

La recette clé pour un



approvisionnement alimentaire local & écoresponsable



Fiche pratique pour le milieu du travail

Au menu de cette fiche

Portrait global du secteur
Fonctionnement des services alimentaires de ce secteur
La recette de base incluant :
• Ingrédients
• Étapes de préparation
Bon à savoir
Trucs et astuces
Milieux inspirants -
Leur recette personnalisée
Ressources
Références

Légende des icônes



Préambule



Cette fiche se veut un outil pour accompagner les gestionnaires et les responsables de services alimentaires en milieu de travail dans la transition vers un système alimentaire plus durable priorisant les aliments sains, locaux et écoresponsables. La marche à suivre est issue de quelques-unes des meilleures pratiques de milieux de travail offrant un service alimentaire sur place à leurs employés. Pour en savoir plus sur le projet des fiches pratiques, voir [La recette clé pour un approvisionnement alimentaire local et écoresponsable dans les institutions du Québec](#).

Les services alimentaires en milieu de travail ont la capacité d'innover et de répondre à la tendance grandissante au sein de l'opinion publique pour des aliments sains, frais, de proximité et écoresponsables afin de contribuer au développement d'une société plus durable. Par le nombre important d'entreprises et d'organisations à travers la province, ce secteur a la latitude et le potentiel de multiplier les initiatives et d'amplifier le mouvement. Ces derniers répondent à la demande des employés qui sont aussi des consommateurs à la recherche de ce type d'offre et qui sensibilisent les autres dans leurs milieux de travail.

Portrait global du secteur

Le milieu de travail regroupe les entreprises et organisations privées, publiques et parapubliques de toutes tailles.

Une portion des entreprises et organisations du milieu du travail offre la possibilité à ses employés de déboursier pour un repas sur place. En 2019, la part des ventes des services alimentaires en milieux de travail représentait

4 % ou **95 M\$** de l'ensemble des ventes pour le milieu institutionnel¹ (**2 375 M\$**)².

Le milieu de travail a l'avantage de cibler des individus salariés qui ont un pouvoir d'achat lorsque vient le temps de consommer. Le coût du repas y est souvent moins important que dans les services de restauration commerciaux. Ce dernier est parfois subventionné par l'entreprise ou l'organisation à titre d'avantage social. Qu'il s'agisse d'entreprises publiques, parapubliques et privées, l'offre alimentaire en milieu de travail est le reflet des valeurs portées par l'employeur.

Fonctionnement des services alimentaires de ce secteur

La majorité des entreprises qui offrent à leurs employés l'accès sur place à un service alimentaire délèguent les compétences et la gestion à un **fournisseur de services alimentaires** en gestion contractuelle. Une minorité de milieux proposent leur propre cuisine/bistro avec une gestion à l'interne. À cela peut s'ajouter différents points de services de grandes chaînes de restauration nationales ou internationales à même les entreprises. Pour ce secteur, en 2019, 90 % de la part des

ventes provenait de services alimentaires gérés à l'externe (gestion contractuelle), contre 10 % à l'interne (autogestion).



10 % autogestion



90 % gestion contractuelle

Les services alimentaires en entreprises sont davantage considérés et opérés comme un restaurant et non comme une cafétéria, particulièrement dans les grands centres urbains. Les services doivent compétitionner avec les mêmes attributs que les restaurants environnants.

Plusieurs fournisseurs de services se positionnent et se démarquent avec des caractéristiques de développement durable, soit dans une démarche d'approvisionnement local, de pratiques durables, de pratiques anti-gaspillage, etc. Cela permet aux fournisseurs de répondre aux exigences de leurs clients qui eux répondent aux exigences ou demandes de leurs usagers.



Photo : Aliments du Québec au menu



La recette de base



Pour un approvisionnement alimentaire local et écoresponsable dans le milieu du travail

Ingrédients

Leviers organisationnels

Certains leviers organisationnels favorisent la démarche d'approvisionnement local et écoresponsable et sa pérennité :



- Gestionnaire de l'entreprise et responsable de la gestion contractuelle motivés ;
- Demande de la clientèle (des employés) ;
- Existence d'une **politique alimentaire et/ou de développement durable** au sein de l'entreprise à laquelle on peut ajouter des éléments relatifs à l'approvisionnement alimentaire local et écoresponsable ;
- **Valeurs de l'entreprise** partagées par le ou la gestionnaire et le personnel ;
- **Adhésion à un programme structurant** tels *Aliments du Québec au menu* et *LEAF* (service autogéré ou par l'entremise du fournisseur de services alimentaires).

