



CUISINES COLLECTIVES RESPONSABLES



# 1. PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE

## 1.1 HISTORIQUE

Née le 1<sup>er</sup> octobre 1992, la société Traiteur Collard sprl est alors active dans le domaine des prestations traiteurs et évènementiels. Elle implante son siège social à Ottignies au cœur du Brabant wallon, alors en plein essor économique.

Son administrateur-fondateur, Christian Collard, ancien professeur à l'école hôtelière provinciale à Wavre I.P.E.S et ancien chef gérant de cuisines de collectivités tourne ses activités progressivement vers la restauration collective suite à des demandes de plus en plus importantes de clients.

Avec son épouse Jeanne Collard, la société Traiteur Collard sprl donne naissance à TCO SERVICE dont les activités sont aujourd'hui exclusivement tournées vers la restauration collective.



Leur engagement envers l'alimentation durable s'est construit progressivement et s'organise sur plusieurs axes: intégration de produits issus de l'agriculture biologique, respect de la biodiversité, intégration d'ingrédients issus de circuits courts, utilisation d'ingrédients de base de qualité et labélisés, cuisson respectueuse du produit, diminution de la consommation de viande, focus sur la formation du personnel, intégration de personnes éloignées de l'emploi, action de lutte contre le gaspillage alimentaire etc.

TCO SERVICE sert actuellement près de 120 écoles à Bruxelles et dans le Brabant wallon, et commence à s'implanter en province de Namur.

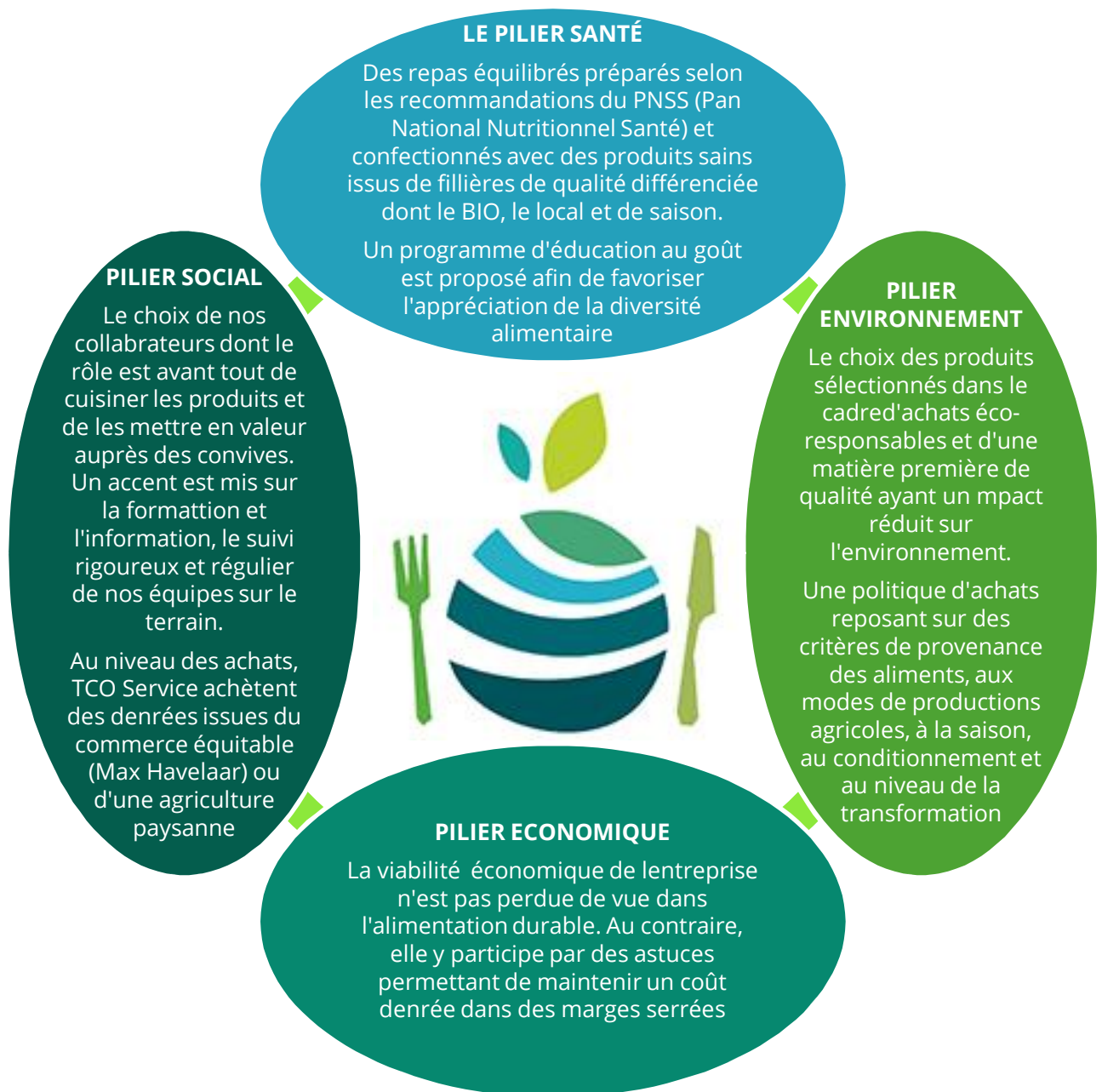
TCO SERVICE a réussi la gageure d'intégrer dans les repas scolaires des ingrédients souvent oubliés en restauration collective: légumineuses (lentilles, pois chiches, ..), céréales diverses (quinoa, boulgour, semoule de blé complet, orge perlé..). Elle est parvenue à jeter des ponts entre les producteurs et les collectivités en créant, avec l'aide des producteurs une filière de circuits courts.

