

Projet professionnel

*Pauline Celton, Jules Huault-Dupuy, Gaëtan Leboucher, Clémence Toniutti, Cléo Croze
Agathe Marianne, Pauline Vignau, Pierre Deroo, Clémence Guignard, Philippine Maître*

Tuteur : Jennifer BURGAIN

Commanditaire : Franck MAGOT

Les Fermiers d'Ici Développement d'un nouveau service



Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes ayant contribué à la réalisation de ce projet.

Tout d'abord, nous adressons nos remerciements à Franck Magot, commanditaire du projet, qui nous a fait découvrir le monde de l'entreprise et de l'entrepreneuriat et qui a su rester à l'écoute.

Nous souhaitons également remercier tout particulièrement notre tutrice, Jennifer Burgain, pour sa gentillesse et pour avoir su nous conseiller tout au long du projet.

Nous remercions de même Guillaume Rambour, Catherine Astier et Muriel Jacquot pour leur précieuse aide dans des domaines qui nous étaient jusqu'à lors inconnus.

Pour finir, merci aux clients des Fermiers d'Ici et aux participants des diverses dégustations pour nous avoir aidé en répondant à nos questionnaires.

Sommaire

| | |
|--|----|
| Introduction | 3 |
| I. Présentation des Fermiers d'Ici et du projet | 4 |
| 1. Franck Magot et les Fermiers d'Ici | 4 |
| 1.1. Historique et origine de l'entreprise | 4 |
| 1.2. Evolution de l'entreprise | 4 |
| 1.3. Organisation | 5 |
| 2. Le bio dans l'alimentation | 5 |
| 3. Le local et les circuits-courts | 6 |
| 4. Le zéro déchet | 7 |
| 5. Un nouveau projet : la confection de plateaux repas Bio et Locaux | 8 |
| II. Mise en place d'un projet et innovation d'un produit | 10 |
| 1. Les aspects marketing du projet | 10 |
| 1.1. Etude de la concurrence | 10 |
| 1.2. Mise en place de questionnaires | 11 |
| 1.2.1. Objectifs et création des questionnaires | 11 |
| 1.2.2. Analyse des résultats | 12 |
| 1.3. Dégustation des plateaux repas | 14 |
| 2. Etude du packaging du produit | 14 |
| 2.1. Le format du plateau | 14 |
| 2.2. Personnalisation du plateau | 16 |
| 2.2.1. Les cagettes | 16 |
| 2.2.2. Les sets de table | 17 |
| 2.2.3. Les étiquettes | 18 |
| 3. Les aspects logistiques du projet | 20 |
| 3.1. Logistique de livraison | 20 |
| 3.2. Livraison par Franck | 21 |
| III. Perspectives d'évolution | 22 |
| 1. Processus de fidélisation | 22 |
| 2. Mise en place d'un focus groupe | 22 |
| 3. Conservation longue durée des bocaux | 23 |
| 4. Logistique de livraison par des scooters électriques | 24 |
| 5. Idées de nouvelles recettes en bocaux | 24 |
| Conclusion | 25 |
| Bibliographie | 26 |
| Annexes | 27 |

Introduction

Notre sujet de projet professionnel se consacre à la conception d'un plateau repas pour l'entreprise Les Fermiers d'Ici. Cette entreprise a été fondée par un ancien élève de l'ENSAIA. Nous nous sommes tous intéressés à ce projet car il nous semblait être concret et nous permettait de découvrir plusieurs domaines présents dans une entreprise tels que la communication, la recherche et développement ou le marketing.

Afin de comprendre au mieux l'esprit de l'entreprise, nous nous sommes renseignés sur les définitions du bio et local. Ensuite pour avoir une idée de la concurrence sur le marché, nous avons comparé leurs offres à celles des Fermiers d'Ici. Enfin, nous avons conçu des questionnaires pour adapter le service de plateaux repas aux besoins des consommateurs. Avant de débiter notre projet, Franck avait déjà lancé le projet de plateaux et nous lui avons apporté des modifications tout au long de cette année, notamment vis à vis du packaging, de la personnalisation.

I. Présentation des Fermiers d'ICI et du projet

1. Franck Magot et les Fermiers d'ICI

1.1. Historique et origine de l'entreprise

Originaire de Montauban, Franck Magot a intégré l'Ecole Nationale Supérieure d'Agronomie et des Industries Alimentaires (ENSAIA) en 2011 et a été diplômé en 2015 en spécialité Aménagement du Territoire (ADT).

Motivé par la création de sa propre entreprise visant à favoriser une agriculture française de qualité, c'est lors de son année de césure en Argentine que l'idée de fonder un food truck pour vendre des burgers bio et locaux lui est venue.

Il a alors fondé son entreprise en mars 2016 en commençant dans la cuisine de Formulation alimentaire de l'école. Il s'est d'abord associé avec trois autres partenaires, 2 clubs d'investissements et une autre personne qui le conseillent, lui apportent des subventions, et lui créent un réseau. Grâce à eux, Franck a pu développer des burgers bio et locaux, vendus dans un food truck (*figure 1*).



Figure 1 : Le food-truck des Fermiers d'ICI

Faire des burgers, caractérisés comme bio et locaux, a été pour lui le plus important. Cela lui a permis de promouvoir le territoire lorrain tout en favorisant une bonne qualité environnementale. Sa formation d'ingénieur agronome lui a permis d'être mieux organisé dans la gestion des tâches à effectuer, et de mieux défendre l'agriculture biologique. Tout cela lui a permis de donner une bonne image à son produit.

1.2. Evolution de l'entreprise

En janvier 2017, il embauche un cuisinier et installe sa cuisine dans le centre de Nancy. Cela lui permet donc de pouvoir être plus indépendant et de pouvoir livrer sur le Grand Nancy. Il a également embauché en contrat arden une aide cuisinière, qui, depuis avril 2018, s'est vue embauché en CDI. Ensuite, pour compléter leur activité, ils ont eu l'idée de faire un service traiteur (*figure 2*) en proposant des buffets pour divers événements (anniversaires, concerts, mariages etc.).



Figure 2 : Les services des Fermiers d'Ici

Depuis cette année, l'entreprise souhaite développer un nouveau produit : un plateau repas, respectant certaines valeurs, comme le bio, le local, le zéro déchet, et le respect de l'environnement. C'est sur le développement de ce projet que nous avons travaillé.

1.3. Organisation

Pour Franck, chaque journée est différente, son emploi du temps variant en fonction des demandes des clients qu'il reçoit.

Mais globalement, sa semaine s'organise ainsi : le lundi et le mercredi après-midi, il s'occupe de tout ce qui est développement commercial, le vendredi est consacré à l'approvisionnement des produits au marché. Lorsqu'il a des clients, il livre entre 12h et 14h.

2. Le bio dans l'alimentation

Le "bio" est un diminutif correspondant à "issu de l'agriculture biologique". Ceci correspond à un mode de production et de transformation respectueux de l'environnement, du bien-être animal et de la biodiversité. Il existe différents labels bio avec leurs propres cahiers comme celui de l'Agriculture Biologique (AB), le plus connu, mais aussi Ecocert, Demeter, Soil Association, Nature et progrès... [1]

Le label AB est une propriété du Ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche qui concerne les produits agricoles et denrées alimentaires. Il unifie les critères du bio dans toute l'Union Européenne (figure 3).



Figure 3 : Les différents logos de l'appellation biologique

Les garanties de l'agriculture biologique sont strictes et sont les suivantes [2] :

- Produits 100% bio ou contenant au moins 95% d'ingrédients bio dans le cas des produits transformés (par exemple, le sel marin rajouté n'est pas biologique mais c'est un produit naturel sans élément de synthèse)
- Les pratiques agricoles et d'élevage sont soucieux de l'équilibre du sol, de l'environnement et du bien-être animal
- Traces d'OGM inférieures à 0,9 % dû aux contaminations éventuelles
- Produits cultivés sans pesticides, engrais chimiques de synthèse et hormones
- Produits transformés sans additifs de synthèse (édulcorant, conservateur, colorant ou exhausteur de goût)
- Élevage hors sol interdit
- Animaux alimentés à 60 % par des produits issus l'exploitation et à 90 % d'aliments biologique
- 1 à 2 contrôles par an

3. Le local et les circuits-courts

Une alimentation locale est difficile à définir puisqu'il n'existe pas de définition officielle. Cependant, nous pouvons considérer dans le cadre de notre projet qu'une alimentation est considérée comme locale lorsque les produits proviennent de producteurs situés dans un rayon de 60 kilomètres autour du lieu de consommation. Ce type d'alimentation favorise donc les circuits courts qui correspondent à un mode de distribution des produits, soit directement du producteur au consommateur ; soit par vente indirecte avec seulement un intermédiaire entre les deux. [3]