Défis

Certains défis propres à ce secteur tendent à ralentir le virage vers un approvisionnement local et écoresponsable :



- Offre alimentaire non priorisée par l'entreprise ;
- Fournisseur de services alimentaires en place qui n'a pas pour objectif à court terme d'entreprendre une démarche d'approvisionnement local et écoresponsable ;
- **Système d'appel d'offres qui favorise le plus bas prix** (dans certains cas) et conséquemment une offre de produits qui proviennent de pays dont les coûts de production sont très bas ;
- Manque de connaissance de l'offre d'aliments locaux et durables ;
- Manque d'expérience dans l'intégration de critères de développement durable au devis ;
- Manque de temps ;
- **Installations et équipements de cuisine** disponibles pour le fournisseur de services peu optimaux (entreposage, congélation, etc.) ;
- La **compétition** avec les offres avoisinantes (pression à la baisse sur le prix de vente).

Étapes de préparation

Cette marche à suivre est un exemple tiré de quelques-unes des meilleures pratiques. N'hésitez pas à l'adapter à votre réalité. Cette dernière s'adresse à un milieu de travail qui a un service alimentaire en gestion contractuelle. Pour ce type de gestion, la voie vers un approvisionnement alimentaire davantage locale et écoresponsable passe par l'intégration de valeurs et principes au contrat du fournisseur de services sous forme de clauses et d'indicateurs précis. Le choix d'un fournisseur de services alimentaires déjà engagé dans cette direction est un gage de réussite. La marche à suivre sera donc orientée en ce sens. Pour un service alimentaire géré à l'interne (autogestion), veuillez vous référer à la [fiche pratique pour le milieu de la petite enfance](#) ou à la [fiche la plus adaptée à votre milieu](#).



Collaborer avec son fournisseur de services alimentaires

Votre contrat avec votre fournisseur de services est en vigueur et la prochaine négociation n'est pas encore en vue ? Amorcez la discussion avec le fournisseur de services en place via vos mécanismes de communication et de suivis habituels.

Selon son ouverture, encouragez-le à joindre un [programme de reconnaissance](#) ou de [certification](#).



Partagez lui la [Marche à suivre adaptée pour les entreprises de gestion de services alimentaires pour l'aider dans ces démarches](#).

1. Créer un comité de travail

La rédaction et le suivi de la mise en œuvre d'un devis ou d'un contrat pour un appel d'offres (public ou sur invitation) est une tâche colossale réservée aux initiés que sont les responsables de la gestion contractuelle. Cependant,

l'intégration de nouvelles valeurs sous forme de clauses précises peut nécessiter la collaboration d'autres professionnels et usagers dont l'expérience est complémentaire.

- **Rassemblez les expertises et les parties prenantes :**
 - Gestionnaires de l'entreprise, responsable de la gestion contractuelle (rédaction des appels d'offres de services) ;
 - Responsable du développement durable ou du comité vert (s'il y a lieu) ;
 - Membres du personnel.

2. Définir les besoins et les priorités

Pour transformer vos attentes envers votre fournisseur de services en énoncés clairs et concrets, un travail de réflexion et de recherche est essentiel et facilitant. D'autres entreprises et organisations sont passées par là. Profitez de leur expérience. N'hésitez pas à consulter vos pairs et ainsi apprendre de leurs processus distincts.

- **Appuyez-vous d'abord sur les valeurs de votre entreprise ou organisation, sur vos politiques alimentaires ou de développement durable** (si applicable).
- **Sondez les usagers de votre service alimentaire**, cela vous permettra de connaître les priorités de la clientèle et de les considérer dans votre appel d'offres.
- **Inspirez-vous et comparez avec ce qui se fait ailleurs :**
 - Réseautez, échangez avec d'autres entreprises, organisations ou institutions pour [vous inspirer](#) ;
 - Contactez [Aliments du Québec au menu](#), [Équiterre](#) ou [LEAF](#) afin d'être mis en contact avec des établissements et entreprises qui ont cette expérience ;
 - Consultez des [devis](#) intégrant des principes d'approvisionnement local et écoresponsable.





Photo: Équiterre

Saviez-vous que Aliments du Québec et Équiterre ont développé le programme de reconnaissance *Aliments du Québec au menu* pour les institutions? Celui-ci permet aux établissements innovants de se démarquer dans leurs démarches pour intégrer le local dans leur approvisionnement. Visionnez les capsules vidéo de 6 institutions participantes, dont un milieu de travail, [ici](#).



3. Formaliser le besoin : rédaction du devis

Cette étape est cruciale. Un devis détaillé vous permettra de filtrer les offres et d'aller chercher les fournisseurs susceptibles de partager vos valeurs et de répondre à vos attentes. Le devis sera la base du contrat qui sera ensuite établi avec le fournisseur de services alimentaires ; il deviendra votre document de référence et vous permettra d'assurer un suivi adéquat auprès de votre fournisseur de services.

