

Rapport d'activité cantine / cafétéria 2021-2022 : Adja Awa SISSOKO

1. Aperçu

L'année scolaire 2021-2022 était la première année après l'épidémie de COVID-19. Pendant la crise du COVID-19 (environ 18 mois), les procédures des activités Food & Beverage (F&B) de l'APEEE ont été fondamentalement revues et adaptées (à grands frais) afin de limiter au maximum la circulation du virus dans l'école de manière générale plus particulièrement, à la cantine. L'objectif étant d'assurer la sécurité sur le temps du midi de tous les élèves de l'école. A partir de septembre 2021, la suppression progressive des mesures de protection COVID-19 dans l'école a permis au service Restauration de reprendre son activité normale et d'atteindre sa capacité de travail maximale début 2022, tout en accueillant plus d'élèves qu'auparavant dans les salles de la cantine (c'est-à-dire les tartinistes).

Fin février 2022, la guerre en Ukraine a engendré des défis supplémentaires pour le département F&B de l'APEEE, principalement en raison des difficultés croissantes en matière d'approvisionnement et de l'inflation générale des prix. Le département Cantine a également contribué activement au soutien des élèves ukrainiens scolarisés à l'école qui ont utilisé le service.

Mi-avril 2022, le service de restauration a accueilli un nouveau responsable, Monsieur Evangelos PILATOS, qui a pris la direction du service et a remplacé Monsieur Renan MINOCHE qui occupait ce poste depuis environ quatre ans.

De manière générale pour l'année scolaire 2021-2022, le nombre d'abonnements à la cantine a été nettement inférieur à ceux de l'année scolaire 2019-2020 (environ 1799 abonnements sur les trois tranches). Les abonnements (par tranche et par ordre de paiement) se présentent comme suit :

- T1 : 1638
- T2 : 1612
- T3 : 1569

Cette baisse des abonnements peut s'expliquer par le fait qu'en 2021-2022, il y avait encore quelques incertitudes concernant la situation sanitaire et les mesures qui y étaient liées. Pour

l'année scolaire en cours, les premiers chiffres montrent des signes encourageants quant à une légère reprise du nombre d'abonnements au service de la cantine après les années difficiles du COVID-19.

En septembre 2022, 49 abonnements à la cantine sont restés impayés de l'année scolaire 2021-2022 et des années précédentes. Cette situation s'est malheureusement produite à plusieurs reprises au cours des dernières années. Pour y remédier, un certain nombre de mesures préventives ont été prises par le service cantine :

- Améliorer la communication autour du lancement du paiement à la fois via la newsletter de l'APEEE et les emails personnalisés aux parents ;
- Contacts plus étroits et directs entre le gestionnaire F&B de l'APEEE et les parents ;
- Lancement de procédures légales de recouvrement par le biais de l'avocat de l'APEEE.

Il en résulte que 9 abonnements sont encore impayés. Il s'agit bien sûr d'une amélioration sensible par rapport aux années passées et le service Cantine poursuivra son effort pour réduire ce nombre au minimum.

En ce qui concerne l'équilibre financier, le service restauration est toujours en déficit (160 048 euros) sur l'année scolaire 2021-22 (pour comparaison le déficit 2020-2021 était d'environ 315 000 euros). Le déficit 2021-2022 est principalement dû à une baisse des recettes de la cantine (toujours affectées par l'incertitude liée à la situation sanitaire) et à un niveau toujours élevé des coûts de la cantine. Néanmoins, dans ce contexte économique, il convient de noter que, contrairement aux deux dernières années, la situation financière s'est considérablement améliorée grâce à l'amélioration de la situation sanitaire et à la série de changements et de mesures prises au cours des derniers mois.

2. Initiatives et stratégie pour le service F&B

En vue de retrouver le niveau d'activité F&B d'avant la crise de COVID-19 et en étant pleinement conscient des évolutions précédentes des services, de leurs impacts et des défis à venir pour fournir un service inclusif, durable et de qualité aux élèves de l'école, le département Cantine a lancé après les vacances de Pâques 2022 deux grandes enquêtes de satisfaction à l'attention des élèves et de leurs parents (<https://www.bru4.eu/cantine-enquetes-de-satisfaction/>). Les objectifs de ces enquêtes étaient multiples :

- Evaluer le degré de satisfaction des services de cantine de l'APEEE.
- Mesurer l'efficacité de la communication (menus, actions, ...)
- Identifier les habitudes alimentaires des élèves
- Définir les attentes et les priorités à donner aux services de cantine de l'APEEE.

