FICHES MÉMO-MÉTIERS

DU CONSEIL ET DE L'INGÉNIERIE EN RESTAURATION

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage Restauration **MMR-1**

Programmation Restauration **MMR-2**

Maîtrise d'Œuvre en Restauration **MMR-3**

Formation en Restauration **MMR-4**

FCSI®
ASSOCIATION INTERNATIONALE DES CONSULTANTS EN RESTAURATION ET HÔTELLERIE
FRANCE

mmr fiches FR MODIF 10 2015.indd 1 08/10/15 14:25

© Syda Productions - Fotolia.com

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage Restauration **MMR-1**

LES MÉTIERS PRATIQUÉS PAR LES PROFESSIONNELS DU FCSI

Les métiers de l'ingénierie de la restauration évoluent profondément depuis ces dernières années. Le conseil en restauration s'inscrit aujourd'hui à chaque étape d'un projet au travers de 4 missions complémentaires :

➔ *Les missions d'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)*
➔ *Les missions de Programmation*
➔ *Les missions de Maîtrise d'Œuvre*
➔ *Les missions de Formation*

Depuis de nombreuses années, le FCSI France assure la promotion des métiers de l'ingénierie en restauration par la communication des champs du possible en matière de missions d'accompagnement, et ce, auprès des divers donneurs d'ordre de la profession.

Notre Groupe Projet sur les Métiers de l'Ingénierie et de la Restauration a donc naturellement décidé de présenter en 4 volets synthétiques les ***Mémos Métiers Restauration (MMR).***

Patrice Legrand

LA MISSION D'AMO RESTAURATION

✘ Une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) a pour **objectif d'assister la Maîtrise d'Ouvrage** dans un ou plusieurs spectres de compétences essentielles pour l'aide à la décision (expertise immobilière de son outil de restauration, analyse de performances, modélisation de scénarii, étude stratégique...). En droit français, un Maître d'Ouvrage public, comme privé, peut confier les études nécessaires à l'élaboration de sa mission à une personne publique ou privée - de l'étude d'opportunité, à la programmation, en passant par l'accompagnement dans les phases d'études, de réalisation, d'exploitation et de formation -.

✘ Les dernières évolutions en matière de marché de Partenariat Public Privé (PPP) visent à rendre obligatoires ces missions dans le suivi des performances de projets, afin de s'assurer que les attendus en matière de réalisation et d'exploitation sont correctement appliqués.

✘ Les compétences de l'AMO Restauration doivent permettre au maître d'ouvrage d'appréhender son projet dans de multiples dimensions, et d'en anticiper ainsi le coût dans le temps, de manière à obtenir une qualité qui soit globale.

✘ Cette cohérence dans **la sélection du « meilleur » scénario** doit se faire en adéquation avec les aspects fonctionnels, d'usage, économiques, urbains, environnementaux, etc.

✘ La difficile conjoncture actuelle amène bien souvent le Maître d'Ouvrage à redéfinir son modèle économique : l'intervention d'un **AMO Restauration devient donc indispensable** pour la prise en compte de l'intégralité des attendus et pour l'aide à la décision.

Téléchargez toutes les fiches sur www.fcsi.org/?FR_MMR

DÉFINITION DE LA MISSION D'AMO RESTAURATION

✘ La réussite d'un projet passe toujours par l'intégration de l'ensemble des contraintes (économique, d'usage, fonctionnelle, urbanistique, environnementale, etc.) et par la recherche du meilleur compromis. Le projet « idéal » n'existe pas, mais l'arbitrage entre les différentes contraintes, les différents objectifs, et les différents partis prenants permet de réaliser le « meilleur » projet.

✘ De ce fait, il est souvent nécessaire de trouver de la transversalité dans l'approche d'un projet, c'est-à-dire la capacité à appréhender le projet par ses multiples facettes, en utilisant les différentes compétences professionnelles nécessaires.

© Gina Sanders - Fotolia.com

Les différentes missions de l'AMO Restauration selon la phase d'avancement du projet

Phase 1

Le Management de projet : intègre les phases de coordination des études, de calendrier, de concertation, de coordination des études…

- Assistance générale à la gestion de projet
- Calendrier prévisionnel d'opérations
- Coordination des études
- Concertation
- Choix de l'OPC
- Choix du SPS
- Accompagnement certification et label
- AMO choix DSP

Phase 2

Les Études préalables : intègrent les phases d'Opportunité, de Faisabilité amont, de Pré-programme

Opportunité	Faisabilité amont	Pré-programme
Analyse du contexte territorial et de ses perspectives de développement (démographie, urbanisme, tourisme)	Analyse du contexte territorial et de ses perspectives de développement (démographie, urbanisme, tourisme)	Concept global du projet et scenarii (vocation du projet, surfaces caractéristiques, schéma fonctionnel etc.)
Etat des lieux de l'existant (dont diagnostics préliminaires et relevés)	Etat des lieux de l'existant	Estimation financière des hypothèses de fonctionnement, d'investissement et de maintenance
Diagnostic territorial amont	Diagnostic amont	Analyse comparative éventuelle des différents modes de réalisation et de gestion (marchés, conception réalisation et contrats globaux, bea, contrat de partenariat etc.)
Analyse des besoins/concertation	Analyse des besoins/concertation	Concertation
Analyse du site (ou des sites) pressenti(s) d'implantation	Analyse du site (ou des sites) pressentis d'implantation	
Réflexion stratégique / environnement interne et externe	Coordination des études	
Faisabilité juridique, financière et administrative	Réflexion stratégique / environnement interne et externe	
Analyse de l'impact économique	Faisabilité (juridique, financière, administrative, technique, spatiale et performantielle)	
	Analyse des coûts	

Phase 3

Les Études opérationnelles : intègrent le Programme (MMR-2), le Choix de l'équipe de Maîtrise d'Œuvre, l'Adéquation programme/projet

Programme	Choix de l'équipe maîtrise d'œuvre	Adéquation programme / projet
Programme, architectural, urbain et de territoire	Aide à l'organisation de la consultation de maîtrise d'œuvre	Phase esquisse
Programme technique et performantiel et environnemental détaillé	Mise au point des pièces du dossier de consultation en vue de lancement de la consultation PAR LE MAÎTRE d'OUVRAGE	Phase APS
Concertation	Analyse des candidatures	Permis de construire et de démolir
	Visite de sites et présentation du programme	Phase APD
	Analyse des offres	
	Assistance à la négociation et la mise au point du marché de maîtrise d'œuvre	

© Alica Studio - Fotolia.com

Phase 4

Le Suivi de réalisation : intègre le Suivi d'opération, et la phase de Mise en Exploitation dont la formation (MMR-4)

Phase travaux	Phase Mise en exploitation
Phase PRO /DCE	Année de parfait achèvement
Offre et marchés	Mise en service et gestion
Gestion technique	Formation
Gestion administrative	Suivi opérationnel
Gestion financière	Ingénierie de maintenance
Réception des travaux	
SPS	