- Précisez chacune des demandes (cibles à atteindre) et transposez-les dans le langage de l'appel d'offres ou du devis.

Il est possible d'insérer dans les appels d'offres des spécifications techniques conformes à la politique alimentaire et de développement durable de l'institution.

- Il est possible d'inscrire dans l'appel d'offres les conditions suivant lesquelles le contrat devra être exécuté (ces exigences doivent ensuite être transcrites dans le contrat) ex : être livré en vrac, être livré dans des contenants réutilisables, être livré à l'extérieur des heures de pointe, etc.
- N'hésitez pas à intégrer des clauses ouvertes permettant de resserrer certaines attentes en cours de contrat : clauses précises « ou selon la directive de l'institution ». Assurez-vous que cette ouverture ne permettra pas de retour en arrière.

Exemple de cibles d'approvisionnement local global à atteindre³ :

- 25 % de novembre à mai ;
- 50 % en juin-juillet ;
- 75 % de août à octobre.
- Travaillez de concert avec les experts pouvant faciliter cette étape : responsable de la gestion contractuelle, acheteur, responsable du développement durable ou même nutritionniste.
- Intégrez au devis toutes les informations relatives aux mécanismes de communication et de suivi qui seront mis en place avec le fournisseur de services alimentaires : précisez qui sera responsable du suivi (gestionnaire, responsable du développement durable, autre) et détaillez les étapes de vérification.
- Encouragez votre futur fournisseur de services alimentaires à joindre une démarche structurante tel le programme *Aliments du Québec au menu*. Si possible, accordez une marge préférentielle aux soumissionnaires qui démontrent leur affiliation à un tel programme de reconnaissance.⁴ Une marge préférentielle

est aussi possible dans les appels d'offres publics si des critères de développement durable sont explicitement nommés. On peut évoquer par exemple la qualité nutritionnelle d'un produit, la qualité de ses ingrédients, sa fraîcheur, etc⁵.

4. Choisir le fournisseur de services alimentaires entrant

Choisissez le processus de sélection le plus intéressant pour votre situation. Informez-vous des possibilités, avantages et inconvénients des différents processus qui s'offrent à votre situation auprès de votre responsable de la gestion contractuelle. La politique interne d'approvisionnement de votre institution ou toute autre politique ou règlement (ex. financière) doivent aussi être prises en compte, même si le contrat n'est pas soumis à la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP). Faites un choix éclairé.

Si votre processus doit se soumettre à la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP)⁶ : veuillez vous référer aux consignes du Conseil du trésor pour le mode de sollicitation à privilégier selon la situation.

Entreprises de gestion de services alimentaires et approvisionnement local et écoresponsable.

Certaines entreprises de gestion de services alimentaires, locales, nationales ou même internationales sont de plus en plus sensibles à la demande pour des aliments locaux et des pratiques écoresponsables. À ce jour, les entreprises locales suivantes : le service de cafétéria *Bleu Lotus*, les services alimentaires *Laniel St-Laurent* et *Laliberté* ainsi que les divisions québécoises des entreprises internationales *Aramark*, *Compas*, *Excelso* et *Sodexo* ont toutes une ou plusieurs concessions reconnues *Aliments du Québec au menu*. De par leur démarche pour obtenir une telle reconnaissance, ces entreprises s'affichent et envoient le message qu'elles sont sensibles et ouvertes à ces valeurs et exigences. N'hésitez pas à demander et à chiffrer vos demandes en aliments et produits locaux dans vos devis et contrats.



Photo: Équiterre

Mode de sollicitation

Même si votre processus n'est pas soumis à la Loi, il est tout de même pertinent de réfléchir au mode de sollicitation à privilégier. Une mise en compétition permet toujours d'obtenir l'offre la plus avantageuse.

- **Appel d'offres public** : permet d'ouvrir à un plus grand bassin d'entreprises.
- **Appel d'offres sur invitation** : permet de cibler les entreprises susceptibles de répondre à vos critères et de les inviter à répondre à l'appel.
- **Négociation de gré à gré** : permet de discuter avec le fournisseur de services actuel et de négocier le prochain contrat ou permet d'approcher directement l'entreprise de son choix.

Nonobstant le choix fait, un organisme public se doit de respecter les grands principes suivants au niveau de la gestion contractuelle :

- Confiance du public dans les marchés publics en attestant de l'intégrité des concurrents ;
- Transparence dans les processus contractuels ;
- Traitement intègre et équitable des concurrents ;
- Favoriser l'accessibilité aux marchés publics ;

- Évaluation préalable des besoins adéquate et rigoureuse ;
- Mise en œuvre de systèmes d'assurance de la qualité ;
- Reddition de compte fondée sur l'imputabilité des dirigeants d'organismes publics et sur la bonne utilisation des fonds publics.

