



Fiche méthodologique

Impliquer les acteurs

SOMMAIRE

1. Identifiez les acteurs impliqués dans le projet
2. Associez-les acteurs tout au long du projet

Dès le stade de la définition du besoin, vous devez associer l'ensemble des « parties prenantes » à votre projet d'achat afin de prendre en considération leurs besoins, contraintes et attentes et de les impliquer dans la conduite du changement né-

cessaire à l'évolution des pratiques de restauration (préparation des plats et façons de cuisiner, ajustement des portions et lutte contre le gaspillage alimentaire, etc).



1. Identifiez les acteurs impliqués dans le projet

Vous procéderez à la décomposition de votre projet achat afin d'identifier pour chaque phase les acteurs associés ou à associer :

- au stade de la définition du besoin ;
- au stade de la rédaction et de la passation du marché ;

- au stade de l'exécution du marché et de la conduite de la prestation ;
- au stade du suivi et du contrôle, de la mesure de la qualité de la prestation de restauration.

2. Associez les acteurs tout au long du projet

▾ Modalités d'association des acteurs

Vous pouvez organiser des échanges avec les acteurs afin de recueillir leurs besoins, d'identifier et de valider les objectifs recherchés et les leviers d'action à mettre en œuvre.

Vous devez valider avec eux les étapes de la vie du marché auxquelles ils seront associés (de la définition du besoin au suivi de l'exécution et à la mesure des performances attendues).

▾ Ciblage des étapes du projet en fonction des acteurs

Pour les convives

- Recueil des souhaits au stade de la définition du besoin (questionnaire).
- Recueil de la satisfaction tout au long de l'exécution de la prestation (enquêtes qualité et questionnaire de satisfaction).
- Sensibilisation aux nouveautés de la prestation (modification des menus et introduction de produits nouveaux),

- Information systématique pendant l'exécution de la prestation des performances notamment environnementales et/ou sociales de la prestation.
- Lutte contre le gaspillage alimentaire (obligation de mise en place au 01/09/2016 d'une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire).
- Réduction et tri des déchets (généralisation du tri à la source en 2025), etc.

Dans le cas d'un service de restauration pour enfants, en particulier en bas âge, il vous est recommandé d'associer également les parents par exemple via une ou plusieurs réunions annuelles.

Étapes concernées : définition du besoin, suivi de l'exécution.

Pour les prescripteurs

Vous pouvez associer ces acteurs aux rencontres avec les fournisseurs que vous organiserez dans le cadre du sourcing.

Voir la **fiche méthodologique** « *Connaître l'offre* ».

Étapes concernées : définition du besoin, suivi de l'exécution.

Pour les services en charge de l'exécution du marché

Les services en charge de l'exécution du marché assurent le lien entre les bénéficiaires et utilisateurs de la prestation (convives, équipes de restauration) et le titulaire du marché en communiquant à ce dernier les éléments d'appréciation et de satisfaction ou non-satisfaction recueillis.

Ces services veilleront notamment à assurer un suivi régulier conformément aux obligations inscrites au cahier des charges du marché : nature des produits et prestations suivies, récurrence du suivi, nature des données suivies (tonnages, prix, etc.).

Les éléments suivis et les modalités de contrôle sont précisés en fiche méthodologique « *Suivre de la mise en œuvre* » et consignés au sein des fiches filières pour les aspects propres à chaque filière.

Pour l'équipe de restauration et le gestionnaire du site de restauration

Vous devez associer ces acteurs à toutes les étapes, depuis la définition du besoin, afin de cibler les typologies de denrées qui impacteront les modes de cuisson, les modes de préparation, les constitutions de menus et le calendrier des menus sur l'année, etc.

Vous veillerez notamment à prendre en compte les contraintes techniques (matériels de cuisson, matériel de stockage et de conservation), les contraintes liées à l'agencement des lieux de cuisine (possibilités de stockage), les contraintes humaines (moyens humains et niveau de formation des équipes), etc.

Pour le titulaire du marché d'approvisionnement

Vous devez associer le titulaire de façon étroite au suivi qualitatif de sa prestation et des produits fournis sur la base des éléments de contrôle de l'exécution du marché inscrits au cahier des charges. Il a pour interlocuteur direct les services en charge de l'exécution du marché.

Pour le prestataire de collecte et gestion des déchets

Vous devez associer cet acteur pour une mise en œuvre effective du tri sélectif notamment dans une optique de recyclage et de valorisation des déchets.

C'est le cas notamment pour les déchets d'alimentation (bio-déchets) dont obligation est faite à d'en assurer le tri et la valorisation.

Le prestataire doit voir inscrite dans son cahier des charges l'obligation de traçabilité dans la gestion des déchets collectés : tonnages trimestriels, destination des déchets, modes de valorisation etc.

Une coordination amont avec les services prescripteurs et gestionnaires de la prestation de collecte et de gestion des déchets doit être effectuée.

➤ Point de vigilance

Votre démarche d'association des acteurs au projet achat doit cibler tous les sites de restauration couverts par un même marché d'approvisionnement.

Tous les éléments objets d'un suivi dans le cadre de l'exécution du marché doivent être préalablement clairement explicités dans le cahier des charges.

Voir les **fiches méthodologiques** « *Définir le cahier des charges* » et « *Suivre la mise en œuvre* ».
