

# RÉPONSE À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS

---

**RFP-2024-RESTO-045**

---

## FOURNITURE DE PRODUITS D'HYGIÈNE POUR GROUPE RESTO EXPRESS

---

**Soumissionnaire:** Groupe Dissan Inc.

**RFP No:** RFP-2024-RESTO-045

**Date de soumission:** 24 mars 2024

**Personne-ressource:** Caroline Dubois, Directrice comptes restauration

**Téléphone:** 1-800-347-7261 poste 3420

**Courriel:** caroline.dubois@dissan.com

---

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

---

Le Groupe Dissan est honoré de soumettre sa proposition au Groupe Resto Express pour devenir votre partenaire d'approvisionnement en produits d'hygiène et de nettoyage. Avec plus de 30 ans d'expertise dans l'industrie JanSan et une forte présence auprès des chaînes de restauration au Québec, nous sommes parfaitement positionnés pour supporter votre croissance.

## Pourquoi choisir Groupe Dissan?

- Expertise restauration éprouvée:** 45+ chaînes de restaurants desservies au Québec (850+ emplacements)
- Conformité garantie:** 100% de nos produits conformes MAPAQ et NSF
- Couverture complète:** Présence dans vos 4 zones avec livraisons hebdomadaires fiables
- Marques propriétaires:** Gamme INO Solutions spécialement formulée pour restauration
- Objectif environnemental:** 58% de nos produits certifiés écologiquement (dépasse votre cible 50%)
- Plateforme digitale:** Application mobile et web pour gestion multi-emplacements
- Prix compétitifs:** Économies estimées de 18% vs vos coûts actuels décentralisés

## Notre proposition en chiffres

**Valeur totale 24 mois:** 176 840 \$ (88 420 \$/an en moyenne)

**Économie vs décentralisé:** ~19 000 \$/an (18%)

**Produits certifiés écologiques:** 58% du volume

**Délai livraison urgence:** <12h (vs 24h requis)

**Représentant dédié:** Disponible 7j/7 pour urgences

---

## SECTION A: ENTREPRISE ET EXPÉRIENCE

---

### RÉPONSE A.1: Profil de l'entreprise

#### Vue d'ensemble

Le **Groupe Dissan** est le chef de file national dans la distribution de produits d'hygiène professionnelle au Canada, avec une expertise particulièrement forte dans le secteur des **services alimentaires**.

#### Chiffres clés:

- **Fondation:** 1991 (33 ans d'expérience)

- **Présence:** 58 points de vente à travers le Canada
- **Employés:** 500+ dont 120 au Québec
- **Clients restauration:** 45+ chaînes au Québec (850+ emplacements individuels)
- **Volume annuel secteur restauration:** 8,5 M\$ au Québec

## Présence au Québec (pertinente pour Resto Express)

Nous opérons à travers **5 divisions** couvrant parfaitement vos 4 zones:

### **Zone 1 - Montréal (vos 8 restaurants):**

- **Division SaniDépôt** - 4 points de vente dans le Grand Montréal
- Entrepôt principal à Longueuil (100 000 pi<sup>2</sup>)
- 8 camions de livraison dédiés région métropolitaine
- Équipe de 15 livreurs et 3 représentants techniques

### **Zone 2 - Laval (vos 3 restaurants):**

- Point de vente SaniDépôt à Laval-des-Rapides
- Livraisons quotidiennes disponibles
- Équipe de 2 livreurs dédiés Laval

### **Zone 3 - Rive-Sud (vos 4 restaurants):**

- Division Sanixel à Longueuil (spécialisée en Montérégie)
- Centre de distribution à 10 minutes de vos 4 emplacements
- Livraisons tôt le matin (6h-9h) possibles

### **Zone 4 - Québec (vos 3 restaurants):**

- Division Produits Capital à Québec (depuis 1952)
- Entrepôt de 45 000 pi<sup>2</sup> avec inventaire complet
- 6 camions de livraison région de Québec
- Équipe de 12 personnes

**Avantage clé:** Proximité géographique = livraisons fiables + service d'urgence rapide

## Positionnement dans l'industrie restauration

Le secteur des **services alimentaires** représente **35% de notre volume d'affaires au Québec**, ce qui en fait notre expertise #1.

### **Segments desservis:**

- Chaînes de restauration rapide (QSR): 45 chaînes

- Restaurants indépendants: 280+
- Services alimentaires institutionnels: 65 (hôpitaux, écoles, entreprises)
- Transformation alimentaire: 25 usines

#### **Notre différenciation:**

1. **Gamme spécialisée restauration:** Produits INO Solutions développés spécifiquement pour cuisines commerciales
2. **Expertise réglementaire:** Connaissance approfondie MAPAQ, HACCP, NSF
3. **Support terrain:** Représentants avec formation en hygiène alimentaire
4. **Flexibilité:** Adaptation aux horaires et contraintes de la restauration
5. **Innovation:** Partenariats avec manufacturiers pour tester nouveaux produits

#### Certifications et reconnaissances

- **Platinum Club - Canada's Best Managed Companies** (7 années consécutives)
- **ISO 9001:2015** (Gestion de la qualité)
- **ISO 14001:2015** (Gestion environnementale)
- **Membre ACHA** (Association canadienne d'hygiène et assainissement)
- **Partenaire certifié Green Seal et Ecologo**
- **Fournisseur approuvé** par l'Association Restauration Québec (ARQ)

---

## RÉPONSE A.2: Expérience en restauration

Le Groupe Dissan dessert actuellement **45 chaînes de restauration** au Québec, totalisant plus de 850 emplacements individuels. Notre expertise couvre tous les segments: restauration rapide (QSR), restaurants décontractés, comptoirs alimentaires, traiteurs.

Référence #1: Groupe PFK (Poulet Frit Kentucky) - Franchises Québec

**Client:** Coopérative de franchisés PFK du Québec

**Période:** Août 2018 - Présent (5,5 ans)

**Nombre d'emplacements:** 32 restaurants au Québec

**Valeur annuelle:** 285 000 \$

**Produits fournis:**

- Gamme complète produits de nettoyage cuisine commerciale
- Dégraissants spécialisés pour friteuses et équipements
- Désinfectants surfaces contact alimentaire (NSF)
- Papiers sanitaires et essentiels
- Gants jetables et EPI pour personnel
- Sacs à déchets et compostables

**Services rendus:**

- Livraisons hebdomadaires à chaque restaurant
- Plateforme de commande en ligne (adoption 98%)
- Formation de 96 gérants sur protocoles de nettoyage
- Support technique 24/7 avec représentant dédié
- Programme environnemental: 45% produits certifiés écologiques

**Réalisations:**

- Réduction coûts de 22% vs approvisionnement décentralisé précédent
- Standardisation complète des protocoles à travers le réseau
- Conformité MAPAQ 100% (0 non-conformité en 5 ans)
- Satisfaction client: 9,2/10 (sondage annuel 2023)
- Support durant COVID-19: Approvisionnement prioritaire EPI et désinfectants

**Personne-ressource:**

M. Jean-François Roy, Directeur des achats

Coopérative franchisés PFK Québec

Tél.: (514) 842-6000 poste 145

Courriel: jf.roy@pfk-quebec.ca

*Autorisation de contacter: OUI*

---

Référence #2: St-Hubert Restaurants (Division corporative)

**Client:** Groupe St-Hubert (restaurants corporatifs)

**Période:** Janvier 2020 - Présent (4 ans)

**Nombre d'emplacements:** 18 restaurants corporatifs

**Valeur annuelle:** 195 000 \$

**Produits fournis:**

- Nettoyants et désinfectants pour cuisines
- Produits pour lave-vaisselle commerciaux
- Détergents à lessive (nappes, uniformes)
- Papiers sanitaires premium
- Serviettes de table avec logo St-Hubert (approvisionnement exclusif)
- Sacs compostables certifiés

**Services rendus:**

- Livraisons bi-hebdomadaires (2x/semaine) ajustées selon besoins
- Système de réapprovisionnement automatique par emplacement
- Formation continue sur nouveaux produits et protocoles
- Visites trimestrielles de notre représentant technique
- Programme de reprise et recyclage des contenants vides

**Réalisations:**

- Migration vers 55% de produits écologiques certifiés (objectif client: 50%)
- Réduction de 18% de la consommation de produits chimiques (optimisation dosage)
- Implantation de systèmes de dilution contrôlée dans 12 restaurants
- Support durant expansion: Onboarding de 4 nouveaux restaurants en 2023
- Taux de service à temps: 99,2% (livraisons conformes)

**Personne-ressource:**

Mme Louise Gendron, Coordonnatrice approvisionnements

Groupe St-Hubert (Division corporative)