Mode d'adjudication

Si vous choisissez l'appel d'offres, il sera important de réfléchir aux différents modes d'adjudication qui s'offrent à vous, c'est-à-dire le processus et les critères sur lesquels se basera votre décision.

- **Prix uniquement** : On choisit la soumission qui respecte les exigences contenues dans les documents de l'appel d'offres et dont le prix est le plus bas.
- **Qualité minimale et un prix** : On choisit la soumission dont le prix est le plus bas parmi les soumissions conformes qui ont satisfait à tous les critères de qualité.
- **Prix ajusté le plus bas** : On évalue la qualité des soumissions, ajuste le prix selon la formule mathématique associée à la marge préférentielle (maximum de 10 %) et l'on choisit le soumissionnaire dont la soumission est conforme et dont le prix ajusté est le plus bas. (Une marge préférentielle peut être accordée



Photo : Aliments du Québec au menu

par exemple pour des critères de développement durable : certification biologique, produit équitable, pêche durable, sans hormones de croissance, sans emballage ou emballage recyclable, proximité (km parcourus).

- **Qualité seulement** : Lorsque le prix n'est pas une considération d'ordre compétitif, le contrat est alors adjugé au prestataire de services dont la soumission acceptable a obtenu la note finale la plus élevée.

La combinaison du mode de sollicitation et d'adjudication selon la situation permettra de sélectionner le meilleur fournisseur de services selon vos critères tout en respectant votre budget, le temps et les ressources que vous avez à y consacrer.

5. Intégrer le fournisseur de services et mettre en place les mécanismes de communication et de suivi

- **Favorisez une collaboration étroite avec votre fournisseur de services alimentaires** :
 - Formez un comité de gestion de la cafétéria, rassemblant des gestionnaires du service et des représentants de votre entreprise ou organisation.
- **Commencez avec un projet pilote** :
 - Ciblez certaines catégories de produits ;
 - Faites connaître ce projet lorsqu'il est en cours aux usagers du service alimentaire ;
 - Faites connaître les résultats et les étapes suivantes aux usagers ;
- **Proposez l'aide et les ressources nécessaires à votre fournisseur de services pour faciliter la compréhension et l'atteinte des objectifs** :
 - Offrez des activités de sensibilisation et de formation pour les gestionnaires et les employés du service alimentaire ;
 - Organisez des activités de sensibilisation et de promotion qui permettent de mettre en valeur



Photo : Équiterre

les engagements en matière d'approvisionnement local et écoresponsable de votre fournisseur de services alimentaires auprès des usagers.

- **Réalisez les audits nécessaires à l'évaluation des avancées et au respect des clauses** :
 - Respectez l'échéancier de vérification au contrat ;
 - Faites les comptes-rendus nécessaires auprès du fournisseur de services.



Bon à savoir



Faire preuve de cohérence!

Le devis contient habituellement un éventail de clauses qui permettent d'atteindre des objectifs nutritionnels, économiques, matériels, environnementaux, sociaux ou citoyens.

Sans le vouloir, certaines clauses peuvent être contradictoires. Par exemple, on peut exiger à la fois d'un point de vue nutritionnel (diversité) qu'un même légume ne soit pas servi plus d'une fois en deux semaines, exiger des aliments frais, privilégier les légumes foncés. Et puis d'un point de vue économique et environnemental, on peut exiger que les aliments locaux soient aussi privilégiés. Résultat : en hiver il sera très difficile d'offrir des légumes locaux, frais, et de couleur foncée différents pendant une période de deux semaines !

Les différents objectifs doivent donc être réfléchis globalement.



Photo : Myriam Baril-Tessier

Un investissement payant!

À court et moyen terme, il est important de considérer que ces démarches pourront entraîner certaines modifications à la routine de l'équipe du service alimentaire.

- Investissement de **temps** (analyse, recherche, élaboration de recettes et de menus, développement de nouveaux partenariats).
- Augmentation du **nombre de fournisseurs**.
- Augmentation du **nombre de bons de commandes, de livraisons et de facturations**.
- Augmentation de la **charge de travail**. Par exemple : changement de la routine de préparation, tâches associées à la conservation et à l'optimisation des aliments, gestion des surplus. etc.

En retour, vos démarches sont l'occasion d'offrir ce qu'il y a de meilleur à vos clientèles !