Les circuits courts offrent plusieurs avantages. Ils permettent de valoriser le producteur et son métier, de soutenir l'économie locale et de renforcer les liens sociaux. Cela permet aussi d'avoir un aspect pédagogique pour le consommateur. Ce dernier va s'intéresser aux pratiques agricoles des produits qu'il va consommer et devenir consom'acteur. Les circuits courts de proximité contribuent ainsi à une consommation plus durable. Cependant, contrairement à ce que de nombreux consommateurs peuvent penser, ce mode de distribution ne présente pas forcément un meilleur bilan environnemental que les circuits longs. En effet, même si les distances sont réduites, la consommation d'énergie dépend surtout de l'organisation de la logistique qui doit absolument être optimisée si l'on veut minimiser l'empreinte carbone. [4]

En France, les circuits courts sont pratiqués par seulement 14 % des exploitations, mais ce chiffre tend à augmenter grâce à la création d'associations. Par exemple, l'AMAP (association pour le maintien d'une agriculture paysanne) correspond à un contrat entre un groupe de consommateurs et une ou plusieurs exploitations locales (*figure 4*). Cela débouche sur un partage de paniers le plus souvent hebdomadaires, composés de fruits, légumes et autres produits alimentaires issus de la ou les fermes locales. La première AMAP a été créé en 2003, et dix ans après, on en compte déjà 300 approvisionnant 35000 personnes. [5]



Figure 4 : Les différents logos des AMAP en France

Les Fermiers d'Ici travaillent avec une quinzaine de producteurs qui se concentrent dans un rayon maximum de 80 km autour de Nancy (figure 5). Les deux tiers des fournisseurs des Fermiers d'ici possèdent le label bio et les autres sont en conversion bio. Cette entreprise est donc un exemple parfait de circuit court entre les producteurs et les consommateurs.



Figure 5 : Répartition géographique des différents producteurs des Fermiers d'ici [6]

4. Le zéro déchet

Le zéro déchet correspond à un mode de vie qui s'oppose à la surconsommation actuelle de notre société et à la pollution environnementale. En restauration, l'utilisation de plastiques, papiers ou encore d'autres déchets non compostables est omniprésent. Qui n'a jamais mangé de plateau repas sans couverts et verre en plastique, serviette en papier, plat en boîte en carton... ?

Franck Magot, à travers son projet de plateaux repas, a voulu créer un univers sans déchets en utilisant des bocaux en verre pour les plats, des couverts en inox, des verres en verre, des serviettes en tissu afin de respecter au maximum l'environnement et de limiter les produits à jeter à chaque utilisation (figure 6).



Figure 6 : Le zéro-déchet chez les Fermiers d'ICI

5. Un nouveau projet : la confection de plateaux repas Bio et Locaux

En plus d'un service traiteur et du food truck, Franck a voulu développer un nouveau service pour une nouvelle clientèle.

En effet, en discutant avec des clients, il s'est rendu compte qu'il y a une forte demande dans le secteur des entreprises pour le service déjeuner, celles-ci étant susceptibles de commander pour des réunions, des séminaires, des colloques, des rendez-vous clients etc.

Les plateaux repas sont constitués d'une entrée, d'un plat principal, d'un dessert ainsi que de pain et de fromage. La particularité du service de ces plateaux est que le plat principal est servi chaud, livré dans une box thermique. Franck livre en camionnette l'entreprise cliente en fin de matinée, puis il vient les récupérer en fin de journée ou le lendemain.

L'objectif de notre projet professionnel a donc été d'étudier la faisabilité du service et d'explorer toutes les possibilités afin d'obtenir un produit fini.

Pour cela, il nous a fallu :

- Réaliser une étude de marché
- Enquêter auprès des clients pour mieux connaître leurs attentes
- Concevoir un packaging adapté qui tend vers le zéro déchet
- Étudier de la logistique
- Définir un prix de vente

II. Mise en place d'un projet et innovation d'un produit

1. Les aspects marketing du projet

Le marketing correspond à l'analyse des besoins des potentiels clients et aux moyens utilisés pour se rapprocher de leurs besoins. Cela permet d'adapter les offres commerciales et de satisfaire les désirs des consommateurs. [7]

1.1. Etude de la concurrence

Dans le premier temps de notre projet, nous avons étudié la concurrence afin de s'inspirer de leurs idées et leur demander des conseils pour le développement de notre projet. Pour cela, nous avons pris contact par mail et par téléphone avec de nombreux traiteurs situés hors de la région de Lorraine afin qu'ils n'y voient pas de concurrence. Nous avons ciblé nos recherches sur les entreprises de plateaux repas bio et locale pour de se rapprocher au maximum de notre projet.

Ainsi, les principales questions posées ont été :

- Utilisez-vous des composants afin de limiter les déchets plastiques ? Si oui, lesquels et quelles en sont vos motivations ?
- A quel prix vendez-vous vos plateaux repas et quel en est la composition précise ?
- Livrez-vous en chaud ? Si oui comment livrez-vous ? (box thermique ou autres)
- Utilisez-vous un certain type de moyen de livraison afin de limiter la pollution du type vélo, vélo électrique ou encore voiture électrique ?

Le résultat de ce travail nous a permis d'avoir une idée des prix des plateaux repas en fonction de la prestance et de la qualité, et surtout de nous donner des idées en termes de logistique. En effet, les box thermiques employées étant lourdes, le vélo semblait difficile à utiliser.

Nous avons également remarqué dans l'ensemble que ces traiteurs avaient deux stratégies différentes pour une même gamme de prix, soit ils visaient des plats très élaborés et un service jetable, soit ils utilisaient un service 0 déchets (verre, tissu...) et des plats plus basiques.

Ceci nous a permis de faire un tableau récapitulatif sur les points positifs et des points négatifs des concurrents et de notre futur projet (*tableau 1*) :

Tableau 1 : Comparaison du service des concurrents et des Fermiers d'ici

| | Les points positifs | Les points négatifs |
|--------------------|---|--|
| Les concurrents | <ul style="list-style-type: none">- Choix de plusieurs entrées, plats, desserts possibles- Tarifs selon différentes formules (normale, prestige...)- Site internet très clair et bien développé, avec des photos professionnelles- Possibilité de commander en ligne | <ul style="list-style-type: none">- Les plateaux sont servis froids- La vaisselle est jetable |
| Les Fermiers d'ici | <ul style="list-style-type: none">- Respect des valeurs bio et locales- Les plateaux sont servis chauds (rare chez les concurrents)- La vaisselle est réutilisable (bocaux, verre, assiettes, couvert en inox, set de table...) | <ul style="list-style-type: none">- Plats diversifiés par rapport aux prix- Apparence du plat |

1.2. Mise en place de questionnaires

1.2.1. Objectifs et création des questionnaires

Afin de mieux cerner la demande des clients de Franck, nous avons réfléchi quant à la meilleure manière de sonder leurs avis, dans le but d'adapter son service à cette demande. Nous avons alors mis en place des questionnaires à remplir par les clients, lors de la consommation des plateaux repas ou bien lors des séances de dégustation organisées par Franck.

Nous avons tout d'abord créé un premier jet de questionnaires, avec comme but principal de savoir ce qu'évoquent les notions de bio et local aux clients, et ce qu'ils pensent du packaging du produit.

Dans le cas d'une commande de plateau repas, les personnes qui consomment le produit ne sont pas celles qui passent la commande et qui choisissent donc le prestataire. Nous avons donc fait deux séries de questionnaires, un pour ceux qui consomment le plateau, avec des questions sur le packaging, la prestation de service etc., et un pour la personne en charge des commandes pour savoir comment elle a connu Les Fermiers d'Ici, les raisons qui l'ont poussées à commander ce produit, et ce qu'elle pensait du rapport qualité-prix. Ces deux questionnaires sont visibles en annexes 1 et 2.

Après avoir pris connaissance des premières réponses aux questionnaires, nous nous sommes rendu compte que certains n'étaient pas exploitables ou que nous ne savions pas forcément comment les analyser. Nous avons donc fait appel à Muriel Jacquot, enseignante chercheuse à l'Université de Lorraine et spécialiste en analyse sensorielle. Nous avons échangé avec elle par email et nous avons pu la rencontrer à son bureau dans les locaux de l'ENSG afin qu'elle nous conseille quant au contenu de nos questionnaires et plus particulièrement sur comment les analyser. Elle nous a expliqué ce qui n'allait pas, les raisons de nos résultats peu exploitables et nous a détaillé la méthode à adopter pour l'élaboration de questionnaires de ce type.

