

Annexe A - CAHIER DES CHARGES

EXPLOITATION DE LA CANTINE BAMAKO-MALI

PRESENTATION GENERALE DU CONTENU DE L'OFFRE

La Banque mondiale, organisme international de développement, dispose d'un bureau au Mali. Dans le cadre de la relance de sa cantine, le bureau recherche un restaurateur pour en assurer l'exploitation. L'objectif est de garantir une offre de restauration quotidienne pour le personnel et les visiteurs en mission. Comptant plus de quarante-cinq fonctionnaires, le bureau estime la demande journalière à une **vingtaine de plats** servis les jours ouvrables¹.

Le présent Avis à soumissionner vise à identifier des organismes intéressés et en mesure de proposer des formules de restauration diversifiées et de garantir les prestations suivantes :

Cantine

- La fourniture de petit-déjeuner ;
- La fourniture de plats pour déjeuner au profit du personnel ;

Services à la demande

- La fourniture de pauses café et pauses-déjeuner sur demande ;
- La fourniture de cocktail et activités évènementielles sur demande.

Cependant, le bureau de la Banque mondiale se réserve le droit de consulter d'autres prestataires pour ses activités évènementielles.

Service café pour les réunions

Le prestataire retenu mettra à la disposition permanente du bureau de la Banque mondiale, d'un serveur de 7H30 à 17H30 pour servir le café, l'eau, le thé dans les salles de réunions et assurer le nettoyage des couverts et tasses.

La Banque mondiale accorde une attention particulière à la variété du menu (plats chauds, froids), à la fraîcheur de produits (fruits et légumes), à l'équilibre nutritionnel (aliments sains et riches en fibres et en vitamines essentielles, sans additifs) ainsi qu'au rapport qualité/prix. Les petits-déjeuners et déjeuners sont à la charge des employés consommateurs. Les autres prestations pris en charge par le bureau de la Banque mondiale feront l'objet de bons de commande préalablement établis en fonction des besoins.

Les locaux de la Banque mondiale disposent d'une cantine équipée d'un coin cuisine avec quelques installations (une visite des lieux pourra être organisée sur rendez-vous) ainsi que des sources d'eau et d'électricité. Cependant, l'établissement sélectionné pourra apporter ses propres équipements (sauf les appareils utilisant du gaz ou du feu) qui lui permettront de mieux assurer son service et de fournir des tenues de travail à son personnel.

NB :

- Pour l'activité de restauration et de service traiteur, la cuisine doit être utilisée uniquement pour les activités de finition et de service. **Aucune préparation de repas sur place ne sera autorisée.**

¹ Ce nombre de plats n'est pas contractuellement contraignant pour la Banque mondiale.

- La Banque mondiale réserve le droit à son personnel d'utiliser les équipements et l'espace de la cantine pour ses propres besoins de restauration.

MENUS : Les propositions de menus avec des informations sur les prix doivent être soumises au début de chaque mois à la Banque mondiale pour examen.

Les catégories de menus sont les suivantes :

- **Petit-déjeuner :** Un minimum de trois (03) menus comprenant au moins un (01) plat chaud avec des options telles que des viennoiseries, des protéines, divers fruits, des céréales, des jus de fruits, des yaourts et des laits.
- **Déjeuner :** Un minimum de trois (03) menus comprenant au moins deux (02) plats principaux chauds, un choix de déjeuner froid, des sandwiches, des salades, des paniers repas, des fruits, des légumes, des plats d'accompagnement, des desserts et des boissons.
- **Pauses café :** Un minimum de trois menus pour chaque pause du matin et de l'après-midi, incluant un choix des collations salées et sucrées assorties, des desserts et des boissons.
- **Réceptions** (fourniture de cocktails et activités événementielles) : Un minimum de cinq (5) menus comprenant un choix d'hors d'œuvres légers et lourds, des amuse-bouche, des collations, des boissons alcoolisées et des boissons non alcoolisées.

Le prestataire doit fournir des repas prêts à être consommés, incluant des boissons hydratantes, du café et du thé, à la demande de la Banque mondiale.

