

CHAPITRE **12** CONTRAT DE
CONCESSION





CONTRAT DE CONCESSION

Un cahier des charges complet et détaillé est un outil essentiel à l'obtention de produits et services de qualité, conformes aux orientations de la Politique-cadre. La détermination de normes et d'exigences précises oblige les entreprises à présenter une prestation de services correspondant aux besoins exprimés. Les commissions scolaires gérant elles-mêmes des installations alimentaires peuvent aussi utiliser un tel outil aux fins de contrôle des opérations.

Ce chapitre vise :

- > à proposer une démarche d'élaboration d'un cahier des charges;
- > à présenter les éléments à considérer dans un cahier des charges.

DÉMARCHE D'ÉLABORATION D'UN CAHIER DES CHARGES

Afin de démarrer le processus d'élaboration d'un cahier des charges en services alimentaires, la commission scolaire devrait mettre sur pied un comité ad hoc. Il serait souhaitable que ce comité comprenne des intervenants liés à la conception et à la mise en œuvre de la politique locale sur les saines habitudes de vie, et ce, afin d'établir une continuité entre les orientations et les plans d'action. L'accompagnement de ce comité par un professionnel d'expérience du milieu des services alimentaires est un atout pour un résultat réaliste et pratique.

Voici des activités proposées pour le comité :

- > prendre connaissance de la politique sur les saines habitudes de vie – volet alimentation, et des priorités à déterminer à court, moyen et long terme;

- > recueillir les informations pertinentes sur les besoins particuliers de chacun des établissements visés par l'appel d'offres – écoles primaires, secondaires, centre de formation professionnelle, centre administratif;
- > faire une réflexion sur l'organisation des services alimentaires (concession ou autogestion, prestation unique pour l'ensemble des établissements ou prestation différente pour chaque établissement, regroupements d'écoles, etc.). Le regroupement d'écoles, qui implique qu'une prestation de services est élaborée sur les mêmes bases dans plusieurs écoles, facilite la gestion des opérations et en améliore l'efficacité. Des économies de gestion peuvent être envisagées dans cette optique;
- > déterminer les exigences auxquelles devra satisfaire le fournisseur du service, tant en ce qui concerne l'alimentation que l'environnement durant le repas;
- > rédiger le cahier des charges;
- > déterminer des critères clairs et quantifiables afin d'évaluer les soumissions ou encore, afin d'établir des normes d'exploitation.

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER DANS UN CAHIER DES CHARGES

Dans la présente section sont précisés les éléments que comprend habituellement un cahier des charges complet. De plus, des composantes liées à l'application de la Politique-cadre y sont intégrées. Cette section du guide ne traite pas des données économiques également présentes dans un cahier des charges – loyer, redevances, prix de vente des produits, assurances responsabilité requises, etc. –, qui diffèrent selon les commissions scolaires et qui sont propres aux objectifs recherchés par

chacune d'elles. Ces éléments varient selon les établissements, le type d'organisation, la période économique, les réaménagements nécessaires, etc.

MISE EN CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES

Cette section du cahier des charges vise à fournir des informations générales sur le processus d'appel d'offres ou de propositions ainsi que sur la vision de la commission scolaire à l'égard de la gestion de ses services alimentaires. Cette section comprend, entre autres :

- > des informations techniques sur le processus d'appel de propositions (visite des lieux, date de dépôt de la soumission, nature du contrat, début et durée du contrat, formulaires etc.);
- > une présentation de la politique alimentaire locale et des orientations visées (peut être annexée au cahier des charges);
- > une courte description des établissements scolaires visés;

- > une présentation de la clientèle fréquentant les établissements (âge et sexe de la clientèle, type d'études (classes régulières, sports-études, programmes d'études professionnelles, etc.), élèves en difficulté d'apprentissage, handicapés, etc.);
- > une copie des plans physiques des services de restauration;
- > une description des conditions particulières des établissements (heures d'ouverture, période d'activité, nombre de machines distributrices, services de traiteur requis, participation à des activités ponctuelles telles que des événements sportifs ou culturels, etc.). Ce document peut être annexé au cahier des charges.

CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES DE RESTAURATION

Cette section très importante décrit plus précisément les produits et services attendus. Le cahier des charges devrait comprendre les éléments présentés au tableau 1.

Tableau 1 : Conditions d'exploitation des services de restauration

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
Nature des services (chapitres 4, 5 et 6)	<ul style="list-style-type: none"> > Description du type de services : cafétéria, buffets, mets de restauration rapide, mets à emporter, machines distributrices, traiteur, etc. > Description des conditions d'opération : équipement disponible, aménagement des lieux, etc. > Description des types de mets à offrir à la clientèle dans chaque établissement : mets du jour, aliments à la carte, assiettes froides, spéciaux étudiants, table à salades, sandwiches, soupes, desserts, boissons, etc. > Précisions sur les jours et heures de service s'ils sont semblables dans chaque établissement, sinon, les joindre en annexe, selon les conditions particulières de chaque établissement. > Réquisition de services spéciaux, s'il y a lieu (prestation à un événement annuel, commandite d'événements sportifs ou culturels, distribution aux milieux défavorisés, etc.).
Offre alimentaire attendue (chapitres 3, 4, 5 et 6)	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des types de repas complets offerts à la clientèle; > de la taille des portions à servir; > de la longueur du cycle de menus exigée; > des aliments offerts à la carte; > des exigences nutritionnelles relatives aux aliments offerts, telles que les composantes prioritaires des orientations de la Politique-cadre et les critères nutritionnels présentés au chapitre 4; > des exigences relatives aux types de mets à privilégier (du poisson au moins une fois par semaine, un mets ethnique ou un mets de légumineuses une fois par semaine, etc.);

