

DEMANDE DE PROPOSITIONS

FOURNITURE DE PRODUITS D'HYGIÈNE ET NETTOYAGE POUR CHAÎNE DE RESTAURATION

Entreprise: Groupe Resto Express Inc.

Numéro: RFP-2024-RESTO-045

Date d'émission: 5 mars 2024

Date limite: 25 mars 2024, 17h00 (HNE)

Durée du contrat: 24 mois avec option de renouvellement 12 mois

Valeur estimée: 180 000 \$ - 220 000 \$ CAD (24 mois)

1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

À propos du Groupe Resto Express

Le Groupe Resto Express est une chaîne de restauration rapide québécoise en pleine expansion, offrant des repas santé et rapides dans un environnement moderne et accueillant.

Statistiques:

- **18 restaurants** au Québec (Montréal, Laval, Rive-Sud, Québec)
- **450 employés** (200 en cuisine, 250 service et gestion)
- **2,5 millions de repas** servis annuellement

- **Surface totale:** 15 000 m² (cuisines + salles à manger)
- **Fondation:** 2015
- **Croissance:** Ouverture de 4 nouveaux restaurants en 2024

Nos valeurs:

- Qualité et fraîcheur des aliments
- Service rapide et efficace
- Propreté impeccable
- Respect de l'environnement
- Expérience client exceptionnelle

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS

2.1 Situation actuelle

Actuellement, chaque restaurant gère son approvisionnement en produits d'hygiène de manière décentralisée, entraînant:

- Coûts variables et difficiles à contrôler
- Manque de standardisation des produits
- Problèmes de qualité occasionnels
- Temps administratif important
- Difficulté à assurer conformité réglementaire

2.2 Objectifs de la standardisation

Le Groupe Resto Express souhaite centraliser l'approvisionnement pour:

- ✓ **Standardiser** les produits et protocoles à travers le réseau
 - ✓ **Réduire les coûts** par économie d'échelle (objectif: -15%)
 - ✓ **Garantir la conformité** MAPAQ et Santé Canada
 - ✓ **Simplifier la gestion** (commandes, facturation, inventaire)
 - ✓ **Améliorer la traçabilité** des produits chimiques
 - ✓ **Soutenir nos objectifs environnementaux** (50% produits éco d'ici 2025)
-

3. PORTÉE DU CONTRAT

3.1 Restaurants couverts

18 restaurants répartis en 4 zones:

Zone 1 - Montréal (8 restaurants)

- Resto Express Centre-Ville (550 m²)
- Resto Express Plateau Mont-Royal (420 m²)
- Resto Express Westmount (380 m²)
- Resto Express Mile-End (450 m²)
- Resto Express Hochelaga (400 m²)
- Resto Express Rosemont (410 m²)
- Resto Express Verdun (390 m²)
- Resto Express Saint-Laurent (480 m²)

Zone 2 - Laval (3 restaurants)

- Resto Express Centropolis (520 m²)
- Resto Express Carrefour Laval (460 m²)
- Resto Express Sainte-Rose (370 m²)

Zone 3 - Rive-Sud (4 restaurants)

- Resto Express Longueuil (440 m²)
- Resto Express Brossard DIX30 (580 m²)
- Resto Express Saint-Hubert (390 m²)
- Resto Express Boucherville (410 m²)

Zone 4 - Québec (3 restaurants)

- Resto Express Sainte-Foy (490 m²)
- Resto Express Lebourgneuf (510 m²)
- Resto Express Saint-Roch (420 m²)

3.2 Volume annuel estimé

Produits de nettoyage cuisine commerciale:

- Dégraissants pour hottes et grills: 2 400 litres/an
- Nettoyants planchers cuisine: 1 800 litres/an
- Désinfectants surfaces contact alimentaire: 3 200 litres/an

- Lave-vaisselle commercial: 4 500 litres/an
- Nettoyants pour acier inoxydable: 600 litres/an
- Détergents à lessive: 1 200 litres/an (uniformes, torchons)

Produits d'entretien salle à manger:

- Nettoyants multi-surfaces: 1 400 litres/an
- Nettoyants pour vitres: 480 litres/an
- Nettoyants pour planchers: 900 litres/an
- Désinfectants toilettes: 720 litres/an

Papiers et essentiels:

- Papier hygiénique: 28 000 rouleaux/an
- Essuie-mains: 42 000 paquets/an
- Serviettes de table: 1 200 000 unités/an
- Napperons jetables: 800 000 unités/an

