

CONSEILS POUR APPEL D'OFFRES

Établir clairement vos attentes, identifier parfaitement vos besoins, fournir les données nécessaires aux sociétés de restauration pour vous répondre.

Voici les trois points qui vont vous permettre de bâtir un dossier d'appel d'offres solide et compréhensible. Dans la restauration, le bon prestataire agit auprès de votre clientèle comme un miroir de l'ensemble de vos qualités. Voici, en détail, l'ABC du bon dossier pour obtenir les meilleures offres.

LES GRANDES QUESTIONS AVANT DE DÉMARRER LE PROCESSUS

- Quel est mon projet d'établissement ?
- Quel est mon environnement ?
- Quel est mon problème ?
- Ma solution de restauration actuelle est-elle un facteur clé de succès dans la réussite de mon projet d'établissement ?
- Est-ce que je veux changer de prestataire ? Si oui, pourquoi ?



L'appel d'offres vous semble être la solution ?
LANCEZ-VOUS !

DÉFINIR LE PILOTE OU LE GROUPE PILOTE DE LA CONSULTATION

Il est primordial de bien définir le pilote ou le groupe pilote de la consultation. Un flottement dans l'attribution des rôles fait courir le risque d'un engourdissement dans les prises de décisions. Définissez donc avec soin, en interne, les acteurs de la consultation. C'est un bénéfice profitable à tous.

1 | PRÉALABLE À LA CONSULTATION

- Récouter les données internes et externes nécessaires au lancement de la consultation;
- Réunir les données techniques liées à la restauration;
- Etablir une typologie des consommateurs et des convives;
- Quantité et volume : projection du nombre de repas et du taux d'occupation;
- Composition des prestations, nombre de régimes, nombre de textures, grammages, (quantités exactes de denrées pour une recette);
- Type de fabrication des repas;
- Conditionnement des repas;
- Mode de distribution des repas;
- Définir le périmètre d'intervention du prestataire.

2 | DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE DU PRESTATAIRE

- Approvisionnements et gestion des stocks;
- Production et conditionnement;
- Distribution;
- Autres périmètres d'intervention : fluides, vaisselle, maintenance, déchets, nettoyage/bio, nettoyage;
- Réunir les données RH du personnel de restauration (du prestataire ou en autogestion).

3 | RÉUNIR LES DONNÉES RH DU PERSONNEL DE RESTAURATION (PRESTATAIRE, AUTOGESTION)

- Postes et fonctions occupées;
- Ancienneté;
- Contrat horaire;
- Coût de la masse salariale par collaborateur.

4 | RENCONTRER DES PRESTATAIRES

- Réaliser des entretiens afin de recueillir des préconisations et idées

5 | DÉFINIR UN CALENDRIER DE CONSULTATION

- Date de mise à disposition du cahier des charges;
- Date d'audit des cuisines et de visite de l'établissement;
- Date de remise des offres;
- Dates de rendez-vous de négociations et d'auditions;
- Date d'attribution;
- Date de démarrage du marché.

6 | RÉDIGER VOTRE CAHIER DES CHARGES

- Règlement de la consultation, Cahier des Clauses, administratives particulières (CCAP), Cahier des Clauses Techniques particulières (CCTP)
- Options et variantes techniques ou financières
- Identification des clauses qui peuvent faire l'objet d'une négociation avec le prestataire
- Identification des indicateurs clés de suivi
- Lancement de la consultation

7 | PUBLIER LES OFFRES

CONSEILS POUR SÉLECTIONNER SON PRESTATAIRE

Des besoins parfaitement définis amènent les prestataires à répondre. Ces réponses peuvent être variées et néanmoins attractives dans leur diversité. Voici les critères pour cibler au mieux l'offre de services dont vous avez besoin et faire le meilleur choix.

1 | LA SOLUTION

- La solution proposée permet-elle de résoudre ma problématique initiale ?
- La solution proposée peut-elle être un facteur clé de succès pour le déploiement de mon projet d'établissement ?
- La solution est-elle innovante ? Rassurante ?
- Le prix de la solution est-il dans mon budget ? Si non : quel effort financier suis-je prêt à faire pour choisir cette solution ? Quelles sont mes marges de négociation ?

2 | L'ENTREPRISE

- Est-ce que je connais ce prestataire ?
- Est-ce une société de restauration spécialisée en établissements de santé ?
- Dispose-t-elle de références solides ?
- Est-ce une société dynamique ? Structurée ?
- Est-ce que j'ai eu des expériences professionnelles avec ce prestataire de restauration ?

3 | LES HOMMES

- Les échanges avec les équipes du prestataire m'ont-ils inspirés confiance ?
- Est-ce que j'ai été écouté ?
- Y a-t-il eu de la réactivité ?
- L'expertise de l'ensemble des personnes rencontrées m'a-t-elle convaincue ?

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU CHANGEMENT

Vous changez de prestataire. Il vous faut organiser le passage de témoin.

Ce qu'il faut faire :

Identifier la date du changement : dénonciation de contrat, fin de marché...

- Combien de temps faut-il à un prestataire pour démarrer sa prestation ?
- Retroplanning de démarrage (en amont du changement);
- Retroplanning de déploiement de l'offre (à partir du changement et jusqu'au déploiement total de la nouvelle solution).

Quelles sont les étapes clés de la reprise du personnel pour le nouveau partenaire ?

Rencontrer les interlocuteurs locaux

- Organiser la présentation de la nouvelle offre : à la direction de l'établissement, aux soignants, aux instance;
- Identifier les indicateurs de suivi de la prestation que je dois surveiller;
- Mettre en place des comités de pilotage et de suivi de la prestation (fréquence, participants...).



NOUS CONTACTER

Immeuble Smart'Up
123 Avenue de la République
92320 Châtillon
Tel : 01 76 61 00 00