

**Marché de prestations d'exploitation de 9
restaurants administratifs de la DRFiP des
Hauts-de-France**

CADRE DE RÉPONSE

LIEUX D'EXÉCUTION		
Site	Adresse	Ville
DRFiP – Lille Kennedy	82 avenue JF Kennedy	Lille
CFP Cambrai	1 rue de la Paix de Nimègue	Cambrai
CFP Douai	195 avenue de Roubaix	Douai
CFP Dunkerque	37 rue Saint-Matthieu	Dunkerque
CFP Lille-Fives	5 rue Pierre Legrand	Lille-Fives
CFP Lomme	22 rue Lavoisier	Lomme
CFP Roubaix	35 avenue Charles Fourier	Roubaix
CFP Tourcoing	Place de la résistance	Tourcoing
CFP Valenciennes	Rue Raoul Follereau	Valenciennes

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 l'entreprise :
- Adresse du siège social :
- Téléphone du siège social :
- Personne habilitée à représenter la société :
- Téléphone de la personne habilitée :
- Courriel de la personne habilitée :

1 – QUALITÉ ET CARACTÉRISTIQUES 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 ;
- les produits de qualité durable

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 au travers de fiches techniques remises par le candidat ou selon l'annexe 4 jointe les spécifications qualitatives des denrées où figurent a minima le pays d'origine, le % de frais, le % de surgelés, le % de boîte, le % de sous vide.

Le candidat met en avant les chartes et labels attestant de la qualité supérieure des produits (par exemple : labels rouge 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 en distinguant par site :

- Tableaux des prestations quotidiennes (annexe 8);

Il joint un plan alimentaire ainsi qu'un cycle de menus, sur 4 semaines et 1 journée.

1.4 Gestion de la fin du service

Le titulaire doit veiller à garantir un choix jusqu'à la fin du service selon les modalités suivantes :

- 100 % de l'offre jusqu'à 30 minutes avant la fermeture ;
- 80% de l'offre jusqu'à 15 minutes avant la fermeture ;
- 70% de l'offre durant les 15 dernières minutes avant la fermeture.

2 – QUALITÉ DE L'ORGANISATION DES SERVICES

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

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

2.2 Organisation des équipes d'exploitation

Le candidat présente l'organisation dédiée mise en place pour assurer la prestation de restauration (notamment le positionnement des personnels pendant la journée de travail...).

2.3 Politique « Ressources humaines »

Le candidat détaille :

- sa politique de formation, l'accompagnement et l'évolution de ses personnels, le type de formation prioritaire (sécurité, hygiène...) ainsi que les modalités de formations continues pour les agents en poste (école interne, nombre d'heures de formation obligatoire...) ainsi que la formation HACCP du personnel du client ;
- la procédure qu'il mettra en œuvre pour la reprise du personnel et la réussite de l'intégration de l'équipe ;
- le critère de sélection du chef cuisinier dédié au marché, la formation qu'il aura/devra suivre et la base sur laquelle il est rémunéré (au CA , au nombre de convives ou à la marge).
- la gestion des remplacements au quotidien de son personnel (quelle procédure ? vivier interne ou appel à l'intérim...)

2.4 Digitalisation

Affichage des menus, affichage des prix...

2.5 Les animations et la signalétique

Le candidat précise la période, le thème, les menus envisagés et les supports pédagogiques et ludiques éventuels (affichage, dépliant, rencontres...) du plan annuel d'animations.

Pour les périodes hors animations, le candidat indiquera la signalétique nutritionnelle et allergène qu'il compte mettre en place ainsi que la signalétique à même de valoriser l'offre.

2.6 Stock de secours

Le candidat précise le détail de ce stock en denrées et conditionnement ainsi que la fréquence du renouvellement en cas d'emploi et de non emploi.

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 en œuvre pour assurer un suivi de la prestation (audit complet, audit de structure, 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...), gouvernance envisagée...

Il présente un exemple d'enquête de satisfaction.

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...).

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 détaille les éléments de communication qu'il mettra en œuvre ainsi que le montant de la remise commerciale qu'il consentira pendant le 1^{er} mois qui suit le démarrage du contrat afin de faire connaître la nouvelle offre aux agents des 9 sites.

Le candidat présente son offre de cafétéria, service de sandwicherie et distributeurs de boissons chaudes pour le site du restaurant de Lille Kennedy.

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