



Compte Rendu Commercial

RDV Prospection / Présentation — Groupe Scolaire du Vallon

Informations Générales

Date : 07/04/2026

Objet : Proposition restauration collective — Groupe Scolaire du Vallon

Côté commercial : Marc Delannoy (Directeur commercial, Convivio), Angélie Caron (Responsable grands comptes, Convivio)

Côté client : Catherine Prunier (Directrice du groupement scolaire), Jean-Luc Masson (Responsable des services généraux de la mairie)

Type d'échange détecté : MIXTE — DÉCOUVERTE DES RESSOURCES + PRÉSENTATION DE L'OFFRE

Synthèse Flash

Premier rendez-vous de prospection entre Convivio et le Groupe Scolaire du Vallon (850 repas/jour, 3 écoles), initié par le client en situation d'insatisfaction avérée vis-à-vis de son prestataire actuel. Les deux décideurs côté client sont présents et ont exprimé des griefs précis et documentés : qualité des menus végétariens insuffisante, absence de circuit court, et un incident allergène récent qui a fragilisé la confiance. Convivio a présenté son positionnement (40 % de local, protocole PAI structuré, expérience sur des volumes comparables) et répondu point par point aux insatisfactions exprimées. Le tarif proposé (5,10 € à 5,45 €/repas) représente un surcoût de 5 à 12 % par rapport au prestataire actuel, ce qui constitue le principal frein identifié. La suite est planifiée : visite de la cuisine centrale dans la foulée, repas dégustation semaine du 9 juin, visite de référence à Montclair semaine du 16-17 juin, et devis formalisé sous dix jours.



Besoins & Enjeux du Client

Besoin 1 — Amélioration de la qualité des menus végétariens

Le client signale que l'obligation légale d'un repas végétarien hebdomadaire est respectée en apparence mais pas dans l'esprit : les menus proposés (omelette, pâtes au fromage) sont jugés ni équilibrés ni appétissants. Ce point a généré des plaintes parentales formalisées.

Verbatim : « Le menu végétarien c'est souvent une omelette ou des pâtes au fromage. Les parents nous disent que c'est ni équilibré ni appétissant. »

Urgence : forte — c'est l'un des deux déclencheurs principaux du changement de prestataire.

Besoin 2 — Approvisionnement local et produits frais

Catherine Prunier exprime une attente forte sur les circuits courts, d'autant plus que le contexte géographique (zone rurale, producteurs locaux à proximité) rend l'absence de local difficilement acceptable.

Verbatim : « On est en zone rurale, on a des producteurs à côté, et les enfants mangent des légumes en boîte. C'est quand même dommage. »

Urgence : forte — argument de fond, probablement à valoriser en conseil municipal.

Besoin 3 — Sécurité allergènes et gestion des PAI

Une vingtaine d'enfants avec PAI, dont trois avec allergies sévères aux arachides. Un incident récent (dessert contenant des traces de noisette) a créé une situation de crise et fragilisé la confiance dans le prestataire actuel.

Verbatim : « On a eu un problème il y a deux mois. Un enfant allergique a reçu un dessert contenant des traces de noisette. Heureusement ça s'est bien terminé, mais ça a été la panique. »

Urgence : très forte — sujet de sécurité, non négociable.

Besoin 4 — Continuité du personnel de cuisine

L'équipe en place est appréciée des familles et des enfants. Jean-Luc Masson insiste pour que la transition n'entraîne pas de rupture humaine.



Verbatim : « Notre équipe de cuisine est très appréciée des enfants et des parents. On aimerait vraiment qu'ils restent. »

Urgence : modérée — point de confort, mais potentiellement bloquant si non garanti.

Besoin 5 — Faisabilité de la transition avant la rentrée du 2 septembre

Le contrat actuel se termine le 31 août. Le calendrier est serré et constitue une contrainte opérationnelle réelle.

Verbatim : « Notre contrat actuel se termine le 31 août, et la rentrée d'octobre est le 2 septembre. Ça fait court. »

Urgence : forte — contrainte calendaire non négociable.

Besoin 6 — Justification budgétaire auprès du conseil municipal

Catherine Prunier doit défendre une augmentation du budget restauration en conseil municipal. Elle a besoin d'arguments concrets (aides, subventions, rapport qualité/prix) pour obtenir le feu vert politique.

Verbatim : « Au conseil municipal, il va falloir que je justifie une augmentation du budget restauration. »

Urgence : forte — c'est le verrou décisionnel principal.

Dynamique de l'Échange

Niveau de qualification du prospect

- **Besoin** : clairement exprimé, documenté (pétition de 120 familles), avec des points de douleur précis. Qualification maximale sur ce critère.
- **Autorité** : les deux décideurs sont présents — la directrice du groupement (Catherine Prunier) et le représentant de la mairie (Jean-Luc Masson). La décision finale semble passer par le conseil municipal, ce qui introduit un niveau de validation supplémentaire non présent dans la salle.
- **Budget** : le prix actuel est connu (4,85 €/repas). Le surcoût est identifié et accepté en principe par Catherine Prunier, mais reste un point de friction pour Jean-Luc Masson. Des aides existent et ont été évoquées (15 centimes/repas sur deux ans, exemple Montclair).
- **Timing** : contraint et favorable — le contrat actuel se termine le 31 août, ce qui crée une fenêtre de décision naturelle et rapide.



