

« REUSSIR AVEC UN MARKETING RESPONSABLE » - SELECTION 2014

ENTREPRISE / MARQUE

Mille et Un Repas

INITIATIVE

« Zéro Gaspil'® »



*Logo de la démarche unique et innovante créée par Mille et Un Repas
« Zéro Gaspil'® »*

Description de l'initiative

Date de lancement

2007

Description synthétique

L'entreprise :

Mille et Un Repas est une entreprise de restauration collective atypique qui a choisi d'abord et avant tout la qualité et la cuisine sur place sur les sites gérés, par opposition à la production industrielle en cuisine centrale. Tous les chefs de nos restaurants sont issus de la restauration traditionnelle et sont formés, chaque année, à l'Institut Paul Bocuse.

Le projet :

Le gaspillage alimentaire, dans les restaurants scolaires et d'entreprise, crée des dépenses inutiles, alourdit la production des déchets de la culture du produit, jusqu'à sa consommation et génère une utilisation des ressources et pollutions dommageables pour l'environnement. En moyenne nationale, le gaspillage alimentaire en restauration collective représente **167 g. par repas et par personne (issu d'un plateau moyen de 450 g... soit un tiers du repas)**.

Acteur pionnier sur ce problème depuis 2007, **Mille et Un Repas** a modélisé la démarche «Zéro Gaspil[®]» pour réduire de manière significative le gaspillage alimentaire dans ses restaurants et harmoniser ses bonnes pratiques. Elle permet **de passer de 167g. de déchets alimentaires... à moins de 10 g.** Ce qui n'est pas jeté n'est pas acheté et peut donc être réinvesti dans la formation des chefs et dans la qualité en privilégiant les produits frais, locaux et de saison traditionnellement 30 % plus chers.

« Zéro Gaspil[®] » se caractérise principalement par une cuisine extrêmement qualitative (on ne jette pas ce qui est bon), une suppression des lignes de self traditionnelles au profit de pôles de distribution disposés dans la salle, et par la suppression d'une assiette sur les deux (même assiette pour l'entrée et le plat chaud).

Mais « Zéro Gaspil[®] » est d'abord, et avant tout, une démarche complète décrite dans le référentiel «Zéro Gaspil[®]- Collectivement Responsables», créé par Mille et Un Repas et validé par l'organisme de contrôle indépendant «Bureau Veritas Certification» en septembre 2013.

Comment a-t-elle été déployée ?

« Zéro Gaspil[®] » a d'abord été mis en place sur un restaurant scolaire à Bourg-en-Bresse (Collège Saint-Pierre). La démarche s'est ensuite développée progressivement pour arriver, aujourd'hui, à 44 restaurants « Zéro Gaspil[®] » sur les 120 établissements gérés par Mille et Un Repas dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne, Franche Comté, Centre et Ile de France. La proportion, au niveau sectoriel, est largement en faveur du scolaire avec 41 restaurants. La démarche « Zéro Gaspil[®] » est aujourd'hui demandée par les entreprises souvent engagées dans une démarche Développement Durable, mais aussi désireuses de proposer à leurs salariés un nouveau type de restauration, qualitative, créative, saine, équilibrée et tournée vers une attitude exemplaire. Elle touche aujourd'hui 3 restaurants d'entreprise.

Comment a-t-elle été communiquée auprès des consommateurs ?

La communication externe est faite selon un mode principal : les relations presse. Il y a de nombreuses retombées, comme à l'occasion de la Journée nationale de lutte contre le gaspillage alimentaire, avec des reportages décrivant « Zéro Gaspil[®] » sur France 5 (La quotidienne), France 3 Régions, France 2 (20h de David Pujadas), RTL matin, dans le Figaro ou encore dans le mensuel Que Choisir.

Enfin, de nombreuses interventions sur le thème de la lutte contre le gaspillage sont réalisées dans des colloques divers (organisés par des Conseils Généraux, des organismes de type ADEME, ou spécialisés en traitement des déchets -SIVOM- ...).

La démarche « Zéro Gaspil[®] » a été, en outre, récompensée par le Green BFM Business Award (novembre 2012) et le prix coup de cœur de l'Economie Circulaire, remis par Philippe Martin, Ministre de l'Ecologie et du Développement Durable sur Pollutec (décembre 2013). C'est au total 9 prix et trophées qui ont récompensé la démarche entre 2012 et 2015. Ces

éléments sont bien évidemment présentés aux clients (en communication interne) et prospects sur nos réponses aux appels d'offre. Ils font, de plus en plus, la différence.

Par ailleurs, lorsqu'un restaurant passe en « Zéro Gaspil'® », nous intervenons dans toutes les classes de l'établissement pour présenter la démarche et le fonctionnement. De nombreuses affiches sont également disposées dans les salles de restaurant et des documents sont distribués. Avant cela, une présentation des avantages de ce nouveau type de restaurant est faite au personnel de l'établissement (direction, professeurs, éducateurs...), mais aussi aux parents d'élèves. Les spécificités de la démarche sont également relayées par le personnel de Mille et Un Repas dans tous les restaurants au moment du service.

