



Alliance Française

Bangkok

**Appel d'offre et cahier des charges "reprise du Café Mademoiselle"
restaurant de l'Alliance Française de Bangkok**

*Dépot des candidatures à sylvain.bano@afthailande.org
avant le 10 novembre 2022*

CAHIER DES CHARGES en date du 22/10/2022.

Table des matières

- 1 Un restaurant au cœur de l'AF
- 2 Généralités
- 3 Prestations : restaurant, cafétéria, vente à emporter
- 4 Prestations : événements, activités, communication
- 5 Politique de Qualité
- 6 Suivi de la qualité / Répartition des charges / Responsabilité sociale
- 7 Soumission
- 8 Annexes

I Un restaurant au cœur de l'AF

1.1 Contexte et stratégie :



L'Alliance Française de Bangkok occupe depuis 2018 **un bâtiment de 6 000m²** installé au cœur du quartier d'affaires de **Sathorn, près du Parc Lumpini**, des ambassades d'Australie et du Japon, et du **futur complexe immobilier One Bangkok**.

Centre culturel franco-thaï de référence en Thaïlande, l'Alliance Française de Bangkok accueille chaque année près de **35 000 visiteurs**, dont plus de 25 000 spectateurs pour le culturel, 2 000 étudiants différents par an, de nombreuses familles (françaises, thaïs et internationales) notamment le week-end et d'autres usagers des services de l'Alliance : librairie, médiathèque, service de traduction, auditorium de 219 places, Institut de recherche indépendant, trentaine de salle de classe, etc.

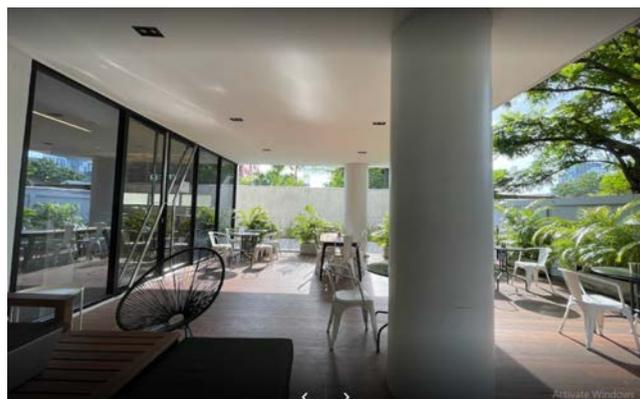
Le public étudiant type de l'Alliance Française est thaï à 80%, âgé de 18 à 35 ans (45%), avec une forte progression du jeune public (enfants de 3 à 12 ans pour 15%, accompagnés de leur parent surtout le week-end). **La clientèle internationale** fréquente néanmoins régulièrement le café (proximité des ambassades d'Australie et du Japon, étudiants chinois, japonais, coréens, américains, indiens, etc.) aux côtés de celle des expatriés Français.

La stratégie de l'Alliance Française consiste actuellement à favoriser :

- le numérique et **l'innovation** (offre digitale d'enseignement, propositions artistiques, etc.)
- **la jeunesse** (développement des activités ludiques et éducatives pour les enfants)
- **le monde des affaires** et l'organisation de **foires thématiques** (développement d'événements corporate, attraction de nouveaux types de clients, foires populaires rassemblant plusieurs centaines de personnes plusieurs fois dans l'année).

Le café-restaurant de l'Alliance joue un rôle important pour lui permettre de continuer à se développer comme un véritable lieu de vie, de rencontre et d'échanges pour les Thaïs comme pour les Français ou le public international, notamment dans la perspective de son intégration au projet **One Bangkok (150-200 000 personnes/jours estimées par le promoteur à l'horizon de l'ouverture du site dans les 2 ans à venir)**, ou de l'intégration d'éventuels autres services dans son bâtiment (activités pour les enfants, location d'espaces de travail, etc).