Tél.: (450) 443-6969 poste 3456

Courriel: louise.gendron@st-hubert.com

*Autorisation de contacter: OUI*



## Référence #3: Groupe MTY (Franchises multiples)

**Client:** MTY Group - Sélection de franchisés au Québec

**Période:** Mars 2019 - Présent (5 ans)

**Concepts desservis:** Thaï Express, Sukiyaki, Valentine, Cultures

**Nombre d'emplacements:** 28 restaurants (divers concepts)

**Valeur annuelle:** 240 000 \$

**Particularité:** Multi-concepts avec besoins variés

- Cuisines asiatiques (Thaï Express, Sukiyaki): Dégraissants haute performance, produits pour woks
- Restauration rapide classique (Valentine): Produits standards efficaces
- Santé (Cultures): Accent sur produits écologiques et naturels

**Services rendus:**

- Adaptation des produits selon type de cuisine
- Plateforme unique pour gestion multi-concepts
- Facturation consolidée par franchisé ou concept
- Support pour ouvertures de nouveaux emplacements
- Formation personnalisée selon type de cuisine

**Réalisations:**

- Gestion complexe multi-concepts avec satisfaction élevée
- Flexibilité pour accommoder besoins spécifiques de chaque concept
- Croissance: Passé de 18 à 28 emplacements durant le contrat
- Support technique adapté aux différentes cuisines
- Taux de rétention: 100% (aucun emplacement perdu)

**Personne-ressource:**

M. Patrick Simard, Responsable achats

Groupe franchisés MTY Québec

Tél.: (514) 868-3777 poste 201

Courriel: patrick.simard@mty-franchises.com

*Autorisation de contacter: OUI*

---

Autres clients restauration (liste partielle)

- **Tim Hortons** (12 franchises indépendantes): 4 ans
- **Subway** (24 restaurants): 6 ans
- **Groupe Normandin** (8 restaurants): 3 ans
- **Benny & Co** (6 emplacements): 5 ans
- **Sushi Shop** (9 comptoirs): 2 ans
- Restaurants indépendants variés: 180+

**Total secteur restauration:**

- 45 chaînes/groupes + 180 indépendants
  - 850+ emplacements au total
  - Volume annuel: 8,5 M\$ au Québec
  - Taux de rétention: 94% (excellent dans l'industrie)
- 

## RÉPONSE A.3: Équipe dédiée au compte Resto Express

Nous affecterons une **équipe de 5 personnes** dédiée spécifiquement au compte Groupe Resto Express.

### Structure de l'équipe

#### 1. Caroline Dubois - Directrice de compte principale

- **Rôle:** Responsable globale du contrat, point de contact exécutif
- **Expérience:** 14 ans chez Dissan, spécialiste restauration
- **Expertise:** Gestion de comptes multi-emplacements, chaînes en croissance
- **Clients actuels:** PFK Québec, St-Hubert, 8 autres chaînes
- **Disponibilité:** Téléphone 8h-20h / 7j7 (urgences)
- **Formation:** BAC Administration, Certification ISSA Food Service

#### 2. Marc-Antoine Lapointe - Représentant technique senior

- **Rôle:** Support technique, formation, conformité MAPAQ
- **Expérience:** 11 ans dans l'industrie, ancien gérant de restaurant
- **Expertise:** Protocoles d'hygiène MAPAQ, HACCP, formation du personnel
- **Services:** Visites trimestrielles + urgences, audits conformité

- **Disponibilité:** Sur demande + numéro direct pour urgences
- **Formation:** DEC Gestion hôtelière, Certification MAPAQ

### 3. Julie Bergeron - Coordonnatrice logistique

- **Rôle:** Gestion des livraisons, commandes, inventaire
- **Expérience:** 7 ans en logistique restauration chez Dissan
- **Expertise:** Planification des tournées, optimisation des livraisons
- **Responsabilités:** Coordination des 18 restaurants, résolution de problèmes logistiques
- **Disponibilité:** 7h-17h en semaine + urgences
- **Formation:** DEC Logistique, Certification gestion d'inventaire

### 4. Équipe de livreurs dédiés (4 personnes)

- 2 livreurs Zone Montréal/Laval (couvrent 11 restaurants)
- 1 livreur Zone Rive-Sud (couvre 4 restaurants)
- 1 livreur Zone Québec (couvre 3 restaurants)
- Tous formés: Manipulation produits chimiques, SIMDUT, service client
- Horaires flexibles pour livraisons tôt le matin (6h-9h)

### 5. Support client 24/7

- Centre d'appels Dissan disponible pour urgences
- Techniciens sur appel pour interventions critiques
- Escalade rapide vers Caroline pour situations urgentes

## Engagement de service

- **Réunion trimestrielle:** Révision performance, ajustements, planification
- **Rapport mensuel:** Consommation, économies, conformité, incidents
- **Visites sur site:** Minimum 1x par trimestre par restaurant (rotation)
- **Disponibilité urgence:** <1h réponse pour situations critiques
- **Formation continue:** Sessions annuelles + formation nouveaux gérants
- **Support croissance:** Onboarding nouveaux restaurants <48h

## SECTION B: PRODUITS ET SOLUTIONS

---

### RÉPONSE B.4: Gamme de produits pour restauration

Le Groupe Dissan offre une **gamme complète de plus de 800 produits** spécifiquement adaptés au secteur de la restauration, dont 60% sont nos **marques propriétaires INO Solutions et INSTINCT**, développées avec rigueur pour le marché canadien de la restauration.

#### INO Solutions - Gamme Restauration Professionnelle

Notre fierté: une gamme spécialisée **INO-KITCHEN** développée avec des chefs et gestionnaires de restaurants québécois.

##### Avantages pour Resto Express:

- **Formulations québécoises:** Développées au laboratoire V-TO (notre division)
- **Conformité garantie:** 100% conformes MAPAQ + Santé Canada
- **Certifications NSF:** Tous produits contact alimentaire certifiés
- **Prix compétitifs:** 20-30% moins cher que marques nationales (Ecolab, Diversey)
- **Performance prouvée:** Testés dans 350+ restaurants au Québec
- **Écologiques:** 65% de la gamme certifiée Ecologo ou Green Seal
- **Disponibilité:** Production locale = stock garanti

#### Lignes de produits INO Solutions pour restauration

##### 1. INO-KITCHEN DEGREASE (Dégraissants cuisine commerciale)

- Dégraissants pour hottes, fours, grills
- Formules puissantes mais sécuritaires
- Biodégradables et faible COV
- Certification Green Seal GS-40

##### 2. INO-KITCHEN DISINFECT (Désinfectants NSF)

- Désinfectants surfaces contact alimentaire
- Certification NSF International (obligatoire MAPAQ)
- Temps de contact 30-60 secondes
- Sans rinçage ou rinçage minimal
- Efficaces contre E. coli, Salmonella, Listeria

### **3. INO-KITCHEN DISH** (Lave-vaisselle commercial)

- Détergents pour machines commerciales
- Compatible toutes marques (Hobart, Champion, Ecolab)
- Efficacité eau froide à chaude
- Faible mousse, séchage rapide
- Formule douce pour vaisselle et mains

### **4. INO-FLOOR RESTAURANT** (Planchers cuisine et salle)

- Nettoyants adaptés aux planchers de cuisine (graisses)
- Formules antidérapantes (sécurité)
- Séchage rapide (minimise fermeture zones)
- Certification Ecologo

### **5. INO-STAINLESS** (Acier inoxydable)

- Nettoyants spécialisés pour équipements acier
- Brillance sans traces ni stries
- Protège contre oxydation et corrosion

### **6. INO-LAUNDRY RESTAURANT** (Blanchisserie)

- Détergents haute performance pour torchons graisseux
- Élimination des taches tenaces
- Compatible systèmes commerciaux

## INSTINCT - Essentiels et commodités

### **Papiers et essentiels:**

- Papier hygiénique (2 plis, 3 plis, jumbo)
- Essuie-mains (pliés, rouleaux)
- **Serviettes de table:** Disponibles avec impression logo Resto Express (option premium)
- **Napperons jetables:** Blancs standards ou personnalisés
- Gants jetables nitrile (sans latex, conformes contact alimentaire)

### **Sacs et contenants:**

- Sacs à déchets haute résistance
- **Sacs compostables certifiés BNQ/ASTM D6400** (obligatoire pour Resto Express)
- Sacs recyclage bleus
- Contenants à emporter (option si besoin futur)

## Marques nationales complémentaires

Pour certains besoins spécifiques, nous distribuons aussi:

- **Diversey** (produits premium si demandé)
  - **Ecolab** (compatibilité équipements)
  - **3M** (outils et accessoires)
  - **Rubbermaid Commercial** (chariots, contenants)
- 

## RÉPONSE B.5: Produits spécifiques proposés

Voici notre sélection optimisée pour les 5 catégories principales de votre volume annuel (section 3.2 du RFP).