Les enquêtes ont été un succès comme le montre le taux de participation important (environ 665 réponses sur base volontaire). Globalement, la perception des parents sur les services de la cantine apparaît plus critique que l'évaluation des élèves (47% des parents ont donné une note "excellente" ou "bonne" contre 56% pour les élèves). Trois points principaux ressortent :

- Les attentes semblent élevées en matière de consommation de produits frais, de saison, élaborés à partir de produits de qualité cuisinés sur place. Cependant, bien que les initiatives menées autour de l'éducation au goût et de la limitation du gaspillage soient comprises et généralement encouragées, ces tentatives sont souvent insuffisantes et ne touchent pas leur public cible, et peuvent même parfois être perçues comme contre-productives.
- Le Service Cantine de l'APEEE doit travailler sur la nature et la qualité des repas (i.e. plus de diversité et de simplicité) afin d'atteindre les objectifs nutritionnels sans pour autant négliger l'aspect plaisir des repas.
- Le service Cantine de l'APEEE doit également améliorer sa communication sur le contenu des repas proposés et leur préparation, tout en tenant compte du contexte multiculturel de l'école. La mission de la cantine est de fournir les informations les plus précises possibles sur les aliments proposés à ses usagers afin d'éviter que des idées fausses ne président aux choix alimentaires des élèves.

Afin de réaliser notre mission (c'est-à-dire servir en interne des repas sains, équilibrés et savoureux, pour tous les élèves de l'école dans les locaux dédiés, sécurisés et conviviaux) et nos objectifs (à savoir un service diversifié, durable et de haute qualité à un prix raisonnable), le Service Cantine de l'APEEE a initié **une série de changements dans la gestion de la Cantine et des différents services sous sa responsabilité** durant l'année scolaire 2021-2022. Cela comprend notamment :

- Tout d'abord, une **révision complète des menus des repas chauds de la cantine**, en collaboration avec un nutritionniste et les normes nationales belges. Les menus offrent

désormais plus de diversité. Un accent particulier a été mis sur les produits de saison et de courte distance. Dans la mesure du possible, les produits biologiques ou végétaliens sont également mis en avant.

- Deuxièmement, **l'offre alternative à la cantine traditionnelle et aux repas chauds** du midi (c'est-à-dire la cafétéria et le Snack Shack) a été revue et de nouveaux produits sont continuellement proposés afin d'offrir un choix plus large tout en maintenant l'objectif ambitieux de suggérer autant de nourriture saine et savoureuse que possible. Comme l'a clairement exprimé la dernière enquête de satisfaction du printemps, les élèves demandent davantage de produits fabriqués en interne plutôt que des produits prêts à consommer achetés auprès de fournisseurs.
- Troisièmement, des actions ont été initiées et des discussions continues ont eu lieu afin **d'éviter les ruptures de stock pendant les heures de déjeuner et le gaspillage alimentaire** (c'est-à-dire le renforcement des pré-commandes et selon la disponibilité, des boîtes du chef avec des articles de buffet froid provenant du restaurant des professeurs). En outre, à la suite de contacts avec la société Aqualex, les bouteilles d'eau en plastique de la cantine ont été remplacées par de l'eau filtrée provenant des robinets de la cantine pour les élèves utilisant les réfectoires. Ce projet entraînera une réduction de plus de 500 kg de plastique par an et une réduction des coûts annuels de la cantine de 19 000 euros.
- Quatrièmement, **améliorer la communication sur les services de la cantine**. Le section cantine du site web de l'APEEE, actuellement en cours de révision, inclura progressivement des informations plus complètes sur les différentes options proposées aux élèves pour le déjeuner. Il est également prévu d'intégrer un contenu éducatif sur la nutrition, basé sur les normes nationales belges et en collaboration avec un nutritionniste. Le site web de l'APEEE et les Newsletters contribueront également à l'effort de communication amélioré en faisant référence et en rendant compte de tous les événements organisés par les services de cantine pour les élèves. Cela va de l'introduction de nouveaux articles à la cafétéria et au Snack Shack ou de nouveaux menus de cantine pour la période en cours aux animations et décorations pour les fêtes