FICHES MÉMO-MÉTIERS
DU CONSEIL ET DE L'INGÉNIERIE DE RESTAURATION

ILLUSTRATION DE MISSIONS

G.SIR — France Telecom — Philippe Hersant & Partners

FICHE DE SYNTHESE - AUDIT DE RESTAURANT D'ENTREPRISE

CRETEIL SAVAR

Adresse site	19 RUE JULIETTE SAVAR	NOIMM	949747
		Date Construction	1976
	94000 CRETEIL	Date Réhabilitation	NON RENSEIGNE

UGI	IDF	Personnes présentes durant l'audit	
Auditeur	G.Sir	FT	M. BARREAUD
Date audit	08/10/2009	Prestataire	M. CAILBAULT

Interlocuteurs

Pilote GTI	M. SERUSIER
Pilote GSO	M. BARRE
Interlocuteur RH	M. HANOT
Prestataire	AVENANCE

Infos site

Type fonctionnement	Production sur place	Accès handicapé	OUI
Nb d'occupants site	241	Nb salariés restauration	4
Superficie restaurant	206 m²	Dont	3 Homme(s) / 1 Femme(s)
Nb places restaurant	124	Nb d'ETP restauration	3.50
Nb de niveaux sur lequel est implanté le restaurant	2	RDC et SOUS SOL	

Reporting & SI logistique

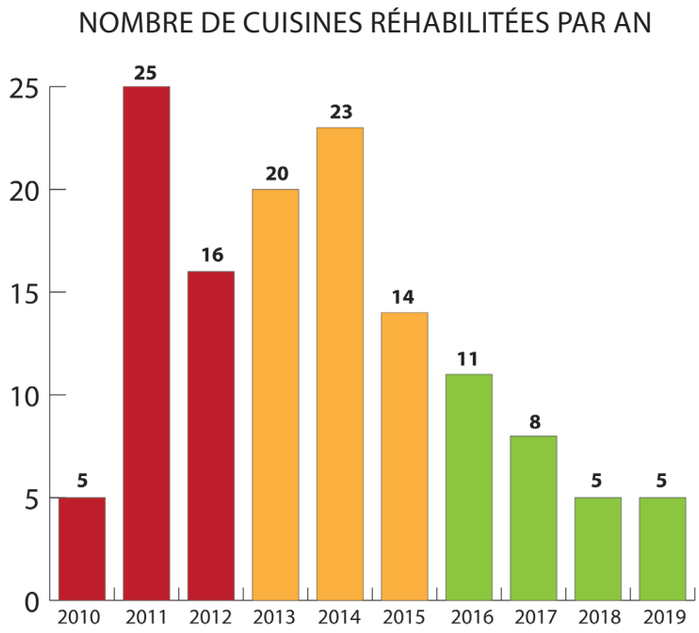
Présence d'un SI de suivi des demandes logistiques	NON
Si oui, nom du SI	
Réalisation d'un suivi des consommations de fluides	OUI
Si oui, modalités	SUR LE GAZ UNIQUEMENT (abonnement FT)

Activité

Activité moyenne	Par jour		Par an	
FT	110	78.6 %	23 572	78.6 %
Extérieurs accueillis	30	21.4 %	6 428	21.4 %
Cumul (sur place)	***140***	100.0 %	***30 000***	100.0 %
Export pour FT	0	- %		- %
Export pour tiers	0	- %		- %
Cumul Export	***0***	- %	***0***	- %
TOTAL (sur place + export)	**140**		**30 000**	

Dév. Durable

Tri & collecte sélectifs	☑ Plastiques ☑ Cartons ☑ Métal ☑ Verre ☑ Déchets organiques
Démarches engagées	RAMASSAGE VILLE (CONTENAIRE JAUNE et ROUGE) MAIS PAS DE SUIVI PARTICULIER SUR LA FILIERE



Informations sur les sites			Projet à l'issue de la présentation niveau 2			PPI rectifié										
UGI	Etablissement	Process Activité Totale/sur place/dont FT	Process	Niveau de priorité	Chif-frage (k€HT)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Remarques
Atlant.	Pessac St-Emilion	UCP 560/500/475	PP	1	426,2		63,9	362,3								
Atlant.	Poitiers Touffenet	UCP 335/230/210	PP	1	332,7	49,9	282,8									
Atlant.	Rochelle Leclerc	UR 30/30/30	UR	1	54,2		8,1	46,1								
Atlant.	Tarbes Echez	UR 75/75/75	UP	1	122,0	122,0										
BLP	Angers Orgement	UCP 292/162/124	PP	1	297,0			41,8	237,1							
BLP	Angers St Barthé-lémy d'Anjou	UR 78/78/78	UR	1	120,2	18,0	102,2									
BLP	Cesson Sévigné R&D	UCP 706/556/434	PP			Réalisé										

Exemple de montage d'un Plan Schéma Directeur Immobilier (PSDI) sur 150 sites de RIE
audit – faisabilité – priorisation – valorisation – répartition sur 10 ans

ILLUSTRATION DE MISSIONS

L'étude d'opportunité
- Quel volume repas pour quelle demande ?
- Quelle offre de restauration ?

L'étude de faisabilité /programmation
- Quelle faisabilité technique et économique ?
- Choix d'un scénario

La phase conception
- Formalisation évolutive du projet selon le scénario choisi : APS, APD, PRO

La phase réalisation
- Mise en oeuvre effective du restaurant

Exemple de montage de mission d'accompagnement de la phase Opportunité à la phase réalisation en passant par les phases de Programmation et de Conception *(RIE de 1 900 repas)*

CONCLUSION
SUR LA NÉCESSITÉ DE FAIRE APPEL À UN AMO RESTAURATION

➲ **L'Assistant à Maître d'Ouvrage (AMO) n'a pas pour vocation de se substituer au Maître d'Ouvrage**, mais peut l'accompagner dans ses prises de décision. **L'AMO est donc au service du Maître d'Ouvrage**, il l'aide également à remplir ses obligations légales et réglementaires.
➲ Une AMO Restauration est performante lorsque sa mission est clairement définie par la Maîtrise d'Ouvrage. Selon ses attendus, la constitution de l'équipe d'AMO sera adaptée pour répondre à l'ensemble des demandes (volet juridique, social, économique, environnemental, technique…). **La cohésion de l'équipe d'AMO dans sa complémentarité est essentielle**. Une AMO est toujours constituée d'experts reconnus et compétents dans tous les domaines de la restauration.
➲ S'entourer d'une équipe d'**AMO Restauration qualifiée** doit être le facteur de réussite d'une opération, et devient donc **indispensable** !

