

L'amour de l'employé passe par l'estomac

Pour Belgocatering, bien manger constitue une donnée sociale qui met les collaborateurs d'une entreprise en contact et incite à l'échange d'idées. Un bon restaurant d'entreprise renforce le sentiment d'appartenance entre collègues et permet de conserver les gens dans l'entreprise supprimant ainsi les risques d'accident dus à une sortie hâtive pour manger un bout 'en vitesse' à l'extérieur. Le catering de qualité en entreprise reflète aussi le souci de l'employeur pour ses collaborateurs et ceci a automatiquement des conséquences positives sur la productivité.

■ Eduard CODDÉ

Belgocatering est actif depuis 11 ans sur le marché belge. « Lutter, en tant que jeune société de catering dans l'arène, contre quatre valeurs sûres n'est possible qu'en agissant autrement et en misant pleinement sur la qualité », expliquent Bartel Dewulf et Yves Matthys, administrateurs délégués. Pour Bartel Dewulf, la qualité est déterminée à 50 % par les produits de base, les ingrédients avec lesquels on cuisine. En cela, un restaurant d'entreprise ne se différencie pas d'un restaurant traditionnel, ni d'un temple étoilé ! C'est pourquoi Belgocatering attache une très grande importance à l'achat de tous les biens alimentaires. Il se rend même dans le célèbre marché de Rungis, est présent dans la halle aux poissons de Zeebrugge pour s'assurer d'avoir la dernière prise (le poisson le plus frais) et achète à des grossistes spécialisés qui approvisionnent aussi les chefs étoilés du pays. A notre question portant sur l'influence du prix d'un tel choix, Bartel Dewulf rétorque ceci : « Que souhaitez-vous voir sur votre assiette : 220 g de viande de qualité moyenne ou 180 g de viande de bonne qualité ? Le prix est le même ! »

Une organisation au service du goût

Belgocatering se targue d'une organisation horizontale. Sous les deux administrateurs délégués Yves Matthys et Bartel Dewulf, tous les gérants sont sur une seule ligne. Ils se savent adossés à une organisation au service du client : une

diététicienne, un responsable HACCP, un contrôle de qualité, une administration du personnel, l'achat, etc.

Yves Matthys et Bartel Dewulf sont particulièrement fiers de l'esprit d'équipe qui règne parmi le personnel et de l'absentéisme extrêmement limité. Si quelqu'un tombe malade, le service du personnel interne règle son remplacement optimal. Les chefs talentueux aiment travailler pour Belgocatering car ils peuvent y vivre leurs ambitions de cuisinier sans mettre en péril leur vie sociale, contrairement à un restaurant classique. Un gérant de Belgocatering organise son restaurant en toute indépendance et bénéficie du soutien total de l'organisation.

Les excellentes relations avec le monde de l'horeca et, en particulier, avec les ténors de ce monde, font que Belgocatering est en mesure de proposer à ses chefs des stages enviables. Quelques semaines derrière les fourneaux de Peter Goossens du restaurant 3 étoiles Hof Van Cleve, ou même un stage chez le numéro un mondial – Noma à Copenhague (DK) – ne sont pas exceptionnels. « Investir dans les gens est crucial pour continuer à pouvoir se distinguer sur le plan qualitatif », souligne Bartel Dewulf. « C'est ainsi que Patrick Spiessens est à notre service, lui qui a été pendant 21 ans sous-chef du 'Comme chez soi', la célèbre adresse bruxelloise, et qui est maintenant chef des chefs. Il dirige notre cuisine de formation et de développement. »

Bartel Dewulf ne laisse pas non plus



Des partenaires solides : Yves Matthys et Bartel Dewulf, tous deux administrateurs délégués de Belgocatering, se partagent les tâches commerciales et culinaires.



Dans le restaurant d'entreprise, la qualité est aussi déterminée pour 50 % par les produits de base, les ingrédients avec lesquels on cuisine !

tomber la pratique. Pendant les week-ends, il aime donner un coup de main en cuisine ou participe au service pendant les événements sportifs pour lesquels sa société est chargée du catering VIP.

Gastronomie « étoilée » dans le monde de l'entreprise

« Le visiteur d'un restaurant d'entreprise est le client le plus critique que l'on puisse imaginer », étonne Bartel Dewulf. « En tant que restaurateur, nous devons lui plaire et le mériter quotidiennement. C'est loin d'être évident. »

La diététicienne de Belgocatering mène deux fois par an une semaine d'action dans chacun des restaurants d'entreprise. Elle développe à chaque fois un programme propre et met l'accent sur certains aspects de l'alimentation. Un des prochains thèmes : les compléments alimentaires.

