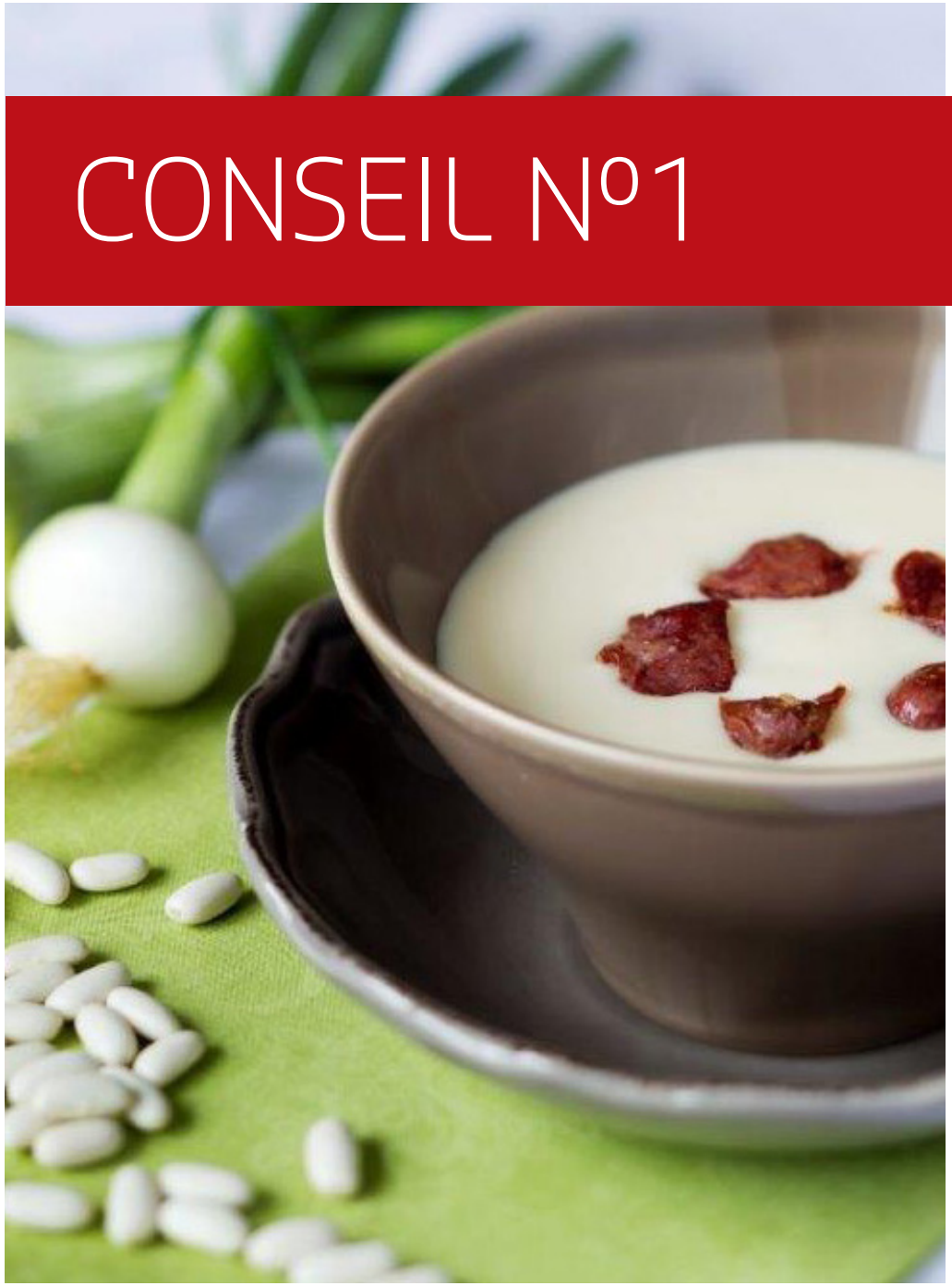
10 conseils pour bien rédiger votre cahier des charges

EXPERTISE

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

CONSEIL N°1



OBTENIR DES GARANTIES SUR LA CONTINUITÉ DE LA PRESTATION

Comment savoir si le prestataire pourra respecter ses engagements tout au long de l'année, quels que soient les événements ? Quelles sont les bonnes questions à lui poser pour m'en assurer ? Quels sont les indicateurs qui me le garantissent ?