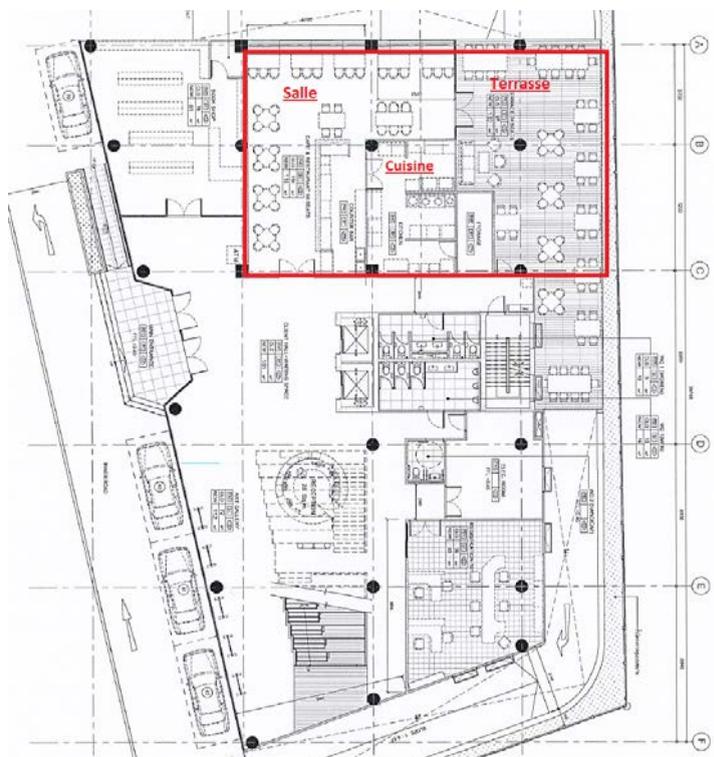
1.2 L'espace de restauration : 4 années avec Café Mademoiselle et une cession de bail



De 2018 à 2022, l'espace de restauration a été occupé par le **Café Mademoiselle** qui a su, tout au long de sa présence à l'Alliance Française :

- proposer une **carte variée** adaptée aux différents publics de l'Alliance
- offrir des **caterings** pour les événements culturels
- assurer des actions coordonnées avec les **services pédagogiques et culturels** de l'Alliance

Le Café Mademoiselle souhaite aujourd'hui céder son bail et vendre son fonds de commerce, avec l'accord de principe de l'Alliance Française, propriétaire, afin de trouver un repreneur. Le présent cahier des charges vise à **définir les attentes du propriétaire** en s'appuyant notamment sur l'expérience acquise lors du premier contrat de location gérance établi entre l'Alliance Française de Bangkok et Café Mademoiselle.



L'espace concerné est d'une superficie totale (salle / cuisine / terrasse) d'environ 365m² dont 107 m² de terrasse.

1.3 Les attentes de l'Alliance Française

L'Alliance Française souhaite, dans la suite du premier contrat de location gérance passé avec le Café Mademoiselle pour l'espace de restauration du bâtiment situé au 179 Wireless Road, déléguer à un prestataire professionnel la prise en charge de l'exploitation de l'espace de restauration.

Outre une bonne gestion des charges fonctionnelles détaillées dans la suite de ce document, l'Alliance Française attend de la part du prestataire un engagement **conforme à ses valeurs** : convivialité, multiculturalité, accessibilité, ouverture au plus grand nombre. Cela s'exprime également par une participation active aux activités de l'Alliance Française (cours, célébrations, foires, spectacles, cocktails pour spectacle, accueil ponctuel d'activités dans le restaurant, notamment pour le jeune public).

De bonnes pratiques éthiques et environnementales, une politique d'achat de produits frais et de proximité sera fortement encouragée et valorisée lors de la sélection du candidat.

Le restaurant représente l'image de l'AF et doit promouvoir la culture et la gastronomie française que ce soit en termes de plats, de bande son, d'activités / animations ou de décorations. Le restaurant doit aussi adapter son menu en fonction des fêtes célébrées par l'Alliance Française (ex : Noël, Saint Valentin, galette des rois, Chandeleur...).

En tant que partenaire, le restaurant doit être ouvert aux heures d'ouverture de l'Alliance Française et pendant les événements culturels (sessions DELF, etc.).

1.4 Le profil du prestataire

A prestation équivalente, l'Alliance Française privilégiera un prestataire indépendant plutôt qu'un grand groupe de restauration.

Le prestataire et son équipe devront montrer une curiosité et une envie de s'inscrire dans la démarche du projet tel que décrit ci-dessus.

En plus de remplir les critères fonctionnels, il pourra faire **preuve de créativité en proposant, dès l'étape du dossier de candidature, des idées ou des projets en marge des activités quotidiennes** : en relation par exemple avec les activités du centre ou avec les activités scolaires ou pédagogiques, ou encore de mise en valeur des produits des producteurs de proximité. Une perspective de partenariat durable est fortement souhaitée.