En plus de faire rayonner votre service :

- Elles envoient une **image positive** des services alimentaires auprès de la clientèle et des communautés internes et externes ;
- Elles sont des occasions de vous **démarquer et d'augmenter votre visibilité** ;
- Elles mettent en valeur les **liens entre l'alimentation, la santé des individus, des communautés et la planète**.



Trucs et astuces



Transformer vos pratiques et économiser à long terme!

Chacune des actions ci-dessous permet de faire des économies sur le long terme et de réinvestir dans l'achat d'aliments locaux et écoresponsables tout en ayant un impact positif sur l'environnement.

- **Bonifiez l'offre de repas végétariens** pour augmenter votre pouvoir d'achat, réduire votre empreinte écologique et servir une diversité d'aliments :
 - Offrez plus d'options végétariennes en augmentant le nombre de repas sans viande par semaine ;
 - Apprivoisez les légumineuses en réalisant des recettes moitié viande/moitié légumineuses.
- **Réduisez les achats de produits transformés** et ultra-transformés pour diminuer les coûts et augmenter la qualité des ingrédients dans vos plats.
- **Variez les sources d'approvisionnement** en favorisant la mise en marché de proximité (circuit court), par exemple, la vente directe par les producteurs, les marchés fermiers, les marchés publics, les paniers bio, les groupes d'achats, etc. 
- **Diminuez le gaspillage alimentaire** en conservant vos aliments de manière optimale, en planifiant les portions et les besoins tout en envisageant une meilleure utilisation des restes. 
- **Éliminez les contenants jetables** pour réduire les coûts d'achats et l'impact environnemental.

Pour plus de saisonnalité!

Pour favoriser les aliments locaux saisonniers et bénéficier du rabais au volume, les pratiques suivantes sont à considérer.

- **Augmentez l'espace d'entreposage de type chambre froide** pour les fruits et légumes de conservation comme les pommes, les courges, les oignons, les patates, les légumes racines, etc.
- **Augmentez l'espace de congélation** pour les produits locaux de saison (ex. fruits, légumes, poissons, etc.).
- **Transformez et ou congelez vous-même** les aliments saisonniers lorsqu'ils sont disponibles en abondance (ex. les petits fruits, les fines herbes, les tomates, les poivrons, les courges, les feuillages, etc.).

Ces pratiques vous permettront de commander de plus grosses quantités et de limiter le nombre de livraisons.



Photo : Aliments du Québec au menu



Milieu inspirant



La recette personnalisée du Campus SAQ



Photo : Université Concordia

Montréal (siège social)

La Société des Alcools du Québec (SAQ) est une société d'État, donc une institution publique. Le centre de distribution à Montréal ou Campus SAQ reçoit les marchandises pour ensuite les distribuer dans les différentes succursales et chez les détenteurs de permis (restaurants, festivals). Au total, plus d'un millier d'employés y travaillent. Les employés des bureaux et des entrepôts se partagent 3 quarts de travail (jour, soir et nuit) et ont la possibilité de se procurer un repas préparé par le service alimentaire autogéré qui leur est proposé sur place. En tant que **bon citoyen corporatif**, l'équipe du service alimentaire est à l'écoute et souhaite répondre aux préoccupations citoyennes de sa clientèle.

À l'automne 2019, le service alimentaire de l'institution publique a amorcé un **virage vert** en collaboration avec l'équipe du développement durable de l'entreprise. Plusieurs actions ont été entreprises rapidement, soit de :

- Retirer les contenants non compostables et non recyclables (à usage unique) ;
- Travailler à la recherche de produits alternatifs auprès des fournisseurs ;
- Distribuer une tasse réutilisable à tous les employés ;
- Augmenter le coût des contenants à emporter de 0,50 \$ à 1,00 \$;
- Autoriser les plats réutilisables en provenance de la maison.

Au même moment, Le Centre d'expertise de l'ITHQ, en partenariat avec le programme de reconnaissance **Aliments du Québec au menu**, leur a proposé un projet-pilote visant le développement et l'implantation de **recettes de saison standardisées** utilisant des produits locaux. Ces recettes ont été développées et testées à l'ITHQ d'abord, puis certaines ont été validées en situation réelle dans l'établissement. L'unité mixte de recherche de l'ITHQ, le GastronomiQc Lab, s'est jointe très tôt au projet afin de contribuer à quantifier et à augmenter la part d'approvisionnement alimentaire local du service. Avec l'objectif d'atteindre les critères de la **reconnaissance Aliments du Québec au menu** pour un approvisionnement majoritairement québécois, l'ITHQ proposait d'accompagner le service alimentaire et de documenter chacune des étapes afin de :

- Faire le bilan des achats (décortiquer les cycles de menu, les recettes) ;
- Travailler avec les fournisseurs en place pour augmenter la part d'approvisionnement local et remplacer les produits comparables en provenance d'ailleurs lorsque pertinent ;
- Quantifier l'approvisionnement avant et après en développant un outil adapté et transférable ;
- Élaborer un cycle de menu sur 5 semaines (au lieu de 8) ;
- Développer 50 recettes favorisant un approvisionnement local ;
- Tester le nouveau menu et procéder aux ajustements.