### CATÉGORIE 1: Dégraissants pour hottes et grills (2 400 L/an)

#### PRODUIT: INO-KITCHEN DEGREASE HEAVY-DUTY

- **Manufacturier:** INO Solutions (Groupe Dissan)
- **SKU:** INO-KIT-DEG-HD-4L
- **Format:** Bidon 4 litres (concentré à diluer 1:4 ou 1:10 selon usage)
- **Rendement:** 16 à 40 litres solution prête à l'emploi par bidon

#### Spécifications techniques:

- Type: Dégraissant alcalin puissant
- pH: 13,5 (alcalin)
- Efficacité: Dissout graisses carbonisées et cuites
- Application: Hottes, fours, grills, friteuses, surfaces cuisines
- Temps d'action: 3-5 minutes (usage normal), 10-15 min (graisses tenaces)
- Biodégradabilité: 92%

#### Certifications:

- Conforme MAPAQ pour usage cuisine commerciale
- Green Seal GS-40 (dégraissants industriels/institutionnels)
- FDS disponible en français

#### Modes d'utilisation:

- **Nettoyage quotidien (léger):** Dilution 1:10 (400 mL concentré + 3,6 L eau)
- **Nettoyage hebdomadaire (moyen):** Dilution 1:4 (1 L concentré + 3 L

eau)

- **Décapage intensif (mensuel):** Pur ou 1:2

#### Prix et quantité proposée:

- **Prix unitaire:** 22,50 \$ / bidon de 4L
- **Quantité annuelle:** 150 bidons (18 restaurants × 8,3 bidons/an)
- **Coût annuel:**  $150 \times 22,50 \$ = 3\,375 \$$
- **Coût par litre de solution (dilution 1:4):** 0,56 \$ (très économique)

#### FDS fournie en Annexe A-1

---

## CATÉGORIE 2: Désinfectants surfaces contact alimentaire (3 200 L/an)

#### PRODUIT: INO-KITCHEN DISINFECT NSF

- **SKU:** INO-KIT-DIS-NSF-4L
- **Format:** Bidon 4 litres (prêt à l'emploi ou concentré 1:64 selon version)
- **Version proposée:** Prêt à l'emploi (RTU) pour facilité d'usage

#### Spécifications:

- **Certification NSF International** (obligatoire MAPAQ)
- **DIN:** 02487532 (Santé Canada)
- Base: Ammonium quaternaire de 5e génération
- pH: 7,0 (neutre - doux pour surfaces et mains)
- Temps de contact: **30 secondes** (désinfection rapide)
- Sans rinçage requis pour surfaces contact alimentaire
- Odeur: Neutre/légère

#### Efficacité prouvée contre:

- E. coli O157:H7
- Salmonella enterica
- Listeria monocytogenes
- Staphylococcus aureus
- Norovirus
- Influenza A

### **Applications:**

- Plans de travail et surfaces de préparation
- Tables de découpe (après nettoyage)
- Équipements de cuisine
- Poignées de portes et robinets
- Distributeurs et accessoires

### **Certifications:**

- **NSF D2** (Désinfectant sans rinçage pour surfaces contact alimentaire)
- DIN 02487532 (Santé Canada)
- Conforme MAPAQ
- Ecologo (formule écologique)

### **Prix et quantité:**

- **Prix:** 18,95 \$ / bidon 4L
- **Quantité:** 800 bidons/an (18 restaurants × 44 bidons/an)
- **Coût annuel:**  $800 \times 18,95 \$ = 15\,160 \$$

**Alternative concentrée disponible:** Version 1:64 pour économies si vous avez systèmes de dilution (réduction coût de 40%)

---

## **CATÉGORIE 3: Lave-vaisselle commercial (4 500 L/an)**

### **PRODUIT: INO-KITCHEN DISH MACHINE**

- **SKU:** INO-KIT-DISH-20L
- **Format:** Bidon 20 litres (pour doseurs automatiques)
- **Type:** Détergent liquide alcalin pour lave-vaisselle commerciaux

### **Spécifications:**

- Compatible: Hobart, Champion, Ecolab, Jackson, CMA (toutes marques)
- pH: 11,5 (alcalin)
- Température efficace: 60°C à 85°C (basse à haute température)
- Formule: Faible mousse (important pour machines commerciales)
- Séchage: Rapide sans traces ni résidus
- Doux pour: Vaisselle, verres, ustensiles, mains lors contact

### **Performance:**

- Élimination des graisses alimentaires
- Prévention dépôts calcaires
- Brillance de la vaisselle et verres
- Compatible avec agent de rinçage (produit séparé disponible)

### **Dosage automatique:**

- Fonctionne avec doseurs intégrés aux machines
- Dosage typique: 2-4 mL par litre d'eau
- Rendement: 1 bidon de 20L = 5 000 à 10 000 litres d'eau de lavage

### **Certifications:**

- Conforme MAPAQ
- Certification NSF (contact indirect alimentaire)
- Biodégradable à 88%

### **Prix et quantité:**

- **Prix:** 78,00 \$ / bidon 20L
- **Quantité:** 225 bidons/an (18 restaurants × 12,5 bidons/an)
- **Coût annuel:**  $225 \times 78,00 \$ = 17\,550 \$$

### **Produit complémentaire: Agent de rinçage**

- SKU: INO-KIT-RINSE-20L
  - Prix: 65,00 \$ / 20L
  - Quantité: 90 bidons/an = **5 850 \$**
  - **Total catégorie lave-vaisselle: 23 400 \$**
- 

## **CATÉGORIE 4: Papier hygiénique (28 000 rouleaux/an)**

### **PRODUIT: INSTINCT 2-PLY STANDARD**

- **SKU:** INS-PT-2PLY-STD
- **Format:** Rouleau standard 2 plis (500 feuilles / 120 m par rouleau)
- **Spécifications:**
  - 2 plis blanc
  - Largeur: 4,5 pouces (11,4 cm)
  - Matériau: 100% fibres vierges (douceur et absorption)
  - Gaufrage léger pour confort

- Compatible distributeurs standards

**Performance:**

- Douceur: 8/10 (adapté clientèle)
- Résistance: Excellente à l'humidité
- Absorption: Rapide
- Résistance au déchirement: Élevée

**Option écologique disponible:**

- INSTINCT 2-PLY RECYCLED (80% recyclé post-consommation)
- Certification Ecologo
- Prix identique
- Légèrement moins doux (7/10) mais acceptable pour clientèle consciente

**Conditionnement:** Caisse de 96 rouleaux

**Prix:** 48,00 \$ / caisse (0,50 \$/rouleau)

**Quantité:** 292 caisses/an (18 restaurants × 16,2 caisses)

**Coût annuel:** 292 × 48,00 \$ = **14 016 \$**

---

## CATÉGORIE 5: Serviettes de table (1 200 000 unités/an)

### PRODUIT: INSTINCT NAPKINS 1-PLY

- **SKU:** INS-NPK-1PLY-WHT (blanc standard)
- **Format:** 13" × 13" (33 cm × 33 cm) - taille standard restauration rapide
- **Spécifications:**
  - 1 pli blanc
  - Matériau: Fibres vierges (qualité premium)
  - Absorption: Excellente
  - Résistance: Ne se désintègre pas au contact liquides

**Option personnalisation:**

- **INSTINCT NAPKINS CUSTOM** (avec logo Resto Express)
- Impression 1 couleur (votre logo + slogan)
- Minimum de commande: 200 caisses (1 000 000 unités)

- Délai fabrication: 3-4 semaines (première commande)
- Coût additionnel impression: +12% vs serviettes blanches standard

**Conditionnement:** Caisse de 5 000 serviettes (10 paquets de 500)

**Prix standard (blanc):** 28,50 \$ / caisse (0,0057 \$/serviette)

**Prix personnalisé (logo):** 32,00 \$ / caisse (0,0064 \$/serviette)

**Quantité annuelle:** 240 caisses (1 200 000 serviettes)

**Options proposées:**

- **Option A (standard blanc):**  $240 \times 28,50 \$ = 6\,840 \$$
- **Option B (avec logo):**  $240 \times 32,00 \$ = 7\,680 \$ (+840 \$)$

**Recommandation:** Option B avec logo pour renforcer image de marque à coût marginal (+12%)

---

## RÉSUMÉ FINANCIER SECTION B.5

Catégorie	Coût annuel proposé
1. Dégraissants hottes/grills	3 375 \$
2. Désinfectants contact alimentaire	15 160 \$
3. Lave-vaisselle + agent rinçage	23 400 \$
4. Papier hygiénique	14 016 \$
5. Serviettes de table (avec logo)	7 680 \$
<b>SOUS-TOTAL 5 catégories principales</b>	<b>63 631 \$</b>

**Note:** Ce sous-total représente 72% du budget total estimé. Les autres catégories (nettoyants planchers, vitres, essuie-mains, sacs, gants, savon, etc.) sont détaillées dans notre grille de prix complète (Annexe F).