2 Généralités

2.1 Missions du restaurant

L'ambition placée par l'Alliance Française pour le restaurant est de remplir un service général auprès d'une diversité de publics, en respectant les spécificités de chacun, et de répondre par-là à une exigence de qualité de vie inhérente au projet.

5 grands domaines d'activités devront être couverts par le restaurateur, avec des exigences propres à chacun.

1. Un espace **café** ouvert sept jours sur sept, du matin au soir (de 8h ou 8h30 à 18h30 minimum ou plus tard du lundi au vendredi avec fermeture le dimanche à 16h ou plus tard)
2. Un service de **restauration** ouvert sept jours sur sept
3. Un service de **vente à emporter** avec des produits de qualité (pain, pâtisserie, viennoiseries, charcuterie, fromages etc.)
4. Un service de **traiteur** pour les événements culturels de l'Alliance Française et des clients (ex : pour les locations d'espace).
5. Un **bar** à la sortie de l'auditorium avant et après les événements culturels.

2 autres domaines pourront être développés par le prestataire et sont fortement encouragés :

1. Mettre en place un corner **épicerie**
2. Développer des **ateliers gastronomiques** en lien avec Alliance Française

Toutes les idées complémentaires sont néanmoins les bienvenues !

2.2 *Type de contrat*

Le bail à loyer est prévu pour une durée de 3 ans, reconductible.

L'équipement dans la cuisine est fourni en partie par l'Alliance Française et en partie lors du rachat du fonds de commerce de Café Mademoiselle.

Le loyer actuel est d'un montant de 40 000 THB, le partage des charges mensuel est actuellement compris entre 15 000 et 25 000 THB environ suivant l'activité. Ce montant sera calculé chaque mois à partir des différents relevés liés à l'activité du Café restaurant et pourra éventuellement, en fonction de l'activité et du prix des charges, varier au-delà ou en deçà de cette fourchette.

Un ajustement annuel des charges sera de plus effectué sur les charges du bâtiment.

2.3 *Politique tarifaire*

Vu le caractère public des lieux qui doivent favoriser les contacts, **la politique tarifaire du restaurant doit garantir une accessibilité financière à ses prestations pour un large éventail de clients.**

Des tarifs et prix-plafonds/plancher, à titre indicatif, sont précisés plus loin.

Une réduction de 10% sera en outre accordée au personnel de l'AF, de l'IRASEC, de carnets d'Asie, des autres locataires de l'immeuble qui pourraient venir s'installer à l'AF, ou des membres de l'AF. D'autres systèmes de réduction peuvent être envisagés : cantine ou plat du jour à prix spécifique pour le personnel, coupons, etc. Par ailleurs, le personnel de l'Alliance peut, au cas par cas, utiliser la terrasse sans forcément consommer.

3 Prestations : restaurant, cafétéria, vente à emporter.

3.1 Restauration

Le restaurant est prévu pour accueillir 90-95 personnes, intérieur (50) et extérieur compris (40-45).

Attentes de l'Alliance Française vis à vis du prestataire :

- **Des plats d'entrée de gamme abordables** pour les étudiants de l'Alliance et le personnel - quelques plats à partir de 90 THB et au moins 30/40% des plats de la carte accessibles pour moins de 190 THB (négociable)
- Un ratio $\frac{3}{4}$ **plats français/européens** (dont pâtisseries) et $\frac{1}{4}$ plats thaïs/asiatiques (négociable)
- **Des options pour les enfants** (menus, plats, couverts) (important)
- **Des sandwiches/plats/desserts sur place ou à emporter** (important)
- **Un bar à salade ou un espace buffet à tarif abordable** (optionnel)

Le restaurant pourra ainsi proposer des formules adaptées aux activités de l'Alliance :

1. Une formule du jour (business lunch) pour environ 200 à 300 THB
2. Un "menu enfant" pour environ 150-200 THB
3. Une formule "Brunch du dimanche" pour environ 300-400 THB
4. Des "lunch box visites de classes" à 80-100 THB / lunch box avec deux bouchées sucrées et une petite boisson

Les formules et prix présentés ci-dessus peuvent être discutés lors de la présentation du projet du candidat.

3.2 Petite restauration, vente à l'emporter

Une offre de petite restauration à emporter devra être proposée (à manger sur le pouce)

3.3 Inclusion et développement durable

Le prestataire s'engage de plus à proposer sur sa carte :

- au moins 1 plat végétarien
- au moins 1 plat végétalien
- au moins 1 plat sans gluten

A recourir / encourager la consommation de produits bio / locaux / équitables.