Lorsqu'une crise majeure surgit, la prestation que vous avez signée peut-être complètement bouleversée. Pour éviter d'avoir à gérer dans l'urgence des problématiques liées à l'approvisionnement, à la qualité du service ou à la sécurité, il est indispensable de vérifier que les candidats vous offrent un certain nombre de garanties en cas de situation exceptionnelle. Ils doivent par exemple pouvoir vous préciser le plan de continuité qu'ils envisagent, la quantité de stocks dont ils disposent, les solutions qu'ils peuvent vous proposer rapidement si le stock de sécurité est entamé.
Un conseil : jetez un oeil sur les implantations du candidat.
Ces dernières sont-elles nombreuses, diversifiées, locales et nationales ? Son siège social est-il suffisamment puissant et solide pour gérer efficacement une crise ? Des réponses précises sur ces points vous permettront de faire votre choix en toute sérénité.

CONSEIL N°2

DÉTERMINER LE PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

Vous n'êtes pas satisfait de votre prestataire actuel ? Votre contrat n'est plus adapté à votre établissement ? Cela fait plusieurs années que vous travaillez avec la même société et vous souhaitez la remettre en concurrence ?

Pour obtenir les offres qui correspondent le mieux à vos besoins, vos attentes doivent être formalisées dans un cahier des charges. Le document comprend un descriptif de votre projet de restauration. Vous précisez notamment ce que vous voulez sous-traiter, de l'approvisionnement en matières premières jusqu'à la gestion complète de l'activité restauration pouvant inclure l'équipe de cuisine et de service des repas. Il faut aussi exprimer les différentes composantes des repas, grammages, fréquences ou plans de menus par exemple.

Plus vos exigences sont détaillées, plus votre budget sera sécurisé. Les modalités de facturation dépendent évidemment de vos choix : au kilo ou de manière forfaitaire. L'enveloppe budgétaire s'adapte aux services que vous confiez au prestataire : personnel, produits d'entretien, boissons... Assurez-vous toujours que les candidats aient de solides références auprès de clients qui vous ressemblent, activité ou taille de structure similaire à la vôtre. Si vous n'avez pas d'idée précise, demandez au professionnel de vous faire un diagnostic. En déterminant avec vous les besoins de vos convives, il vous aidera notamment à réduire le gaspillage alimentaire et à optimiser votre budget.

CONSEIL N°3

UTILISER LE BON VOCABULAIRE

Le vocabulaire utilisé lors de la rédaction de votre cahier de charges n'est pas neutre. Vous souhaitez par exemple une cuisine faite maison et non pas de l'assemblage, mais connaissez-vous la signification exacte de ces termes ?

Un plat fait-maison est préparé dans les locaux de votre établissement à partir de produits bruts, des tomates, des oignons ou des carottes par exemple. Ce n'est pas le cas d'un flan élaboré à l'aide d'un sachet de poudre à entremets ouvert dans les cuisines ! Or le fait-maison nécessite des chefs bien formés et suppose que vous ayez toutes les compétences requises dans votre équipe…

Avant d'employer un terme dans votre cahier des charges, il est important de vérifier son sens. Si vous avez un doute, exprimez clairement votre besoin avec des phrases et des mots simples, compréhensibles par tous et sans équivoque.

CONSEIL N°4

CHOISIR LE TYPE DE CUISINE

Vous voulez une cuisine faite maison sur place ? En liaison chaude ? En liaison froide ? Quel type de processus envisagez-vous pour l'établissement ?

En liaison chaude, les plats sont maintenus à température et dégustés immédiatement. Si vous avez une grande quantité de repas à prévoir, la liaison différée, chaude ou froide, peut s'avérer un choix judicieux. Les plats sont préparés dans un centre unique puis acheminés vers l'établissement. En liaison froide, ils sont réfrigérés, stockés en chambre froide et peuvent alors être consommés ultérieurement.

Chaque processus en cuisine a ses avantages et ses inconvénients. Une ou plusieurs liaisons froides ou chaudes sont envisageables de manière globale ou partielle, liaison chaude en semaine et liaison froide pour le week-end par exemple. Pour choisir, si vous avez un doute, demandez aux professionnels de vous expliquer plus en détail.

CONSEIL N°5

DÉTAILLER LES RÉGIMES SPÉCIFIQUES

Comment détailler les régimes et les textures spécifiques ? Que va-t-il se passer si les besoins des convives évoluent dans le temps ? Comment formaliser par écrit le niveau d'expertise nutritionnelle souhaité ? Comment le prestataire peut vous aider à améliorer la qualité de vie des résidents ?