La quantification s'est avérée un élément central du projet. Pour ce faire, un outil adapté a été développé qui permet à la fois de réévaluer à différentes fréquences la part d'approvisionnement local et d'observer l'évolution. Mais aussi, ce dernier est un outil polyvalent qui permet de quantifier éventuellement d'autres critères (aliments biologiques, équitables, etc.) tout en constituant une banque de produits qui peuvent faciliter le travail d'autres institutions en démarche.

L'ITHQ a fourni le travail d'une personne avec la supervision du chercheur principal pour 120 heures à la disposition de la cafétéria de la SAQ. Cette personne par l'entremise de l'équipe du service alimentaire a travaillé avec les fournisseurs en place. La collaboration de ces derniers a été essentielle. Le temps et l'expertise de l'ITHQ ont permis **d'aller beaucoup plus loin dans l'identification de la provenance et la recherche de produits locaux** (par exemple jusqu'aux épices). Pour ce qui est du développement des recettes, le principal défi a été de créer un menu qui puisse répondre aux besoins des différentes clientèles du service alimentaire.

Avant les améliorations, la part d'approvisionnement local se rapprochait du 50 % d'approvisionnement québécois. On croit pouvoir atteindre **70 %** suite à l'intégration et l'approbation du nouveau menu. Côté coût, l'impact semble pour l'instant nul, mais l'entreprise pourrait absorber jusqu'à 5 % d'augmentation.

De tels changements nécessitent un investissement de temps et de ressources notables. Le soutien externe de l'ITHQ a permis de réaliser le travail en peu de temps. De plus, l'équipe des services alimentaires a pu contribuer à l'exercice sans trop ressentir la charge de travail supplémentaire. Puisse l'expérience de la SAQ ainsi que l'accompagnement dont elle a bénéficié inspirer un modèle à reproduire.

Ingrédients de réussite

- ✓ Volonté d'améliorer les pratiques au sein du service ;
- ✓ Accompagnement et travail accompli par l'ITHQ en partenariat avec Aliments du Québec au menu ;
- ✓ Ouverture et motivation de l'entreprise et de son responsable du service alimentaire ;
- ✓ Intérêt de la clientèle.

Conseil

«L'été, l'effort d'acheter local doit devenir un réflexe pour l'ensemble des légumes. Pour les autres produits et saisons, les commentaires positifs que nous recevons montrent l'enthousiasme créé par ces nouvelles pratiques. Cette réalité sera décuplée avec les circonstances actuelles : les achats locaux seront un levier de notre reprise économique. La qualité aussi est un facteur indéniable : nous avons de superbes produits au Québec!»

- Frédéric Allard, contremaître service alimentaire, SAQ

En bref



- 1 200 employés (jour, soir, nuit)
- Service alimentaire analysé**
 - 1 aire de restauration, 1 aire de préparation,
 - 4 distributrices réfrigérées
 - 5 employés de jour, 2 employés de soir
 - 275 repas chauds + 65 portions/sandwiches par jour (incluant les distributrices)
- Principaux fournisseurs**
 - Distributeurs de gamme : Service alimentaire Gordon, Natrel, Canada Bread
 - Distributeurs de fruits et légumes frais : JG Rive-Sud
- Certification et reconnaissance**
 - Aliments du Québec au menu (processus de reconnaissance en cours)





Milieu inspirant



La recette personnalisée de Sid Lee



Montréal

Sid Lee est une agence de création multidisciplinaire internationale. Elle a des bureaux à Montréal, Paris, Los Angeles et Toronto. La responsabilité sociale fait partie intégrante de sa mission de créer ce qui compte vraiment. Cette mission se répercute jusque dans le service alimentaire offert aux employés. Le bureau de Montréal possède son propre bistro auto-géré. Les repas et collations que l'on propose sur place reflètent les valeurs de l'entreprise, mais aussi les goûts et préférences des employés qui sont consultés régulièrement. L'offre alimentaire fait partie des avantages que propose l'entreprise de Montréal et semble être un élément de rétention significatif. Les repas sont donc financés en partie par l'entreprise, ce qui permet l'accès à une nourriture de grande qualité pour un coût fixe pour l'employé (7 \$ en 2019). L'entreprise a choisi d'investir dans la qualité de vie de ses employés et de soutenir les pratiques écoresponsables ainsi que les producteurs et artisans de sa communauté.