---

## RÉPONSE B.6: Conformité MAPAQ et NSF

**Confirmation formelle:**  **100% de nos produits proposés respectent les normes MAPAQ** pour usage en cuisine commerciale.

### Conformité MAPAQ

#### **Exigences MAPAQ pour produits de nettoyage en restauration:**

1.  Homologation Santé Canada (DIN pour désinfectants)
2.  Fiches de données de sécurité (FDS) en français
3.  Étiquetage en français conforme
4.  Conformité SIMDUT 2015
5.  Produits contact alimentaire: certification NSF obligatoire

#### **Notre conformité:**

- Tous nos produits INO Solutions sont **formulés au Québec** avec conformité MAPAQ intégrée dès la conception
- **100% des FDS disponibles en français** (fournies en Annexe B)
- Étiquetage bilingue sur tous les produits
- Formation SIMDUT incluse dans notre programme de formation gérants
- Audits réguliers par notre équipe technique pour maintien conformité

### Certification NSF - Liste des produits certifiés

**NSF International** (National Sanitation Foundation) certifie les produits sécuritaires pour usage alimentaire.

#### **Nos produits certifiés NSF pour surfaces contact alimentaire:**

Produit	SKU	Certification NSF
INO-KITCHEN DISINFECT NSF	INO-KIT-DIS-NSF-4L	NSF D2 (No-rinse sanitizer)
INO-KITCHEN MULTI-SURFACE	INO-KIT-MUL-4L	NSF A1 (General cleaner)
INO-KITCHEN DISH MACHINE	INO-KIT-DISH-20L	NSF A8 (Machine dishwashing)
INO-KITCHEN RINSE AID	INO-KIT-RINSE-20L	NSF A5 (Rinse additive)
INO-KITCHEN FLOOR CLEANER	INO-FLR-KIT-4L	NSF A1 (General cleaner)
INO-STAINLESS CLEANER	INO-STA-4L	NSF A7 (Equipment cleaner)

**Total:** 6 produits avec certification NSF couvrant tous les besoins de nettoyage en contact alimentaire.

**Certificats NSF fournis en Annexe C** (1 certificat par produit avec numéro d'enregistrement NSF)

### Support conformité continu

#### Nous offrons:

- **Audits de conformité:** Visites trimestrielles avec checklist MAPAQ
- **Veille réglementaire:** Notification proactive de changements MAPAQ
- **Mise à jour produits:** Substitution automatique si produit devient non-conforme
- **Documentation:** FDS et certificats toujours à jour fournis automatiquement
- **Formation continue:** Sessions annuelles sur nouvelles normes MAPAQ
- **Support inspection:** Disponibilité pour questions lors inspections MAPAQ

**Garantie:** Si un de nos produits cause une non-conformité MAPAQ, nous le remplaçons immédiatement sans frais et assumons toute pénalité associée (dans nos 33 ans d'histoire: 0 incident de ce type).

---

## RÉPONSE B.7: Produits écologiques

Le Groupe Dissan est un **leader en produits écologiques** dans l'industrie JanSan canadienne. Nous dépassons largement votre objectif de 50% d'ici 2025.

### Notre offre écologique actuelle

**Pourcentage de produits certifiés écologiquement: 58% de notre proposition** (en valeur \$)

#### Calcul détaillé:

- Total produits chimiques proposés: 68 200 \$/an
- Produits chimiques certifiés écologiquement: 39 600 \$/an
- **Taux:** 58% (dépasse objectif 50%)

#### Total général incluant papiers:

- Papier hygiénique recyclé (option): 100% écologique
- Serviettes de table: Fibres vierges FSC (gestion durable)
- Sacs compostables: 100% certifiés
- **Taux global:** 54% de tous les produits

### Certifications détenues

#### **Ecologo (UL 2792/2795/2798):**

Certification environnementale canadienne officielle

- 42 produits INO Solutions certifiés Ecologo
- Couvre: Nettoyants, dégraissants, planchers, désinfectants

#### **Green Seal (GS-37, GS-40, GS-42):**

Norme américaine reconnue mondialement

- 28 produits certifiés Green Seal
- Standards stricts: biodégradabilité, toxicité, efficacité, emballage

#### **EPA Safer Choice:**

Programme Environmental Protection Agency (USA)

- 8 produits avec label EPA Safer Choice
- Ingrédients plus sûrs pour humains et environnement

#### **BNQ/ASTM D6400 (Sacs compostables):**

- 100% de nos sacs compostables certifiés
- Conformes normes québécoises et nord-américaines

### **Produits écologiques par catégorie**

#### **Dégraissants:**

- INO-KITCHEN DEGREASE HEAVY-DUTY: Green Seal GS-40
- Biodégradabilité: 92%
- Base aqueuse, sans solvants pétroliers

#### **Désinfectants:**

- INO-KITCHEN DISINFECT NSF: Ecologo
- Formule moins toxique que produits conventionnels
- Biodégradabilité: 85%

#### **Lave-vaisselle:**

- INO-KITCHEN DISH MACHINE: Green Seal GS-42
- Faible phosphore (<0,5%)
- Efficace eau froide (économie énergie)

#### **Nettoyants planchers:**

- INO-FLOOR RESTAURANT: Ecologo
- 100% biodégradable
- Sans COV, sans phosphates

#### **Papiers:**

- Option papier hygiénique 100% recyclé: Ecologo
- Serviettes FSC: Gestion forestière durable

#### **Sacs compostables:**

- 100% certifiés BNQ/ASTM D6400
- Compostables en installation commerciale

### **Plan d'accompagnement vers 50% (et au-delà)**

#### **Nous proposons un plan progressif:**

##### **Phase 1 (Mai-Décembre 2024): 58% écologique**

- Démarrage avec notre offre actuelle

- Intégration de tous les produits certifiés
- Formation gérants sur utilisation optimale

### **Phase 2 (Janvier-Juin 2025): 65% écologique**

- Introduction de nouvelles formulations INO-ECO (en développement)
- Transition papiers vers 100% recyclés si accepté par clientèle
- Augmentation ratio sacs compostables vs standards

### **Phase 3 (Juillet-Décembre 2025): 70% écologique**

- Substitution progressive des derniers produits non-certifiés
- Programme d'économie circulaire (reprise contenants)
- Compensation carbone livraisons

**Objectif:** Atteindre 70% d'ici fin 2025 (vs votre cible 50%) sans compromis sur performance ou coût.

### **Avantages environnementaux quantifiés**

En choisissant notre proposition écologique (58%), le Groupe Resto Express réalisera annuellement:

- ☛ **Réduction émissions GES:** 8,5 tonnes CO2 équivalent
- ☛ **Réduction consommation d'eau:** 320 000 litres (formules efficaces)
- ☛ **Déchets plastique évités:** 1 200 kg (emballages recyclés + concentrés)
- ☛ **Produits toxiques évités:** 180 kg (formules sans COV, phosphates, etc.)
- ☛ **Papier recyclé utilisé:** 15 tonnes/an (si option 100% recyclé)

*Calculs basés sur méthodologie Ecologo et données manufacturiers*

### **Programme de reprise et recyclage**

Inclus dans notre offre:

- **Reprise gratuite** de 100% des contenants vides de produits chimiques
- Collecte lors des livraisons régulières
- Recyclage via partenaires certifiés
- Rapport annuel de quantités recyclées
- Contribution à vos objectifs RSE

---

## RÉPONSE B.8: Solutions de dilution contrôlée

OUI, nous proposons des systèmes de dilution contrôlée spécialement adaptés à la restauration.

Pourquoi la dilution contrôlée en restauration?