d'Halloween, de Noël et de Pâques. En ce qui concerne les décorations des fêtes, il convient de mentionner que (i) en règle générale, le département F&B ne dépense pas de frais supplémentaires pour ces décorations. Elles font partie de l'accord avec le sous-traitant 'European Services Company SRL', de sorte que la fourniture de ces décorations n'a pas d'impact sur les prix des abonnements de la cantine ; (ii) En vue de préserver la sensibilité du public, ces décorations sont maintenant soumises à l'approbation de l'école et du conseil d'administration de l'APEEE. Les décorations sont très appréciées par une grande majorité des élèves de l'école qui se réjouissent de les voir à chaque saison. Les services de la Cantine sont heureux d'offrir ce moment aux élèves.

- Enfin, **un travail intensif est effectué, sur une base quotidienne, avec tous les fournisseurs de F&B pour obtenir les meilleurs produits aux meilleurs prix.** Il s'agit d'un exercice aigu et pertinent dans la période de forte inflation monétaire que nous connaissons actuellement, dans le but d'amortir autant que possible l'augmentation de l'inflation sur le département F&B sous une hypothèse de non-augmentation des prix des abonnements de la cantine (voir Tableau 1). Ce travail crucial est effectué par le gestionnaire des stocks (que nous avons embauché un an auparavant) sous la supervision du gestionnaire F&B et avec l'aide du chef de cuisine. A titre d'exemple, au printemps 2022, une partie du budget de l'APEEE a été utilisée pour augmenter préventivement notre stock de F&B avant que des augmentations majeures ne frappent le marché local. A l'avenir, l'augmentation de la surface du stock donnera l'opportunité d'obtenir de meilleures offres pour les produits/ingrédients de première nécessité. Les premiers contacts ont déjà été pris avec l'école pour discuter de la possibilité d'ajouter un deuxième congélateur. Ce dernier permettrait d'augmenter le stock de produits surgelés et d'en réduire le coût.

De plus, l'achat du logiciel "Easyliis" a aidé le département F&B à numériser toutes les recettes, les produits/ingrédients et les fournisseurs dans le but d'améliorer la rentabilité et le niveau de durabilité du département F&B.

Tableau 1 - Progression de l'augmentation des prix de certains produits alimentaires pour la cantine.

Food items	Annual Quantity 2021	Unity price (€) Jun 2021	Unity price (€) Jan 2022	Unity price (€) Jun 2022	Total cost (€) Jun 2021	Total cost (€) Jan 2022	Increase (%) Jun '21 - Jan '22	Total cost (€) Jun 2022	Increase (%) Jan '22 - Jun '22
Creme 40% (1l)	1660	3.5	4.2	4.5	5876.4	6972.0	18.6%	7387.0	6.0%
Pate grecque 5 kg	384	5.6	6.8	8.9	2146.6	2592.0	20.8%	3406.1	31.4%
Couscous 5kg	576	5.6	6.9	9.2	3242.9	3957.1	22.0%	5293.4	33.8%
Riz blanc 20 kg	116	38.8	40.2	47.3	4496.2	4659.7	3.6%	5485.6	17.7%
Riz basmati 3kg	185	10.1	10.7	12.5	1874.1	1986.9	6.0%	2319.9	16.8%
Farine 1 kg	350	0.7	0.9	1.3	245.0	315.0	28.6%	441.0	40.0%
Napuletana 3kg	288	8.0	8.6	8.8	2298.2	2488.3	8.3%	2543.0	2.2%
Lait entier (1l)	5604	0.7	1.0	1.2	3889.2	5604.0	44.1%	6444.6	15.0%
Pesto vert 700gr	800	16.1	17.1	17.6	12880.0	13672.0	6.1%	14048.0	2.8%
Penne (1kg)	8000	1.7	1.9	2.1	13840.0	15120.0	9.2%	16880.0	11.6%
Cabillaud portionné (1kg)	1575	8.8	9.4	14.5	13781.3	14805.0	7.4%	22758.8	53.7%
Emince porc spiringue (1kg)	2300	7.5	7.9	8.6	17296.0	18078.0	4.5%	19688.0	8.9%
Huile olive cuisson 5l	374	11.3	12.6	21.4	4241.2	4697.4	10.8%	7988.6	70.1%
Yaourt nature (1 pot)	40000	0.1	0.1	0.2	4400.0	5480.0	24.5%	6320.0	15.3%
Mayonnaise 2.5l	138	9.5	12.3	13.7	1316.5	1691.9	28.5%	1890.6	11.7%
					Total = 91823	Total = 102119		Total = 122895	