Sacs et contenants:

- Sacs à déchets 26"x36": 52 000 unités/an
- Sacs compostables: 36 000 unités/an
- Sacs pour recyclage: 28 000 unités/an
- Gants jetables (nitrile): 180 000 paires/an

Hygiène du personnel:

- Savon à mains antibactérien: 1 800 litres/an
- Gel désinfectant pour les mains: 960 litres/an

4. EXIGENCES TECHNIQUES

4.1 Conformité réglementaire

MAPAQ (Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec):

- Tous les produits doivent être conformes aux normes MAPAQ
- Désinfectants pour surfaces contact alimentaire: homologation obligatoire
- Fiches de données de sécurité (FDS) en français
- Étiquetage conforme en français

Santé Canada:

- Numéro DIN pour désinfectants
- Conformité SIMDUT 2015
- Certification NSF pour produits en contact avec aliments

4.2 Spécifications produits

Dégraissants cuisine commerciale:

- Efficacité éprouvée sur graisses animales et végétales
- Non toxique et rinçable
- Compatible avec acier inoxydable
- Temps d'action ≤ 5 minutes pour nettoyage quotidien
- Biodégradabilité $\geq 80\%$

Désinfectants surfaces contact alimentaire:

- Certification NSF obligatoire
- Efficacité contre bactéries (E. coli, Salmonella, Listeria)
- Temps de contact ≤ 60 secondes
- Sans rinçage ou rinçage minimal
- Sans odeur résiduelle

Lave-vaisselle commercial:

- Compatible machines Hobart et Ecolab existantes
- Efficacité à basse température (60-70°C)
- Séchage rapide sans traces
- Doux pour la vaisselle et les verres

Papiers sanitaires:

- Douceur pour clientèle (indice min. 7/10)
- Résistance à l'humidité
- Absorption rapide
- Serviettes de table: Impression logo Resto Express possible

4.3 Certifications environnementales

Le Groupe Resto Express s'engage pour l'environnement:

- **Objectif:** 50% des produits certifiés écologiques d'ici fin 2025
- Certifications acceptées: Ecologo, Green Seal, EPA Safer Choice
- Privilégier produits biodégradables et emballages recyclables

- Programme de reprise des contenants vides souhaité
 - Sacs compostables certifiés BNQ/ASTM D6400 obligatoires
-

5. EXIGENCES DE SERVICE

5.1 Livraison et logistique

Fréquence:

- Livraisons **hebdomadaires** à chaque restaurant (jour fixe par zone)
- Livraisons d'urgence disponibles <24h (frais raisonnables)
- Consolidation possible pour réduire fréquence si volumes suffisants

Horaires:

- Livraisons entre 6h00-9h00 (avant ouverture restaurants 11h00)
- Éviter les heures de service (11h00-14h00 et 17h00-20h00)
- Flexibilité pour accommoder nouveaux restaurants

Conditions:

- Déchargement dans aires de réception désignées
- Vérification des quantités avec gérant de service
- Bon de livraison détaillé remis sur place
- Notification email automatique à la direction

5.2 Gestion des commandes

Système souhaité:

- Plateforme en ligne accessible 24/7
- Application mobile (iOS/Android) pour gérants de restaurant
- Commandes par restaurant ou consolidées (siège social)
- Historique des commandes et consommation
- Alertes de réapprovisionnement basées sur moyenne de consommation
- Factures mensuelles consolidées par zone ou globale

Contact:

- Représentant commercial dédié au compte
- Disponibilité téléphonique 8h-18h en semaine

- Support d'urgence pour problèmes critiques
- Visite sur site au minimum trimestrielle

5.3 Formation et support

Formation initiale (obligatoire):

- Session de 2 heures pour 36 gérants de restaurant
- Utilisation correcte des produits
- Dosage et dilution
- Protocoles de nettoyage et désinfection
- Sécurité (SIMDUT)
- Conformité MAPAQ
- Matériel pédagogique en français
- Certificat de formation remis

Support continu:

- Fiches techniques et protocoles affichés dans chaque cuisine
- Hotline technique pour questions urgentes
- Visites périodiques pour vérification conformité
- Formation des nouveaux gérants (4-6 par année)
- Mise à jour formation si changement de produits

5.4 Facturation et paiement

- Facturation mensuelle consolidée (possibilité par zone si demandé)
 - Détail par restaurant avec quantités et prix
 - Format électronique (PDF + Excel)
 - Termes de paiement: Net 30 jours
 - Aucuns frais administratifs cachés
-

6. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Grille de sélection (100 points)

A. Prix compétitifs (40 points)

- Prix unitaires vs marché: 25 points
- Rabais sur volume: 10 points
- Stabilité des prix durant contrat: 5 points

B. Qualité des produits (25 points)

- Performance et efficacité: 15 points
- Conformité réglementaire (MAPAQ, NSF): 5 points
- Certifications environnementales: 5 points

C. Service et logistique (20 points)

- Fiabilité des livraisons: 10 points
- Plateforme de commande en ligne: 5 points
- Support technique et formation: 5 points

D. Expérience en restauration (10 points)

- Références de chaînes similaires: 10 points

E. Flexibilité et innovation (5 points)

- Capacité d'adaptation pour croissance: 3 points
- Solutions innovantes proposées: 2 points

Note de passage: 70/100 minimum

7. QUESTIONS À RÉPONDRE

SECTION A: ENTREPRISE ET EXPÉRIENCE

Q1. Profil de l'entreprise

Présentez votre entreprise, son historique et sa présence au Québec. Incluez vos principaux marchés desservis et votre positionnement dans l'industrie de la restauration.

Q2. Expérience en restauration

Décrivez votre expérience spécifique auprès de chaînes de restauration. Fournissez 2-3 références de clients similaires au Groupe Resto Express (chaînes de 10+ restaurants).

Q3. Équipe dédiée

Qui serait l'équipe affectée à notre compte? Présentez le représentant commercial principal et le support technique disponible.

SECTION B: PRODUITS ET SOLUTIONS

Q4. Gamme de produits pour restauration

Présentez votre gamme complète de produits adaptés à la restauration rapide. Identifiez vos marques propriétaires et les marques reconnues que vous distribuez.

Q5. Produits spécifiques proposés

Pour les 5 catégories principales du volume annuel (section 3.2), proposez des produits spécifiques avec:

- Nom commercial et manufacturier
- Format et conditionnement
- Certifications (NSF, Ecologo, etc.)
- Prix unitaire et rendement

Q6. Conformité MAPAQ et NSF

Confirmez que tous vos produits respectent les normes MAPAQ et fournissez la liste des produits certifiés NSF pour surfaces contact alimentaire.

Q7. Produits écologiques

Quel pourcentage de votre offre est certifié écologiquement? Comment pouvez-vous nous aider à atteindre notre objectif de 50% d'ici 2025?

Q8. Solutions de dilution

Proposez-vous des systèmes de dilution contrôlée pour produits concentrés? Décrivez les options disponibles et les avantages.

SECTION C: LOGISTIQUE ET SERVICE

Q9. Réseau de distribution

Décrivez votre réseau de distribution au Québec. Comment assurez-vous la couverture de nos 4 zones géographiques?

Q10. Processus de livraison

Expliquez votre processus de livraison pour un réseau de 18 restaurants:

- Fréquence et horaires
- Gestion des livraisons d'urgence
- Système de suivi et confirmation
- Gestion des retours ou produits défectueux

Q11. Plateforme de commande en ligne

Décrivez votre système de gestion des commandes:

- Fonctionnalités (web, mobile)
- Gestion multi-emplacements
- Rapports et analytics
- Intégration comptable possible

Q12. Gestion de l'inventaire

Proposez-vous un service de gestion d'inventaire et de réapprovisionnement automatique? Comment cela fonctionne-t-il?

SECTION D: FORMATION ET SUPPORT

Q13. Programme de formation

Détaillez votre programme de formation pour nos 36 gérants:

- Contenu et durée
- Qui dispense la formation?
- Matériel fourni
- Formation continue

Q14. Support technique

Quel niveau de support offrez-vous?

- Disponibilité du représentant
- Support d'urgence

- Visites sur site
- Résolution de problèmes

Q15. Protocoles de nettoyage

Fournissez-vous des protocoles de nettoyage standardisés adaptés à la restauration? Pouvez-vous personnaliser pour nos besoins spécifiques?

SECTION E: PRIX ET CONDITIONS

Q16. Grille de prix

Fournissez une grille de prix complète pour tous les produits proposés (sections 3.2), incluant:

- Prix unitaire
- Rabais sur volume (paliers)
- Prix pour contrat 24 mois

Q17. Modèle de tarification

Proposez-vous un prix fixe pour la durée du contrat ou un mécanisme d'ajustement? Si ajustement, expliquez la méthodologie.