- Sécurité:** Minimise exposition des employés aux concentrés
- Économies:** Élimine surdosage (économies 25-35%)
- Efficacité:** Concentration optimale garantit performance
- Conformité:** SIMDUT facilité (moins de produits concentrés à gérer)
- Simplicité:** Formation simplifiée, moins d'erreurs
- Environnement:** Réduction gaspillage

Système recommandé: FlexDose™ Portable

Pour Resto Express, nous recommandons notre système FlexDose™ Portable plutôt que systèmes fixes (SmartDose™), car:

- Restaurants de taille petite à moyenne (370-580 m<sup>2</sup>)
- Pas besoin d'installation fixe coûteuse
- Mobilité entre zones (cuisine, salle, toilettes)
- Investissement minimal
- Flexibilité pour expansion future

Description du système FlexDose™:

- Unité portable (valise robuste 35 × 25 × 15 cm, 3,8 kg)
- Réservoir d'eau intégré de 5 litres
- Cartouches de concentré échangeables de 500 mL
- Pompe manuelle avec gâchette
- Codage couleur par type de produit
- Dilution automatique selon cartouche insérée

Cartouches disponibles pour Resto Express:

Produit	Code couleur	Dilution	Prix cartouche
INO-KITCHEN DEGREASE	Rouge	1:4	9,50 \$
INO-KITCHEN DISINFECT	Vert	RTU	8,95 \$
INO-FLOOR RESTAURANT	Bleu	1:64	7,50 \$
INO-MULTI-SURFACE	Jaune	1:32	7,95 \$
INO-GLASS CLEANER	Bleu clair	1:10	6,50 \$

#### Fonctionnement ultra-simple:

1. Remplir réservoir d'eau du robinet
2. Insérer cartouche du produit désiré (détrompage mécanique)
3. Presser gâchette pour remplir bouteille spray (750 mL)
4. Système dose automatiquement la bonne quantité de concentré
5. Changement de cartouche en 10 secondes

#### Proposition pour vos 18 restaurants

#### Équipement:

- **18 unités FlexDose™ Portable** (1 par restaurant)
- **36 bouteilles spray** 750 mL avec étiquetage (2 par restaurant)
- **450 cartouches/an** (mix selon besoins estimés)

#### Coût:

- Unité FlexDose™: 385 \$ (achat, garantie 5 ans)
- Bouteilles spray: 4,50 \$ / unité
- Cartouches: 7,50 \$ - 9,50 \$ selon produit (moyenne: 8,25 \$)

#### Investissement initial:

- 18 unités × 385 \$ = 6 930 \$
- 36 bouteilles × 4,50 \$ = 162 \$
- **Total investissement:** 7 092 \$ (*amorti sur durée contrat 24 mois = 3 546 \$/an*)

#### Coût opérationnel annuel:

- 450 cartouches × 8,25 \$ = **3 713 \$/an**

**Coût total annuel:** 3 546 + 3 713 = **7 259 \$/an**

## Économies générées

### **Vs achat de produits prêts à l'emploi (RTU):**

- Coût RTU pour mêmes volumes: ~12 500 \$/an
- Économies avec FlexDose™: 12 500 - 7 259 = **5 241 \$/an** (42% économie)

### **Vs dilution manuelle (risque surdosage 30%):**

- Coût avec surdosage: ~9 800 \$/an
- Économies avec FlexDose™: 9 800 - 7 259 = **2 541 \$/an** (26% économie)

### **Retour sur investissement (ROI):**

- Investissement initial: 7 092 \$
- Économies année 1: 5 241 \$
- **ROI:** Récupéré en 16 mois

## Avantages additionnels

### **Sécurité:**

- Zéro manipulation de concentrés par le personnel
- Cartouches scellées = pas de déversements
- Formation simplifiée (<5 minutes)

### **Conformité SIMDUT:**

- Cartouches avec étiquetage SIMDUT intégré
- FDS simplifiées (produit déjà dilué)
- Moins de produits concentrés à gérer

### **Environnement:**

- Réduction emballages (vs produits RTU)
- Cartouches recyclables
- Réduction transport (concentrés)

### **Opérationnel:**

- Pas d'installation requise
- Portable entre zones
- Maintenance: aucune (garantie 5 ans)
- Remplacement rapide si défectueux

## Formation incluse

### **Session de formation (30 minutes par restaurant):**

- Utilisation du système FlexDose™
- Changement de cartouches
- Entretien de base (rinçage réservoir)
- Identification codes couleur
- Sécurité et SIMDUT simplifié

### **Matériel fourni:**

- Manuel d'utilisation en français (1 par restaurant)
  - Affiches plastifiées avec codes couleur
  - Vidéo de formation accessible en ligne
  - Support hotline pour questions
- 

## **SECTION C: LOGISTIQUE ET SERVICE**

---

### **RÉPONSE C.9: Réseau de distribution**

Le Groupe Dissan possède le **réseau de distribution le plus complet au Québec** dans l'industrie JanSan, avec une couverture optimale de vos 4 zones géographiques.

#### **Couverture de vos zones**

##### **ZONE 1 - MONTRÉAL (8 restaurants)**

##### **Division SaniDépôt**

- **4 points de vente:** Longueuil, Laval, Saint-Laurent, Montréal-Nord
- **Entrepôt principal:** Longueuil (100 000 pi<sup>2</sup>, inventaire 8 M\$)
- **Flotte:** 8 camions de livraison dédiés région métropolitaine
- **Personnel:** 15 livreurs, 6 préparateurs de commandes, 3 représentants techniques

**Distance moyenne vs vos restaurants Montréal:** 12 km (15-25 minutes)

##### **Avantages:**

- Proximité = livraisons fiables tôt le matin (6h-9h) sans problème
- Inventaire complet = disponibilité 99,8%
- Urgences: Livraison <2h si critique

---

## ZONE 2 - LAVAL (3 restaurants)

### Division SaniDépôt - Point de vente Laval

- **Localisation:** Laval-des-Rapides, Boulevard des Laurentides
- **Entrepôt:** 15 000 pi<sup>2</sup>
- **Flotte:** 2 camions dédiés Laval
- **Personnel:** 3 livreurs, 2 préparateurs

**Distance moyenne vs vos restaurants Laval:** 8 km (10-20 minutes)

#### Avantages:

- Présence locale = service personnalisé
  - Connaissance du territoire
  - Livraisons matinales facilitées (peu de trafic)
- 

## ZONE 3 - RIVE-SUD (4 restaurants)

### Division Sanixel

- **Localisation:** Longueuil, spécialisée Montérégie
- **Entrepôt:** 25 000 pi<sup>2</sup>
- **Flotte:** 5 camions Rive-Sud
- **Personnel:** 8 livreurs, 3 préparateurs

**Distance moyenne vs vos restaurants Rive-Sud:** 6 km (8-15 minutes)

#### Avantages:

- Plus proche de tous vos emplacements Rive-Sud
  - Spécialisation Montérégie = connaissance locale
  - Tournées optimisées (vos 4 restaurants sur même circuit)
- 

## ZONE 4 - QUÉBEC (3 restaurants)

### Division Produits Capital

- **Localisation:** Quartier Saint-Roch, Québec
- **Entrepôt:** 45 000 pi<sup>2</sup>

- **Flotte:** 6 camions région Québec
- **Personnel:** 12 livreurs, 5 préparateurs, 2 représentants techniques

**Distance moyenne vs vos restaurants Québec:** 10 km (12-20 minutes)

#### **Avantages:**

- Présence établie depuis 1952 (70+ ans!)
  - Connaissance parfaite de la région
  - Inventaire complet = pas de rupture
  - Équipe expérimentée restauration
- 

#### **Capacité et fiabilité**

##### **Inventaire total disponible pour Resto Express:**

- 2 500+ SKU en stock permanent
- Valeur inventaire: 12 M\$ (4 entrepôts combinés)
- Taux de disponibilité: 99,6% (meilleur de l'industrie)
- Stock de sécurité: 3 semaines pour produits critiques

##### **Flotte de livraison:**

- 21 camions couvrant vos zones
- Véhicules récents (moyenne 3 ans)
- GPS et optimisation de tournées
- Contrôle température pour produits sensibles

##### **Capacité d'expansion:**

- Support pour 4 nouveaux restaurants 2024: Aucun problème
  - Croissance à 30 restaurants d'ici 2027: Infrastructure suffisante
  - Nouveaux territoires: Réseau pan-canadien si expansion hors Québec
- 

## **RÉPONSE C.10: Processus de livraison**

Nous proposons un **processus de livraison optimisé** spécifiquement pour les besoins de chaînes de restauration comme Resto Express.

#### **Fréquence et horaires**

### Livraisons régulières:

- **Fréquence:** Hebdomadaire (1x par semaine par restaurant)
- **Jour fixe par zone:**
  - Zone Montréal: Mardis et jeudis (4 restaurants/jour)
  - Zone Laval: Mercredis
  - Zone Rive-Sud: Lundis
  - Zone Québec: Jeudis

**Horaire:** 6h00 - 9h00 (avant ouverture des restaurants 11h00)

- Permet au personnel de ranger avant début du service
- Évite perturbation pendant heures d'affluence
- Conforme à vos exigences

### Flexibilité:

- Changement de jour possible sur demande (ex: fermeture exceptionnelle)
- Ajustement fréquence si volumes changent
- Livraisons bi-hebdomadaires possibles pour restaurants à fort volume

### Gestion des livraisons d'urgence

**Service d'urgence <12h** (vs 24h demandé - nous faisons mieux!)

### Procédure:

1. Appel à notre hotline 24/7: 1-800-347-7261 option 9
2. Identification du besoin urgent (produit, quantité, raison)
3. Confirmation disponibilité et délai (généralement <6h en zone métropolitaine)
4. Préparation prioritaire de la commande
5. Livraison par coursier dédié ou tournée spéciale
6. Confirmation de livraison par email/SMS

### Frais:

- Livraison urgence <12h: 45 \$ (raisonnable vs industrie 75-125 \$)
- Livraison urgence <6h (Zone Montréal/Laval/Rive-Sud): 75 \$
- **GRATUIT** si rupture causée par notre erreur (retard, mauvaise quantité, etc.)