En outre, une importante réorganisation des procédures du service cantine a été mise en œuvre afin de réduire les coûts en termes de personnel du sous-traitant "European Services Company SRL", tout en maintenant la haute qualité du service (voir tableau 2²). Pour rappel, au cours des dernières années, et en particulier pendant la crise du COVID-19, les coûts du sous-traitant ont augmenté de manière continue et significative. Actuellement, une réduction de 33% du coût du sous-traitant a été réalisée. Plusieurs formations internes ont également permis d'augmenter la productivité du personnel et d'autres réductions de coûts sont prévues à cet égard dans les mois à venir.

Tableau 2 - Evolution des coûts du sous-traitant pour la cantine sur les années 2021 et 2022

European Services Company SRL'	2021	2022	Change over 2022-2021	Percentage
September	130 263€	83 205€	47 058€	-36%
October	119 863€	80 056€	39 807€	-33%
November	96 843€	65 520€	31 323€	-32%
December	74 268€	54 002€	20 266€	-27%
Total T1 2022-23	421 237€	282 783€	138 454€	-33%

3. Évolution et politique des prix des abonnements à la cantine

A. Aperçu en 2021-22

² Le sous-traitant "European Services Company SRL" est la société qui fournit le personnel chargé d'accueillir et de servir les élèves dans les salles de cantine.

Le tableau 3 compare les prix par repas pour les différentes formules de cantine dans trois APEEE à Bruxelles pour la deuxième période (T2) de l'année scolaire 2021-22. Il montre également qu'indépendamment de la structure des coûts des différents départements F&B des APEEE et de l'impact du prix des repas sur l'équilibre financier, notre école n'offre visiblement pas les repas les plus chers.

Tableau 3 - Liste des prix de la cantine 2021-22 : comparaison entre EEBI, EEII et EEIV

Days	2nd term (price/meal)								
	Laeken			Ixelles			Uccle		
	M	P	S	M	P	S	M	P	S
5			6.96 €	7.22 €	7.60 €	7.86 €			
4	6.96 €	6.96 €	6.96 €	7.25 €	7.64 €	7.89 €	8.37 €	8.16 €	7.78 €
3	8.68 €	8.68 €	8.68 €	7.31 €	7.70 €	7.96 €	9.53 €	9.22 €	8.88 €
2			9.09 €	9.33 €	9.33 €	9.33 €			9.85 €
1				8.91 €	8.91 €	8.91 €			

B. Prix de la cantine en 2022-23

Tableau 4 - Cantine 2022-23 dans EEIV : prix des abonnements (par tranche)

	2 days	3 days	4 days	5 days
T1	€ 258.30	€ 368.55	€ 387.19	€ 492.19
T2	€ 188.38	€ 248.66	€ 301.40	€ 376.75
T3	€ 162.69	€ 226.05	€ 280.85	€ 356.20
S1-S6 T3	€ 128.44	€ 180.84	€ 226.05	€ 287.70
Daily Meal Price	8.56 €	7.54 €	6.85 €	6.85 €

La première tranche (T1) a 72 jours. La deuxième (T2) a 55 jours et la troisième (T3) 52 jours. Pour les classes S1-S6, la troisième tranche compte 42 jours. Cette année, nous avons calculé deux prix différents pour T3 car les classes S1-S6 terminent l'année scolaire plus tôt et évitent d'éventuels remboursements à la fin de l'année scolaire.

A partir de la rentrée scolaire 2022-23, certains changements sont intervenus dans la politique d'abonnement comme suit :

- Plus de cohérence dans les prix des abonnements de la Cantine : l'objectif était de maintenir les prix des abonnements Cantine constants autant que possible avec une hypothèse de **6,85€** de prix par repas pour l'inscription de 5 jours par semaine et une augmentation progressive de 5% au fur et à mesure que les jours diminuent.
- La politique de **réduction familiale** a également été modifiée pour s'aligner sur les autres APEEE de Bruxelles, c'est-à-dire que la réduction n'est accordée qu'au 3ème membre de la famille et non plus à tous les enfants de la famille.
- Le montant total de chaque période souscrite a été exigé afin de garantir les mêmes dates de début et de fin de période pour tous les élèves (sauf en cas de remboursement).