Le chef Patrick Spiessens, de son côté, se rend aussi deux fois par an dans les restaurants d'entreprise avec un programme strict. Il attire des cuisiniers étrangers célèbres en Belgique pour faire découvrir aux clients la cuisine gastronomique étrangère, tandis que les chefs des restaurants d'entreprise ont l'occasion de se recycler dans des techniques culinaires moins courantes pour eux. Récemment, Belgocatering a braqué les spots sur la cuisine thaïlandaise avec un chef du célèbre Mandarin Oriental à Bangkok.

Belgocatering ne décroche pas de contrat en investissant dans l'équipement de cuisine d'un client. Mais il investit dans les techniques et surtout dans la formation et la recherche d'innovation afin de maintenir l'attractivité du restaurant d'entreprise pour une cible aussi vaste que possible. C'est ainsi qu'un nouveau regard est cette année porté sur le restaurant self service, un projet innovant en collaboration avec deux fournisseurs.

Formation de talents

Le choix inconditionnel pour la qualité supérieure fait que Belgocatering doit se fixer des limites quant au nombre de restaurants d'entreprise exploitables. La sélection de personnel est en effet tout aussi délicate que l'achat des produits. « Celui qui veut faire partie de l'aventure doit pouvoir afficher un haut niveau », précise B. Dewulf. « Pour les jeunes arrivant sur le marché, c'est très difficile d'être directement dans le coup. Ceci n'exclut évidemment pas que nous soyons ouverts aux jeunes et que nous garantissons nous-mêmes la formation et le perfectionnement. »

Des équipes sont constituées autour de chefs aux talents et expériences divers. « Il y a beaucoup de communication mutuelle, d'échanges d'idées et d'approches, même si chaque chef a un égo énorme, comme chacun sait », complète Bart Dewulf, satisfait.

Le catering d'entreprise pousse à l'excellence

Belgocatering a conçu l'initiative afin de donner ses lettres de noblesse au personnel de cuisine qui se charge quotidiennement de milliers de repas dans les restaurants d'entreprise. Mais il s'agissait tout autant, pour les administrateurs délégués Yves Matthys et Bartel Dewulf, d'apporter une motivation supplémentaire à tous ceux qui sont impliqués dans le catering d'entreprise. Pour rendre l'idée encore plus attractive, on a fait appel à rien moins que Gault Millau. Le célèbre guide gastronomique a été sollicité pour juger les restaurants d'entreprise de manière professionnelle et par analogie à l'approche appliquée aux restaurants publics. Le guide a opéré de façon totalement indépendante.

Pour la 1^{ère} année de fonctionnement, chaque restaurant d'entreprise a été soumis à deux tours d'évaluation. En

2011, il y en aura même trois. A chaque tour, différents contrôleurs prononcent leur jugement. Si la différence entre les tours d'évaluation d'un restaurant d'entreprise est trop importante, une évaluation supplémentaire est effectuée pour dégager une certitude.

Finalement, tous les résultats sont rassemblés dans un ouvrage particulièrement réussi : 'Le Guide – Catering 2011 – De Gids' qui ressemble à s'y méprendre à un véritable Gault Millau. Après la présentation, les réactions ont toutes été positives. « Nous avons craint un moment que les clients dont le score obtenu par leur restaurant d'entreprise était moins bon demandent le changement de leur équipe, mais cela n'a absolument pas été le cas », témoigne Bartel Dewulf. « Au contraire, les entreprises soutiennent totalement leur chef. Elles ont même demandé quels investissements étaient éventuellement nécessaires pour atteindre un niveau plus élevé. »

Belgocatering a l'exclusivité du screening Gault Millau des restaurants d'entreprise pour une période de trois ans.

Le but est de développer la publication du guide pour en faire un événement annuel pour le secteur du catering.

Belgocatering peut aussi parfaitement imaginer que les collègues du catering s'associent au projet et autorisent l'évaluation de leurs 20 meilleurs restaurants d'entreprise par les spécialistes de Gault Millau. ■

« Le Guide – Catering 2011 – De Gids »

A l'occasion de la présentation de « Le Guide – Catering 2011 – De Gids » qui ressemble à un vrai Gault Millau et qui est tiré à 10.000 exemplaires, 5 prix ont été décernés :

- **Idée la plus créative** : Vincent Falise, chef chez VTM (Vilvoorde)
- **Meilleure équipe** : attribué sur base d'un absentéisme limité, de l'esprit d'équipe, de la stabilité du groupe : Bert Bourgeois, chez Aurex (Asse)
- **Meilleur restaurant d'entreprise** : Freshfields (Bruxelles), chef Lieven De Neve
- **Meilleure direction/restaurant VIP** : pour ce prix, les critères traditionnels ont été appliqués comme dans le cas d'un restaurant classique, avec une attention particulière pour l'assiette, le produit, la cuisson et l'équilibre : De Warande (Bruxelles) ; chef Bart Van Hoecke et Maître Patrick Grauwels
- **Meilleur gérant** : il est attentif à l'application, la loyauté vis-à-vis de l'entreprise, le coaching et la motivation de l'équipe, la relation avec le client, les résultats financiers : Dries De Boeck chez Ernst & Young (Bruxelles)



Meilleur restaurant d'entreprise
chef Lieven De Neve, Freshfields (Bruxelles)

Retour d'expérience : Ernst & Young



Dries De Boeck, chef chez Ernst & Young Diegem, a été distingué par Gault Millau comme le meilleur gérant de l'année.