4 Prestations : événements, activités, communication.

4.1 Événements /animations

En fonction des événements de l'Alliance, le restaurant devra rester ouvert pour accueillir les clients lors de fêtes, des concerts, des apéritifs ou des examens (DELFD-DALF, etc.). Le calendrier des activités sera communiqué en début de mois par l'Alliance Française et un point hebdomadaire, tous les lundis, sera réalisé en complément.

Le prestataire pourra animer ou co-animer des ateliers gastronomiques organisés par l'Alliance et mettre à disposition son espace pour ces derniers. Les activités auront vocation à promouvoir la gastronomie, l'éducation au goût, la nutrition ou bien les cultures francophones.

L'Alliance Française fera appel en priorité au restaurant pour son offre de traiteur à condition que les tarifs et la qualité soient concurrentiels.

Les verres seront mis à la disposition de l'Alliance Française pour les cocktails.

Le prestataire pourra également, s'il le souhaite, proposer des événements au sein de son café en accord avec l'Alliance Française.

4.1 Epicerie (facultatif)

Le prestataire pourra proposer **un corner "épicerie"** avec toute une gamme de produits français, internationaux ou thaïs disponible à la vente sur place ou pour des commandes en livraison.

Il pourra pour cela vendre ses propres produits, ou faire appels à des producteurs locaux, ou même s'associer à une marque/un distributeur qui devra également recevoir l'agrément de l'Alliance Française sur la base d'un éventuel cahier des charges complémentaire.

4.2 Communication et activités pédagogiques

Une communication régulière est attendue de la part du prestataire, pour informer le public du fonctionnement des activités de restauration, présenter les produits et les producteurs, animer le centre sous l'angle des activités culinaires (expositions, ateliers).

A ce titre, les campagnes et outils de communication du prestataire devront être présentés à l'Alliance qui pourra, au besoin, demander des modifications dans l'intérêt de l'établissement.

Celui-ci devra notamment veiller à **produire du contenu "communication digitale" en lien avec le service communication de l'Alliance Française et faire converger autant que possible les rythmes et modalités de communication.**

Une collaboration pédagogique avec les équipes enseignantes est souhaitée, pour participer à l'éducation culinaire des étudiants et membres de l'Alliance Française.

La bande son devra veiller à proposer de la musique francophone à intervalles réguliers.

L'Alliance Française doit pouvoir mettre des flyers sur les tables pour promouvoir ses activités.

De manière générale, le prestataire et l'Alliance Française devront veiller à accorder leur communication et les éléments de décoration, notamment dans le cadre d'événements organisés à l'Alliance.

5 Politique de Qualité

Le prestataire mettra en œuvre un dispositif adapté aux multiples exigences de qualité inhérente aux prestations.

5.1 Hygiène et sécurité

Le prestataire respectera les dispositions légales en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, appliquant les procédures standards relatives :

- aux locaux et équipements (y compris l'entretien)
- au personnel et au plan de formation de celui-ci
- au système documentaire et aux autocontrôles
- aux enquêtes épidémiologiques en cas de toxi-infection alimentaire
- à l'information mise à disposition du public

6 Suivi de la qualité / Répartition des charges / Responsabilité sociale

6.1 Suivi de la Qualité

L'Alliance Française et le prestataire s'engagent mutuellement à mettre en œuvre les mesures appropriées au maintien et à l'augmentation de la qualité et des services.

6.2 Répartition des charges entre l'Alliance Française et le prestataire

La répartition des charges entre l'Alliance Française bailleuse et le locataire (portant sur le matériel - petit et gros, et certains secteurs d'entretien) suivra le tableau en annexe. (voir §8.1)

6.3 Responsabilité sociale

Une responsabilité sociale est attendue de la part du prestataire.

La formation adéquate du prestataire et des membres responsables de son équipe devra être attestée. En outre, un plan de formation continue en matière de normes Qualité et de service clients devrait être établi et mis en place.

Le personnel doit à minima parler l'anglais. Le français est un plus.

Le personnel doit être assez nombreux pour assurer le service le midi et le samedi.

Afin d'assurer la qualité du service, un responsable francophone ou anglophone doit être présent pour superviser l'activité, notamment les samedis.

6.4 Sécurité

Le prestataire s'engage à faire respecter la sécurité au sein de son établissement.

