

**MARCHE**  
**de prestations de restauration collective**  
(en liaison froide- avec service)  
**CADRE DE RÉPONSE**

Le cadre de réponse est à compléter par le candidat. Il constitue sa proposition technique. Ce cadre est exhaustif : tous les tableaux et rubriques doivent être renseignés par le candidat.

Le mémoire technique comprend 5 parties :

0- Identification du candidat

1- Qualité et caractéristiques de la prestation alimentaire

2- Qualité de l'organisation des services

3- Démarche qualité et environnementale

4- Services annexes

## **0- IDENTIFICATION DU CANDIDAT**

Nom de la société :

Adresse du siège social :

Téléphone du siège social :

Personne habilitée à représenter la société :

Téléphone de la personne habilitée :

Courriel de la personne habilitée :

Adresse de la/des cuisine(s) centrale(s) dédiées au marché:

## **1 – QUALITÉ ET CARACTÉRISTIQUE DE LA PRESTATION ALIMENTAIRE**

### **1.1 Politique achat et approvisionnement**

Le candidat fournit une présentation générale de sa politique achat et d'approvisionnement: fournisseurs, acquisition par circuits courts ou directs auprès de grossistes, coopérative, groupement de producteurs agricoles...

Il détaille ce qu'il est en mesure de faire pour :

- les produits issus de l'agriculture biologique
- les produits saisonniers

Il indique la part d'achat direct ou en circuit court proposé et la progression envisagée en cours de marché.

### **1.2 Qualité nutritionnelle et organoleptique des prestations**

Le candidat renseigne le tableau des spécifications qualitatives des denrées ou au travers de fiches techniques remises par le candidat.

Le candidat met en avant les chartes et labels attestant de la qualité supérieure des produits (par exemple : labels rouges ou équivalents, charte des bonnes pratiques d'élevage ou équivalent...)

### **1.3 Variété et équilibre nutritionnel des menus**

Le candidat complète les éléments ci-dessous :

- ⌘ Tableau des prestations quotidiennes self ;
- ⌘ Tableau des prestations quotidiennes de substitution ;

Il joint un plan alimentaire sur 6 semaines, un cycle de menus sur 6 semaines ainsi qu'un calendrier des animations et thèmes.

## **2 – QUALITÉ DE L'ORGANISATION DES SERVICES**

### **2.1 Organisation de l'équipe d'encadrement et de coordination**

Le candidat présente l'organisation (dont l'organigramme et rôle dédié de chaque acteur) mis en place pour coordonner l'ensemble des personnels mobilisés et la qualification des personnels (formation, expérience, expertise...).

## **2.2 Organisation de l'équipe d'exploitation**

Le candidat présente l'organisation dédiée mise en place pour assurer la prestation de restauration.

## **2.3 Politique « Ressources humaines »**

Le candidat détaille :

- sa politique de formation, l'accompagnement et l'évolution de ses personnels, ainsi que les modalités de formation continue pour les personnels en poste (école interne, nombre d'heures de formation obligatoire,...);
- la procédure qu'il mettra en œuvre pour la reprise du personnel et la réussite de l'intégration de l'équipe ;
- la gestion des remplacements au quotidien (quelle procédure ? vivier interne ? recours à l'intérim...)

## **2.4 Modalités de commande**

Le candidat précise :

- le délai de prise de commande,
- le délai maximum de modification/confirmation de la commande,
- les modalités de prise de commande et de confirmation/modification (téléphonie, mail, plate-forme, autre...).

## **2.5 Modalités de livraison**

Le candidat établit une note sur les modalités de livraison (nombre de chauffeurs dédiés et formés, mode opératoire de l'unité de production aux sites de livraison, mesures d'urgence en cas de difficulté, moyens mis en œuvre...).

## **2.6 Dispositions de fin de service**

Le candidat présente les dispositions qu'il mettra en œuvre pour garantir un repas à tous les convives qui ont commandé, jusqu'à la fin du service.

# **3 – DÉMARCHE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENTALE**

## **3.1 Plan de maîtrise sanitaire**

Le candidat présente les mesures envisagées et les moyens mis en œuvre face à une intoxication alimentaire, face à une crise agro-alimentaire, à une demande

de traçabilité (méthode et délai) et de rappel/retrait de produits (méthode et délai).

Cette note décrira également l'organisation des contrôles bactériologiques.

### **3.2 Suivi qualité de l'exécution du marché**

Le candidat présente les actions qu'il compte mettre en place et mettre en œuvre pour assurer un suivi de la prestation: déploiement d'outils de reporting et de suivi, type d'indicateurs (ex : suivi fréquentation, statistiques de ventes...), type de plans d'actions (enquête de satisfaction et fréquence, plans de progrès...)...

Il confirme sa possibilité d'extraire des données précises de son système d'informations dans le cadre d'éventuelles enquêtes de l'État concernant la traçabilité des produits alimentaires livrés pour ce marché. Il présentera un exemple d'extractions de données.

### **3.3 Gestion des déchets**

Le candidat précise la gestion de ses déchets et en particulier la réduction, la réutilisation et le recyclage des emballages notamment en cuisine centrale.

### **3.4 Démarche anti-gaspillage**

Le candidat expose les mesures envisagées pour réduire le gaspillage alimentaire (table de tri, actions de sensibilisation, jeux ludiques...).

### **3.5 Organisation des livraisons**

Le candidat présente les mesures qu'il compte mettre en place afin de réduire l'impact environnemental de ses livraisons (optimisation des tournées, démarche éco-conduite, véhicules propres...).

## **4 – SERVICES ANNEXES**

Le candidat peut proposer d'autres services susceptibles d'intéresser l'administration (borne Wifi, conseils d'aménagement, toutes autres bonnes idées et innovations...).