Pour limiter la dénutrition et le déclin cognitif des personnes les plus fragiles, les repas mixés doivent être évités quand ils ne sont pas indispensables. C'est pourquoi il est important d'exiger du professionnel une cuisine qui favorise le plaisir de manger et l'autonomie à table. Cela peut être aussi un programme individualisé permettant de compléter le déjeuner si le résident a peu d'appétit le matin.

Plus vous détaillez vos exigences concernant les régimes spécifiques et l'accompagnement dont vous avez besoin au quotidien, plus la prestation correspondra à vos exigences. Assurez-vous aussi que le professionnel est reconnu pour son savoir-faire concernant les régimes spécifiques.

CONSEIL N°6

FAIRE LE POINT SUR LES COMPÉTENCES EN CUISINE

Le chef est-il suffisamment qualifié ? Les cuisiniers connaissent-ils les nouvelles recommandations ? Doivent-ils être formés ?

Il est important de se poser ces questions car une cuisine faite maison par exemple demande de vraies compétences. La formation continue peut vous aider à ce sujet. Elle permet de motiver le personnel et de l'informer sur les dernières recommandations de cuisine, de service, d'hygiène et de sécurité. Le prestataire peut aussi vous accompagner pour des recrutements, pour la définition d'un nouveau poste ou la sélection des candidats par exemple.

Pour avoir une équipe stable, maintenir l'engagement et faire des économies, il est indispensable de choisir un prestataire avec une politique solide en termes de Santé et Sécurité au Travail (STT). Le bon repère à exiger du professionnel est son taux LTIR (Lost Time Injuries Rate).

LTIR = (nombre d'accidents du travail avec arrêt / nombre d'heures travaillées) x 200 000.

CONSEIL N°7

GARANTIR UNE BONNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Votre chef et vos cuisiniers sont-ils motivés ? Comment pourriez-vous améliorer leur confort au quotidien ? Comment conserver votre équipe et recruter plus facilement ?

Un prestataire de qualité connaît votre établissement et vos résidents. Il vous permet d'avoir une équipe de restauration stable, engagée et motivée.

Vous voulez être accompagné pour dynamiser votre personnel de restauration ? Précisez vos attentes dans le cahier des charges. Exigez des références précises et écrites sur le savoir-faire du prestataire à ce sujet.

CONSEIL N°8

INCLURE LES PERSONNES FRAGILES

Comment le prestataire va aider l'établissement à inclure les personnes fragiles ? Quelles peuvent être les initiatives concernant la restauration ? Que faut-il indiquer dans le cahier de charges à ce sujet ?

Personnaliser l'accueil, proposer la préparation d'une recette, faire visiter les cuisines ou faciliter la lecture d'un menu et le choix d'un plat, ces actions permettent de maintenir et de développer l'autonomie des seniors et des personnes en situation de handicap. Il est donc important que le professionnel puisse vous offrir des programmes qui rendent les convives acteurs de leur bien-être, quelles que soient leurs capacités.

Dans votre cahier des charges, formulez vos souhaits quant à l'inclusion des personnes fragiles, donnez des exemples de ce que vous attendez et demandez des propositions écrites à ce sujet ainsi que des références similaires concernant d'autres établissements. Choisir l'un des prestataires sera plus facile ensuite.