Son objectif est désormais de créer des partenariats durables entre les collectivités et le monde agricole, maraîcher et horticole wallons en mettant à profit des compétences acquises sur le terrain.

L'entreprise s'agrandit progressivement et compte aujourd'hui plus de 45 personnes.

## 1.2 PHILOSOPHIE DURABLE

La restauration durable proposée par *TCO SERVICE* repose sur 4 piliers :



## 1.3 NOS ATOUTS

Notre entreprise à dimension humaine nous associe plus étroitement encore à nos clients et favorise le développement de la convivialité. A travers les échanges que nous construisons ensemble, nous privilégions l'innovation et sa mise en œuvre dans des délais performants. Cette proximité évite les lourdeurs administratives, favorise le contact personnalisé et induit une rapidité de réaction.

A cet égard, notre démarche qualité anime l'ensemble de notre société qui s'articule autour

- d'une écoute client active et efficace,
- de la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure,
- d'une importance particulière allouée à la gestion des ressources humaines,
- dans un objectif permanent d'efficacité et d'amélioration continue.

TCO SERVICE met la priorité sur deux points qualitatifs essentiels : la qualité de la nourriture et la qualité des personnes à son, et surtout, à votre service.

Cette démarche s'inscrit dans une démarche globale de gestion durable : denrées de qualité, fournisseurs sélectionnés, menus équilibrés, achats éco-responsables (les denrées à faible empreinte écologique et les labels sont privilégiés).

Les repas sont proposés par un personnel aimable et accueillant. TCO SERVICE est attentif à ce que le repas soit un réel moment de détente et de plaisir.

Le personnel, et principalement le chef de cuisine, est sélectionné dans le secteur de la restauration traditionnelle. De plus, une formation interne est axée sur un esprit de performance et de recherche pour une entière satisfaction du client.

La formation de nos équipes de cuisine et de votre personnel sur place constitue notre deuxième priorité : la qualité de service qui les anime est à ce titre notre principale récompense et la satisfaction exprimée par vos convives, notre meilleur indicateur.