**Taux d'urgence estimé:** <2% des livraisons (rare avec gestion proactive)

## Système de suivi et confirmation

### Avant la livraison:

- **Email de confirmation J-1:** Liste des produits à livrer + heure estimée
- **SMS le matin:** "Livraison prévue entre 7h15-7h45" (fenêtre de 30 min)
- **Alerte si retard:** Notification automatique + nouveau délai

### Pendant la livraison:

- Livreur appelle avant d'arriver (5-10 minutes à l'avance)
- Déchargement dans aire de réception désignée
- Vérification quantités avec gérant ou responsable présent
- Signature électronique sur tablette du livreur

### Après la livraison:

- **Bon de livraison remis** sur place (papier + copie email)
- **Email de confirmation** automatique envoyé à:
  - Gérant du restaurant
  - Directrice des achats (Sophie Martineau)
  - Représentant Dissan (Caroline Dubois)
- **Mise à jour plateforme** en temps réel

### Traçabilité complète:

- Historique de toutes les livraisons accessible en ligne
- Photos des bons de livraison archivées
- Heure exacte de livraison enregistrée (GPS)
- Signature électronique conservée

## Gestion des retours ou produits défectueux

### Politique de retour:

#### Produits défectueux (qualité):

- Retour accepté sans question dans les 30 jours
- Crédit immédiat sur facture suivante
- Remplacement en livraison urgente gratuite
- Investigation de cause (lot défectueux, transport, etc.)

#### Erreur de livraison (notre faute):

- Produit incorrect livré: Reprise + livraison correcte gratuite <24h

- Quantité incorrecte: Ajustement immédiat
- Crédit automatique sur facture

#### **Changement d'esprit (votre décision):**

- Retour accepté si produit non ouvert/non utilisé
- Frais de restockage: 15% (standard industrie)
- Crédit émis sur facture suivante

#### **Procédure de retour:**

1. Appel à Caroline Dubois (représentant dédié)
2. Explication de la situation
3. Autorisation de retour émise (RMA number)
4. Collecte lors de prochaine livraison régulière (ou urgente si critique)
5. Crédit appliqué dans les 48h

**Engagement:** Résolution de tout problème de livraison ou qualité <48h garantie.

---

## **RÉPONSE C.11: Plateforme de commande en ligne**

Nous offrons la **plateforme de gestion la plus avancée** de l'industrie JanSan au Canada: **DisLink™ Pro** - spécialement conçue pour chaînes multi-emplacements.

#### **Fonctionnalités - Accès Web (desktop)**

##### **Tableau de bord principal:**

- Vue d'ensemble des 18 restaurants sur carte interactive
- Statut des commandes en cours (par restaurant)
- Alertes de réapprovisionnement (produits bas)
- Consommation du mois vs budget
- Prochaines livraisons planifiées

##### **Gestion des commandes:**

- **Commande par restaurant:** Gérant commande pour son emplacement
- **Commande consolidée:** Direction commande pour plusieurs/tous les restaurants
- **Templates personnalisés:** Commandes récurrentes en 1 clic

- **Suggestions intelligentes:** Basées sur historique et saison
- **Modifications:** Jusqu'à 18h la veille de livraison

#### **Catalogue produits:**

- Recherche rapide par nom, SKU, catégorie
- Filtres: Prix, écologique, NSF, nouveautés
- Fiches détaillées avec photos, FDS, certifications
- Prix spécifiques à votre contrat (transparence totale)
- Produits favoris marqués

#### **Rapports et analytics:**

- Consommation par produit, catégorie, restaurant, zone
- Comparaison entre restaurants (identification inefficacités)
- Tendances mensuelles/annuelles
- Rapport environnemental (% produits éco, CO2 économisé)
- Export Excel/PDF pour analyse interne

#### **Gestion multi-utilisateurs:**

- **Rôles personnalisables:**
- Admin (Direction): Accès complet 18 restaurants
- Gérant de zone: Accès à ses restaurants seulement
- Gérant de restaurant: Accès à son emplacement uniquement
- Lecture seule: Pour comptabilité, etc.
- Permissions granulaires (commande, budget, rapports)
- Historique des actions (qui a commandé quoi quand)

#### **Facturation:**

- Factures mensuelles consolidées ou par zone
- Détail par restaurant avec quantités et montants
- Téléchargement PDF + export comptable (CSV, Excel)
- Comparaison vs mois précédent
- Alertes de dépassement de budget (configurables)

#### **Application mobile (iOS et Android)**

**DisLink™ Mobile** - Optimisée pour gérants en déplacement

#### **Fonctionnalités:**

- Scan code-barres pour commande ultra-rapide
- Commande vocale (expérimental)
- Notifications push:
- Confirmation livraison

- Rappel commande hebdomadaire
- Alertes produits en rupture
- Promotions et nouveautés
- Photo du produit pour identification facile
- Historique des commandes
- Support chat direct avec Caroline (représentant)

#### **Avantages mobile:**

- Commande en 2 minutes depuis le restaurant
- Vérification inventaire en temps réel
- Idéal pour gérants occupés
- Synchronisation automatique avec version web

#### **Intégration comptable**

#### **Connexions disponibles:**

- Export format standard: CSV, Excel, PDF
- **Sage 50** (anciennement Simply Accounting): Intégration directe
- **QuickBooks Online/Desktop**: Import automatique factures
- **NetSuite**: API connection disponible
- **Formats personnalisés**: Sur demande

#### **Données exportables:**

- Factures mensuelles consolidées
- Détail ligne par ligne (par restaurant, par produit)
- Historique des paiements
- Taxes (TPS, TVQ) détaillées
- Codes comptables personnalisables

#### **Support et formation**

##### **Formation initiale:**

- Session de 90 minutes (en personne ou visioconférence)
- Groupe: 36 gérants + direction
- Contenu: Navigation, commande, rapports, mobile
- Matériel fourni: Guide utilisateur PDF, vidéos

##### **Support continu:**

- Hotline support technique: 8h-18h en semaine
- Email: support@dissan.com (réponse <4h)
- Chat en ligne dans la plateforme (heures d'ouverture)

- Tutoriels vidéo accessibles 24/7
- FAQ exhaustive

#### **Garantie de disponibilité:**

- Uptime: 99,5% garanti (rare dans l'industrie)
  - Maintenance programmée: Nuits ou weekends avec préavis
  - Backup quotidien des données
  - Sécurité: Cryptage SSL, serveurs canadiens
- 

## RÉPONSE C.12: Gestion de l'inventaire

**OUI**, nous proposons un **service de gestion d'inventaire et de réapprovisionnement automatique** sophistiqué, spécialement adapté aux chaînes de restauration.

### Système SmartStock™

Notre système **SmartStock™** analyse votre consommation historique et génère automatiquement des suggestions de commandes.

#### **Comment ça fonctionne:**

##### **Étape 1: Configuration initiale (Mois 1)**

- Définition des niveaux de stock minimaux par produit/restaurant
- Établissement des fréquences de commande (hebdomadaire par défaut)
- Identification des produits critiques (ne jamais manquer)
- Configuration seuils d'alerte

##### **Étape 2: Apprentissage (Mois 1-3)**

- Collecte des données de consommation réelle
- Identification des patterns:
- Variations jour de semaine vs weekend
- Saisonnalité (été vs hiver)
- Événements spéciaux (promotions, fêtes)
- Ajustements automatiques des suggestions

##### **Étape 3: Automatisation (Mois 4+)**

- Génération automatique de commandes suggérées chaque semaine
- Ajustement dynamique basé sur:

- Consommation 4 dernières semaines
- Stock actuel estimé
- Livraison précédente
- Tendances saisonnières
- Gérant reçoit email avec commande pré-remplie
- Validation en 1 clic ou modifications si nécessaire

#### **Avantages:**

- Gain de temps:** 90% des commandes validées sans modification (après période d'apprentissage)
- Réduction ruptures:** Système anticipe les besoins (taux de rupture <1%)
- Optimisation stock:** Ni surstockage ni sous-stockage
- Visibilité:** Alertes proactives si consommation anormale

### **Alertes intelligentes**

#### **Alertes automatiques envoyées aux gérants:**

##### **Alerte niveau bas:**

- "⚠ Dégraissant cuisine: Niveau bas (3 jours restants). Commander maintenant?"
- Suggestion de quantité basée sur consommation moyenne
- Bouton "Commander" direct dans l'email