Gilles Castel
Président du FCSI France

FCSI en France et dans le monde

✔ Le FCSI France est composé de 55 % de membres professionnels et de 45 % de membres partenaires.
✔ L'objectif du FCSI France est de **promouvoir les métiers de l'Ingénierie de Restauration**.
✔ Le FCSI France publie des Cahiers Techniques, organise des journées professionnelles et **échange avec les acteurs du marché**.

- Association internationale
- 3 régions : Europe - Moyen Orient - Afrique ; Asie-Pacifique ; Les Amériques
- 1 500 membres
- 80 membres en France représentant 60 sociétés

FCSI France
14 avenue de l'Opéra
75001 Paris
fcsifrance@fcsi.org
Gilles Castel, Président FCSI France

Mise en pages : Grandes Cuisines/Editions de la RHF

Programmation Restauration MMR-2

LES MÉTIERS PRATIQUÉS PAR LES PROFESSIONNELS DU FCSI

Les métiers de l'ingénierie de la restauration évoluent profondément depuis ces dernières années. Le conseil en restauration s'inscrit aujourd'hui à chaque étape d'un projet au travers de 4 missions complémentaires :

➔ *Les missions d'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)*

➔ *Les missions de Programmation*

➔ *Les missions de Maîtrise d'Œuvre*

➔ *Les missions de Formation*

Depuis de nombreuses années, le FCSI France assure la promotion des métiers de l'ingénierie en restauration par la communication des champs du possible en matière de missions d'accompagnement, et ce, auprès des divers donneurs d'ordre de la profession.

Notre Groupe Projet sur les Métiers de l'Ingénierie et de la Restauration a donc naturellement décidé de présenter en 4 volets synthétiques les ***Mémos Métiers Restauration (MMR).***

Patrice Legrand

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA PROGRAMMATION

Téléchargez toutes les fiches sur www.fcsi.org/?FR_MMR

✘ Le Maître d'Ouvrage est la personne morale pour laquelle l'ouvrage est construit. Responsable principal de l'ouvrage, il remplit dans ce rôle une fonction d'intérêt général dont il ne peut se démettre. Il lui appartient, après s'être assuré de la faisabilité et de l'opportunité de l'opération envisagée, d'en déterminer la localisation, d'en définir le programme, d'en arrêter l'enveloppe financière prévisionnelle, d'en assurer le financement, de choisir le processus selon lequel l'ouvrage sera réalisé et de conclure, avec les Maîtres d'Oeuvre et les entrepreneurs qu'il choisit, les contrats ayant pour objet les études et l'exécution des travaux.

✘ Le Maître d'Ouvrage définit dans son programme les objectifs et les besoins auxquels l'opération doit répondre ainsi que les contraintes et exigences de qualité sociale, urbanistique, architecturale, fonctionnelle, technique et économique, d'insertion dans le paysage et de protection de l'environnement, relatives à la réalisation et à l'utilisation de l'ouvrage.

✘ Le programme et l'enveloppe financière prévisionnelle, définis en amont des avant-projets, pourront toutefois être précisés par le Maître d'Ouvrage avant tout démarrage des études de projet (avant recherche des entreprises) et même, en particulier pour les projets de réhabilitation, durant les travaux si nécessaire. Ils feront alors l'objet d'un avenant au programme.

✘ Le Maître d'Ouvrage peut confier les études nécessaires à l'élaboration du programme et à la détermination de l'enveloppe financière prévisionnelle à une personne publique ou privée appelée PROGRAMMISTE.

✘ La programmation est une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) publique ou privée (voir MMR-1).

© Monkey Business - Fotolia.com

DÉFINITION DES MISSIONS DE PROGRAMMATION

La programmation définit les besoins à satisfaire et les contraintes imposées au Maitre d'Œuvre qui concevra l'ouvrage. Elle peut intervenir après une étude de définition réalisée en amont (étude d'impact, schéma directeur…), mais également en tant que mission individuelle. Elle se composera toujours des missions suivantes :

- État des lieux ou recueil des besoins
- Pré-programme
- Programme technique détaillé

✘ **État des lieux et/ou recueil des besoins** : ils permettent de prendre auprès du Maître d'Ouvrage et des utilisateurs, toutes les informations nécessaires à la réalisation du programme. Ces informations seront de plusieurs types : qualitatives (quoi et pour qui ?), quantitatives (pour combien, quels horaires ?), organisationnelles (comment ?), éventuellement techniques (état succinct du bâtiment), urbanistiques (PLU, terrain…) et économiques (à quel coût ?). Ce diagnostic servira de base au Pré-programme en définissant en conclusion des postulats de travail.
Nota : l'état des lieux décrit ici n'est pas équivalent au diagnostic technique défini dans les missions du Maître d'Œuvre qui sert de base, en restructuration, à la conception du projet. (voir MMR-3)

4.7 DONNEES SPECIFIQUES A LA COMPOSITION DES REPAS

4.7.1 COMPOSITION ET CHOIX

Les menus midi seront généralement composés de :

- Entrée 3 au choix + entrée chaude
- Plat protidique2 au choix + 1 plat asiatique + 1 grillade
- Accompagnement 2 au choix + 1 riz/pâtes + 1 frite
- Fromages, laitages 4 au choix (2 fromages, 2 laitages)
- Desserts 3 au choix dont 1 fruit

Le menu « formule » prévoit une grillade, une frite, un fromage ou dessert et une boisson.

La vente à emporter correspond à des sandwiches ou des salades (froid).

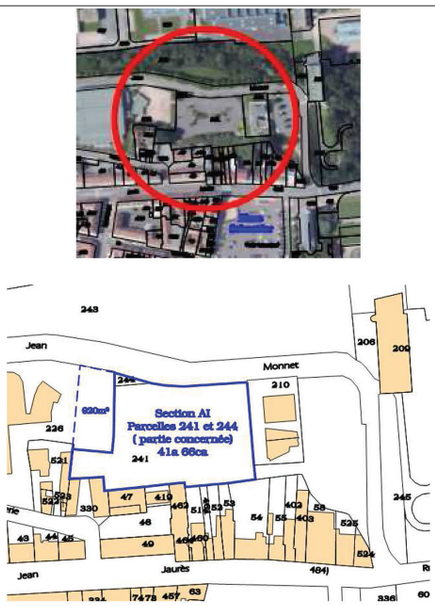
Le soir, le menu aura 4 composantes mais sans choix.

4.7.2 OBJECTIFS DES CAPACITES DES FORMULES DE RESTAURATION

Nombre total de convives	**550**	
Hors d'œuvre	90%	495
Desserts	70%	385
Fromages, Laitages	30%	165
Boissons	5%	27,5
Total périphéries libre service	**195%**	**550**

Données fonctionnelles

✘ **Le Pré-programme définit les grandes lignes du programme** : il comprend un descriptif fonctionnel, accompagné de schémas, des informations générales sur le terrain et/ou le bâtiment (topographie, contraintes de site…), une estimation des surfaces du projet, une estimation des investissements (incluant ou non l'ensemble des frais liés) et éventuellement, une étude de faisabilité pour l'implantation des locaux (réhabilitation, aménagement) ou l'implantation d'un bâtiment sur un terrain (neuf) et un planning de réalisation. Il pourra s'accompagner de généralités sur les aspects environnementaux attendus.
Le Pré-programme doit permettre au Maître d'Ouvrage de se prononcer sur la faisabilité de l'ouvrage et prévoir ses engagements financiers. Le Pré-programme validé permettra d'engager le programme technique détaillé.