Tradition, dynamisme, convivialité, motivent ainsi notre action au quotidien. Nous visons la plus grande satisfaction de nos clients, afin d'améliorer la qualité de vie ou de séjour de vos résidents ou patients ou la fréquentation de votre restaurant d'entreprise ou scolaire.

## 1.4 NOTRE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE

Le développement durable est au cœur de chacune de nos activités. C'est dans cette optique que nous prenons nos responsabilités sociales et environnementales très au sérieux. Dès le départ, de nombreuses initiatives et engagements ont été mis en œuvre par TCO SERVICE dans ces domaines. Elles ont été formalisées dans un plan d'action global en tenant compte de ses parties prenantes.

Le plan d'action s'articule en 6 points prioritaires

### 1. Les achats de denrées alimentaires:

- Développement de filière d'approvisionnement en circuits courts.
- Intégration de 20 % d'ingrédients BIO.
- Provenance des produits à 50 % belge à 95 % d'Europe.
- Utilisation de denrées peu transformées.
- Utilisation de produits issus du commerce équitable.

### 2. La santé :

- Fournir des repas sains et équilibrés validés par une équipe de diététique.

### 3. Le transport :

- Formation de nos chauffeurs à une conduite efficace.
- Planning de remplacement de la flotte pour des véhicules plus propres.
- Optimisation des kilomètres parcourus lors des livraisons.

### 4. Les collaborateurs de TCO SERVICE

- Priorité à la formation.
- Valorisation du travail en cuisine en privilégiant les matières premières non préparées.
- Intégration au sein des cuisines de TCO SERVICE de personne fragilisées (jeunes sans formation, personnes de plus de 50 ans, intégration socio-professionnelle).

### 5. L'environnement :

- Lutte contre le gaspillage alimentaire.
- Achats éco-responsables.
- Plan de réduction des déchets.
- Tri des déchets (PMC, papier, cartons, plastics d'emballage, huiles, déchets organiques).

### 6. La démarche de TCO SERVICE s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

## 1.5 NOS GARANTIES

Le challenge de TCO SERVICE est de proposer à ses clients des repas de qualité, orientés vers le développement durable. En effet, nous garantissons au consommateur :

- la recherche permanente d'amélioration vers l'alimentation durable,
- la formation du personnel, des auxiliaires de service,
- la sensibilisation des consommateurs à la place importante de l'alimentation dans l'équilibre de sa vie et de son environnement,
- l'approche personnalisée de la clientèle, un dialogue permanent,
- l'utilisation de produits issus de l'agriculture biologique par voie de certification,

## 2. POLITIQUE QUALITE ET SECURITE ALIMENTAIRE

De la réception des matières première jusqu'à l'assiette du consommateur, notre politique qualité et sécurité se matérialise de la manière suivante :



Sélection et achat des matières premières

- Sélection rigoureuse des fournisseurs et audit fournisseur,
- Garantie des produits sans OGM,
- Prédilection pour les produits à faible empreinte écologique : labels, produits saisonniers, matières premières de base (n'ayant pas subi de modification industrielle), ingrédients issus de l'agriculture biologique.

La réception des matières premières et la production

- Contrôle rigoureux des matières premières à la réception.

- Mise en place d'un système d'assurance qualité et de traçabilité, d'un mode opératoire HACCP et d'une démarche d'amélioration continue.
- Respect des conditions de stockage et de livraison.
- Mise en œuvre de la démarche HACCP sur tous ses sites (contrôles et audits).
- Réalisation de tests bactériologiques par un laboratoire d'analyse agréé.

#### Produit fini

- Réalisation de tests consommateurs pour le contrôle régulier de la qualité de nos produits.
- Réunion de suivi 'commission menu-repas'.

#### Et tout au long de la production

- Un encadrement et des contrôles visuels humains particulièrement poussés sur le terrain.