##### **Alerte surconsommation:**

- "📊 Papier hygiénique: Consommation +40% vs moyenne. Vérifier fuites?"
- Peut indiquer gaspillage, fuite, vol, ou augmentation clientèle
- Permet intervention rapide

##### **Alerte sous-consommation:**

- "📅 Désinfectant: Consommation -50% vs moyenne. Produit inutilisé?"
- Peut indiquer mauvaise formation, oubli, ou produit non adapté
- Trigger pour visite représentant

##### **Alerte de promotion:**

- "🎉 Promotion 20% sur détergent lave-vaisselle jusqu'au 31/03. Commander extra?"
- Permet économies sur achats anticipés

## Inventaire physique assisté (optionnel)

### Service premium - Inventaire on-site:

Pour optimiser davantage, nous offrons:

- **Visite trimestrielle** par notre représentant technique
- **Comptage physique** de l'inventaire avec gérant
- **Ajustement** des paramètres SmartStock™ basé sur réalité terrain
- **Recommandations** d'optimisation (rangement, formation, etc.)
- **Rapport détaillé** remis à la direction

**Coût:** Inclus dans notre proposition (4 visites/an/restaurant = 72 visites totales)

## Rapports de consommation

### Rapports mensuels automatiques:

#### Par restaurant:

- Consommation par catégorie de produits
- Coût total vs budget
- Comparaison vs mois précédent
- Top 10 produits consommés
- Produits non utilisés (gaspillage?)

#### Consolidé (Direction):

- Consommation globale des 18 restaurants
- Comparaison entre restaurants (normalisation par chiffre d'affaires)
- Identification best practices (restaurants économies)
- Opportunités d'optimisation
- Économies réalisées vs approvisionnement décentralisé

**Format:** PDF email + accès web interactif

## Gestion des variations

### Le système s'adapte automatiquement à:

#### Ouverture de nouveaux restaurants:

- Profil créé en 24h
- Suggestions basées sur restaurants similaires
- Ajustement progressif selon consommation réelle

#### **Fermetures temporaires (rénovations, etc.):**

- Suspension livraisons automatique
- Reprise smooth avec commande de redémarrage suggérée

#### **Changements de menu:**

- Notification à notre système si nouveau plat nécessite produits différents
- Ajustement des quantités suggérées

#### **Événements spéciaux:**

- Augmentation anticipée pour promotions (ex: 2 pour 1)
  - Suggestion de quantités majorées
- 

## **SECTION D: FORMATION ET SUPPORT**

---

### **RÉPONSE D.13: Programme de formation**

Nous proposons un **programme de formation complet et structuré** pour vos 36 gérants de restaurant, essentiel pour assurer l'utilisation optimale des produits et le maintien de la conformité MAPAQ.

#### **Formation initiale - Session de 3 heures**

##### **Contenu détaillé:**

###### **Module 1: Introduction (30 minutes)**

- Présentation Groupe Dissan et équipe dédiée
- Vue d'ensemble des produits fournis
- Importance de l'hygiène en restauration
- Conformité MAPAQ et conséquences de non-respect

###### **Module 2: Produits et utilisation (75 minutes)**

- Présentation détaillée de chaque produit:
- Nom, usage, application
- Dosage correct et dilution (démonstration)
- Temps de contact nécessaire
- Surfaces compatibles/incompatibles
- Utilisation du système FlexDose™ (démonstration pratique)
- Exercices pratiques:

- Dilution manuelle
- Utilisation FlexDose™
- Identification des produits par code couleur

### **Module 3: Sécurité SIMDUT (45 minutes)**

- Principes SIMDUT 2015
- Lecture des étiquettes et pictogrammes
- Fiches de données de sécurité (FDS): Où les trouver, comment les lire
- Équipements de protection individuelle (EPI) requis
- Procédures d'urgence (déversement, contact avec la peau, ingestion)
- Entreposage sécuritaire des produits chimiques

### **Module 4: Protocoles de nettoyage (45 minutes)**

- Protocoles spécifiques par zone:
- Cuisine: Surfaces contact alimentaire, équipements, planchers
- Salle à manger: Tables, chaises, planchers, vitres
- Toilettes: Cuvettes, lavabos, miroirs, planchers
- Fréquences recommandées (quotidien, hebdomadaire, mensuel)
- Checklist de nettoyage (modèle fourni)
- Conformité MAPAQ: Ce que vérifient les inspecteurs

### **Module 5: Plateforme DisLink™ et commandes (15 minutes)**

- Démonstration rapide de la plateforme
- Processus de commande hebdomadaire
- Gestion des livraisons
- Contact en cas de problème

### **Module 6: Questions et certif (10 minutes)**

- Période de questions ouvertes
- Remise du certificat de formation
- Distribution du matériel pédagogique

## **Qui dispense la formation?**

- Formateur principal:** Marc-Antoine Lapointe, Représentant technique senior
- 11 ans d'expérience dans l'industrie
  - Ancien gérant de restaurant (connaissance terrain)

- Certification MAPAQ hygiène alimentaire
- Plus de 200 sessions de formation dispensées

**Support:** Caroline Dubois (Directrice de compte) présente pour introduction et conclusion

**Lieu:** À déterminer avec vous (suggestions):

- Option A: Au siège social Resto Express (formation de groupe 36 personnes)
- Option B: 4 sessions régionales (9 gérants par zone)
- Option C: Sessions par restaurant (1-2 gérants) - plus long mais plus personnalisé

**Calendrier:** Sessions programmées durant mois de mai 2024 (avant début contrat 1er mai)

## Matériel fourni

**Chaque participant reçoit:**

1. **Classeur de formation complet (80 pages):**

- Fiches produits avec photos, usage, dosage
- Protocoles de nettoyage détaillés par zone
- Guide SIMDUT simplifié
- Procédures d'urgence
- FAQ
- Contacts importants

1. **Affiches plastifiées pour cuisine (5 affiches/restaurant):**

2. Protocole nettoyage surfaces contact alimentaire
3. Système FlexDose™ - codes couleur
4. Procédure désinfection plan de travail
5. Sécurité SIMDUT - que faire en cas d'urgence
6. Numéros d'urgence (Caroline, support technique, poison)

7. **Aide-mémoire laminé (format poche):**

8. Dosages rapides
9. Temps de contact désinfectants
10. Codes couleur FlexDose™
11. Numéro hotline

**12. Certificat de formation:**

13. Certificat officiel Groupe Dissan

14. Valide 3 ans

15. Reconnu par MAPAQ lors d'inspections

**16. Accès vidéos en ligne:**

17. Plateforme de formation DisLink™ Learning

18. 12 vidéos courtes (3-8 minutes) couvrant tous les sujets

19. Accessibles 24/7 pour révision ou nouveaux employés

## Formation continue

**Sessions de rappel annuelles (2 heures):**

- Révision des protocoles
- Nouveautés produits ou réglementaires
- Partage de best practices entre restaurants
- Quiz et remise de certificats mis à jour

**Formation des nouveaux gérants:**

- Session individuelle ou petit groupe (selon timing)
- Durée: 2,5 heures (version condensée)
- Matériel identique fourni
- Programmée <2 semaines après embauche
- **Inclus dans le contrat:** 4-6 nouveaux gérants/an estimés

**Formations spécialisées (sur demande):**

- Nouveaux produits introduits
- Changements réglementaires MAPAQ
- Protocoles spéciaux (ex: éclosion, rappel alimentaire)
- Optimisation (réduction consommation, efficacité)

## Support post-formation

**Visites de suivi:**

- Marc-Antoine visite chaque restaurant 1x dans les 30 jours post-formation
- Observation des pratiques
- Correction des erreurs

- Réponse aux questions terrain
- Rapport à la direction

#### **Hotline technique:**

- Questions sur utilisation produits: Réponse immédiate
  - Numéro direct Marc-Antoine pour urgences
  - Support par email sous 4h
- 

## RÉPONSE D.14: Support technique

Le Groupe Dissan offre un **niveau de support technique exceptionnel**, bien au-delà des standards de l'industrie.

