Dans le restaurant d'entreprise, ils travaillent exclusivement avec une formule de menu avec plusieurs choix ».

Les collaborateurs Belfius peuvent choisir entre recevoir des chèques repas ou accéder au restaurant d'entreprise, pour une durée qui est toujours fixée à 6 mois. Pour ceux qui optent pour le restaurant d'entreprise, la facturation est effectuée de manière forfaitaire par la présentation d'un badge à l'entrée du restaurant.

Outre le restaurant d'entreprise classique, un nouveau concept « trendy » non subsidié a été conçu et baptisé « Madelyne » (voir plus loin dans cet article). Ce restaurant « trendy » est ouvert depuis moins d'un an. Grâce à une communication adaptée via les écrans placés dans le bâtiment et la communication adressée au personnel, le chiffre d'affaires augmente continuellement. « Le concept est suivi de façon continue pour y apporter des modifications nécessaires », indique Alain Crabs. « Il a ainsi été décidé de favoriser la vente de café en offrant une meilleure qualité, car il est également possible de se servir un café gratuitement dans des distributeurs automatiques. »



“La diminution ou suppression des subventions par l'employeur pour les repas des salariés est un fait et ceci permet au marché belge de la restauration collective d'être en adéquation avec la situation internationale.”

2. Services de restauration partagés par différentes organisations

« Le catering partagé par différentes organisations a aujourd'hui déjà le vent en poupe », constate Luc Van Sande. « Sur ce plan, nous faisons partie des pionniers avec les aménagements à l'Airport Plaza. Suivis récemment par ceux dans le Corporate Village – Aramis. Chaque organisation participante est libre d'appliquer ses propres règles pour les transactions. »

Le catering a déjà fait ses preuves en tant que valeur ajoutée importante pour l'immobilier dans la lutte contre l'inoccupation. Le contrat de catering est alors conclu avec le gestionnaire/propriétaire immobilier et pas avec l'entreprise qui y loue des bureaux. Luc Van Sande : « Une telle exploitation ne peut compter sur aucun subside et doit satisfaire une large palette de clients. On ne peut l'envisager que si un certain nombre de critères sont remplis comme le potentiel et la taille de l'exploitation, la situation du restaurant dans le bâtiment, la liberté d'action et de choix par l'exploitant... L'environnement immédiat du bâtiment joue aussi un rôle prépondérant. Une offre de restauration pléthorique dans le voisinage immédiat peut attirer les clients hors de l'entreprise potentiels et réduire l'utilisation du restaurant d'entreprise. »

3. Nouveaux concepts en restauration

Un suivi permanent du marché et une analyse approfondie des tendances alimentaires et de consommation donnent constamment lieu au développement de nouveaux concepts. Les concepts les plus récents sont de plus en plus proches de ceux des établissements horeca de la vie quotidienne. Le changement de génération chez les clients potentiels et/ou la collaboration des différentes générations créent d'autres attentes par rapport à l'offre de catering, une offre qui doit être plus diversifiée pour répondre à ces attentes.

- « **Nordic Light** » by ISS

« *Nordic Light* » est le nouveau concept de catering développé au siège danois d'ISS et dans de grandes entreprises au Danemark. À l'occasion de la mise en service récente du nouveau quartier général d'ISS en Belgique, ce



Le partage d'un restaurant d'entreprise par différentes organisations occupant le même immeuble à le vent en poupe. Le catering a déjà fait ses preuves en tant que valeur ajoutée importante dans la lutte contre de la vacance immobilière. Ce fut le cas pour le restaurant d'entreprise partagé par les occupants de la tour Zenith situé dans le quartier Nord à Bruxelles



Le concept 'Madelyne' a été conçu par Compass autour de l'univers du pain, avec une véritable boulangerie installée sur place.

concept a été exporté pour la première fois hors du Danemark. Stefan Lemm, operations director ISS catering, présente « Nordic Light » : « Il consiste à offrir tous les jours aux visiteurs du restaurant trois formules lunch complète. L'installation de terminaux de paiement sans personnel, à l'entrée et non à la sortie, contribue à fluidifier les flux de clients et évite que les repas refroidissent en attendant de passer à la caisse. Chacune des formules est présentée sous forme de buffet et comprend trois plats ainsi que des boissons. » Le choix est proposé entre un buffet sandwich, un salad bar ou un buffet de plats principaux chauds et froids. Celui qui choisit par exemple la formule sandwich, peut se servir de soupe fraîche et de fruits ou d'un dessert « sain », tandis que tous les ingrédients sont présents sur un buffet pour composer son sandwich. En ce qui concerne l'offre de boissons, les eaux aromatisées sont mises à l'honneur. Des fiches spéciales informent sur les allergènes ; les collaborateurs du restaurant peuvent aussi en informer les consommateurs.