Signaux d'intérêt identifiés

- Initiative de contact venant du client : signal d'achat fort dès l'ouverture.
- Réaction positive immédiate à l'engagement sur les circuits courts et au protocole PAI.
- Intérêt explicite pour la visite de référence à Montclair : « *La visite de site, ça m'intéresse beaucoup.* »
- Demande proactive de calendrier pour tenir le conseil municipal de juillet : le client pilote lui-même le rétro-planning.
- Jean-Luc Masson s'engage spontanément à organiser la salle et le panel pour la dégustation.

Points qui ont accroché

- L'engagement sur 40 % de produits locaux dans un rayon de 80 km a répondu directement à une frustration exprimée.
- Le protocole PAI (zones dédiées, étiquetage nominatif, exclusion des arachides en cuisine centrale) a visiblement rassuré, notamment après l'incident récent.
- La reprise du personnel de cuisine selon la convention collective a levé une inquiétude non formulée mais présente.
- La capacité à intégrer les investissements équipements dans le contrat a été qualifiée d'« intéressant » par Catherine Prunier.
- L'argument de comparaison qualitative sur le tarif (Amélie Caron) a été jugé « recevable » par la directrice.

Points qui ont laissé froid ou suscité une réserve

- Le surcoût tarifaire (5 à 12 %) reste le principal point de friction, notamment pour Jean-Luc Masson qui représente la commission budgétaire de la mairie.
- La question des aides et subventions a été posée directement — le client ne dispose pas encore des éléments pour constituer son dossier de justification budgétaire.

Engagements & Prochaines Étapes

1. Visite de la cuisine centrale (école Jules Renard)

Qui : Marc Delannoy + Amélie Caron, accompagnés de Jean-Luc Masson

Échéance : dans la foulée du rendez-vous (jour même, 07/04/2026)

ENGAGEMENT FERME — acté verbalement par les deux parties



2. Envoi d'un devis formalisé avec trois scénarios tarifaires

Qui : Convivio (Marc Delannoy / Amélie Caron)

Échéance : sous dix jours à compter du rendez-vous

ENGAGEMENT FERME côté commercial

3. Organisation d'un repas dégustation (panel : parents d'élèves, élus, équipe pédagogique)

Qui : Amélie Caron pour la coordination Convivio ; Jean-Luc Masson pour la réservation de salle et la constitution du panel côté client

Échéance : semaine du 9 juin

ENGAGEMENT FERME des deux parties — date proposée et acceptée

4. Visite de référence sur le site de Montclair

Qui : Amélie Caron pour l'organisation ; Catherine Pounier et Jean-Luc Masson pour la participation

Échéance : semaine du 16-17 juin

ENGAGEMENT FERME — date proposée et acceptée

5. Transmission des coordonnées des deux groupements scolaires de référence

Qui : Amélie Caron

Échéance : non précisée

INTENTION EXPRIMÉE — à formaliser (aucune échéance fixée)

6. Accompagnement dans le montage des dossiers d'aides (Région, fonds national transition alimentaire)

Qui : Convivio

Échéance : non précisée — à intégrer dans le devis ou dans un échange dédié



INTENTION EXPRIMÉE — à transformer en livrable concret pour alimenter le dossier conseil municipal

Point d'attention : aucune date de présentation au conseil municipal n'a été fixée, mais Catherine Prunier a indiqué vouloir présenter en juillet. Le calendrier des étapes (dégustation + visite de référence avant fin juin) est cohérent avec cet objectif, mais Convivio doit s'assurer que le devis et les éléments de dossier d'aides arrivent à temps pour préparer cette présentation.

Température & Recommandation

L'opportunité est **chaude**. Le client est en situation de rupture avec son prestataire actuel, les deux décideurs opérationnels sont alignés sur le besoin de changement, et le timing contractuel (fin de contrat au 31 août) crée une pression naturelle favorable. Convivio a répondu point par point aux insatisfactions exprimées et a su rassurer sur les sujets sensibles (allergènes, personnel, transition).

Le principal point de vigilance est le volet budgétaire et politique : la décision finale appartient au conseil municipal, pas aux interlocuteurs présents. Catherine Prunier doit construire un dossier de justification solide, et Convivio doit l'y aider activement — notamment en formalisant rapidement les éléments sur les aides disponibles et en produisant un devis clair avec deux ou trois scénarios tarifaires. Tout retard ou imprécision sur ce volet pourrait fragiliser la décision en conseil.

Les prochaines étapes (dégustation, visite de référence) sont bien positionnées pour lever les dernières réserves opérationnelles et politiques. Il est recommandé de ne pas laisser s'installer une silence entre le devis et la dégustation : un point de contact intermédiaire (email de suivi avec transmission des coordonnées de référence) maintiendra la dynamique.

Geremy.ai