Q18. Conditions de paiement

Quelles sont vos conditions de paiement et modalités de facturation?

SECTION F: ENVIRONNEMENT ET INNOVATION

Q19. Engagement environnemental

Décrivez vos initiatives environnementales:

- Programme de reprise et recyclage des contenants
- Réduction des emballages
- Produits biodégradables et compostables

Q20. Différenciation et innovation

Qu'est-ce qui distingue votre offre de la concurrence? Proposez-vous des solutions innovantes adaptées à une chaîne en croissance comme la nôtre?

8. LIVRABLES REQUIS

8.1 Documents administratifs

- Formulaire de soumission signé
- Certificat d'enregistrement (REQ)
- Attestation de conformité fiscale (Revenu Québec)
- Preuve d'assurance responsabilité (minimum 2 M\$)

8.2 Documents techniques

- Fiches techniques des produits proposés
- Fiches de données de sécurité (FDS) en français
- Certificats NSF pour produits contact alimentaire
- Certificats environnementaux (si applicable)

8.3 Références

- Minimum 2 références de chaînes de restauration (10+ emplacements)
- Coordonnées complètes et autorisation de contact

8.4 Grille de prix détaillée

- Prix par produit avec rendement
 - Rabais sur volume
 - Conditions commerciales
-

9. MODALITÉS DE SOUMISSION

9.1 Format

- Document PDF de maximum 40 pages (excluant annexes techniques)
- Réponses claires suivant l'ordre des questions
- Police Arial/Calibri 11pt minimum

9.2 Dépôt

Date limite: 25 mars 2024, 17h00 (HNE)

Adresse:

Groupe Resto Express Inc.
Service des achats
2500 Boulevard Daniel-Johnson, bureau 400
Laval (Québec) H7T 2P6

Ou par courriel:

soumissions@restoexpress.ca
Objet: RFP-2024-RESTO-045

9.3 Période de questions

Questions acceptées jusqu'au 18 mars 2024.
Courriel: rfp@restoexpress.ca

Les réponses seront publiées sous forme d'addenda et envoyées à tous les soumissionnaires.

10. PROCESSUS D'ÉVALUATION

Calendrier

- **Publication:** 5 mars 2024

- **Période de questions:** Jusqu'au 18 mars
- **Clôture:** 25 mars, 17h00
- **Évaluation:** 26 mars - 2 avril
- **Présentations (finalistes):** 5-6 avril
- **Annonce du gagnant:** 10 avril
- **Négociation:** 11-15 avril
- **Début du contrat:** 1er mai 2024

Comité d'évaluation

- Directeur des opérations
- Responsable des achats
- 2 gérants de restaurant (zones différentes)
- Consultant externe en restauration

11. CONDITIONS GÉNÉRALES

11.1 Durée et renouvellement

- Contrat initial: 24 mois (1er mai 2024 - 30 avril 2026)
- Option de renouvellement: 12 mois additionnel (à notre discrétion)
- Préavis de non-renouvellement: 60 jours

11.2 Expansion du réseau

Le fournisseur retenu devra être capable de:

- Desservir 4 nouveaux restaurants en 2024
- S'adapter à une expansion prévue de 25-30 restaurants d'ici 2027
- Maintenir les mêmes prix et conditions pour nouveaux emplacements

11.3 Résiliation

Possibilité de résiliation avec préavis de 90 jours en cas de:

- Non-respect des obligations
- Qualité insuffisante des produits ou services
- Non-conformité réglementaire
- Faillite ou liquidation

11.4 Confidentialité

Le fournisseur s'engage à la confidentialité sur toutes informations obtenues concernant nos opérations, volumes, prix, etc.

12. PERSONNE-RESSOURCE

Responsable du projet:

Sophie Martineau, Directrice des achats et approvisionnements
Groupe Resto Express Inc.
Tél.: (450) 686-5500 poste 225
Courriel: sophie.martineau@restoexpress.ca

Questions techniques (produits, conformité):

Marc-André Bélanger, Directeur des opérations
Tél.: (450) 686-5500 poste 210
Courriel: ma.belanger@restoexpress.ca

Le Groupe Resto Express remercie tous les soumissionnaires pour leur intérêt.

Nous nous réservons le droit d'accepter toute proposition jugée avantageuse, même si elle n'est pas la plus basse, ou de rejeter toute soumission non conforme.

Date d'émission: 5 mars 2024

Version: 1.0

Statut: Public

Groupe Resto Express - Fraîcheur, Rapidité, Qualité depuis 2015