7 Soumission

7.1 Modalité de réponse à l'appel d'offre

Les candidats répondront à l'appel d'offre par le biais d'un dossier reprenant les éléments du présent cahier des charges, en décrivant précisément leur concept, en présentant leur expérience, en explicitant leurs moyens financiers et humains et en joignant leur proposition de carte et de délicatessen.

7.2 Agenda et contacts

Les réponses à l'appel d'offre devront être envoyées par mail à M. Sylvain Bano, directeur de l'Alliance (sylvain.bano@afthailande.org) au plus tard le 10-11-2022.

Les conditions de rachat du fond de commerce seront vues en direct et parallèlement avec Mme Bénilde Blanc (bb.cafemademoiselle@gmail.com), Directrice de Café Mademoiselle, indépendamment de l'Alliance Française.

Le choix du nouveau prestataire devra nécessairement se faire d'un commun accord entre l'Alliance Française de Bangkok et Café Mademoiselle.

L'Alliance Française de Bangkok se tient à la disposition des candidats pour les accompagner dans le montage de leur dossier et ajuster au besoin le cahier des charges à leurs propositions.

7.3 Critères de sélection

Les critères seront basés sur :

- L'adéquation du projet avec l'AF
- La qualité des produits
- La diversité de l'offre
- Les tarifs
- L'originalité

- L'adéquation (matériels/ humains)
- Reprise du personnel

7.4 Documents demandés :

- Lettre de présentation du projet
- Exemple de menus / plats / prix
- Projet d'aménagement ou de décoration s'il y a
- Autres projets (événements / épiceries / ateliers / autres, etc.)

8 Annexes

8.1 Répartition des responsabilités entre l'AF et le prestataire (hors denrées alimentaires) :

Tableau : répartition des responsabilités entre la collectivité et le prestataire

Locaux du restaurant	AF	Prestataire
Maintenance lourde gros équipement	X	
Mise en conformité	X	
Entretien au quotidien		X
Matériels sécurité / incendie		X
Tables et chaises		X
Vaisselle		X
Gros matériel de cuisine	AF	Prestataire
Fourniture	X	
Renouvellement	X	
Maintenance		X
Réparation		X
Mise en conformité		X
Matériel et logiciel d'encaissement	AF	Prestataire
Matériel (serveur et postes caisse)		X
Logiciels		X
Consommables		X
Titres de paiement informatique		X
Maintenance du système		X
Petit matériel de service	AF	Prestataire
Fourniture (dotation de base)		X
Renouvellement		X
Petit matériel de cuisine	AF	Prestataire
Fourniture (dotation de base)		X
Renouvellement		X
Fluides	AF	Prestataire
Le téléphone (Abonnement / Communications)		X
L'eau (hors compteur dédié) *	X	<i>à refacturer au prestataire</i>
Le gaz (hors compteur dédié) *	X	
L'électricité (hors compteur dédié) *	X	
Chauffage, climatisation *	X	
Contrats de nettoyage éventuels et travaux épisodiques	AF	Prestataire
Les sols		X
Les murs au-delà de 2 mètres, plafonds, vitres, dômes		X

Les canalisations		X
Les gaines d'extraction et extracteur		X
Les hottes		X

Les filtres à graisse		X
La récupération des huiles de friteuse usagées		X
La dératisation et la désinsectisation		X
La décoration et la signalétique		X
La vidange du bac à graisse		X
L'enlèvement des déchets		X
Les plantes vertes		X
La bande son		X
Nettoyages quotidiens	AF	Prestataire
Les tables et les chaises		X
Le petit et gros matériel de cuisine		X
Les locaux de cuisine et stockage		X
Les sols, murs, à moins de 2 mètres		X
Les sols des espaces consommation		X
Les WC (accessibles au public)	X	
Fournitures diverses et consommables	AF	Prestataire
Fournitures de bureau et affranchissements		X
Produits à usage unique		X
Produits d'entretien		X
Produits lessiviels		X
Sels adoucisseurs		X
Serviettes en papier		X
Titres de paiement		X
Salaires et charges sociales	AF	Prestataire
Taxe professionnelle sur salaires		X
Frais de transport		X
Visites médicales		X
Fourniture de tenues professionnelles		X
Divers	AF	Prestataire
Assurance Responsabilité civile		X
Assurance Risques Locatifs		X
Contrôles bactériologiques		X
Frais sur véhicule de service		X
Frais divers pour journées à thème		X
Frais de maintenance bureautique		X
Frais bancaires		X
Frais postaux		X
Documentation administrative		X

Honoraires expertise comptable		x