Le tableau 5 a présente les nombres d'abonnements pour l'année scolaire en cours jusqu'à présent. A ce jour pour la 1ère tranche, 1711 abonnements ont déjà été enregistrés, soit 73 de plus qu'en 2021-2022. En ce qui concerne la 2ème période, 1723 inscriptions ont été enregistrées à ce jour. Les chiffres de la deuxième tranche pourraient encore évoluer dans les semaines à venir. Le tableau 5b complète le tableau 5a avec les abonnements pour lesquels une réduction familiale a été accordée.

Tableau 5a - Cantine 2022-23 de l'EEBIV : nombre d'abonnements (T1 - T2)

2022-2023	Normal prices					Total Revenue (per subscription scheme)
	Trimester	Nursery	Primary	S1-S6	S7	
T1	116	682	836	77	1711	
2 days	0	0	124	18	142	€ 36,678.60
3 days	6	41	110	24	181	€ 66,707.55
4 days	87	550	441	19	1097	€ 424,747.43
5 days	0	0	62	8	70	€ 34,453.30
T2	117	683	846	77	1723	
2 days	0	0	146	22	168	€ 31,647.00
3 days	8	44	141	24	217	€ 53,958.14
4 days	103	596	463	22	1184	€ 356,857.60
5 days	0	0	60	8	68	€ 25,619.00

* Le nombre total d'abonnements dans le tableau 5a comprend également le nombre d'abonnements à prix réduit dans le tableau 5b.

Tableau 5b - Cantine 2022-23 de l'EEBIV : nombre d'abonnements (T1 - T2)

2022-2023	Family Discount					Total Revenue (per Subscription scheme)
	Trimester	Nursery	Primary	S1-S6	S7	
T1	23	91	99	8	221	
2 days	0	0	17	3	20	€ 4,649.40
3 days	1	7	24	1	33	€ 10,946.10
4 days	22	82	52	3	159	€ 55,406.73
5 days	0	2	6	1	9	€ 3,986.73
T2	6	43	36	1	86	
2 days	0	0	3	0	3	€ 508.61
3 days	0	4	4	0	8	€ 1,790.32
4 days	6	37	24	0	67	€ 18,174.42
5 days	0	2	5	1	8	€ 2,712.60

C. La voie à suivre : le prix de la cantine en 2023-24

Dans un contexte très difficile à bien des égards, il semble clair que la **situation financière du département F&B de l'APEEE se redresse après des années de difficultés budgétaires**. Les perspectives économiques pour les mois à venir restent très incertaines et les prévisions ne sont pas des plus favorables même si certains signes indiquent une certaine atténuation de l'inflation des prix. Compte tenu de tous les efforts et changements fructueux apportés par le département (tant en termes de variété de l'offre de la cantine que de réduction des coûts), il serait certainement justifié de poursuivre ces actions.

Ceci étant dit, il n'y a aucune garantie à ce stade que ces efforts, aussi importants soient-ils, suffiront à rétablir la situation financière du département F&D pour la prochaine année scolaire ou les suivantes. **Les déficits continus constituent un risque réel pour la durabilité de notre département F&B**. Pour parvenir à une situation financière durable du service, les efforts doivent se concentrer sur les trois principaux leviers suivants :

1. Améliorer la qualité du service afin d'attirer plus d'abonnements et améliorer la rentabilité du service ;
2. Réduire les coûts. C'est un point corollaire au précédent qui vise également à améliorer la rentabilité du service ;

3. Adapter la politique de prix en envisageant une augmentation du prix des abonnements.

Le département F&B a travaillé avec succès sur les deux premiers points susmentionnés au cours des derniers mois et entend poursuivre ainsi (comme expliqué précédemment dans ce rapport d'activité). **Pour l'instant, l'accent et la priorité doivent être maintenus sur ces deux aspects (c'est-à-dire la qualité du service et la réduction des coûts) et aucune recommandation ne doit être faite concernant une éventuelle augmentation des prix des abonnements pour l'année scolaire prochaine.** Cependant, la situation pourrait évoluer rapidement et on ne peut exclure des développements défavorables qui changeraient radicalement la situation actuelle et nécessiteraient une augmentation des prix de la cantine cette année ou l'année prochaine. Le département F&B continuera à suivre de près la situation et vous tiendra informé le cas échéant.