« Le concept pose un nouveau défi au chef qui doit se montrer aussi créatif que possible au sein d'un cadre défini », souligne Stefan Lemm. « Ce cadre précise par exemple que le

buffet sandwich doit prévoir chaque jour une sorte de charcuterie de qualité supérieure, un type de fromage et une salade. Les salades, comme par exemple le poulet-curry, sont exclusivement faites maison. Le salad bar se soucie aussi des végétariens avec une offre de produits substitués à la viande. » Le chef n'est plus confiné dans la cuisine. C'est à lui de prendre l'initiative d'animer le restaurant d'entreprise avec des semaines à thèmes, un show cooking, etc. Stefan Lemm : « Cela rend le job plus passionnant, plus créatif et plus varié. » Outre les formules buffet pour le lunch, un « take away » est disponible tout au long de la journée. Un aménagement accueillant avec des couleurs et des matériaux chauds fait aussi partie intégrante du concept « Nordic Light ». Ce concept est progressivement introduit dans exploitations existantes, ou du moins les 4 piliers du concept : qualité, durabilité, santé et service. Stefan Lemm : « Le déploiement rectiligne d'un concept de catering réussit rarement ; des ajustements sur mesure en fonction du client sont toujours souhaitables. »

- **« The Market » par Prorest**

Le concept « The Market » est caractérisé par la fraîcheur des produits utilisés, l'authenticité et l'honnêteté. Luc Van Sande :

« The Market est axé sur le marché, ce qui suppose un suivi précis de l'offre et la prise en compte d'une durabilité accrue. Cela signifie toutefois aussi que le coût des produits utilisés pour la restauration varie constamment et qu'un prix unique ne peut plus être appliqué pour le plat du jour. »

« The Market » propose l'offre sous forme de buffets, mais sa grandeur et sa variété sera fonction du nombre attendu de clients. La diversité de l'offre a un grand pouvoir d'attraction du public. Avec « The Market », le restaurateur prend en compte tant les tendances alimentaires que l'arrivée du jour. Le concept s'écarte du menu traditionnel imposé et comporte davantage de possibilités notamment pour limiter les déchets alimentaires et revaloriser les restes.

L'application de ce concept dans le restaurant de la Haute École Artesis Plantijn d'Anvers est particulier. Luc Van Sande : « Différentes actions sont entreprises pour renforcer la fidélisation du client. Des thèmes sont créés autour du café, des limonades spéciales développées et, pour stimuler la durabilité, des tasses de café réutilisables sont vendues au prix raisonnable de 2,50 euros. La communication se déroule via Instagram, un canal par lequel les étudiants peuvent aussi donner aisément leur feedback. » Le concept existant « Natural Delicious » implanté dans 25 restaurants d'entreprises peut, si souhaité, évoluer chez les clients vers le nouveau concept « The Market » mais les deux concepts restent commercialisés en parallèle.

- **« Madelyne » par Compass**

Chez Belfius, outre le restaurant d'entreprise classique subsidié, un nouveau concept « trendy » non subsidié a été développé et baptisé « Madelyne » (voir plus haut). « Le concept a été conçu autour du pain, avec une véritable boulangerie installée sur place », commente Alain Crabs. « Chaque semaine, l'accent est mis sur un autre type de pain. En outre, des "madeleines" fraîches sont proposées avec, naturellement, des boissons et des sandwiches ».

4. Un décor soigné pour une ambiance savoureuse

« Non seulement l'offre "food" est importante, avec une offre diversifiée et équilibrée comme principales caractéristiques, mais l'ambiance dans le restaurant d'entreprise doit également être agréable », précise Stefan Lemm qui parle d'expérience globale.

« La cantine d'entreprise froide et distante a fait son temps. Les restaurateurs doivent veiller à un aménagement chaleureux, agréable, à l'image d'une ambiance hôtelière moderne. » Autre tendance : les espaces de restauration sont de plus en plus souvent utilisés de façon multifonctionnelle comme espaces de réunion, zone de travail de réserve, lieu de rencontre, etc. Pour ces raisons, les organisations qui en ont l'opportunité installeront le restaurant d'entreprise dans une zone aussi centrale que possible du bâtiment. Le catering ne concerne pas seulement l'alimentation, mais il s'agit d'une expérience totale.

Luc Van Sande souligne : « L'aménagement et la décoration du restaurant d'entreprise connaît un essor énorme et n'est plus une donnée de seconde importance. Au contraire, le client est exigeant aussi bien pour l'alimentation que pour l'environnement et ceci impacte le coût. » Dans un grand nombre d'implantations, l'aménagement et la décoration sont particulièrement soignés pour valoriser l'atmosphère et l'expérience vécue. Il s'agit aujourd'hui de changer le look & feel du restaurant d'entreprise avant même que le client ne le demande et de rester ainsi en avance sur la concurrence.

“Le catering ne concerne pas seulement l'alimentation, mais aussi le service, la présentation et la décoration du restaurant d'entreprise.”

Mise en scène

NC & Bham, créé par Nicolas Ntalakidis et Mauro Brigham, respectivement spécialisés dans les « concepts food » et l'architecture d'intérieur, se sont vus confier une double mission chez Belfius : l'amélioration du restaurant d'entreprise existant qui s'étend sur environ 2.000 m² par un (ré)aménagement plus attractif des lieux et la création d'un espace restaurant multifonctionnel complémentaire de près de 1000 m².