Représentant dédié: Caroline Dubois

#### **Disponibilité:**

- **Téléphone:** 8h-20h, 7 jours/7 (incluant weekends)
- **Cellulaire direct:** (514) 555-0187 (urgences en soirée/weekend)
- **Email:** caroline.dubois@dissan.com (réponse <4h en semaine, <12h weekend)
- **SMS:** Pour communications rapides

#### **Services:**

- Point de contact unique pour tout
- Gestion des commandes complexes
- Résolution de problèmes
- Négociation de conditions spéciales
- Escalade interne si nécessaire

Support technique: Marc-Antoine Lapointe

#### **Disponibilité:**

- **Téléphone:** 8h-18h en semaine
- **Cellulaire direct:** (438) 555-0234 (urgences techniques uniquement)
- **Email:** ma.lapointe@dissan.com
- Disponibilité exceptionnelle 24/7 pour urgences critiques (contamination, éclosion, inspection MAPAQ imminente)

### **Services:**

- Conseils techniques sur produits
- Résolution de problèmes de performance
- Support conformité MAPAQ
- Recommandations d'optimisation
- Formation ad-hoc si besoin

### **Visites sur site**

#### **Fréquence régulière:**

- **1x par trimestre par restaurant** (minimum)
- Rotation: Les 18 restaurants visités sur un cycle de 3 mois
- Durée visite: 45-90 minutes selon besoins

#### **Objectifs des visites:**

- Vérification conformité protocoles
- Observation pratiques de nettoyage
- Test d'efficacité (si doute sur performance)
- Inventaire physique (pour SmartStock™)
- Formation continue du personnel
- Identification opportunités d'amélioration

#### **Visites additionnelles (sur demande):**

- Nouveau gérant (onboarding)
- Problème de qualité ou performance
- Pré-inspection MAPAQ (préparation)
- Post-inspection MAPAQ (si non-conformités à corriger)
- Audit d'optimisation
- **Sans frais additionnels** (inclus dans contrat)

### **Support d'urgence 24/7**

**Ligne d'urgence:** 1-800-347-7261 option 9

#### **Situations d'urgence:**

- Rupture de produit critique durant service
- Problème de qualité affectant sécurité alimentaire
- Inspection MAPAQ en cours avec questions
- Incident de contamination
- Déversement majeur de produit chimique

### **Engagement:**

- **Réponse téléphonique:** <15 minutes (24/7/365)
- **Résolution:** Variable selon situation:
  - Conseil technique: Immédiat par téléphone
  - Livraison urgence: <6h (Zone MTL/Laval/Rive-Sud), <12h (Québec)
  - Visite sur site: <24h (si critique)

### Outils de communication

#### **Téléphone:**

- Ligne principale: 1-800-347-7261
- Cellulaires directs (Caroline, Marc-Antoine)
- Extensions directes pour service client

#### **Email:**

- Adresses dédiées (caroline.dubois@, ma.lapointe@)
- Support général: support@dissan.com
- Urgences: urgence@dissan.com (monitored 24/7)

#### **Plateforme DisLink™:**

- Chat en ligne durant heures ouvrables
- Système de tickets pour problèmes non-urgents
- Base de connaissances (FAQ, tutoriels)

#### **SMS/Texto:**

- Pour communications rapides
- Confirmations de livraison
- Alertes importantes

#### **Application mobile:**

- Messages directs à Caroline
- Notifications push pour alertes

---

## RÉPONSE D.15: Protocoles de nettoyage

**OUI**, nous fournissons des **protocoles de nettoyage standardisés** spécifiquement développés pour la restauration rapide, et nous pouvons les **personnaliser** pour les besoins spécifiques de Resto Express.

## Protocoles standards restauration rapide

Nous avons développé des protocoles complets couvrant:

### 1. Cuisine commerciale

- Surfaces contact alimentaire (plans de travail, tables de découpe)
- Équipements de cuisson (fours, grills, friteuses, plaques)
- Hottes et systèmes de ventilation
- Lave-vaisselle et zones de lavage
- Planchers de cuisine (anti-graisse, antidérapant)
- Chambres froides et congélateurs
- Drains et trappes de sol

### 2. Salle à manger

- Tables et chaises
- Comptoirs et caisses
- Planchers (durant service et fin de journée)
- Vitres et portes
- Décorations et luminaires

### 3. Toilettes et sanitaires

- Cuvettes, urinoirs, lavabos
- Miroirs et accessoires
- Planchers et murs carrelés
- Distributeurs de papier et savon

### 4. Zones de service

- Stations de boissons
- Aires de conditionnements
- Vitrines réfrigérées
- Équipements libre-service

## Personnalisation pour Resto Express

Nous proposons de **personnaliser les protocoles** en fonction de:

### Vos spécificités opérationnelles:

- Type de cuisine (grillades, friture, salade, etc.)
- Équipements spécifiques installés
- Layout de vos restaurants
- Volume d'achalandage
- Heures d'ouverture

### **Vos standards de marque:**

- Niveau de propreté souhaité (élevé chez vous)
- Image moderne et accueillante
- Expérience client premium

### **Conformité MAPAQ:**

- Fréquences minimales obligatoires
- Produits certifiés NSF
- Documentation pour inspections

## Processus de personnalisation

### **Étape 1: Visite initiale (Mai 2024, avant début contrat)**

- Marc-Antoine visite 3 restaurants représentatifs
- Observation des installations et équipements
- Discussion avec gérants sur pratiques actuelles
- Identification des points critiques

### **Étape 2: Développement protocoles (Avril-Mai)**

- Création de protocoles personnalisés par zone
- Intégration de vos spécificités
- Validation par MAPAQ si nécessaire
- Revue avec votre direction pour approbation

### **Étape 3: Documentation (Mai)**

- Rédaction protocoles détaillés
- Création de checklists visuelles
- Design d'affiches pour affichage en cuisine
- Intégration dans matériel de formation

### **Étape 4: Implantation (Mai-Juin)**

- Formation des 36 gérants sur protocoles
- Distribution matériel (affiches, checklists)
- Support intensif première semaine
- Ajustements selon feedback terrain

## Exemple de protocole personnalisé

### **PROTOCOLE: Nettoyage et désinfection plan de travail (surfaces contact alimentaire)**

**Fréquence:** Après chaque usage / Minimum aux 4 heures durant service

**Produits requis:**

- INO-KITCHEN MULTI-SURFACE (nettoyant)
- INO-KITCHEN DISINFECT NSF (désinfectant)
- Eau potable pour rinçage
- Serviettes jetables ou torchons propres

**Procédure (5 étapes):**

**1. Préparation**

- Retirer tous objets et aliments du plan de travail
- Éliminer débris alimentaires et résidus visibles

**2. Nettoyage**

- Appliquer INO-KITCHEN MULTI-SURFACE
- Frotter toute la surface avec mouvement circulaire
- Insister sur zones très souillées
- Laisser agir 30 secondes

**3. Rinçage**

- Rincer abondamment à l'eau potable
- Éliminer tout résidu de nettoyant
- Essayer avec serviette propre

**4. Désinfection**

- Appliquer INO-KITCHEN DISINFECT NSF (vaporisateur)
- Couvrir uniformément toute la surface
- **IMPORTANT: Laisser agir 30 secondes** (temps de contact obligatoire)
- Ne pas essuyer (sans rinçage)
- Laisser sécher à l'air

**5. Vérification**

- Confirmer séchage complet avant réutilisation
- Surface prête pour préparation alimentaire

**Temps total:** 3-4 minutes

**Traçabilité:** Cocher sur checklist murale après nettoyage

---

*[Le document de réponses continuerait avec les sections E et F pour un total d'environ 8,000-10,000 mots, mais je vais conclure ici pour cette démonstration]*

---

## SECTIONS E-F (Résumé)

---

### SECTION E: PRIX ET CONDITIONS

**Prix total contrat 24 mois:** 176 840 \$ (88 420 \$/an moyenne)

- Produits nettoyage et chimiques: 58 200 \$/an
- Papiers et essentiels: 23 100 \$/an
- Sacs et gants: 5 920 \$/an
- Système FlexDose™: 7 259 \$/an (première année)
- Rabais sur volume 18 restaurants: -12% appliqué

**Économies vs approvisionnement décentralisé:** ~19 000 \$/an (18%)

**Conditions de paiement:** Net 30 jours, facturation mensuelle consolidée

### SECTION F: ENVIRONNEMENT ET INNOVATION

**Engagement environnemental:** 58% produits écologiques (dépasse objectif 50%)

**Programme de reprise:** 100% contenants recyclés

**Innovation:** Système FlexDose™ + Plateforme DisLink™ Pro

---

## ANNEXES

---

- Annexe A: Fiches techniques produits (50+ produits)
- Annexe B: FDS en français (tous produits chimiques)
- Annexe C: Certificats NSF (6 produits)
- Annexe D: Certifications Ecologo et Green Seal
- Annexe E: Lettres de référence (PFK, St-Hubert, MTY)

- Annexe F: Grille de prix détaillée complète
  - Annexe G: Documents corporatifs (REQ, assurances, ISO)
  - Annexe H: Plan d'implantation et calendrier
  - Annexe I: CV de l'équipe dédiée
- 

**Date de soumission:** 24 mars 2024

**Validité:** 90 jours

**Signature:**

Caroline Dubois, Directrice comptes restauration  
Groupe Dissan Inc.

**Contact:** (514) 555-0187 | caroline.dubois@dissan.com