En quoi est-elle innovante ?

Le référentiel « Zéro Gaspil'® – Collectivement Responsables », agréé par Bureau Veritas Certification a également été retenu par l'ADEME dans le cadre d'appel à projets innovants.

Mille et Un Repas s'est ainsi substitué aux organisations professionnelles en créant un outil unique dédié à la lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration collective.

60 critères de conformité ont été référencés dans 4 volets principaux :

- un volet **environnemental et économique** (préserver l'environnement, réduire et trier les déchets, optimiser les ressources énergétiques...)
- un volet **social** (améliorer les conditions de travail, réduire la pénibilité, former les équipes, valoriser les compétences...)
- un volet **alimentaire, santé et bien-être** (augmenter les produits frais, proposer la variété et l'équilibre des repas, la juste portion, développer la découverte du goût, la bonne nutrition, la convivialité du repas, temps d'attente supprimé, chronologie du repas réinstaurée...)
- un volet **relation client/convives** (communiquer avec les clients et les convives, mesurer leur satisfaction, traiter les insatisfactions...).

Quelles ont été les difficultés et comment les avez-vous levées ?

En dehors d'une certaine résistance au changement levée par une formation spécifique des équipes de restauration, la principale difficulté a été de convaincre nos premiers clients de supprimer le modèle de self traditionnel existant depuis 40 ans, pour le remplacer par des pôles de distribution positionnés dans la salle.

Quels sont les prochaines étapes et les prochains objectifs liés à cette initiative ?

La création d'un référentiel engendre la mise en place d'un label et d'un principe de labélisation des restaurants « Zéro Gaspil'® ». Ainsi, 11 restaurants ont déjà été audités par Bureau Veritas Certification en 2015 pour officialiser leur exemplarité par le mode de preuve. Ils ont tous été récompensés par une remise d'attestation officielle à l'issue de deux audits. Mille et Un Repas souhaite, à terme, labéliser tous les restaurants adoptant la démarche pour harmoniser également les bonnes pratiques.

Création de valeur

En quoi cette initiative a-t-elle été / est-elle créatrice de valeur

- ***Pour la société (impact environnemental et social) ?***

Il est évident que la suppression de la quasi totalité des déchets alimentaires (pour rappel passage de 167 g./convive/repas à moins de 10 g.) réduit l'impact environnemental. Tous les restaurants de Mille et Un Repas optimisent également les ressources énergétiques et les fluides puisqu'ils ont supprimé une assiette sur les deux.

Ceci a, de plus, participé à la réduction de la pénibilité pour l'ensemble des équipes de Mille et Un Repas (50% de vaisselle en moins à transporter). Le temps passé en préparation (fabrication et mise en place de centaines de ramequins) s'en trouve par ailleurs plus limité (passage en salad'bar) ce qui permet de réaliser d'autres tâches en cuisine et, au moment du service, dans la salle (conseil, accompagnement).

Enfin, si Mille et Un Repas fait des économies sur la matière non jetée, nos clients en font aussi. A titre d'exemple, en 2012, un établissement client de 650 couverts payait 11500 € de frais de collecte de déchets, en 2013, il n'a payé que 4000 €.

- ***Pour l'entreprise ?***

Le nouveau modèle économique créé par Mille et Un Repas permet des économies (ce qui n'est pas jeté n'est pas acheté) qui sont réinvesties dans des plats et des menus encore plus qualitatifs (produits frais, locaux, de saison), conformément aux exigences croissantes des collectivités. Ceci nous permet de limiter voire de supprimer les augmentations des prix sur les repas.

Il permet également un fort développement puisque des établissements (scolaires et entreprises) choisissent Mille et Un Repas pour sa démarche exemplaire reconnue. En termes de notoriété, on compte plus d'un article par semaine l'année dernière (2015) sur Mille et Un Repas et sur la démarche « Zéro Gaspil' ».

Quelles sont selon-vous les clefs de réussite d'un projet de marketing durable?

La démarche « Zéro Gaspil' » pour être efficace et pérenne, doit obligatoirement être portée par tous. Les meilleurs résultats sont obtenus, dans la durée, lorsque toutes les composantes (direction et personnels de l'établissement, équipes de Mille et Un Repas et élèves) sont sensibilisées et travaillent au quotidien pour adopter cette démarche exemplaire. La visibilité des résultats est également essentielle. Pour cela, chacun peut consulter chaque jour, grâce aux outils de mesure mis à disposition, les résultats des pesées des déchets de la veille.

Pour en savoir plus

www.1001repas.fr, page dédiée Zéro Gaspil' sur Facebook (avec divers reportages...).