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
<p align="center">Offre alimentaire attendue (chapitres 3, 4, 5 et 6) (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > des aliments non permis selon la politique alimentaire locale (aliments allergènes, aliments contenant des gras trans, etc.); > des attentes au regard de la disponibilité de la liste des ingrédients composant les mets offerts; > des attentes au regard de la communication de la valeur nutritive des produits offerts; > des attentes au regard de la possibilité d'acheter séparément les composantes du repas complet afin de compléter le repas venant de la maison ou d'ailleurs; > de la vaisselle à utiliser pour servir les repas en fonction des orientations du milieu en matière de développement durable; > des attentes au regard de la mise en marché des aliments de bonne valeur nutritive.
<p align="center">Machines distributrices (chapitre 7)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > le nombre et le type de machines distributrices attendus dans les établissements et leur emplacement; > la variété des produits attendue; > les heures de service et les procédures de réapprovisionnement des machines distributrices; > le système de classification des aliments à utiliser, s'il y a lieu; > la mise en marché des produits de bonne valeur nutritive.
<p align="center">Qualité des mets et des services (chapitres 9 et 13)</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des normes de qualité liées aux mets servis (qualité organoleptique, fraîcheur, température des aliments, salubrité alimentaire); > des normes de qualité liées au service à la clientèle (rapidité du service, courtoisie, etc.); > des attentes au regard des moyens de contrôle de la qualité précisés dans l'offre de service (standardisation des recettes, registre des opérations, registre des plaintes, sondage sur la satisfaction).
<p align="center">Animation des services, promotion d'une saine alimentation et participation à l'éducation en nutrition (chapitres 14 et 15)</p>	<p>Présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> > des attentes quant à l'animation des services de restauration (fréquence, type d'activités, etc.); > des attentes quant aux informations à diffuser sur la saine alimentation; > des attentes quant aux projets reliés à l'éducation en nutrition au sein de la commission scolaire ou dans des écoles particulières.
<p align="center">Modes de communication et affichage (chapitres 5 et 15)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > les types d'affichage permis; > le type d'information, de promotion et de publicité à privilégier ou à éviter.
<p align="center">Aménagement du service alimentaire (chapitres 4, 5 et 11)</p>	<p>Précisions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > l'organisation physique (aires de production, de distribution et de salle à manger, équipements fournis ou requis); > les plans d'aménagement des aires de restauration, s'il y a lieu; > les conditions liées à l'utilisation de l'espace et à la décoration du service alimentaire; > les exigences relatives à la transformation et à l'utilisation des locaux; > le matériel fourni ou requis.

Section du cahier des charges	Conditions d'exploitation
Approvisionnement (chapitre 8)	Précisions sur : > les attentes en matière d'approvisionnement (achat de produits locaux, achat de produits compatibles avec le développement durable, etc.).
Services à offrir	Description : > des services assurés par la commission scolaire et des services que doit assurer le concessionnaire (électricité, gaz naturel, eau, élimination des déchets, entretien des lieux, réparation des équipements, téléphone, Internet, photocopie, etc.); > des fournitures à assurer par les parties; > des exigences relatives à la propreté des lieux (responsabilité en matière d'entretien).

ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

Le choix du concessionnaire pour l'exploitation du service alimentaire s'effectue sur la conformité des réponses fournies à chacune des sections du cahier des charges. Il est recommandé d'évaluer chaque critère en

fonction d'une réponse ou d'une « non-réponse » aux attentes plutôt que de tenter de donner une note en pourcentage et ainsi, de laisser place à un facteur d'interprétation.

Tableau 2 : Exemple d'évaluation d'un critère de sélection

CRITÈRE	Répond aux attentes	
	Oui	Non
Présence d'un cycle de menus de quatre semaines sans répétition des mets		

La pondération de chaque critère a été fournie au moment de l'appel d'offres ou encore, doit être déterminée par le comité de sélection. Il revient donc à chaque milieu de déterminer l'importance des critères de qualité de la prestation. Les critères économiques, faisant partie intégrante du contrat à négocier, sont ajoutés à la grille d'évaluation des soumissions. Les contrats sont alors accordés, après évaluation des soumissions, sur un ensemble de critères, et non pas en fonction de variables économiques uniquement. La qualité de la prestation éventuelle est alors prise en compte. À qualité égale la soumission la plus avantageuse sera retenue.

L'élaboration d'un cahier des charges est un processus exigeant. Le cahier des charges permet toutefois d'évaluer et de corriger la prestation des concessionnaires ou d'améliorer les opérations réalisées dans les services alimentaires administrés par les commissions scolaires, afin qu'elles soient à la hauteur des attentes énoncées. Ce document est donc un guide pratique qui permet l'appropriation de la politique alimentaire locale, qui précise les rôles et responsabilités des divers intervenants reliés à ce dossier, et qui facilite ainsi la gestion des services alimentaires.