Étude d'implantation

6.1 CIBLES ENVIRONNEMENTALES

Le Maître d'Ouvrage ne souhaite pas une certification du bâtiment ; néanmoins, les cibles suivantes, issues du référentiel HQE® seront recherchées :

N°	*Intitulé*	Niveau attendu
	Groupe 1 : Maîtriser les impacts sur l'environnement extérieur	
	Cibles d'éco-construction	
1	Relation harmonieuse des bâtiments avec leur environnement immédiat	P(erformant)
2	Choix intégré des procédés et produits de construction	B(ase)
3	Chantiers à faible nuisance (déchets, bruit, pollution)	B
	Cibles d'éco-gestion	
4	Gestion de l'énergie	P
5	Gestion de l'eau	P
6	Gestion des déchets d'activité	P
7	Gestion de l'entretien et de la maintenance	P
	Groupe 2 : Créer un environnement intérieur satisfaisant	
	Cibles de confort	
8	Confort hygrothermique	B
9	Confort acoustique	P
10	Confort visuel	B
11	Confort olfactif	P
	Cibles de santé	
12	Conditions sanitaires des espaces	B
13	Qualité de l'air	B
14	Qualité de l'eau	B

Contraintes environnementales

FICHES MÉMO-MÉTIERS
DU CONSEIL ET DE L'INGÉNIERIE DE RESTAURATION

✗ Le Programme technique détaillé est un cahier des charges à destination des Maîtres d'Œuvre : il reprend le programme fonctionnel, le tableau de surfaces et les schémas fonctionnels, les attentes qualitatives et économiques du Maître d'Ouvrage ainsi que toutes les annexes nécessaires à la réalisation du projet (techniques, urbanistiques…). Il est complété de « fiches local » ou « fiches espace » définissant des besoins précis pour chaque local du projet.

© pressmaster - Fotolia.com

Variables : le Programme peut être rédigé par le Maître d'Ouvrage, sous la forme d'une définition succincte d'un projet. Dans ce cas, il est attendu des Maîtres d'Œuvre de réaliser un programme/projet. Ce cas est généralement rencontré dans les projets privés et rarement dans les projets publics, sauf lorsqu'un service est apte à le définir ou que sa dimension ne nécessite pas un programme détaillé.

Le Programme de restauration peut également être un sous-programme d'un projet plus important (école, lycée, immeuble de bureaux, hôpital). Dans ce cas, il peut être réalisé par un programmiste généraliste qui réalise la totalité du programme (cas courant), soit par un spécialiste et annexé au programme général.

Enfin, le Programme peut être réalisé sous forme de référentiel, adapté pour tous les projets d'un même Maître d'Ouvrage (exemple : Département, Région…) et précisant des abaques de surfaces, équipements…

LOCAL : 1.1	Hall de réception des marchandises

FONCTION PRINCIPALE
Zone de réception des marchandises
Contrôle des marchandises
Nombre d'occupants maximum : **2**

SURFACE utile minimum	**30m²**
SURCHARGE d'exploitation	**1000 Kg/m²**
HAUTEUR sous plafond	**2.5 m**

AMBIANCE

Eclairage naturel			
Niveau d'éclairage		**250**	lux minimum
Température			Hiver Hiver réduite
Climatisation ou réfrigération	**non**		
Enregistrement des températures			
Traitement d'air	**oui**		
Contrôle hygrométrie			

Fiches local/espace

5.5 BILAN DE SURFACES

n° fiche	Réception des marchandises	
	Qual de réception	pm
1.2	Hall de réception des marchandises	30,00
1.3	Bureau du magasinier	10,00
1.4	Sanitaires	4,00
	Zones de réserves et stockage	
2.1	Magasin alimentaire et barquettes	120,00
2.2	Stockage produits entretien	15,00
2.3	Stockage petit matériel	15,00
2.4	Sas chambre froide	pm
2.5	Mûrisserie	5,00
2.6	Chambre froide fruits et légumes bruts	20,00
2.7	Chambre froide viandes, 4ème et 5ème gamme	20,00
2.8	Chambre froide BOF, 4ème et 5ème gamme	20,00
2.9	Chambre froide surgelés (x 2)	40,00
	Préparations primaires	
3.1	Légumerie	30,00
3.2	Espace de décartonnage et décontamination	40,00
3.3	Espace de déconditionnement et dessouvidage	30,00
3.4	Chambre froide de jour	30,00
3.5	Local Comptage - circuit court	30,00
	Locaux de fabrication	
4.1	Préparations froides	80,00
4.2	Espace "cuisson petites séries"	20,00
4.3	Espace cuisson, conditionnement et refroidissement	160,00
4.4	Bureau chef de cuisine et traçabilité (2 pers.)	15,00
	Stockage produits finis	
5.1	Chambre froide de stockage des produits finis et allotissement	130,00
5.2	Sas d'expéditions	30,00
5.3	Bureau responsable expéditions (1 pers.)	10,00
	Locaux de nettoyage et de désinfection	
6.1	Espace stockage matériel des satellites	20,00
6.2	Plonge batterie, nettoyage chariots et cagettes	40,00
6.3	Stockage batterie cuisine	30,00
	Locaux d'hygiène	
7.1	Traitement des déchets (local rafraichi)	30,00
7.2	Sas hygiène d'accès aux locaux de production	6,00
7.3	Vestiaires	60,00
7.4	Sanitaires	16,00
7.5	Stockages chaussures professionnelles	5,00
7.6	Local linge souillé	5,00
7.7	Linge propre	5,00