Les délais pour la demande de services spéciaux sont les suivants :

- Livraison du café dans les salles de conférence - 1 jour (24 h) avant l'événement.
- Événement spécial traiteur - 5 jours ouvrables.
- Autres événements spéciaux - au moins 10 jours ouvrables selon la taille de l'événement.

EXIGENCES DE PERFORMANCE

Les exigences de performance comprennent entre autres :

<u>Désignation</u>	<u>Indicateur de satisfaction</u>
Matériel de travail	La mise à disposition d'équipements et d'ustensiles de cuisines conformes aux normes d'hygiène et de santé.
Approvisionnement et Transport des repas	Le transport des aliments doit respecter les normes de santé, d'hygiène et de contrôle qualité en garantissant le maintien de la chaîne du froid et du chaud.
Qualité des repas et diversification du menu	La sélection des menus doit être en adéquation avec les besoins du personnel. Les repas doivent être frais à tout moment, servis aux températures recommandées, entreposés et transportés dans le respect des règles d'hygiène, et présentés de manière attrayante. L'utilisation des couverts en plastique (plats, fourchettes, cuillères, gobelets, pipettes, etc.) est strictement interdite. .
Ponctualité	La commande doit être livrée et mise en place au moins 15 minutes avant le début de l'événement.
Hygiène, santé et sécurité	Assurer un entretien quotidien des locaux, des équipements et ustensiles de cuisine mis à disposition. Toutes les zones utilisées

	pour le transit des aliments doivent rester propres pendant et après le service. Respecter des normes de sécurité et de sûreté établies par la Banque mondiale. Veiller à ce que le personnel dispose des équipements de protection individuelle adaptés.
Gestion des déchets	Tous les déchets doivent être triés et vidés dans les bacs à ordures à l'endroit indiqué après chaque activité. Le prestataire peut également proposer des solutions de recyclages ou de réutilisation des déchets. L'utilisation des supports en plastique est strictement interdite.
Personnel	Mettre à disposition un personnel qualifié et expérimenté dans le domaine de la restauration. Le prestataire devra s'assurer que le personnel proposé a passé les examens médicaux requis par la profession. Garantir que tous les travailleurs sont pleinement formés, portent un uniforme, maîtrisent la langue française et disposent des contrats en bonne et due forme.

CRITERES DE SELECTION DE PRESTATAIRE

1. Expérience et références

- Un minimum de 5 années d'expérience dans la gestion de cantines d'entreprise ou collectives.
- Au moins 3 références clients similaires (Entreprises, restaurants, institutions).
- Preuves de satisfaction des clients actuels (attestations, recommandations).

2. Capacité opérationnelle

- Taille et qualifications professionnelles de l'équipe (diplômes en hôtellerie/restauration ou certifications équivalentes ; nombre de membres des personnels peut-être 2 agents permanents ou à déterminer selon le besoin).
- Capacité logistique (Équipements de cuisine, véhicules adaptés, fiabilité de la chaîne d'approvisionnement)
- Moyens de continuité de service (remplacement, gestion des imprévus) Existence de procédures claires et d'équipes de relève.

3. Hygiène, sécurité et conformité

- Respect des normes d'hygiène.
- Certificats sanitaires et inspections antérieures.
- Procédures en cas d'incident sanitaire.

4. Qualité et variété des repas

- Menus types proposés (équilibre nutritionnel, variété, plats locaux/internationaux).

- Dégustation ou échantillon de menu (évaluation pratique).

5. Capacité d'adaptation aux besoins de l'organisation

- Flexibilité des horaires de service.
- Capacité à servir un volume variable de personnes.
- Gestion des commandes spéciales, événements, etc.

6. Coût et rapport qualité-prix

- Tarification claire (par repas, par mois...).
- Rapport qualité-prix perçu.
- Modalités de paiement et conditions contractuelles.

7. Responsabilité sociale et environnementale

- Utilisation de produits locaux ou durables.
- Gestion des déchets alimentaires.

8. Innovation et outils numériques

- Systèmes de commande en ligne ou via application.
- Propositions innovantes (menus intelligents, bornes de commande, etc.).