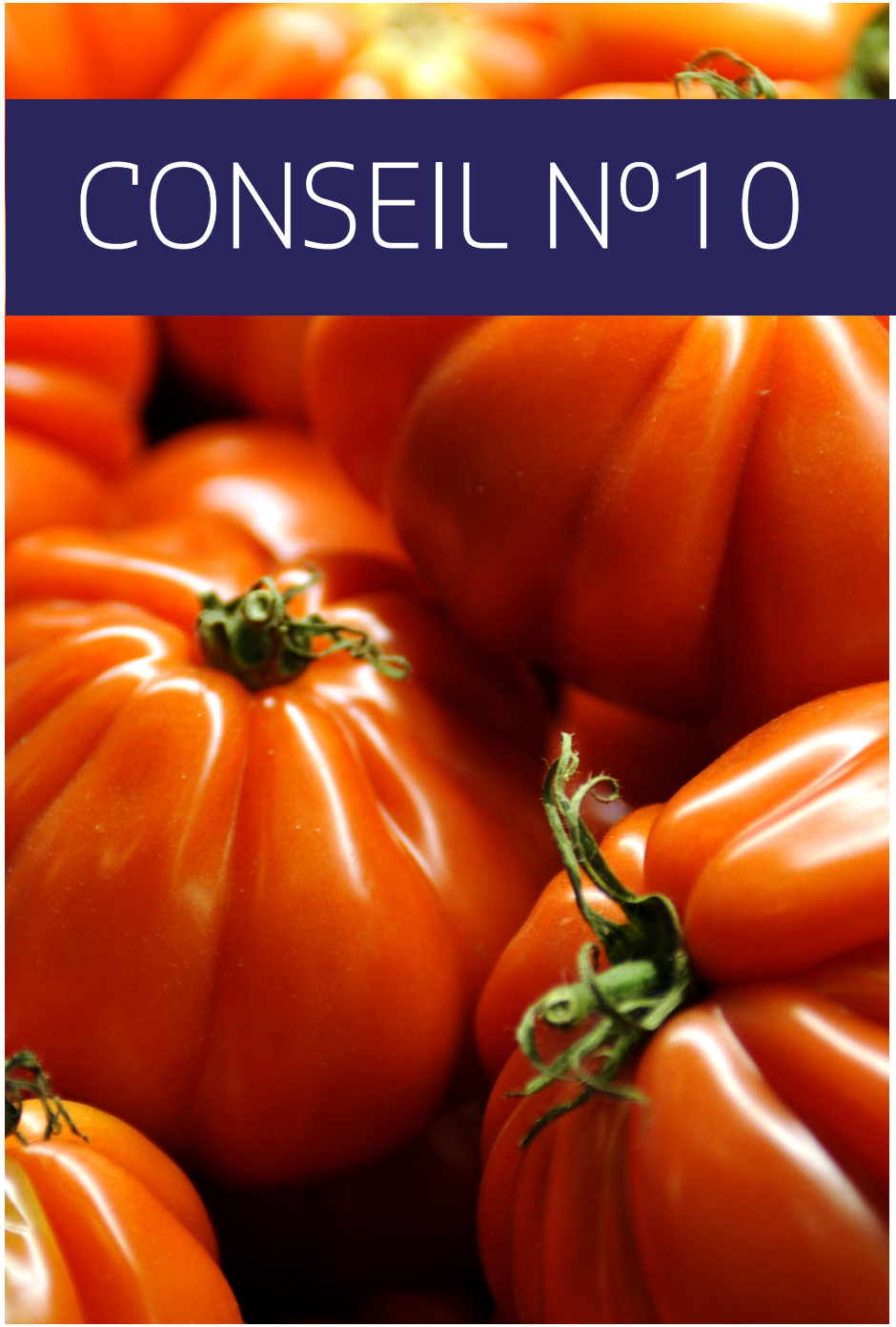
CONSEIL N°9

FAIRE RESPECTER LES ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

Que puis-je indiquer dans le cahier des charges pour m'assurer que le prestataire va bien respecter ses engagements ultérieurement ? Comment associer le professionnel au quotidien de l'établissement ?

Un cahier des charges détaillé et plusieurs échanges avec le prestataire permettent déjà de bien faire comprendre vos demandes. Il peut être aussi judicieux de préciser par écrit votre souhait concernant la fréquence des réunions avec ce dernier ou vos critères d'évaluation de sa prestation par exemple.

N'oubliez jamais que le dialogue est la clef pour avoir une relation de qualité. Prenez le temps de rencontrer les prestataires et d'échanger avec eux. N'hésitez pas à les solliciter plusieurs fois si certains points ne sont pas clairs.



CONSEIL N°10

INTÉGRER LA LOI EGALIM

De quoi s'agit-il exactement ? Comment vais-je réussir à me mettre en conformité ? Comment le prestataire peut m'aider à y parvenir ?

La loi EGalim impose de proposer un quota de 50% de produits alimentaires de qualité et durables qui répondent à au moins un critère de signe de qualité, dont 20% minimum proviennent de l'agriculture biologique ou en conversion. Avant la fin de l'année 2020, vous devez afficher sur chacun de vos sites, la part des denrées alimentaires entrant dans la composition des 50% de produits qualité.

Tous les acteurs de la restauration sont concernés. Vous devez donc vous conformer à cette nouvelle réglementation. Assurez-vous que votre prestataire intègre bien tous ces changements dans ses propositions et qu'il vous offre des outils pour la mise en place et le suivi de la loi EGalim.