En effet, lors du premier jet de questionnaires, nous avons établi une liste de questions et au retour des questionnaires, nous avons regardé quelles informations nous pouvions en tirer. Or, il fallait plutôt effectuer la démarche inverse en établissant la liste des informations que nous souhaitions récolter et ensuite formuler les questions adaptées.

Les questions devaient être posées de sorte que la personne sondée lui donne le même sens que celui que nous voulions. Il fallait parfois expliciter certains termes, car chacun pouvait en avoir une notion différente, ce qui revenait à répondre à une autre question et cela faussait alors l'exploitation des résultats. Les mots employés sont importants. Par exemple, nous avons demandé l'avis des clients sur le "packaging". Mais, ce mot ne convient pas car il a une connotation industrielle qui ne correspond pas avec le côté traditionnel des Fermiers d'Ici.

Ainsi, nous avons compris que la formulation des questions est primordiale dans un questionnaire. Dans notre cas, les questions n'avaient pas pour but d'être orientées. Mais lors de l'élaboration du premier jet de questionnaires, Muriel Jacquot nous a fait remarquer que nos propositions de mots représentatifs des Fermiers d'Ici étaient déjà trop orientées vers le bio et local, car c'était aussi la réponse que nous attendions. Nous avons alors ajouté dans la deuxième version des questionnaires des mots tels que pratique et rapide, critères autres que l'aspect santé ou environnemental.

De plus, nous avons remarqué que le contexte avait une importance sur la forme des questionnaires. Lorsqu'il s'agissait d'une livraison auprès des clients, le questionnaire se devait d'être facile et rapide à lire et à compléter. Le visuel jouait alors un rôle extrêmement important.

Dans le cas de dégustations au cours desquelles Franck invitait des professionnels pour l'aider à évaluer son produit, le questionnaire pouvait alors être plus détaillé, avec plus de questions, car les personnes invitées acceptaient de faire ce travail et de nous aider. Afin de faciliter la réalisation des futurs questionnaires, Muriel Jacquot nous a donné un questionnaire type (*Annexe 3*) qu'elle avait déjà elle-même utilisé pour une dégustation. Celui-ci est en deux parties : une évaluation visuelle et une évaluation gustative. L'évaluation visuelle doit impérativement être réalisée avant que le client ne goûte

le produit car c'est à ce moment-là qu'il est le plus objectif concernant son apparence, son appétence et sa praticité supposée

Nous avons aussi ajouté des informations sur la personne qui répond au questionnaire. En effet, le sexe, l'âge ou encore la profession peuvent être des facteurs sources de disparité dans la vision du produit. La population peut être subdivisée en différentes classes qui n'auront pas les mêmes critères d'appréciation.

De plus, nous demandons dans quel contexte ils consomment les produits des Fermiers d'Ici. En effet, s'il s'agit d'une réunion de service interne, les attentes du client sont moindres car l'ambiance est plus décontractée. Tandis que lors d'une réunion de travail avec des professionnels, le but étant pour eux de faire bonne impression, leurs attentes sont plus grandes et plus strictes. Cette question nous permet alors de modérer leur réponse.

Quant à la présentation, nous avons modifié la formulation de la réponse à la première question. Les personnes sondées ne classaient pas forcément les mots par ordre d'importance malgré les chiffres "1 : ... 2 : ... 3 : ...". Alors sur les conseils de Muriel Jacquot, nous avons placé les emplacements de réponse cette fois-ci horizontalement avec des signes supérieurs entre les mots qui sont plus visuels pour la personne et donc plus rapidement compréhensibles. Nous avons aussi remplacé les échelles de notes par des échelles discontinues entre un smiley content et un smiley pas content. En effet, les notes ne permettaient pas d'obtenir des réponses objectives. Pour certains, un 7 est une très bonne note, pour d'autres ça ne l'est pas. Alors l'utilisation de smiley permet de gommer cet effet.

Le rendu final des questionnaires pour les clients et les dégustateurs sont présentés en annexe 4 et 5.

1.2.2. Analyse des résultats

Afin de mettre en avant des mots-clés incarnant l'esprit des Fermiers d'ici utiles pour le marketing, nous avons demandé aux personnes dégustant les plateaux de classer par ordre de préférence trois mots qui correspondent à leurs attentes d'une formule repas bio et locale. Les mots proposés étaient les suivants :

- Bon pour la santé
- Frais
- Proximité
- Rapide
- Fermier
- Goût
- Pratique
- Respect de l'environnement

Pour interpréter les réponses obtenues, nous avons attribué 3 points au 1er mot choisi, 2 points au 2ème et 1 point au dernier mot.

Voici ce que nous obtenons pour un effectif de 25 questionnaires (pour trois entreprises différentes) (figure 7) :

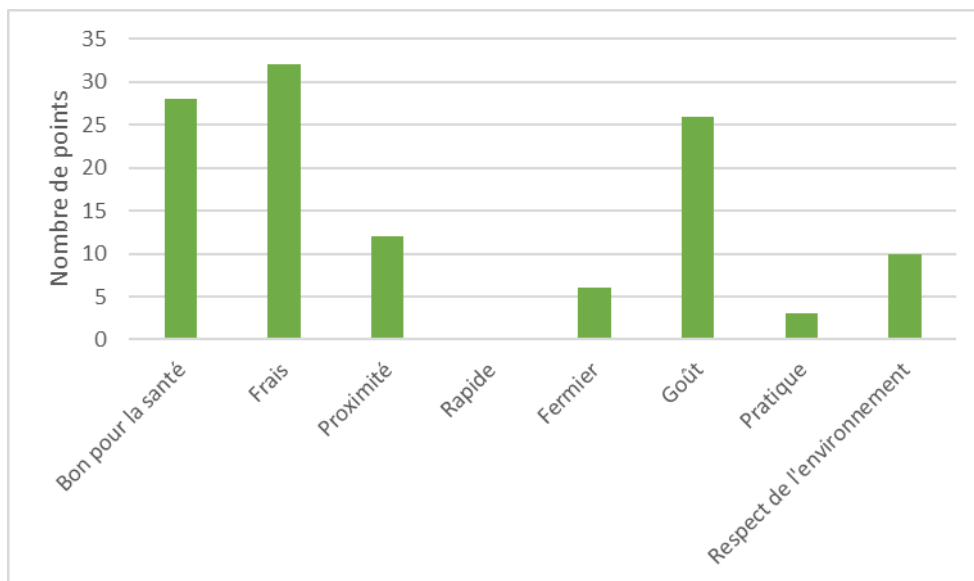


Figure 7 : Représentation des mots proposés pouvant faire référence aux Fermiers d'Ici

Nous pouvons alors relever les trois mots les plus représentatifs des Fermiers d'Ici : frais, goût, bon pour la santé. Les clients de Franck sont donc plus touchés par le fait que les produits soient frais, apportent de l'importance au goût, et que le tout donne un plat sain bon pour la santé. Ces 3 mots seront ainsi utilisés et mis en avant dans les supports de communication des Fermiers d'Ici.

Les questionnaires nous ont aussi permis d'avoir une vision globale sur ce que pensent les consommateurs à propos de l'aspect visuel, de la praticité à manger dans un bocal etc. Du fait de l'élaboration assez tardive des questionnaires finaux, Franck n'a pas pu les faire remplir par beaucoup de clients. Nous n'avons malheureusement donc pas assez de questionnaires pour pouvoir effectuer une véritable analyse statistique. Mais globalement, malgré 2 ou 3 exceptions parmi les 25 questionnaires analysables, l'ensemble des consommateurs ont trouvé le plateau visuellement agréable et appétissant, ont apprécié le fait de manger dans des bocaux, et ont trouvé la taille des portions satisfaisante.

De plus, nous avons laissé un espace libre en bas de page pour recueillir les suggestions et remarques des dégustateurs afin d'améliorer au mieux le service proposé. Certains ont vraiment apprécié que les repas soient servis et puissent rester chauds dans la box thermique. D'autres clients auraient aimé que la sauce pour l'entrée soit mise à part dans un petit récipient, avoir une boisson, et que les plats soient accompagnés d'un plateau comme support pour les transporter. Ces remarques, bien qu'importantes pour améliorer toujours plus les prestations des Fermiers d'Ici, ne sont que très minoritaires.

Pour conclure sur la partie questionnaire, nous avons eu l'occasion de voir que l'élaboration d'un questionnaire est complexe même lorsque le rendu final a l'air pourtant simple. La formulation des questions est importante pour une bonne compréhension de notre demande ainsi que la formulation des réponses. En effet, il faut que la personne puisse répondre facilement et rapidement sinon elle ne prendra pas la peine de remplir correctement le questionnaire (nombreux étaient les premiers questionnaires partiellement rempli). Pour l'analyse des résultats, nous n'avons pas eu suffisamment de personnes sondées pour réaliser des statistiques fiables sur les données quantitatives. Nous nous sommes donc concentrés sur les données qualitatives pour cerner les améliorations attendues par les clients.

