



ACTION SOCIALE EN DIRECT D'AGRAF

5 avril 2012

RESTAURATION PARISIENNE : DU NOUVEAU

PAGANINI : la raison l'a emporté, il y aura une cuisine traditionnelle ; SOLIDAIRES FINANCES s'est battue dans toutes les instances pour que cette décision de bon sens soit prise, compte tenu du nombre d'agents sur le site et de la fluctuation du nombre de rationnaires potentiels, eu égard aux nombreux stages professionnels qui s'y déroulent. Les travaux, d'un coût annoncé par la DRFIP aux représentants, de 1 650 000 euros, débiteront au dernier trimestre 2012.

ARGONNE : Le chiffrage du coût d'acquisition du foncier permettant d'aménager le restaurant dont la gestion sera confiée à AGRAF a été estimé à 1 500 000 euros ; cette somme est budgétée au titre de l'année 2012 et l'opération est prévue pour cette année. Une somme de 150 000 euros est également annoncée pour les premiers travaux d'aménagement. SOLIDAIRES FINANCES a demandé la communication d'un calendrier des opérations d'acquisition et des travaux.

IVRY : Le nouveau restaurant AGRAF d'IVRY (situé à 5/6 minutes de la porte de Choisy) a été inauguré le 2 avril en présence des représentants des usagers à l'AG d'AGRAF ; ce restaurant d'une capacité de 450 places assises permettra au millier d'agents du site (Douanes, DGCIS, ATSCAF, etc..) de déjeuner sur place.

DAUSMESNIL : fermeture pour travaux de décembre 2012 à mai 2013.

DIDEROT : fermeture d'août à décembre 2013

LA QUALITE : RIEN DE NOUVEAU, ELLE EST EN BERNE

La dernière enquête « qualité » réalisée par internet au mois de décembre dernier reflète ce que SOLIDAIRES FINANCES a répété tout au long de ces derniers mois en relayant les récriminations des agents qui fréquentent les restaurants AGRAF.

5 826 réponses ont été exploitées, les résultats de chaque restaurant ont été pondérés pour que leur part dans le résultat global corresponde à leur poids relatif en termes de repas quotidien servis. L'échantillon représente 45% de femmes et la tranche d'âge la plus représentée est 45/55 ans avec 29%. Ce sont les agents de catégorie « C » qui fréquentent le moins les restaurants AGRAF (18%), les « B » représentent 33%, les A 35,3% et les A+, 13,4%. S'agissant des heures de repas, 18,2% déjeunent avant midi, 35% entre 12h et 12h 30 et 26,7% entre 12h 30 et 13h.

L'analyse des réponses montre un mécontentement général et une baisse de la notation quel que soit le restaurant. La notation moyenne globale (6,6/10) est en baisse par rapport à 2010.

La hiérarchie des restaurants reste dans l'ensemble identique à l'année 2010 mais tous les restaurants voient leur note baisser de manière plus ou moins sensible. Aucun restaurant n'obtient de note supérieure à 8/10 et 5 restaurants n'obtiennent pas la moyenne. Sur les 21 restaurants non satellites de Palikao, la baisse moyenne est de 0,58% et sur les 9 restaurants satellites le recul moyen de la note est plus sensible et atteint 1,35%. Contrairement à une idée reçue, plus les répondants déjeunent tard, plus la note qu'ils attribuent est élevée. Par rapport à 2010, les notes d'appréciation globales sont toutes en recul quelles que soient les catégories mais on relève que les agents « C » sont plus critiques sur la prestation proposée par AGRAF.

Les taux de satisfaction par item sont en baisse notable notamment la qualité des garnitures (58%) en baisse de 12,8%, la qualité des viandes et poissons à 62,8% en baisse de 10,7%, la qualité des entrées et desserts en baisse de 5,9%.

S'agissant de la variété des plats, le taux de satisfaction est en chute libre de 9,8% et en ce qui concerne le rapport qualité/prix la satisfaction atteint 77,9% mais en baisse par rapport à 2010 de 9,8%.

Tous les autres items analysés sont également en baisse, l'hygiène, les quantités servies, le confort, les temps d'attente et même l'information des usagers en baisse de 6,1%.

L'offre « BIO » attirent davantage les femmes que les hommes, 20% des usagers précisent ne jamais en choisir et 80% indiquent en prendre parfois.

S'agissant de l'appréciation sur le personnel on relève également une baisse de satisfaction à mettre en regard avec parfois un manque de personnel ou la pression managériale des équipes.

L'enquête a révélé un accroissement de la fréquentation du « CROQ'AGRAF » installé à la cafétéria Vauban de Bercy avec des changements de comportement des agents qui, stressés par le travail, préfèrent « sortir » de leur environnement de travail pour fréquenter des restaurants « nouvelle génération » de type « subway » par exemple.

AGRAF doit tirer les conséquences de cette enquête, notamment en augmentant la formation de ses personnels et notamment de ses cuisiniers. AGRAF a déjà prévu un séminaire avec l'ensemble de ses gérants afin d'améliorer la qualité de la prestation proposée.

Cette enquête a été réalisée en décembre dernier avant la mise en place au début 2012, dans tous les restaurants AGRAF, d'une trame de menus censée garantir une offre plus diversifiée. Une nouvelle enquête sera diligentée en septembre/octobre prochain pour tirer les conséquences des dispositions prises en début d'année et voir l'évolution des taux de satisfaction.

AVEC SOLIDAIRES FINANCES

ETRE BIEN INFORME POUR MIEUX SE DEFENDRE

VOS REPRESENTANTS A AGRAF

Christine BORG, Agnes BRAUNSHAUSEN, Baptiste ALAGUILLAUME, Marc VEYRAT