Bilan de surfaces

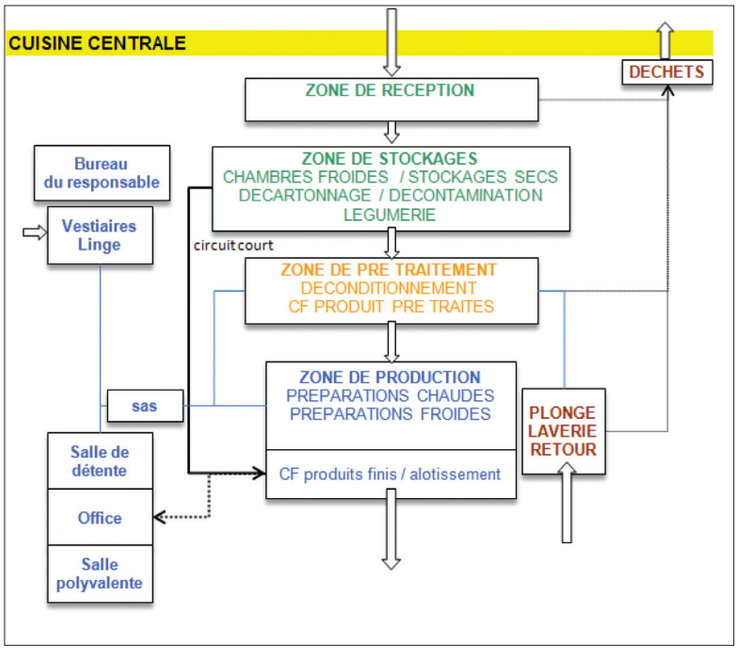


Schéma fonctionnel cuisine en liaison froide

© pressmaster - Fotolia.com

CONCLUSION

SUR LA NÉCESSITÉ DE FAIRE APPEL À UN PROGRAMMISTE EN RESTAURATION

➲ Le recours à un programmiste spécialisé, c'est :

→ La compréhension des attentes spécifiques des utilisateurs et leur interprétation en programme fonctionnel et technique

→ La parfaite connaissance du fonctionnement d'une unité de restauration permettant d'adapter les bons process aux besoins, dans le respect d'un coût d'investissement cohérent et de coûts d'exploitation réalistes

→ Les connaissances techniques spécifiques permettant d'appréhender les contraintes règlementaires, bâtimentaires et matérielles

→ Des rendus adaptés à l'ouvrage, dans un langage clair pour les utilisateurs et les décideurs, en particulier sur les aspects :

- Gestion du process et de la fonctionnalité des locaux
- Particularités techniques des équipements de restauration
- Choix environnementaux, choix de matériaux
- Organisation des travaux, en particulier si un maintien de l'activité est à prévoir
- Coûts d'investissement et coûts d'exploitation

Denis Daveine,
membre du bureau FCSI France

© Benjamin LEFEBVRE - Fotolia.com

FCSI en France et dans le monde

✔ Le FCSI France est composé de 55 % de membres professionnels et de 45 % de membres partenaires.

✔ L'objectif du FCSI France est de **promouvoir les métiers de l'Ingénierie de Restauration**.

✔ Le FCSI France publie des Cahiers Techniques, organise des journées professionnelles et **échange avec les acteurs du marché**.

- Association internationale
- 3 régions : Europe - Moyen Orient - Afrique ; Asie-Pacifique ; Les Amériques
- 1 500 membres
- 80 membres en France représentant 60 sociétés

FCSI France
14 avenue de l'Opéra
75001 Paris
fcsifrance@fcsi.org
Gilles Castel, Président FCSI France

Mise en pages : Grandes Cuisines/Editions de la RHF

© Chlorophylle - Fotolia.com

Maîtrise d'Œuvre en Restauration **MMR-3**

LES MÉTIERS PRATIQUÉS PAR LES PROFESSIONNELS DU FCSI

Les métiers de l'ingénierie de la restauration évoluent profondément depuis ces dernières années. Le conseil en restauration s'inscrit aujourd'hui à chaque étape d'un projet au travers de 4 missions complémentaires :

➔ *Les missions d'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)*

➔ *Les missions de Programmation*

➔ *Les missions de Maîtrise d'Œuvre*

➔ *Les missions de Formation*

Depuis de nombreuses années, le FCSI France assure la promotion des métiers de l'ingénierie en restauration par la communication des champs du possible en matière de missions d'accompagnement, et ce, auprès des divers donneurs d'ordre de la profession.

Notre Groupe Projet sur les Métiers de l'Ingénierie et de la Restauration a donc naturellement décidé de présenter en 4 volets synthétiques les ***Mémos Métiers Restauration (MMR).***

Patrice Legrand

Téléchargez toutes les fiches sur www.fcsi.org/?FR_MMR

LA MISSION DE MAÎTRISE D'ŒUVRE EN RESTAURATION

L'étude et la réalisation d'un projet de restauration et d'hôtellerie nécessitent des compétences spécifiques.

Le maître d'œuvre désigné par la maîtrise d'ouvrage doit :

✘ **Garantir** que les études de conception respectent les attentes et les besoins définis au programme (insertion dans le site, dimensionnements, fonctionnalité, gestion des contraintes réglementaires et techniques).

✘ **Garantir** un résultat qualitatif en respectant le budget alloué aux travaux et aux équipements.

✘ **Garantir** également le respect des délais et le cas échéant proposer des solutions transitoires crédibles et pertinentes.

Le bureau d'études en ingénierie de restauration, le plus souvent associé en équipe à d'autres compétences de maîtrise d'œuvre comme l'architecte ou les bureaux d'études techniques, apporte les éléments de réponses adéquates à chacune des phases de missions énumérées à l'article 7 de la loi du 12 Juillet 1985 (loi MOP), texte usuellement référent en marchés publics et privés.

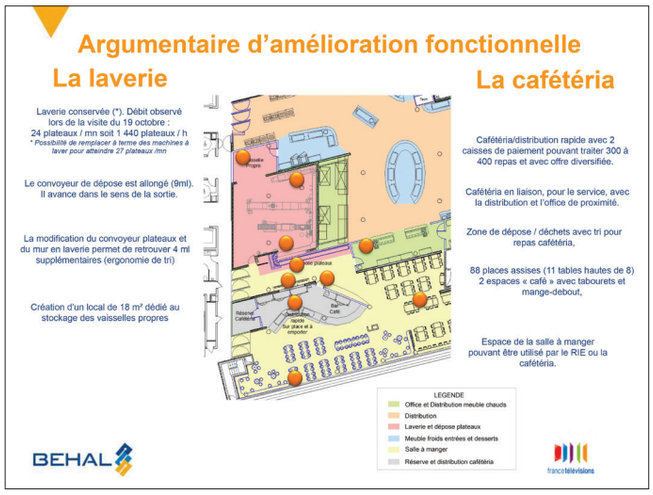
DÉFINITION ET DÉROULEMENT DES ÉTAPES
DES MISSIONS DE MAÎTRISE D'ŒUVRE EN RESTAURATION

❶ Les concours et études d'Esquisse (**ESQ**) : nous sommes ici sur la faisabilité globale du projet et de l'application du programme à l'échelle 1/200 à 1/500.

❷ Les études d'Avant Projet Sommaire ou Détaillé (**APS et APD**) : les surfaces et les équipements sont disposés et accompagnés des estimations précises qui permettent au maître d'ouvrage d'arrêter définitivement son programme.

❸ Les études de Projet et d'élaboration des Documents de Consultation des Entreprises (**PRO/DCE**) : l'ensemble des documents et descriptifs complémentaires à la conception, permettent d'établir le dossier de consultation des entreprises soumissionnaires.