L'équipe du bistro, a d'abord consulté en 2016 une conseillère en nutrition pour élaborer son menu et planifier ses objectifs à plus long terme d'intégrer une dimension sociale et environnementale à son offre alimentaire en privilégiant des aliments de proximité, biologiques, équitables, véganes et en favorisant des entreprises d'insertion sociale et des petites entreprises locales écoresponsables.

Dès son arrivée en 2017, le conseiller aux opérations a eu comme mandat de mettre en pratique cet idéal. Il a travaillé de concert avec l'équipe du service alimentaire pour aller chercher un maximum de fournisseurs montréalais ou de proximité, ainsi que davantage d'aliments écoresponsables. Il a d'abord tenté de travailler avec son distributeur principal,

mais pour faciliter l'accès à l'information et donc permettre de privilégier des aliments de proximité, il a opté pour un autre distributeur qui présentait cette ouverture. Pour plusieurs produits de niche, il n'a pas hésité à développer des relations directes avec de petits fournisseurs. Le menu cyclique aux deux semaines a été construit selon les saisons et les préférences alimentaires qui y sont associées. Par exemple le menu estival a été calqué sur la disponibilité des aliments en provenance de la ferme qui les approvisionne directement et a permis de cuisiner en fonction des



Photo : Aliments du Québec au menu

arrivages. C'est en repassant à travers chacune des recettes que l'équipe a identifié les aliments qui pouvaient correspondre aux catégories que l'on souhaitait privilégier et orienter la recherche de fournisseurs. Le conseiller aux opérations ne cache pas que ces démarches ont demandé du temps pour la recherche de produits et le développement de nouvelles relations d'affaires. L'appréciation et l'engouement des clients employés, la fierté ressentie par l'équipe du Bistro ainsi que la qualité des relations développées avec les fournisseurs ont su apporter la motivation nécessaire. Mais ceci a aussi apporté un autre défi important, soit de travailler avec davantage de fournisseurs et de produits frais, ce qui a demandé une planification serrée des livraisons et de l'entreposage, spécialement pour cette cuisine qui se trouve au 10^e étage d'un immeuble du centre-ville !

Pour faire connaître ses démarches et son offre à la clientèle, le Bistro a fait reconnaître une **trentaine de plats Aliments du Québec au menu**. Chacun de ces plats est composé d'un minimum de **50 % d'aliments du Québec**. Dans cette même optique et dans le but d'encourager les employés à continuer l'expérience à la maison, l'entreprise a créé une application multifonction qui permet de réserver son repas, de découvrir les recettes et de les reproduire à la maison ainsi que de retrouver aisément les aliments utilisés et les fournisseurs locaux associés en épicerie.

Pour consolider l'expérience, on a énuméré les « commandements » de Sid Lee qui servent maintenant à guider les futurs choix d'approvisionnement de l'entreprise. Les gestionnaires du bureau de Montréal ont constaté les aspects bénéfiques de cette offre alimentaire. Ils visent maintenant à faire valoir et à exporter les pratiques d'approvisionnement local et écoresponsable aux autres bureaux de Sid Lee à travers le monde.

Ingrédients de réussite

- ✓ Volonté de l'entreprise d'investir dans le volet social et environnemental.
- ✓ Choix d'un distributeur facilitant l'accès à l'information concernant la provenance des produits.
- ✓ Réponse favorable des employés.

Conseil du gestionnaire des opérations

« Les ressources sont là tout autour de nous, on a beaucoup de producteurs locaux. Si l'on prend le temps de faire les recherches, ils deviennent des fruits faciles à cueillir. »

Martin Cusson, gestionnaire des opérations, Sid Lee

En bref



- 460 employés + pigistes, sous-traitants, etc.

Service alimentaire analysé

- 1 aire de préparation et 3 aires de services (autogérées)
- 3 employés à temps plein
- 100 repas par jour (midi)
- Collations (250 portions) par jour

Principaux fournisseurs

- Distributeurs : Dubé-Loiselle, Agropur
- Fruits et légumes biologiques et locaux : Jardin Carya (île de Montréal)
- Petits fournisseurs de niche : Bagel St-Viateur, Automne boulangerie produits ultras locaux (faits à Montréal) achetés directement des producteurs

Certification et reconnaissance

- Aliments du Québec au menu





Photo : Myriam Baril-Tessier

Ressources



Programmes d'accompagnement, de reconnaissance, de certification et d'accréditation

