

TAO-AFI

proximity
independence



Association of Independent Officials

Brussels, 9 March 2017

FR

[TAO-AFI, the Association of Independent Officials is turning 30 this year. We take profit of the occasion to thank you for your trust and support, and do engage ourselves to continuing our work and commitment vis-à-vis the personnel of our institution]

Survey on food quality at the Commission canteens in Brussels

The Conclusions

"Man is what he eats" - Ludwig Feuerbach

For the past few years, catering in the canteens of the Commission in Brussels has been entrusted to three companies: Ciano, UniJolly and Eurest. The decision to divide the management of canteens and restaurants into three lots has been justified by DG HR as essential for improving quality through competition. **TAO-AFI** wanted to give the floor to staff with a survey, which ran from 31 January to 10 February 2017. Here are the main results and conclusions:

3,087 people responded to the questionnaire, a large majority of whom are civil servants (66.06%). Only one-third declared that they frequent the canteens on a daily basis. Most go to Berlaymont, LOI 41 and 130, Charlemagne, Breydel and Philippe Le Bon. A large majority (44.97%) finds that value for money is just average, no more (except for the salad bar and the grills, which are deemed too expensive). Negative scores were expressed for nutritional quality (dishes not very varied, too salty, too greasy, poorly cooked, the presence of thickeners and colorants in sauces, recycling some of the food from the previous day, etc.). Respondents also highlighted differences in quality between the different services.

The institution is requested to intervene financially to increase the quality of the dish of the day (57.43%). This dish appears to be the least well perceived (often fatty, too salty, with basic with regard to the ingredients).

There is a high demand for organic food (59.8%). There is also a desire to have gluten-free and lactose-free foods made available. The staff also asks for vegetarian and vegan diets to be much better catered for.

Quality of service is considered to be satisfactory by 57% of respondents. However, additional effort during peak hours and when there are long queues would be desirable. After 13:15 - 13:30 the availability of dishes decreases enormously, as well as the quality of the service. Sometimes canteens run out of clean cutlery or glasses.

A strong majority (56.88%) would be willing to pay more for better quality food. When we go to lunch outside the institution it is to eat better.

TAO-AFI notes that quality is the main staff concern and that its improvement remains urgent. The ball in the DG HR camp, that has for years delegated completely delegated this task to the OIB, the infrastructure office, which is not intended to define the policy of well-being that the Commission wants and must pursue.

The results of this survey confirm two convictions:

- (i) The quality of food offered in our canteens should be an integral part of the Fit at Work programme, which promotes a healthy workplace and practices that contribute to wellness in general;
- (ii) A financial contribution from the Commission is needed, as is the case for Parliament and the Council, to ensure a decent quality of catering in canteens.

TAO-AFI thanks all the respondents to this survey, which made it possible to establish certain observations. **TAO-AFI** will present the detailed results of this survey to the office of Commissioner Oettinger and DG HR in order to initiate constructive discussion likely to bring remedies to this situation. A summary of results is attached. The *in extenso* version is also available on request from the secretariat of **TAO-AFI**.



Executive committee

TAO-AFI

Bruxelles, 9 mars 2017

EN

Sondage sur la qualité de la nourriture dans les cantines à Bruxelles

Conclusions

“L'homme est ce qu'il mange” – Ludwig Feuerbach

Depuis quelques années, la restauration dans les cantines de la Commission à Bruxelles a été confiée à trois sociétés : Ciano, UniJolly et Eurest. Cette décision de diviser en trois lots la gestion des cantines et restaurants avait été justifiée par la DG HR comme essentielle pour l'amélioration de la qualité en faisant jouer la concurrence.

La **TAO-AFI** a voulu donner la parole au personnel avec un sondage qui a eu lieu entre le 31 janvier et le 10 février 2017. Voici les résultats et conclusions principales:

3.087 personnes ont répondu au questionnaire, dont une grande majorité de fonctionnaires (66,06 %). Seulement un tiers déclare fréquenter quotidiennement les cantines. La plupart va au Berlaymont, au LOI 41 et 130, au Charlemagne, au Breydel et à Philippe le Bon. Une grande majorité (44,97 %) trouve le rapport qualité/prix dans la moyenne, sans plus (sauf pour le bar à salades et les grillades jugés trop chers). Des notes négatives sont exprimées en ce qui concerne la qualité nutritionnelle offerte (plats peu variés, trop salés, trop gras, mauvaise cuisson, présences d'épaississants et colorants dans les sauces, recyclage d'une partie de la nourriture du jour précédent etc.). La différence de qualité parmi certains self-services est aussi pointée du doigt.

Il est demandé à l'institution d'intervenir financièrement pour augmenter la qualité du plat du jour (57,43 %). Celui-ci résulte être le moins apétissant (souvent gras, trop salé, basique en ce qui concerne les ingrédients).

Il existe une forte demande pour des aliments biologiques (59,8 %). Il y a aussi un souhait pour avoir des aliments sans gluten et sans lactose. Le personnel demande également beaucoup plus d'offre pour les régimes végétariens et véganes.

La qualité du service est considérée en général correcte par 57 % des répondants. Cependant, un effort serait souhaitable en particulier pendant les heures de pointe, où les files sont trop longues et souvent il n'y a pas assez de places libres. Après 13H15 – 13H30 le choix de plats diminue énormément ainsi que la qualité du service. Parfois manquent les couverts et les verres.

Une forte majorité (56,88 %) serait disposée à payer plus pour une meilleure qualité. Quand on va déjeuner en dehors de l'institution c'est pour manger mieux.

La **TAO-AFI** constate que la qualité est le souci principal du personnel et que son amélioration demeure plus qu'urgente. La balle est dans le camp de la DG HR qui depuis des années a délégué complètement la restauration à l'OIB, l'office des infrastructures qui n'a pas vocation à définir la politique du bien être que la Commission veut et doit poursuivre.

Les résultats de ce sondage confirment nos deux convictions:

- i) La qualité de la nourriture offerte dans nos cantines devrait faire partie intégrante du programme « Fit at Work », qui vise à promouvoir un milieu de travail sain, ainsi que des pratiques contribuant au bien-être en général ;
- ii) Une participation financière de la Commission s'avère nécessaire à l'instar de ce qui se fait au Parlement et au Conseil pour assurer une qualité décente de la restauration dans les cantines.

La **TAO – AFI** remercie tous les nombreux participants à ce sondage, qui a permis d'établir certains constats.

La **TAO-AFI** remettra les résultats détaillés de ce sondage au cabinet du commissaire M. Oettinger et à la DG HR dans le but d'entamer une discussion constructive susceptible de porter des remèdes à cette situation. Vous trouverez en annexe une synthèse des résultats. La version *in extenso* est également à disposition sur demande auprès du

secrétariat de la **TAO-AFI**.



Comité exécutif

*Your **TAO-AFI** team:* Raúl Trujillo Herrera, Rosario de Simone, Marco de Stefano,
Angelina Minchella, Danny Scheerlinck, Svetla Shulga, Agatino Valastro, Joaquín Vidaller

Join TAO-AFI to reinforce the staff's action and to be informed on your rights!



TAO-AFI, The Association of Independent Officials

Joseph II 70 street, 01/208 at 1049 Brussels Tel: 02/29 62589 – fax : 02/29 64325

Osp-Tao-Afi@ec.europa.eu

www.tao-afi.org