Pour le restaurant d'entreprise existant, une analyse des flux de visiteurs a été effectuée dans le but d'en optimiser l'organisation. Pour les nouveaux espaces de restaurant multifonctionnels, différentes zones et ambiances ont été créées autour d'un point central où sont aménagés la boulangerie, les cuisines et comptoirs :

- « the garden » aménagé avec tables basses et mobilier lounge
 - « the library » aménagée comme espace multifonctionnel convenant également pour y travailler, seul ou en équipe
 - « the local zone », composée de multiples espaces plus intimistes.
- Pour le confort des utilisateurs, l'acoustique des lieux a été minutieusement étudiée.

L'aménagement des espaces aux couleurs locales est surprenante ! Belfius se voulant être proche des gens, la tour Belfius étant implantée à Bruxelles dans le centre-ville, Mauro Brigham et son équipe ont puisé leur inspiration dans les paysages urbains. À l'image des rues bruxelloises, avec ses façades et figures caractéristiques, différents lieux scéniques ont été recréés. Mauro Brigham explique le concept : « Nous avons imaginé ces espaces, comme si on avait retiré les façades d'une rue de manière à voir ce qui se passe derrière les murs. Ainsi on découvre la salle à manger de grand-mère, un salon de coiffure, un boucher, un restaurant chinois, un bistro, un tea-room et une bibliothèque. » Le concept contraste de manière ludique avec l'atmosphère plus sévère propre au monde bancaire.

Ces espaces thématiques sont aménagés et décorés avec justesse et précision. Accueillants, ils invitent à y prendre place et à se laisser prendre par l'atmosphère des lieux. « Ces espaces sont hautement appréciés par les utilisateurs qui s'en servent également souvent pour des événements "after work", » constate Mauro Brigham avec satisfaction.





Design faisant référence à l'univers de la boucherie



Invitation à la détente dans l'espace 'jardin'



Pour le design de certains espaces du nouveau restaurant d'entreprise chez Belfius, l'équipe de NC & Bahm a été inspirée par le paysage urbain des rues bruxelloises, avec ses façades et figures caractéristiques. Différents lieux scéniques ont ainsi été recréés.



“La durabilité est un pilier essentiel du food concept ‘Nordic Light’ développé par ISS.”

5. Agir pour un développement durable

La « durabilité » est un thème récurrent dans la restauration collective. C’est une composante fréquente des cahiers des charges qui accompagnent les appels d’offres. La demande croissante de gestion des déchets constitue une facette importante de la durabilité. C’est un pilier essentiel du concept « Nordic Light » d’ISS. C’est pourquoi ISS Catering garantit 80 % de produits ultra frais. Le service achat s’appuie sur deux plates-formes d’approvisionnement pour le frais, une pour le nord et une pour le sud du pays. D’autres produits alimentaires sont achetés chez « Solucious », une gamme de produits alimentaires proposée par Colruyt destinée aux restaurateurs. La préférence est donnée aux fournisseurs locaux et, autant que possible, à un achat régional. L’achat est sélectif, avec une attention pour la composition de chaque produit alimentaire. Tous les transports sont centralisés au maximum.

6. Self-service, aussi pour le paiement à la caisse

« La tendance est au self-service par le client. Ceci vaut pour les paiements à la caisse avec la disparition de la caissière et la forte progression du “self scanning” mais aussi pour l’attitude si typique consistant à vider les plats (chauds). On donne davantage de responsabilités au client. » Il est toujours possible d’exagérer en remplissant son assiette à ras bord, un problème qui se solutionne en principe tout seul après quelque temps, mais le risque persiste pour le calcul des coûts d’exploitation et la montagne de déchets.

Le self-service à la caisse va hélas de pair avec une certaine fraude, mais qui ne pèse pas lourd face au coût salarial d’une caissière. Mais, comme le chef est de moins en moins confiné en cuisine, il peut aussi contrôler par sondage aléatoire le paiement correct par les visiteurs, qui placent de façon visible leur ticket de caisse sur leur plateau.

Luc Van Sande : « Le paiement a déjà lieu à 80 % sans argent cash et le but est de passer totalement au paiement numérique. De nouvelles technologies apparaissent comme le paiement NFC (Near Field Communication). » Dans cette ère du numérique, le catering exploite également les possibilités qui en découlent comme les applis. « Chez Siemens, nous proposons des menus via une appli et demandons un feedback sur les propositions de menus ainsi que sur le passage proprement dit au restaurant. Une autre technique consiste à exploiter des tablettes intégrées dans un pilier à la sortie du restaurant d’entreprise sur lesquelles les clients peuvent rapidement donner leur avis. »

Le catering est aujourd’hui un puzzle complexe découlant d’une législation plus stricte, des exigences et attentes des clients, et de la nécessité d’un contrôle précis et d’une maîtrise des coûts.

✍️ Eduard Coddé