Ernst & Young a été, en 2001, parmi les tout premiers à opter pour Belgocatering. Avec l'ancienne société de catering, seuls 40 % des collaborateurs utilisaient le restaurant d'entreprise. Une étude de marché avec, comme critères de base, davantage de qualité et une offre plus variée, a mené à Belgocatering. D'emblée, la moyenne des visiteurs est montée à 60, voire 70 % des membres du personnel.

Ghislain Vanfraechem, Facilities Director : « Nous avons un public jeune qui est très critique en matière d'alimentation. Il attache beaucoup d'importance à ce qui est frais, sain et bio. La plupart des sociétés de catering se concentrent sur la restauration collective. Belgocatering tient, pour sa part, parfaitement compte des souhaits de nos 'clients internes'.

Les collaborateurs Ernst & Young mangent 'foodcost' (± 1/3 du coût total) ; la société met la différence et investit dans les installations de cuisine. Le coût du catering est, en raison de ce choix, plus élevé, mais est compensé par le gain en productivité et en satisfaction client interne. Trois des 12 implantations Ernst & Young collaborent avec Belgocatering. Dans l'implantation gantoise, le spécialiste du catering est partagé avec d'autres entreprises dans le même immeuble de bureaux. On y cuisine tous les jours des produits frais et la qualité est LA priorité. « Il y a aussi de la transparence au niveau des fournisseurs », indique Ghislain Vanfraechem. « Nous savons qui fournit les produits et avons d'ailleurs voix au chapitre. » Pour Ghislain Vanfraechem, un potentiel de quelque 500 collaborateurs est nécessaire pour justifier l'exploitation d'un restaurant d'entreprise de qualité. En 2008, Ernst & Young a déménagé de Woluwe à Diegem, ce qui a encore fait grimper la moyenne des utilisateurs de 10 %. « La nouvelle cuisine offrant plus de possibilités pour les cuisiniers, l'offre plus attractive avec un choix quotidien entre 6 légumes, le salad bar,... y ont certainement contribué », explique Ghislain Vanfraechem.

Retour d'expérience : Mercedes-Benz

Bien que le tout nouveau restaurant d'entreprise de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ne fût ouvert que depuis cinq semaines, il s'est volontairement soumis à l'inspection de Gault Millau. Avec un score de 8/10, il est directement entré dans le top, digne d'une étoile !

Le grand projet de nouvelle construction et de rénovation a aussi été l'occasion de jeter un œil neuf sur le catering. « La direction voulait une offre attractive et qualitative en ligne avec la philosophie maison : The Best or Nothing ! », explique Raf Boterdaele, Manager Building & Facilities. « La plupart des sociétés de catering ont une approche assez industrielle du restaurant d'entreprise. L'expérience d'un restaurant d'entreprise est, il est vrai, très subjective et individuelle. »

Sur la base d'un cahier des charges, une prospection de marché a été organisée. Ce qui avait déjà été fait en 2007 et Belgocatering s'était retiré en raison de l'équipement de cuisine disponible. Pour la sélection finale, le jugement a été purement qualitatif. Raf Boterdaele : « Le personnel et les produits déterminent le résultats. Les deux facteurs ont été placés sur un axe et la meilleure prestation fut celle de Belgocatering. »

La pratique quotidienne dépasse aujourd'hui toutes les attentes. D'une moyenne de 250 visiteurs/jour auparavant, on est passé à 400/jour avec des pics qui atteignent les 500 repas dignes de ce nom quotidiennement. La société tablait sur deux services avec une moyenne de 200 visiteurs. Raf Boterdaele : « Nous avons déjà dû acheter des tables et des chaises supplémentaires pour répondre à l'affluence et d'anciens meubles ont dû être rajoutés. »

De nombreux services internes utilisent cet attrayant restaurant au lieu de commander des petits pains comme ce fut le cas auparavant. Entre-temps, un service petit déjeuner a également été organisé à partir de 7h30.



David Vijvermans et Kris Van der Cammen chouchoutent quotidiennement leurs clients, avec un niveau étoilé.