APS Présentation Powerpoint



Nomenclature (APD/PRO)

Rep	Désignation matériel	ETAT	Qté	CARACTERISTIQUES	GAZ			ELECTRICITE			EAU, VIDANGE			EXTRACTION DEMANDEE	CHIFFRAGE PAR	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
					Type de raccordement	Puiss. Unit. en KW	Puiss Totale en KW	Type de raccordement	Puiss. Unit. en KW	Puiss Totale en KW	EAU CHAUDE	EAU FROIDE	VIDANGE	OUI/NON	LOCAL	€ HT	€ HT
	Hall de cuisson																
CU01	Lave mains à commandes non manuelles		1				0			0	E 15/21 à 40 cm du sol	E 15/21 à 40 cm du sol	E 40 à 40 cm du sol			400,00	400,00
CU02	Friteuse HR 30 litres	EXISTANT	3	Matériel existant réinstallé, Charvet Gamme 1000, GFR28HR		28	84	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,1	0,3				OUI		100,00	300,00
CU03	Neutre avec bac de salage et filtre mobile		1				0	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,5	0,5				OUI		3 500,00	3 500,00
CU04	Neutre fileur sur mesure		1				0	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,5	0,5						1 000,00	1 000,00
CU05	Marmite Chauffe direct 150 litres		2			38	76	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,1	0,2	E 20/27 à 10 cm du sol horizontal	E 20/27 à 10 cm du sol horizontal	déverse axée sur caniveau	OUI		6 000,00	12 000,00
CU06	Sauteuse basculante 50dm³	EXISTANT	2	Matériel existant réinstallé, Charvet Gamme 1000, 50 dm³		25	50	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,2	0,4	E 20/27 à 10 cm du sol horizontal	E 20/27 à 10 cm du sol horizontal	déverse axée sur caniveau	OUI		100,00	200,00
CU07	Meuble 4 feux vifs		1			30	30	Mono 220+T Cable au sol 3m	0,2	0,2				OUI		3 500,00	3 500,00

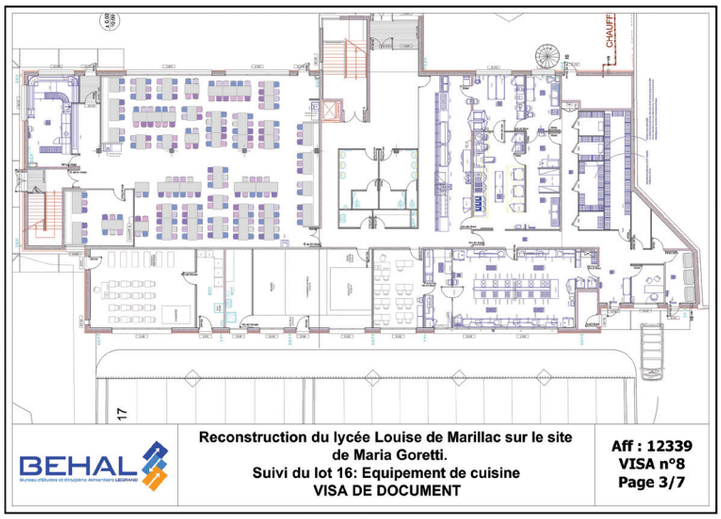
❹ L'Assistance apportée au maître d'ouvrage pour la passation du Contrat de Travaux (**ACT**) : l'assistance des consultants du FCSI est particulièrement utile pour le sujet spécifique des équipements de cuisine, lors des analyses des offres.

Rapport d'analyse des offres des équipements ACT

	Appel d'offres ouvert pour la fourniture, l'installation et le raccordement d'équipement de cuisine pour la sandwicherie, l'office mécène, le bar foyer et l'aménagement et l'agencement du stand cafétéria du Musée	Rappel du barème proposé	NOTE MAXIMUM	Note de l'entreprise pondérée : calcul	COMMENTAIRES
Q1	QUALITE DE L'OFFRE		55		
Q1	Q11 - Pertinence des produits jugés sur la base des fiches techniques -Non fournie -Qualité faible ou note type fournie non adaptée au projet -Qualité moyenne -Bonne qualité -Qualité excellente	0 6.25 12.50 18.75 25	25	18.75	Description claire des fiches techniques et pertinence des produits proposés répondant aux attendus du CCTP.
Q1	Q12 – Pertinence du mobilier relatif à l'espace de vente (RDC Cafétéria) avec intégration des équipements de cuisine jugée sur la base des esquisses en 3D, références, avec photo, identification claire de matériaux et de leur qualité intrinsèque. -Non fournie -Qualité faible ou note type fournie non adaptée au projet -Qualité moyenne -Bonne qualité -Qualité excellente	0 3.75 7.5 11.25 15	15	15	L'espace de vente est totalement proposé dans l'esprit de la conception et de la fonction attendues (design, matériaux de qualités, respect des dimensions et des implantations). Annoter, la transparence et la légèreté des vitrines de présentation pour les produits alimentaires. La représentation 3D est explicite et esthétique avec des références et des photos claires sur les matériaux utilisés.
Q1	Q13 Pertinence des modalités quant à l'organisation du chantier (équipe et moyen logistique mis en œuvre pour l'opération) et durant l'année de parfait achèvement. -Non fournie -Qualité faible ou note type fournie non adaptée au projet -Qualité moyenne -Bonne qualité -Qualité excellente	0 2.5 5 7.5 10	10	7.5	L'ensemble des pièces a été fourni avec une présentation des modalités d'organisation chantier, et des moyens logistiques mis en œuvre durant l'année de parfait achèvement.
Q1	Q14 Pertinence des enchainements des tâches : temps des études, d'exécution, de fabrication, d'approvisionnement et de chantier sur site, la mise en exploitation, la phase levée des réserves. -Non fournie -Qualité faible ou note type fournie non adaptée au projet -Qualité moyenne -Bonne qualité -Qualité excellente	0 1.25 2.5 3.75 5	5	3.75	Description claire des tâches.

5 Les études de conception ou l'examen de la conformité au projet avec Visa de celles qui ont été faites par l'entrepreneur (**EXE/VISA**) : cette étape relais entre les études de conception et le chantier, revêt une importance toute particulière pour les équipements techniques que sont ceux des grandes cuisines.

VISA et DET



6 La Direction de l'Exécution du contrat de Travaux (**DET**) : à cette phase le suivi technique et de bonne exécution du chantier est accompagné d'un travail d'établissement documentaire, de vérification de documents d'exécution, de délivrance d'ordres de service, de validité contractuelle de décomptes mensuels et finaux.

7 L'Assistance au maître de l'ouvrage lors des Opérations de Réception et pendant la période de garantie de parfait achèvement (**AOR**) : cette mission de réception et de clôture du chantier avec constitution du dossier des ouvrages exécutés, est là aussi de la plus haute importance pour le lot équipements de cuisine.

