

CHAPITRE 1.2. - DEFINITION DU BESOIN - EXAMEN DETAILLE DES FONCTIONS - FAISABILITÉ - COUT ESTIMATIF.

La définition du besoin constitue l'étape clé d'un projet de construction ou de restructuration d'un service de restauration. Cette définition doit être conduite avec méthode en prenant en compte, de manière exhaustive, tous les éléments du besoin :

- attente des convives et objectifs de la collectivité.
- modes de distribution ;
- types de prestations ;
- nature, étendue, lieu et modalités de production ;
- procédés et matériels.

Il convient ensuite de définir fonctionnellement chaque local, avant de s'assurer de la faisabilité des scénarios retenus et d'estimer leur coût.

1.2.1. - ATTENTES DES CONVIVES ET OBJECTIFS DE LA COLLECTIVITE.

1.2.1.1. – Définitions.

1.2.1.1.1. - Attentes des convives.

Les attentes exprimées ou implicites des convives peuvent être identifiées selon le principe des "5 S" qui s'inspire de l'analyse de la valeur et qui définit le concept de qualité alimentaire.

Satisfaction: ensemble des qualités organoleptiques des plats, c'est à dire ce qui est perceptible par un des cinq sens

Service: lié à l'environnement du plat il comprend, entre autres :

- l'accueil,
- la possibilité de choix,
- le cadre du repas (décoration, bruit,),
- la vaisselle,
- le prix,
- la facilité d'utilisation,

Symbole: aspect culturel et religieux.

Santé: aspect diététique et nutritionnel, équilibre alimentaire.

Sécurité des aliments:

- Sécurité chimique: absence de résidus, polluants, additifs.
- Hygiène des aliments.

1.2.1.1.2. - Objectifs de la collectivité

Les objectifs de la collectivité recouvrent plusieurs nécessités, parfois difficiles à concilier, parmi lesquelles celles :

- de satisfaire les attentes des différentes catégories de convives,
- de respecter l'ensemble de la réglementation,
- de rester dans une enveloppe budgétaire déterminée en matière d'investissements et de coûts de fonctionnement,
- d'améliorer les conditions de travail des personnels participant au service restauration.

1.2.1.2 - Les convives

Des facteurs très divers permettent de caractériser une population de convives.

- Age et activité.

Il convient de dénombrer précisément la population des convives présente et à venir en la répartissant par tranche d'âge et par type d'activité.

A titre d'exemple :

- scolaires
- adultes sédentaires
- adultes physiquement actifs
- personnes âgées

- Spécificités.

- religieuses.
- régimes alimentaires :
 - menus adaptés (personnes alitées (hôpital) - personnes âgées),
 - menus diététiques,
 - menus "sans" (sans sel - sans résidus - sans viande - sans gluten - etc..),
 - texture des repas (hachés - moulinés - mixés).
- physiques (enfants, personnes âgées, dépendantes, handicapées,).

- Nombre de repas consommés.

Cet élément dépend des données suivantes :

- nombre de jours d'ouverture :
 - par semaine: de 4 à 7,
 - par an: de 140 à 365 (35 à 52 semaines par an).
- nombre de services par jour: de 1 à 3.

Il est nécessaire de définir la répartition des consommateurs en fonction de ces critères.

- Durée du repas et taux d'occupation des places assises.

Temps moyen disponible aux convives pour la prise de repas, sachant qu'il n'est pas souhaitable de retenir une valeur inférieure à 25 minutes.

- Fréquentation.

Elle peut être fixe ou variable, avec une fluctuation prévisible ou non, liée à l'emploi du temps des convives comme un après midi libre (fluctuation prévisible) ou aux conditions météorologiques.

- **Prestations particulières** : casse-croûte, collations, goûters, réceptions.

1.2.1.3 Accueil et services connexes.

La conception originelle de l'opération projetée doit obligatoirement prendre en compte les éventuelles prestations périphériques telles que :

- guichet bancaire,
- distributeur automatique d'aliments,
- journaux,
- cafétéria,
- ventes diverses.