1.3. Dégustation des plateaux repas

Afin d'avoir différents avis avant le lancement officiel de la formule déjeuner, nous avons organisé des dégustations avec des clients fidèles des Fermiers d'Ici. Chacune des personnes ayant dégusté le plateau a rempli un des questionnaires préparés. Cela nous a permis d'améliorer certains points de la formule déjeuner finale. Globalement, les clients étaient satisfaits et cela répondait à leurs besoins.

Nous avons réalisé une dégustation interne au groupe, entre les dix membres du projet accompagnés par Jennifer et tous invités par Franck. Nous avons rempli les questionnaires bruts donnés par Muriel. Mais l'analyse de ces résultats n'est pas très pertinente car travaillant sur ce projet nous ne pouvons être impartiaux. Le but était plutôt de tester le produit sur lequel nous travaillions jusque-là. Cela a rendu pour nous le projet plus concret et nous a aidé à mieux visualiser les attentes de Franck sur certains points. La formule déjeuner de la dégustation était composée d'une salade de mâche en entrée, suivi d'un hachis parmentier et en dessert une compote de pommes aux pépites de chocolat. La formule comprenait aussi une assiette de fromage à se partager et du pain.

Les remarques du groupe qui sont ressorties étaient les suivantes : la mâche servie en bocal n'est pas très pratique à manger car elle tombe facilement à côté sur la table, mais pour le hachis parmentier, les bocaux sont très pratiques à utiliser. La compote servie en dessert avec des pépites de chocolats était bonne mais les pépites donnent un côté industriel, malgré le fait qu'elles soient issues du commerce équitable. Il faudrait plutôt mettre le chocolat sous forme de copeaux. Avec Franck nous nous sommes aussi rendu compte qu'il fallait quelque chose pour récupérer les couverts sales sans que ceux-ci ne salissent les cagettes en bois. Enfin, il serait agréable d'avoir de quoi boire à table.

Franck a par la suite réalisé une dégustation avec des professionnels de la spécialité Formulation de l'ENSAIA, qui ont eux remplis les questionnaires Dégustation de Muriel Jacquot.

2. Etude du packaging du produit

2.1. Le format du plateau

Dans un premier temps, nous avons mené une réflexion sur les emballages utilisés pour le plateau repas. Nous pouvions soit utiliser des emballages compostables au design peu attrayant, soit des emballages plus coûteux mais plus pratiques à utiliser pour le consommateur. Ces deux types d'emballages sont jetables, cela enlève donc une contrainte logistique liée à la récupération des plateaux repas après la consommation par les clients. Or, le packaging a un rôle clé à jouer dans l'image que renvoie l'entreprise.

En effet, l'entreprise se veut respectueuse de l'environnement donc les emballages jetables non recyclables sont à proscrire. Nous avons donc testé les emballages biodégradables pour servir une portion de lasagnes de légumes. L'emballage s'est totalement désagrégé avec la chaleur et l'humidité du plat chaud. Nous avons donc écarté cette idée, et nous avons pensé à utiliser des emballages réutilisables tel que des bocaux en verre. Nous avons pensé que ce type d'emballage viendrait appuyer le côté traditionnel et convivial des Fermiers d'Ici (*figure 8*). De plus, les bocaux pourraient être préparés à l'avance, puis réchauffés au four.



Figure 8 : Exemple de plats en bocaux préparés par Les Fermiers d'Ici

L'idée initiale était de servir des plateaux repas, mais finalement, nous avons décidé d'abandonner l'idée de plateau à proprement parler. En effet, nous avons interrogé les personnes ayant dégusté les premiers repas et ils nous ont confirmé que le plateau en tant que support n'était pas indispensable. Nous avons donc décidé d'utiliser des caquettes en bois dans lesquelles nous disposons les différents bocaux contenant l'entrée, le plat et le dessert. Le fromage est servi sur une grande ardoise et chaque personne se sert un morceau dans une petite assiette individuelle. Cela vient renforcer l'image du traditionnel et de la convivialité recherchée par l'entreprise. Finalement, l'appellation de « plateau repas » ne nous semble plus appropriée, et il est donc plus convenable et attrayant d'utiliser le terme de « formule déjeuner ».

Pour rester dans l'esprit du zéro déchet, nous mettons à disposition des serviettes en tissu ainsi que des couverts en métal.

La formule fournit les boissons à la demande, elles peuvent être offertes pour de grosses commandes.

Nous avons pensé à ajouter des bonbons des Vosges à notre formule mais malheureusement nous n'avons pas eu de réponse de la part de l'entreprise pour créer un partenariat. Nous avons également suggéré d'ajouter une serviette rafraîchissante mais les serviettes biologiques étaient relativement coûteuses et finalement sans grand intérêt.

Pour le choix des bocaux, nous nous sommes intéressés à deux marques en particulier, qui sont les plus importantes sur le marché : Le Parfait et Weck (*figure 9 et 10*). Chacune de ces marques propose un choix de bocaux de forme et de contenance variées. Franck a commencé par acheter différents bocaux provenant des deux marques afin de les tester. On a cependant eu des bocaux Weck qui se sont cassés dans le four, ce qui a donc orienté le choix des bocaux vers les bocaux Le Parfait. Nous avons ultérieurement réessayé les bocaux Weck, qui n'ont cette fois eu aucun problème. À la suite des dégustations et des questionnaires, nous avons également constaté qu'il était aussi important d'adapter le format du bocal au plat qu'il contient. Par exemple, nous avons eu le problème d'une salade dans des bocaux trop petits.



Figure 9 : Bocaux Le Parfait



Figure 10 : Bocaux Weck

Voici la composition d'un plateau repas Les Fermiers d'Ici à l'issue des réflexions et choix pris lors de ce projet professionnel (figure 11) :



Figure 11 : Composition de la formule déjeuner des Fermiers d'ici

2.2. Personnalisation du plateau

2.2.1. Les cagettes

Afin de stocker les bocaux et amener un esprit plus fermier à notre plateau repas, nous avons pensé à mettre les bocaux dans une cagette. Le plus authentique était les cagettes en bois, car celles en métal s'éloignaient de notre projet fermier. Franck Magot les a achetés sur le site Vega.

Nous avons voulu les personnaliser à l'image des Fermiers d'ici. Dans un premier temps, nous avons pensé à différents moyens notamment à travers la gravure laser ou encore la pose de plaque sur les cagettes. Cependant dans les deux cas le prix était trop cher pour notre budget compte tenu du fait que les cagettes se détériorent avec les différentes utilisations. En effet, les cagettes sont à changer assez

souvent vu qu'elles peuvent être tachées par la nourriture, et cela ne valait donc pas le coup de dépenser autant d'argent dans une gravure ou le collage d'une plaque.

Une seconde idée a alors été de déposer une serviette sur le fond des cagettes afin d'éviter les éventuelles taches de nourriture. De plus, pour la personnalisation nous avons pensé à réaliser des pochoirs, les coller sur les cagettes, remplir avec de la peinture noire et vernir le tout. Un devis a été fait par la société Deco Pochoirs avec le camion et le nom des Fermiers d'ici (figure 12 et 13). Il est actuellement en cours d'achat par Franck.

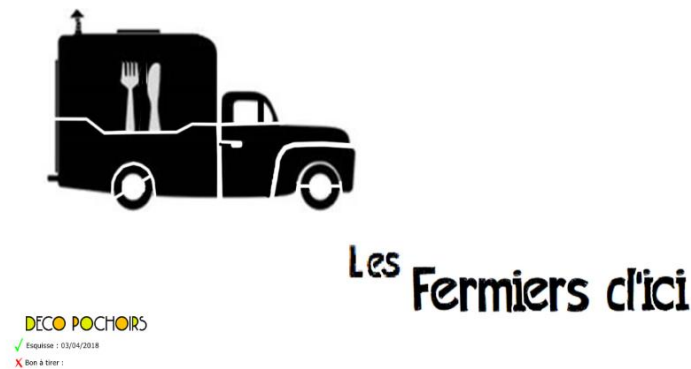


Figure 12 : Pochoir fait par Deco Pochoirs à mettre sur les cagettes



Figure 13 : Prémisse des cagettes avec personnalisation faite par montage

2.2.2. Les sets de table

Dans un souci de praticité, nous avons pensé à l'utilisation de sets de tables pour le client. Cela lui permet de manger sur un espace propre tout en évitant de salir son espace de travail. Mais le set de table est aussi pour nous un moyen de personnalisation et de communication.