8 L'Ordonnancement, le Pilotage et la Coordination du chantier (**OPC**) : cette mission optionnelle est de la plus grande utilité lorsque les entreprises d'exécution des travaux sont multiples, comme c'est souvent le cas en grande cuisine.

Sur les opérations de rénovations, une mission préalable de Diagnostic (**DIAG**) s'avère nécessaire, voire déterminante, pour que l'expert en ingénierie de restauration apporte en amont un éclairage pertinent et global sur la faisabilité d'un projet. Ce diagnostic va permettre d'établir :

✘ Un état des lieux (hygiène, équipements, locaux, capacités)
✘ Une analyse globale de situation y compris technique et sur le bâti
✘ Une faisabilité d'utilisation fonctionnelle du bâtiment agrémentée d'une estimation financière

CONCLUSION

SUR LA NÉCESSITÉ DE FAIRE APPEL À UN MAÎTRE D'ŒUVRE EN RESTAURATION

À chaque étape d'un projet, de multiples spécificités propres à la fonction restauration sont à prendre en compte et à anticiper.

L'expertise du bureau d'études en ingénierie de restauration permet, dans un contexte projet toujours différent, d'assurer :

→ La conception adéquate et conforme à la programmation restauration.

→ La juste estimation des équipements à prévoir.

→ La définition des besoins techniques nécessaires à leur bon fonctionnement.

→ Le suivi opérationnel du chantier avec une mise en service dans les délais prévisionnels.

La nécessité d'associer à l'ingénierie un expert en ingénierie de restauration, comme le sont les membres du FCSI, s'avère indispensable tant les spécificités d'un projet restauration sont présentes.

Patrice Legrand,
membre du bureau FCSI France

© khunaspix - Fotolia.com

FCSI en France et dans le monde

✔ Le FCSI France est composé de 55 % de membres professionnels et de 45 % de membres partenaires.

✔ L'objectif du FCSI France est de **promouvoir les métiers de l'Ingénierie de Restauration**.

✔ Le FCSI France publie des Cahiers Techniques, organise des journées professionnelles et **échange avec les acteurs du marché**.

- Association internationale
- 3 régions : Europe - Moyen Orient - Afrique ; Asie-Pacifique ; Les Amériques
- 1 500 membres
- 80 membres en France représentant 60 sociétés

FCSI France
14 avenue de l'Opéra
75001 Paris
fcsifrance@fcsi.org
Gilles Castel, Président FCSI France

Mise en pages : Grandes Cuisines/Editions de la RHF

© goodluz - Fotolia.com

Formation en Restauration MMR-4

LES MÉTIERS PRATIQUÉS PAR LES PROFESSIONNELS DU FCSI

Les métiers de l'ingénierie de la restauration évoluent profondément depuis ces dernières années. Le conseil en restauration s'inscrit aujourd'hui à chaque étape d'un projet au travers de 4 missions complémentaires :

➔ *Les missions d'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)*

➔ *Les missions de Programmation*

➔ *Les missions de Maîtrise d'Œuvre*

➔ *Les missions de Formation*

Depuis de nombreuses années, le FCSI France assure la promotion des métiers de l'ingénierie en restauration par la communication des champs du possible en matière de missions d'accompagnement, et ce, auprès des divers donneurs d'ordre de la profession.

Notre Groupe Projet sur les Métiers de l'Ingénierie et de la Restauration a donc naturellement décidé de présenter en 4 volets synthétiques les ***Mémos Métiers Restauration (MMR).***

Patrice Legrand

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE
DE LA FORMATION CONTINUE

Téléchargez toutes les fiches sur www.fcsi.org/?FR_MMR

La formation professionnelle continue fait partie de l'éducation permanente : « *La formation professionnelle continue a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale.* » Article L. 6311-1 Code du travail. Ce texte impose également les éléments ci-dessous :

© jackfrog - Fotolia.com

✘ L'organisme de formation doit se déclarer auprès de la Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et chaque année, il remplit une déclaration des formations dispensées.

✘ La Convention de formation stipule : Intitulé de l'action, Nature de l'action (adaptation poste de travail, développement des compétences, acquisition de connaissances), Durée de l'action en heures, Nombre de stagiaires, Dates et lieux de formation, séquencement prévu, Modalités de sanction de la formation, Prix.

✘ Le Programme de formation doit présenter les objectifs déterminés, les moyens pédagogiques, l'encadrement de la formation, les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

LES FORMATIONS
EN RESTAURATION

Alors que dans l'enseignement traditionnel, la connaissance est au centre du cours, dans les sessions de formation continue, c'est le stagiaire qui est au cœur de la formation. Le formateur s'appuie sur les connaissances de l'adulte sur le sujet pour le faire progresser et atteindre le niveau défini au préalable avec le responsable de service.

La formation sur site, celle réalisée par les membres du FCSI, peut revêtir différents aspects : théorique, en salle de formation ou formation-action, en cuisine.

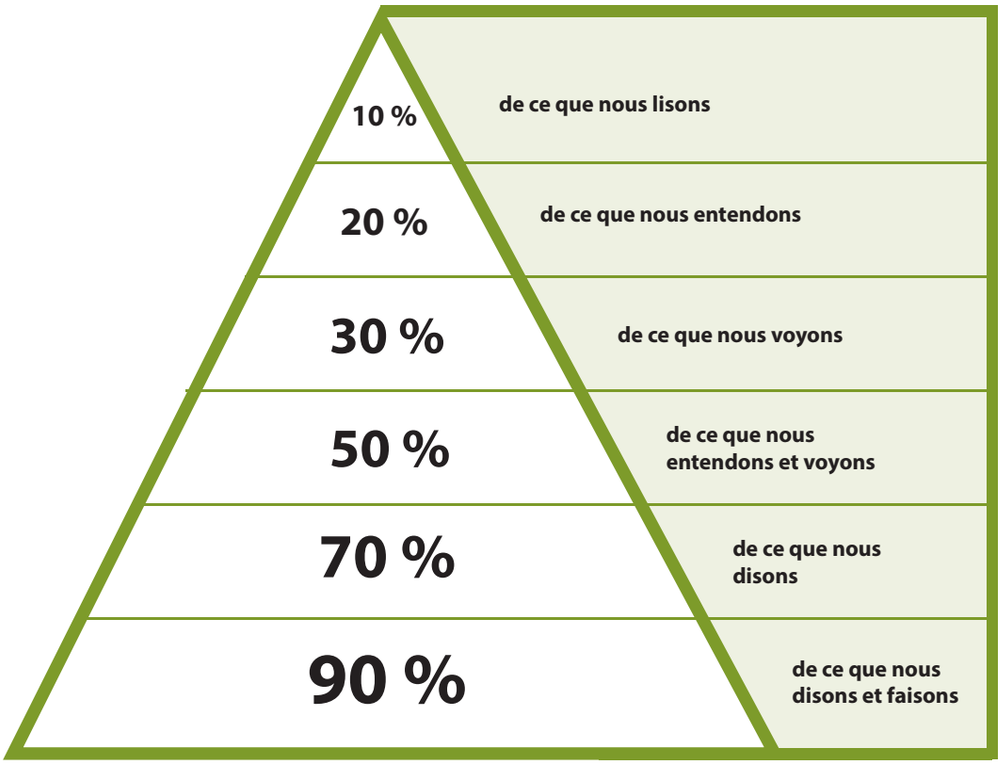
• La formation théorique facilite l'implantation d'une nouvelle norme, d'une nouvelle machine ou d'une nouvelle organisation. Elle présente le nouvel élément avant sa mise en route dans le service. Elle dispense un savoir et a lieu en salle de formation.