- **Équiterre** est une organisation environnementale qui propose des solutions concrètes pour des choix écologiques sains et équitables. En matière d'approvisionnement alimentaire, elle œuvre à faciliter la mise sur pied de l'alimentation responsable par l'entremise de projets en partenariats et de service-conseil.
- **Aliments du Québec au menu** est un programme de reconnaissance mis sur pied par Aliments du Québec et Équiterre qui valorise les produits du Québec dans les menus des institutions.
- **LEAF** (Leaders in Environmentally Accountable Foodservice) est un programme national de certification environnemental pour les services alimentaires. LEAF vise à fournir les connaissances, les outils et la confiance aux entreprises de toute taille pour leur permettre d'aller de l'avant dans leurs efforts environnementaux.
- **MSC** (Marine Stewardship Council) est un organisme de certification de la traçabilité des produits de la pêche durable. Il existe une certification pour les entreprises et organisations desservant directement les consommateurs.
- Les **Tables de concertation bioalimentaire du Québec** coaniment, mobilisent et coordonnent les efforts des différents acteurs du secteur bioalimentaire régional (ex. : les producteurs, transformateurs, restaurateurs, détaillants, organismes de développement, municipalités régionales de comté [MRC], etc.).



Note : Pour le soutien auprès de nutritionniste(s) ou de technicien(ne)s en diététique dans l'élaboration de vos menus, n'hésitez pas à contacter les cégeps et universités offrant ces programmes de formation. Ce genre de projet appliqué peut être très intéressant pour les stagiaires comme pour votre service alimentaire !



Répertoires, listes et réseaux pour connaître et trouver les aliments locaux

- [Liste de fournisseurs d'aliments locaux et écoresponsable](#) (Équiterre)
- [Liste des productions animales et végétales du Québec](#) (MAPAQ)
- [Répertoire d'Aliments du Québec](#)
- [Calendrier de disponibilité des fruits et légumes du Québec](#)
- [Site des Manufacturiers, grossistes, distributeurs et services aux entreprises](#) (ICRIQ)
- [Pêchés ici, mangés ici : Répertoire des poissons et fruits de mer du Québec](#) (MAPAQ)
- [Fraîcheur Québec](#)
- [William coop](#)
- [Réseaux des fermiers de famille](#)
- [Arrivage : approvisionnement professionnel responsable, local et direct](#)



Outils pratiques

- Exemple de [devis technique](#) (Collège de Rosemont)
- Exemple de [Normes relatives au développement durable](#) (Université Concordia)
- [Guide des menus durables](#)
- [Tableau de quantification](#) d'Aliments du Québec au menu 
- Recettes locales standardisées de l'ITHQ (surveiller les recettes en ligne sur le site [Aliments du Québec au menu](#))
- Guide technique de la [CAPÉ](#) : pour une meilleure conservation des produits biologiques et locaux, contacter : info@capecoop.org



Documents de référence

- [Cadre de référence pour l'achat d'aliments dans le marché institutionnel : règles applicables et modalités de prise en compte du développement durable et de l'environnement](#), Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, mars 2018

Références

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, « [Le Bottin/Édition 2017 : consommation et distribution alimentaires en chiffres](#) », 2017.

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, « [Cadre de référence pour l'achat d'aliments dans le marché institutionnel : règles applicables et modalités de prise en compte du développement durable et de l'environnement](#) », mars 2018

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, « [Guide d'accès au marché institutionnel](#) », 2014.

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation « [Politique bioalimentaire 2018-2025 : Alimenter notre monde](#) », 2018

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, « [Stratégie de positionnement des aliments du Québec sur le marché institutionnel](#) », 2013.

Réseau pour une alimentation durable (RAD), « [Le pouvoir d'achat : 10 leçons sur la manière d'augmenter l'approvisionnement des écoles, des hôpitaux et des campus en aliments locaux, sains et savoureux](#) », mars 2017.

Sites internet

[Chapître C-65.1 - Loi sur les contrats des organismes publics](#), consulté en mai 2020

Crédits

Icônes : © The Noun Project, Inc

Notes

- 1 Le milieu institutionnel englobe : L'éducation, la santé, les services de garde éducatifs à l'enfance, les milieux de travail, les services correctionnels, le transport, les sites (régions éloignées)
- 2 Selon les plus récentes données du MAPAQ, 2019
- 3 Cibles de l'université Concordia (en contrat avec un fournisseur de services alimentaires)
- 4 Milieux de travail privés et organisations non-gouvernementales seulement
- 5 MAPAQ, [Cadre de référence pour l'achat d'aliments dans le marché institutionnel](#) au chapitre 7 à compter de la page 35.
- 6 [Chapître C-65.1 - Loi sur les contrats des organismes publics](#)

Si vous utilisez la version imprimée de cette fiche, tous les liens des sites Web identifiés sont cliquables sur la fiche en ligne

équiterre

Ce projet est rendu possible grâce à la collaboration de