Sur le set, nous avons délimité différents espaces. En haut à droite, nous avons repris le slogan " le goût de nos campagnes" que Franck affiche sur son site internet. Celui-ci reprend le mot goût, une valeur recherchée par les consommateurs des produits des Fermiers d'Ici. A gauche, nous avons mis en avant l'aspect bio et local du produit et nous parlons volontairement de légumes "frais", terme qui était ressorti en priorité dans les questionnaires. A droite, la rubrique "Le Saviez-vous?" permet de susciter

la curiosité du client. Lui apprendre quelque chose est intéressant car par la suite il se souviendra potentiellement que c'était en mangeant les Fermiers d'Ici qu'il a appris cela. Enfin, au centre, nous avons placé une carte sur laquelle la localisation des différents producteurs de Franck est représentée et ce qu'ils lui fournissent (viande, fromage, pain, légumes). Sur cette carte on peut y lire "les légumes de Charly" ou encore "la viande de Sonia" et le fait d'utiliser leurs prénoms n'est pas anodin. En effet, cela contribue à rapprocher au maximum Franck de ces producteurs locaux. Cela appui l'aspect de proximité entre le producteur et le cuisinier. Cette carte nous a été fourni par Guillaume. Il l'avait réalisée pour une plaquette des Fermiers d'Ici.

Concernant l'état d'avancement du set, celui-ci n'est pas terminé et nous sommes arrivés aux limites de ce que nous pouvions réaliser pour Franck. En effet, plusieurs problèmes se sont posés. Nous avons réalisé le visuel du set sur Canva qui offre un choix varié de fond, de couleurs, etc... Mais le set doit respecter la charte graphique (Annexe 5) des Fermiers d'Ici et ce dans un souci d'uniformité entre tous les produits et affiches de la marque. Cependant, Canva ne propose pas les polices d'écritures de la charte que Guillaume nous a fourni. Autre point, les photos utilisées dans les bulles ne plaisent pas à Franck car il souhaiterait plutôt des photos authentiques de ses produits. Actuellement elles ne reflètent pas l'esprit "fait maison" des Fermiers d'Ici. Nous avons vu avec Guillaume s'il peut lui faire de nouvelles photos mais notre champ d'action s'arrête ici (figure 14).

Pour la commande des sets de table nous avons choisis ceux du site Personello Cadeau Photo. Ils sont lavables et donc réutilisables. La face arrière est en liège ce qui apporte un côté plus naturel et moins industriel que le plastique. Ils sont aux prix de 9,90 € TTC ce qui convient à Franck. Il les commandera lorsque le visuel sera finalement accepté par Guillaume.



Figure 14 : Apparence du set de table

2.2.3. Les étiquettes

Pour que les différents constituants du plateau puissent faire référence aux Fermiers d'Ici, nous avons dû trouver un moyen de les personnaliser. Après avoir décidé d'utiliser des bocaux en verre comme contenant, la première idée de personnalisation a été de graver le logo de l'entreprise. Nous avons donc comparé sur internet les entreprises proposant un service de gravure sur verre. Nous avons alors sélectionné la société "Ramel Gravure sur verre" qui nous avait proposé un visuel informatique et

un devis pour cinquante bocaux. Cependant, après réflexion, l'entreprise nous a indiqué qu'elle ne pouvait pas graver sur du verre thermorésistant. Ainsi l'idée de graver le bocal de plat principal a été abandonné.

Dans un second temps, après quelques recherches de photo de bocaux sur Internet, nous avons eu l'idée d'attacher des étiquettes aux bocaux des plats principaux. En ce qui concerne le format, nous sommes restés sur une forme standard recto-verso plutôt que sur une configuration en livret. La forme recto-verso permet au consommateur d'être attiré directement par le message apposé. Ensuite pour le fond, nous sommes partis sur un message qui changerait au fur et à mesure avec dans l'idée que le consommateur pouvait garder l'étiquette pour une éventuelle fidélisation client.

A la suite d'une réunion avec Guillaume Rambour, nous avons choisi de mettre sur le côté recto de l'étiquette, une présentation des différents légumes bio de saison mis à disposition par les fournisseurs des Fermiers d'Ici et au verso d'ajouter un bon de réduction pour un évènement ou présenter les autres services proposés par les Fermiers d'Ici. Cependant, comme l'idée de mettre un bon de réduction n'est pas encore au point, nous avons décidé de mettre une phrase simple au verso. Cela laissera par la suite, la possibilité d'y apposer un autocollant avec la réduction, tout en évitant d'imprimer trop d'étiquettes différentes.

Nous avons donc recherché des sites internet proposant la réalisation de celles-ci. Franck nous a laissé le contact du Directeur d'Entreprise de la société APF à Ludres, nouveau client des Fermiers d'Ici. Ces derniers nous ont donc fait un test d'impression avec une première version d'étiquette (figure 15).



Figure 15 : Première version du modèle pour les étiquettes en format 4,5x4,5 cm

Cependant, la forme de cette version n'était pas appropriée à l'image du service de plateaux repas des Fermiers d'Ici. Après avoir demandé des conseils à Guillaume sur comment la façon de confectionner une bonne étiquette, nous avons proposé une nouvelle version plus épurée (figure 16).



Figure 16 : Deuxième version du modèle pour les étiquettes en format 5,5x5,5 cm

Pour fixer ces étiquettes, nous avons eu l'idée d'utiliser du raphia pour rester dans un thème fermier, nature. Cependant, en termes de praticité, il est difficile de nouer le raphia autour des bocaux alors que les bocaux sont encore chauds. Cela demande du temps et il n'est pas possible de les attacher en avance. Nous avons aussi pensé à des élastiques résistant à la chaleur sur lesquels sont déjà accrochées les étiquettes. Après cuisson, la mise en place des étiquettes serait plus facile. Une autre solution à déterminer était de savoir comment fixer l'étiquette à un élastique de diamètre prédéfini. Faire une encoche au niveau de la perforation de l'étiquette ou relier l'étiquette à l'élastique par un bout de ficelle peuvent être des solutions. Nous n'avons pas pu résoudre ce problème à temps. Pour savoir quelle technique serait la plus appropriée, il faudrait faire des tests et voir laquelle est plus la rapide.

3. Les aspects logistiques du projet

3.1. Logistique de livraison

La particularité du service des Fermiers d'Ici est de livrer le plat des plateaux en chaud (figure 17). Ceci impose donc une nouvelle contrainte logistique qui est d'utiliser au minimum deux box thermiques, une pour les constituants froids et une pour les constituants chauds. Or, ces box sont volumineuses et relativement lourdes.

Actuellement, elles sont livrées directement par Franck en camionnette. Cependant, cela s'éloigne de l'image des Fermiers d'Ici, Franck souhaite donc étudier d'autres options logistiques pour réaliser les livraisons.



Figure 17 : Livraison de repas chaud par Les Fermiers d'Ici

3.2. Livraison par Franck

Comme nous l'avons présenté précédemment, la livraison des plateaux repas est relativement contraignante et Franck souhaitait livrer avec un transport respectueux de l'environnement.

Nous avons commencé par contacter « L'échoppe des traiteurs de Laurent » pour mieux se renseigner sur la logistique utilisée pour la livraison. Ceux-ci nous ont expliqué qu'ils livraient en conteneurs gels packs afin de respecter la chaîne du froid et que les plats chauds sont livrés à température et peuvent être réchauffés au micro-onde si besoin. Cela ne nous a pas permis de beaucoup avancer mais cela a confirmé le fait que l'utilisation de box thermiques est indispensable.

Plusieurs options logistiques se sont présentées à nous : utilisation de vélos, de scooters électriques... Il est donc apparu indispensable d'étudier les impacts et les contraintes d'une livraisons sous l'une ou l'autre des formes. Il faut notamment s'assurer que le contenu des box thermiques chaudes reste chaud et que les box ne sont pas trop lourdes pour utiliser ces types de transports. Nous n'avons malheureusement pas eu l'occasion de tester ces paramètres.

Tout d'abord, nous nous sommes renseignés auprès d'entreprises de livraison à vélo tel que Fetch et Deliveroo. Nous voulions savoir quel était leur secteur de livraison, quel serait le coût éventuel par livraison, mais aussi quelle pourrait être la capacité de transport par vélo. Malheureusement nous n'avons pas eu de réponses de leur part.