• La formation-action favorise l'acquisition de modifications (réglementaires, normes par exemple), c'est une adaptation au poste de travail. Elle dispense un savoir-faire opérationnel et a lieu en salle de formation et en cuisine.

• L'accompagnement à ouverture accompagne les agents dans le changement. Elle minimise les déstabilisations générées par les modifications de matériel et de locaux. Elle dispense un savoir-faire relationnel et a lieu en salle de formation et en cuisine.

© Esther Hildebrandt - Fotolia.com

Edgar Dale a hiérarchisé les résultats de mémorisation selon les méthodes d'apprentissage. Nous retenons :



Les meilleurs résultats sont obtenus lorsque la méthode d'apprentissage est basée sur le savoir-faire (opérationnel et/ou relationnel)

FICHES MÉMO-MÉTIERS
DU CONSEIL ET DE L'INGÉNIERIE DE RESTAURATION

© Esther Hildebrandt - Fotolia.com

EXEMPLES DE FORMATIONS

	THÈORIQUE	ACTION	ACCOMPAGNEMENT
THÈME	Organisation du travail en restauration collective	Hygiène en restauration collective	Restructuration ou construction d'un restaurant ou d'une cuisine
OBJECTIF	◆ Rechercher la meilleure synergie dans l'équipe d'encadrement du restaurant ◆ Identifier la meilleure adéquation entre l'organisation du travail de l'équipe et les missions et contraintes du restaurant ◆ Connaître et utiliser les outils d'analyse ◆ Adapter le nombre de postes de son restaurant ◆ Analyser les incidences des décisions	◆ Valider la conformité sanitaire ◆ Mesurer de la progression des agents de la cuisine sur les 3 dernières années	◆ Positionner les hommes à la bonne place dans l'organisation future dans le cadre d'une démarche participative ◆ Remettre à niveau les compétences des équipes restauration pour exploiter les outils de production et de distribution des repas actuels et futurs et se conformer aux exigences réglementaires (PMS) ◆ Favoriser l'adhésion et l'appropriation du projet par les équipes restauration dans un contexte de gains de productivité
MÉTHODOLOGIE	◆ Le fil conducteur est une étude de cas d'un restaurant collectif de 500 couverts et 3 composantes plateau ◆ La formation se découpe en ateliers de 1h30, chaque atelier est introduit par un exercice de mise en situation ◆ Après la correction, le stagiaire met en application les données sur son propre restaurant ◆ Le travail se fait en binôme : directeur + chef de cuisine	◆ Le matin en cuisine, pour observation des pratiques et reportage photo ◆ L'après-midi en salle de réunion pour une restitution orale à l'ensemble des agents	Estimation du nombre de postes, rédaction des fiches de poste et de l'organigramme, audit des compétences de l'équipe, entretien individuel pour le redéploiement de l'équipe, rédaction du plan de formation, rédaction des modes opératoires et plan de maîtrise sanitaire, formations théoriques, formation matériel, essais à blanc, assistance à la mise en route. Le formateur est sur le terrain et tourne sur chaque atelier pour vérifier la bonne mise en œuvre de la formation théorique. Il est présent dans la cuisine au cours de la production (6h-17h) et répartit son temps d'observation entre les différentes zones de travail. Chaque semaine fait l'objet d'un compte-rendu
DURÉE	3 à 5 jours pour un groupe de 12 participants	1 à 3 jours pour l'ensemble des agents du service.	15 à 40 jours pour l'ensemble des agents du service avec un début de la mission 9 mois avant l'ouverture
LIVRABLES	Présentation pédagogique, support de stage, livret participant, corrigés d'exercices	Support de stage, livret participant, synthèse établissement avec bilan sur 3 ans, présentation pédagogique	Fiches de poste, planification journalière, plan de maîtrise sanitaire, modes opératoires

CONCLUSION

SUR LA NÉCESSITÉ DE FAIRE APPEL À UN FORMATEUR SPÉCIALISÉ EN RESTAURATION

À l'instar de la communication, la formation peut se dérouler en externe (formation inter-établissement) ou en interne (formation intra). Si la première est plus appropriée pour le développement de thèmes génériques, communs à plusieurs établissements comme la valorisation des biodéchets, la seconde se concentre exclusivement sur les problématiques d'un site, d'une équipe ou d'une zone de travail (le déstockage par exemple). Elle vise à accompagner l'ensemble du personnel vers un nouveau cap. Elle remporte très souvent l'adhésion des opérationnels qui la trouvent en lien direct avec leurs préoccupations quotidiennes et qui apprécient son adaptation au lieu de travail. C'est celle-ci, centrée sur le savoir-faire, qui est dispensée par les membres consultants du FCSI France.

➲ La formation facilite et favorise :

→ La Satisfaction personnelle des salariés

→ Le Respect des délais, des étapes

→ La Mise en place des procédures

➲ Elle aide l'équipe à :

▶ Réfléchir ensemble à une organisation de travail et à une répartition des charges

▶ Se donner le recul nécessaire et situer le projet dans le contexte global des technologies actuelles

▶ Réfléchir sur son comportement et ses attitudes les plus habituelles de manière à réduire les tensions interpersonnelles et augmenter l'efficacité

Sylvaine Bouquerel, permanente FCSI France

© Esther Hildebrandt - Fotolia.com

FCSI en France et dans le monde

✔ Le FCSI France est composé de 55 % de membres professionnels et de 45 % de membres partenaires.

✔ L'objectif du FCSI France est de **promouvoir les métiers de l'Ingénierie de Restauration**.

✔ Le FCSI France publie des Cahiers Techniques, organise des journées professionnelles et **échange avec les acteurs du marché**.

- Association internationale
- 3 régions : Europe - Moyen Orient - Afrique ; Asie-Pacifique ; Les Amériques
- 1 500 membres
- 80 membres en France représentant 60 sociétés

FCSI France
14 avenue de l'Opéra
75001 Paris
fcsifrance@fcsi.org
Gilles Castel, Président FCSI France

Mise en pages : Grandes Cuisines/Editions de la RHF