Nous avons alors décidé de contacter une entreprise de livraison locale proposant un service de livraison à vélo : les Coursiers Lorrains. L'entreprise nous a répondu et Franck a eu l'opportunité de rencontrer le patron de l'entreprise pour étudier une possible collaboration. Malheureusement le secteur couvert par l'entreprise ne correspond pas à celui souhaité par Franck. Cependant, l'entreprise a proposé de réaliser les livraisons de pain de Marché Central à la cuisine de Franck afin de lui faire gagner du temps. Cette collaboration n'a finalement pas eu lieu.

L'utilisation de scooters électriques a également été considérée. Celle-ci répondait aux besoins de Franck. Cela supposait donc d'acheter un scooter d'une valeur d'environ 5000€, Franck n'a donc pas souhaité continuer dans cette voie pour des raisons économiques.

Finalement, les liaisons restent, pour l'instant, réalisées par Franck lui-même. Il faut donc optimiser l'utilisation du temps et de l'essence en livrant et en récupérant les box de manière regroupée.

III. Perspectives d'évolution

1. Processus de fidélisation

Une fois la formule déjeuner mise en place, Franck a souhaité trouver un moyen efficace de fidélisation. Cette fidélisation s'adresse à la fois aux entreprises commandant les plateaux repas, mais aussi aux personnes consommant ces plateaux. Le but étant que les gens qui consomment les plateaux pensent à faire appel aux Fermiers d'Ici comme traiteurs pour d'autres évènements notamment.

La première ébauche d'idée est née de Franck et Guillaume. Il nous fallait donc étudier de manière approfondie cette idée. Celle-ci consistait à offrir des graines de plantes aromatiques à planter puis à placer dans l'enceinte de l'entreprise. Le sachet de graines aurait été accompagné d'une étiquette explicative faisant également office de bon à collectionner. Et, à partir d'un certain nombre de commande, donc de bon, une jardinière au logo des Fermiers d'Ici était offerte. Cependant, les contraintes logistiques étaient bien trop importantes (temps passer à confectionner des petits sachets contenant les graines par exemple...).

Nous avons ensuite pensé à offrir sur chaque plateau un stylo en carton recyclé ou un carnet en papier recyclé, le tout au logo des Fermiers d'Ici. Cependant, cette idée n'a pas plu, ni à Franck, ni à Guillaume. Ils trouvaient que cela n'était pas en accord avec l'image haut de gamme que veut renvoyer l'entreprise.

Puis, une nouvelle stratégie de fidélisation a été évoquée, celle-ci étant bien plus attractive pour les particuliers. En effet, celle-ci consiste à offrir des réductions s'appliquant sur les différents services proposés par les fermiers d'ici. Ce bon de réduction se trouverait sur les étiquettes personnalisées fixées sur les bocaux. La réduction serait à activer sur le site internet de manière à pousser les consommateurs à consulter le site internet. Il faudra donc alimenter de manière permanente le site ainsi que les réseaux sociaux de l'entreprise.

2. Mise en place d'un focus groupe

Après avoir conçu la formule déjeuner dans son intégralité, Franck a voulu faire évoluer ce concept en ciblant une nouvelle clientèle. Pour ce faire, il a souhaité proposer des bocaux à réchauffer aux employés des entreprises déjà clientes.

Pour mieux répondre aux attentes des potentiels clients, nous souhaitons organiser un focus groupe avec une petite dizaine de clients. Ce focus groupe n'a pas pu être réalisé avant le rendu du rapport mais nous avons pu réaliser le travail préalable au focus groupe.

Le but d'un focus groupe est d'animer une discussion afin que les clients proposent d'eux-mêmes des solutions qui leur conviennent. Nous avons donc préparé une liste de questions dans un ordre logique, visant à guider les clients progressivement vers l'objectif final.

Pour nous aider dans ce nouveau travail de management, nous avons contacté Catherine Astier, maître de conférences. Nous nous sommes tournés vers elle sous les conseils de Jennifer Burgain, puisqu'elle savait que les élèves de 3ème année en spécialité formulation alimentaire avaient eu recours à elle pour organiser un focus groupe.

Le focus groupe va être réalisé au mois de Mai, celui-ci durera environ 1h30 et une dégustation sera proposée aux clients à son issu.

3. Conservation longue durée des bocaux

Il est possible de stériliser les plats en bocaux afin de les conserver plus longtemps et d'éviter les risques sanitaires. Cela peut être utile afin de mieux gérer de grosses commandes. Un futur projet pourrait être de vendre directement des plats en bocaux stérilisés à l'unité à des entreprises. Pour cela nous avons étudié le protocole de stérilisation, elle peut se faire dans une casserole, un stérilisateur ou dans un four.

La stérilisation dans une casserole nécessite les étapes suivantes [8] :

- Nettoyage des bocaux vides et les couvercles en les laissant 10 min après ébullition dans une grande marmite d'eau chaude afin d'éliminer au maximum les micro-organismes, puis séchage sur un torchon
- Cuisson des aliments, remplissage des bocaux, en laissant un certain espace à la surface et fermeture
- Immersion totalement des bocaux dans une marmite d'eau couverte, et porter à ébullition. Pour une contenance de 25 cl, il faut compter 15 min après ébullition, et pour une contenance de 50 cl, 20 min.
- Sortie des pots et refroidissement pendant 24 h avant de les stocker dans un endroit sec et frais, à l'abri de la lumière.

La stérilisation au four suit les mêmes étapes en remplaçant la marmite d'eau chaude par un four chauffée à 140°C. Les temps de cuisson restent les mêmes.

Il existe également des stérilisateur électriques (*figure 18*), beaucoup plus facile et rapide d'utilisation. Il suffit simplement de mettre les bocaux, l'eau, régler la température et la durée.



Figure 18 : Stérilisation électrique

Nous avons proposé l'utilisation du livre Weck de la stérilisation comme référence, ainsi que le site de la marque Le Parfait, qui propose des recettes en bocaux ainsi que leur temps de stérilisation respectifs.

Franck nous a ensuite informé qu'il comptait finalement s'orienter vers de la pasteurisation, ce qui nécessiterait par la suite une conservation au réfrigérateur.

4. Logistique de livraison par des scooters électriques

Comme nous l'avons expliqué plus tôt, la livraison des plateaux repas se fait actuellement par Franck. Cependant, une perspective possible pourrait être d'acheter un scooter électrique ou d'en louer un, afin de respecter le plus possible les valeurs qu'a voulu fournir Franck à ce projet. Nous avons notamment envisagé une éventuelle collaboration avec RedE, une start-up française qui conçoit et commercialise des scooters électriques pour les professionnels. Le plus d'acheter un scooter électrique aurait été la possibilité de le personnaliser avec les couleurs et les logos des Fermiers d'Ici.

Il pourrait être également possible d'engager quelqu'un afin d'effectuer les livraisons. Le fait de devoir déposer les plateaux repas et de revenir chercher les éléments solides après le repas prend beaucoup de temps, cette délégation pourrait donc permettre à Franck de se concentrer davantage sur son projet. Cependant, la location ou le prix d'un scooter électrique possède un certain coût, donc pour le moment cette idée reste un projet futur.

5. Idées de nouvelles recettes en bocaux

La conception des différents plats étant réalisée dans des bocaux, il nous a semblé intéressant de jouer sur la transparence et la hauteur de ces derniers pour former des plats esthétiques et appétissants dès la première vue. En effet, nous pensons qu'en créant différentes couches, ou encore en misant sur la variété des couleurs, le plat peut gagner beaucoup de valeur.

Pour cela, nous avons proposé à Franck Magot différentes recettes d'entrées, de plats et de desserts suivant les saisons (hiver ou été) et adaptées aux formats en bocal afin qu'il puisse les communiquer à son cuisinier pour lui donner des idées (*Annexe 6*).

Nous lui avons également proposé d'acheter un livre qui réunit un ensemble de recettes réalisées par des chefs dans des bocaux : "Simple et beau. Recettes de chef en boco" Hachette Pratique, Vincent Ferniot.

Nous lui avons également proposé le livre de recette "Cakes en bocaux. Ce week-end je teste, Marjolaine Daguerre." et le livre "Bar à salades, Bérengère Abraham."

Conclusion

Tout au long de cette année, nous avons travaillé sur l'amélioration de la formule déjeuner proposée par l'entreprise Les Fermiers d'Ici. Pour ce faire nous avons traité multiples aspects du plateau que ce soit son apparence, sa praticité... Nous nous sommes également intéressés à la logistique telle que la capacité à garder au chaud les plateaux, le transport entre la cuisine et le lieu de consommation. Nous avons également essayé de trouver un moyen de fidéliser les clients.

Grâce à ce projet, nous avons pu nous intéresser à l'ensemble des étapes de mise en place d'un nouveau service, ce qui implique de s'investir dans différents domaines en nous répartissant les tâches en sous-groupe pour être plus efficace dans notre travail. Durant les premières séances de projet, tout le monde travaillait sur la même problématique mais cette organisation n'était pas efficace. Franck a pu assister à une formation sur la gestion d'un groupe et a voulu nous faire partager son expérience. Suite à cette réunion, nous avons organisé différemment notre travail. Après chaque session de projet pro, nous définissions des sous-groupes rattachés à une problématique à résoudre la semaine suivante. De plus, notre tutrice au sein de l'école, Jennifer Burgain, nous a également guidé pour l'organisation de notre travail, des réunions ainsi que pour la communication avec Franck. En effet, il avait parfois des incompréhensions notamment quant aux attentes sur certains points ou à la réactivité concernant l'organisation de certaines dégustations.

Bibliographie

- [1] "Alimentation responsable : à quels labels se fier ?", *Bio Consomacteurs*, 2016. Disponible en ligne sur : <https://www.bioconsomacteurs.org/agir/agir-au-quotidien/conseils-pour-manger-bio/alimentation-responsable-quels-labels-se-fier> (consulté le 15/01/2018)
- [2] "Comprendre les labels bio", *ecocentric*. Disponible en ligne sur : <https://www.ecocentric.fr/html/labels-bio> (consulté le 15/01/2018)
- [3] "Le circuit court : consommer local", *Smartplanete*, 2017. Disponible en ligne sur : <https://www.smartplanete.org/circuit-court/> (consulté le 15/01/2018)
- [4] Avis de l'Ademe, "Alimentation : Les circuits-courts de proximité, ADEME (Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'énergie), 2017. Disponible en ligne sur : <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/avis-ademe-circuits-courts.pdf> (consulté le 16/05/2018)
- [5] MERLE A. et al., 2011. "La consommation de produits alimentaires locaux : quels signes encourageant pour son développement", *Les carnets Pro de Liproco*, n°6, 12p. Disponible en ligne sur : <http://www.psd.fr/archives/INS44PDFN9.pdf> (consulté le 16/01/2018)
- [6] "Nos producteurs", *Les Fermiers d'Ici*. Disponible en ligne sur : <https://lesfermiersdici.com/concept/> (consulté le 20/12/2017)
- [7] "Qu'est-ce que le marketing ?", *emarketing*, . Disponible en ligne sur : <http://www.emarketing.fr/Definitions-Glossaire/est-que-marketing-238286.htm#tsuzuJYtkLD9y8GB.97> (consulté le 10/01/2018)
- [8] "Stériliser vos pots en verre", *Bococo*, 2016. Disponible en ligne sur : <https://www.bococo.fr/blog/steriliser-vos-pots-en-verre-n21> (consulté le 10/04/2018)
- [9] "Comment faire ses conserves ?", *Le Parfait*. Disponible en ligne sur : <http://www.leparfait.fr/comment-faire-ses-conserves> (consulté le 10/04/2018)
- [10] *RedE- Scooter électrique pour la livraison des professionnels*. Disponible en ligne sur : <https://redescooter.com/> (consulté le 13/02/2018)

Annexe 1



Questionnaire : dégustateurs (1/2)

Les Fermiers d'Ici, entreprise créée en 2016 par Franck Magot, ingénieur fraîchement diplômé de l'ENSAIA, propose actuellement diverses prestations culinaires telles que des burgers et des buffets. Pour répondre à la demande de ses clients, l'entreprise souhaite développer des plateaux repas destinés aux entreprises. Pour cela, nous aurions besoin de votre avis...

- Sur une échelle de 1 à 10, qu'avez-vous pensé de la taille des portions ?
(1 = pas assez / 10 = je n'ai pas réussi à finir)
➤ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Manquait-il quelque chose (serviette, couverts, verre, assaisonnements...)?



Questionnaire : dégustateurs (2/2)

Les Fermiers d'Ici soutenant les circuits-courts, le plateau repas que vous venez de déguster est réalisé avec de produits bio et locaux.

- Classer par ordre de préférence, 3 mots qui vous évoquent les produits bio et locaux parmi la liste ci-dessous :
sain / saison / fermier / frais / proximité / fermier / tradition / goût / respect environnement

- > 1 :
- > 2 :
- > 3 :

- Qu'avez-vous pensé de la l'aspect physique du plateau repas d'un point de vue du packaging ?
(1= pas du tout satisfait / 10 = très satisfait)

- > 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qu'avez-vous pensé de l'aspect global du produit ?
(1= pas du tout satisfait / 10 = très satisfait)

- > 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Avez-vous des suggestions/remarques pour améliorer notre prestation ?

Merci pour votre coopération, à très bientôt.



www.fermiersdici.com



franckmagot@fermiersdici.com



[@fermiersdici](https://www.facebook.com/fermiersdici)

Annexe 2



Questionnaire (1/2) **destiné à la personne en charge de la commande**

Les Fermiers d'Ici, entreprise créée en 2016 par Franck Magot, ingénieur fraîchement diplômé de l'ENSAIA, propose actuellement diverses prestations culinaires telles que des burgers et des buffets. Pour répondre à la demande de ses clients, l'entreprise souhaite développer des plateaux repas destinés aux entreprises. Pour cela, nous aurions besoin de votre avis...

- Pour quelle occasion commandez-vous ?

- Pour quelles raisons commandez-vous chez les Fermiers d'Ici ?
 - La praticité
 - La qualité
 - La rapidité
 - Le prix
 - Les valeurs

- Comment avez-vous connu les Fermiers d'Ici?

- Commandez-vous des plateaux repas chez d'autres prestataires ? Si oui, lesquels ?

- Sur une échelle de 1 à 10, comment qualifieriez-vous le prix par rapport à la prestation ?
(1 = ne correspond pas aux attentes (trop cher) / 10 = correspond aux attentes (idéal))
➤ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



www.fermiersdici.com



franckmagot@fermiersdici.com



[@fermiersdici](https://www.facebook.com/fermiersdici)



Questionnaire (2/2)

destiné à la personne en charge de la commande

Les Fermiers d'ici soutenant les circuits-courts, le plateau repas que vous venez de déguster est réalisé avec de produits bio et locaux.

- Classer par ordre de préférence, 3 mots qui vous évoquent les produits bio et locaux parmi la liste ci-dessous :
sain / saison / fermier / fait maison / proximité / frais / tradition / goût / respect environnement

- 1 :
- 2 :
- 3 :

- Qu'avez-vous pensé de la l'aspect physique du plateau repas d'un point de vue du packaging ?
(1= pas du tout satisfait / 10 = très satisfait)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qu'avez-vous pensé de l'aspect global du produit ?
(1= pas du tout satisfait / 10 = très satisfait)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Avez-vous des suggestions/remarques pour améliorer notre prestation ?

Merci pour votre coopération, à très bientôt.



www.fermiersdici.com



franckmagot@fermiersdici.com



[@fermiersdici](https://www.facebook.com/fermiersdici)

Annexe 3

Evaluation visuelle

Code du produit :

Votre première impression globale, le produit semble visuellement :

- Extrêmement agréable (bon, appétissant)
- Très agréable
- Agréable
- Ni agréable ni désagréable
- Plutôt (assez) agréable
- Désagréable
- Très désagréable
- Extrêmement désagréable

Est-ce qu'il vous paraît d'une qualité gastronomique :

- Extrêmement satisfaisante
- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Plutôt (assez) satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Extrêmement insatisfaisante

Comment évaluez-vous la fraîcheur de l'offre :

- Extrêmement satisfaisante
- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Plutôt (assez) satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Extrêmement insatisfaisante

Est-ce que l'offre vous semble :

- | | | |
|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| variée : | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| équilibrée | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| suffisante pour un repas | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| de bonne qualité nutritionnelle | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |

Est-ce qu'elle vous semble pratique à consommer ? oui non

Pour quel type d'événement, commanderiez-vous ce type de produit (1 seul choix possible) :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Réunion de service interne | <input type="checkbox"/> Réunion de travail avec des professionnels |
| <input type="checkbox"/> Réunion de travail avec des externes | <input type="checkbox"/> Séminaire, colloque |

Evaluation gustative

Code du produit :

Après l'avoir dégusté, trouvez-vous ce produit :

- Très bon
- Bon
- Plutôt bon
- Acceptable
- Plutôt mauvais
- Mauvais
- Très mauvais
- Inacceptable

Comment évaluez-vous la qualité du produit :

- Extrêmement bonne qualité
- Très bonne qualité
- Bonne qualité
- Ni bonne ni mauvaise
- Plutôt (assez) bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise
- Extrêmement mauvaise

Comment évaluez-vous la fraîcheur du produit :

- Extrêmement satisfaisante
- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Ni satisfaisante ni insatisfaisante
- Plutôt (assez) satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Extrêmement insatisfaisante

Commentaires sur le produit :

Merci pour votre participation !

Annexe 4



Questionnaire pour les dégustateurs

Les Fermiers d'Ici, entreprise créée en 2016 par Franck Magot, ingénieur fraîchement diplômé de l'ENSAIA, souhaite développer des plateaux repas destinés aux entreprises. Pour cela, nous aurions besoin de votre avis.

◦ Sexe : Homme Femme Age : Profession :

◦ Classer par ordre de préférence 3 mots parmi la liste ci-dessous qui correspondent à vos attentes d'un plateau repas bio et local :

bon pour la santé / frais / proximité / rapide / fermier / goût / pratique / respect de l'environnement

..... > >

◦ Votre première impression, le plateau dans sa globalité semble visuellement :

Très désagréable 😞 • 😊 • Très agréable

Peu appétissant 😞 • 😊 • Très appétissant

◦ Manger dans des bocaux a été :

Très désagréable 😞 • 😊 • Très agréable

Peu pratique 😞 • 😊 • Très pratique

◦ Que pensez-vous de la taille des portions ?

Insuffisant 😞 • 😊 • Suffisant

◦ Auriez-vous aimé avoir quelque chose en plus ?

Plateau (support) Set de table Boisson

Rien ne manquait Autre :

◦ Dans quel contexte consommez-vous ce plateau repas ?

Réunion de service interne Réunion de travail avec des professionnels

Réunion de travail Séminaire, colloque

◦ Avez-vous des suggestions/remarques pour améliorer notre prestation ?

.....
.....
.....

Merci pour votre coopération, à très bientôt !



www.fermiersdici.com



franckmagot@fermiersdici.com



[@fermiersdici](https://www.facebook.com/fermiersdici)



Questionnaire

Personne en charge de la commande

Les Fermiers d'Ici, entreprise créée en 2016 par Franck Magot, ingénieur fraîchement diplômé de l'ENSAIA, souhaite développer des plateaux repas destinés aux entreprises. Pour cela, nous aurions besoin de votre avis.

◦ Dans quel contexte commandez-vous ces plateaux repas ?

- Réunion de service interne professionnels Réunion de travail avec des professionnels
- Réunion de travail Séminaire, colloque

◦ Pour combien de personnes commandez-vous en général des plateaux repas ?

- < 5 5 à 10 > 10

◦ A quelle fréquence commandez-vous des plateaux repas ?

- une à plusieurs fois par semaine une à plusieurs fois par mois
- une à plusieurs fois par an

◦ Pour quelles raisons commandez-vous chez les Fermiers d'Ici ?

- La praticité La qualité La rapidité Le prix Les valeurs

◦ Comment avez-vous connu Les Fermiers d'ici ?

.....

◦ Commandez-vous des plateaux repas chez d'autres prestataire ? Si oui, lesquels ?

.....

◦ Que pensez-vous du rapport qualité/prix ?

Insatisfaisant 😞 • 😊 • Satisfaisant

◦ Avez-vous des suggestions/remarques pour améliorer notre prestation?

.....

.....

Merci pour votre coopération, à très bientôt !



www.fermiersdici.com



franckmagot@fermiersdici.com



[@fermiersdici](https://www.facebook.com/fermiersdici)

CHARTRE GRAPHIQUE: LES FERMISERS D'ICI

Identité :

Les éléments identitaires sont l'alimentaire, le food truck, le Bio, le local, le savoir faire, l'artisanal, le convivial. Il y a une séparation entre le Food Truck et le traiteur.

Le Food Truck gardera une plus grande liberté visuelle car il est rattaché à la communication de rue.

On y trouvera donc beaucoup plus de polices qui pourront changer régulièrement ainsi que des couleurs qui s'adaptent plus à l'humeur et l'envie du moment.

Le traiteur quand à lui gardera plus la charte graphique primaire car le style sera plus soutenu et la cohérence passera par l'homogénéisation des différents visuels (police, couleurs, dessin etc..).

Le traiteur garde donc l'aspect local, convivial et Bio en apportant une touche plus classe que le food truck.

Police :

Mr Eaves Mod OT (Traiteur titre)

Daunpenh (Traiteur texte)

Minion Pro (texte communs)

Landsdowne (Food Truck)

Adobe Caslon Pro (Sous titres Communs)

Appleberry (Food Truck pour titre)

Couleurs:

Les couleurs communes sont «a7a595» et «d9d7cc» pour le fond.

Pour les Polices comme le logo : «272727»

Pour les marquages au rouge : «b01924»



Les visuels

Ils doivent être épurés en 2D, simple pour ne pas casser avec les couleurs pâles. Le style doit inspirer le fait main.



Annexe 6

HIVER

- Idées Entrées
- Soupe de Céleri aux noix grillés : <http://www.leparfait.fr/recette/soupe-de-celeri-aux-noix-grillees> 147



- Soupe Orange (Carotte, Courge, Coco) : <http://www.leparfait.fr/recette/soupe-orange-carotte-courge-coco> 324



- Velouté de betteraves : <http://www.leparfait.fr/recette/veloute-de-betteraves> 705



- Idées Plats

- Hachi parmentier de suprême de volaille fermière :

http://www.leparfait.fr/recette/hachis-parmentier-de-supreme-de-volaille-fermiere_133



- Parmentier de canard :

<http://toutlemondeatabl.canalblog.com/archives/2010/03/08/17137139.html>



- Gratin dauphinois :

<http://www.ctresfacilefaire.com/archives/2012/02/05/23436940.html>



- Idées Dessert

- Compote de poire, gingembre et cardamome :

http://www.leparfait.fr/recette/compote-de-poires-gingembre-et-cardamome-en-conserve_451



- Mousse au chocolat : <http://www.cuisineaz.com/recettes/mousse-au-chocolat-en-bocal-3194.aspx>



- Tiramisu : <http://www.allezhopeileen.com/gourmandises/tiramisu-in-a-jar-recette-originale/>



PRINTEMPS / ETÉ

- Idées Entrée

- Salade de pâtes : <http://www.cuisineaz.com/recettes/salade-de-pates-au-pesto-et-parmesan-en-bocal-82320.aspx>



- Salade de lentilles : <http://www.cuisineaz.com/recettes/salade-de-pates-et-lentilles-en-bocal-82315.aspx>



- Gaspacho de tomate, poivron rouge et dés de chèvre : <http://www.cuisineaz.com/recettes/gaspacho-tomate-poivron-rouge-des-de-chevre-58794.aspx>



- Idées Plats

- Lasagne : <http://mignardisesandco.over-blog.com/article-lasagnes-bolognaise-65901102.html>



- Crumble de légumes grillés (végétarien) : <http://www.anneiscooking.com/2011/07/17/crumble-sale-aux-legumes-confits/>



- Flan aux petits légumes : <http://latabledepop.canalblog.com/archives/2010/11/01/19489489.html>



- Idées Dessert

- Panna cotta aux fruits rouges : <http://www.epicurien.be/blog/recettes/desserts/panacotta-italie/panna-cotta-coulis-framboise.asp>



- Salade de fruits frais



- Fraisier : <http://www.750g.com/fraisier-en-bocal-r201155.htm>



Résumé

L'entreprise Les Fermiers d'Ici a été fondée en 2016 par Franck Magot. Cette entreprise dynamique proposant un service de traiteur et food-truck cherchait à proposer un nouveau service à ses clients. La collaboration entre l'ENSAIA et Les Fermiers d'Ici dans le cadre de ce projet professionnel devait permettre la mise en place de ce nouveau service : le plateau repas. Pour atteindre cet objectif, notre démarche a été de sonder les attentes des clients avec la mise en place des questionnaires. Enfin, il fallait développer un produit répondant à la fois à ces attentes mais également compatible avec les valeurs que prône l'entreprise : le bio, le local et le zéro déchet. A l'issue de ce projet, le plateau repas renommé "formule déjeuner" a vu le jour avec des plats servis chauds et présentés dans des bocaux en verre.

Mots clés : bocaux, bio, local, zéro déchet, formule déjeuner

The company *Les Fermiers d'Ici* was founded in 2016 by Franck Magot. This brand new and dynamic firm offering a catering and food truck service, was looking to expand its business. The collaboration between ENSAIA and *Les Fermiers d'Ici* had the ambition to develop a new product: a meal tray service. In order to reach this goal, our approach was to review the customer's needs by elaborating our own survey. The complexity of this project was to develop a service that combines the customer's expectations with the company's values : organic, local and zero waste. In the end, the meal tray service, renamed "formule déjeuner", took birth with warm dishes served in glass jars.

Keywords : glass jars, organic, zero waste