



**AMBASSADE
DE FRANCE
AU TOGO**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**APPEL D'OFFRE
CAFETERIA INSTITUT FRANÇAIS DU TOGO**

CAHIER DES CHARGES

Pouvoir adjudicateur

Ministère français de l'Europe et des Affaires Etrangères,
Représenté par l'Ambassadrice de France au Togo

Personne responsable du marché représentant le pouvoir adjudicateur (PRM)

L'Ambassadrice de France au TOGO

Objet de la consultation

LOME – Service de restauration - Cafétéria Institut Français du Togo

Table des matières

I.	Contexte	3
1.1	Présentation de l'Institut Français du TOGO	3
1.2	Objet de la consultation	3
1.3	Convention d'occupation précaire	3
II.	Présentation de l'offre.....	4
III.	Analyse des moyens techniques.....	5
3.1	Locaux.....	5
3.2	Aménagement de l'espace	5
3.3	Matériel mis à disposition	5
3.4	Mode de production et de distribution.....	5
IV.	Définition de la prestation.....	6
4.1	Prestations de base	6
4.2	Horaires d'ouverture :	6
4.3	Prestations particulières ou occasionnelles	6
4.4	Tarifification.....	6
4.5	Qualité des produits alimentaires	7
V.	Livraison des produits alimentaires par le fournisseur	7
5.1	Contraintes techniques	7
5.2	Modalités pratiques de livraison et réception	7
VI.	Obligations du prestataire	7
6.1	Hygiène	7
6.2	Personnels	7
6.2.1	Statut juridique du personnel.....	8
6.2.2	Compétences.....	8
6.2.3	Tenue vestimentaire.....	8
6.2.4	Sécurité au travail.....	8
6.2.5	Impératifs de sécurité.....	8
6.3	Entretien du matériel	8
6.4	Relations avec les consommateurs	9
6.4.1	Affichage des menus et des prix.....	9
6.4.2	Mode de paiement et note de facturation.....	9
6.5	Assurances.....	9
6.6	Relations avec la direction de l'IFT	9
6.6.1	Réunion avec l'IFT.....	9
6.6.2	Continuité du service.....	9
6.6.3	Continuité de compétence	9
6.6.4	Communication	9
6.6.5	Dispositions particulières	9
6.7	Protection de l'environnement	10
6.7.1	Choix des denrées alimentaires.....	10
6.7.2	Consommation d'eau et d'énergie	10
6.7.3	Traitement des déchets.....	10

I. Contexte

1.1 Présentation de l'Institut Français du TOGO

L'Institut français du Togo, sous la tutelle du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, du ministère de la Culture, est un établissement à autonomie financière (EAF) de l'Ambassade de France au Togo. Il contribue activement à la diplomatie d'influence de la France, et a en charge de la promotion de la culture et de la langue françaises dans le monde. Ses projets et programmes s'inscrivent dans le plan d'action de l'ambassade de France au Togo.

Depuis le 8 septembre 2015, l'Institut français du Togo (IFT), ancien centre culturel français (CCF) a été relocalisé au cœur du quartier administratif de Lomé, face au consulat de France dans les anciens bâtiments de l'ORSTOM, entièrement réhabilités par l'architecte Thomas Hus. De nouveaux bâtiments (pôle pédagogique et auditorium) seront livrés fin avril 2022 et compléteront le dispositif.

L'Institut français du Togo participe au partage de la création intellectuelle française, à la promotion des échanges artistiques internationaux, soutient le développement culturel togolais, développe le dialogue des cultures. Il contribue depuis ses débuts à dynamiser l'action culturelle locale, en étroite collaboration avec les autres acteurs du secteur, tant privés que publics. Avec son dynamique pôle Études, il est également une passerelle pour toutes les personnes désireuses de continuer leurs études supérieures en France, ou qui souhaitent valider leur connaissance du français. Grâce à sa médiathèque et sa programmation culturelle riche et variée, l'Institut français du Togo entretient une proximité exceptionnelle avec ses différents publics (artistes, enfants, adolescents, adultes, amateurs d'art, etc.).

L'Institut français du Togo pilote ou accompagne annuellement près de 200 activités en lien avec la création contemporaine togolaise, africaine et française : concerts, spectacles, festivals, expositions, projections de films, rencontres professionnelles, résidences, ateliers, conférences, etc.

1.2 Objet de la consultation

La présente consultation a pour but de désigner le prestataire du service de restauration situé au sein de l'établissement.

Le prestataire du service de restauration qui sera retenu est désigné comme «le prestataire».

Le prestataire doit proposer un service de restauration de qualité répondant aux exigences réglementaires en termes d'hygiène et de santé alimentaire, respectant la réglementation togolaise en matière de vente de boissons et correspondant à l'image de marque et à la mission de l'Institut français du Togo (IFT) où se situe la cafétéria.

Le prestataire doit proposer une carte diversifiée, de manière à attirer divers publics cibles, en particulier les familles, les étudiants, les cadres et responsables d'entreprise, les personnels des ministères et établissements publics togolais comme étrangers, les représentants du monde artistique et la communauté expatriée.

Enfin, Le prestataire doit assurer un service irréprochable (ponctualité, amabilité et professionnalisme des serveurs, présence régulière du gérant, respect de la clientèle et des usagers de l'Institut français du Togo).

1.3 Convention d'occupation précaire

A l'issue du présent appel d'offres, et après analyse des offres par la direction de l'Institut français et par l'Ambassade de France au Togo, l'offre du mieux-disant sera proposée à la commission chargée d'émettre un avis sur les opérations immobilières de l'État français à l'étranger (CIME).

À la suite de l'avis favorable de la CIME, une convention d'occupation précaire sera signée entre les deux parties et le partenariat pourra débuter.

La convention sera signée pour une durée de deux ans.

Les conditions financières sont les suivantes :

- une caution d'un montant de 600 000 FCFA sera versée à l'IFT dès la signature de la convention, caution restituée par l'IFT à la fin de la convention ;
- une redevance mensuelle de 155 000 FCFA et d'une partie variable mensuelle de 5 % du chiffre d'affaires de l'exploitation commerciale ;
- une contribution aux charges courantes à hauteur de 50 000 FCFA (gardiennage, entretien des jardins et traitement phytosanitaire) versée mensuellement.

II. Présentation de l'offre

Le candidat doit fournir une proposition d'organisation de service de restauration (investissement, personnel, prestations).

A cet effet, le candidat doit fournir une proposition tarifaire sur la base des conditions financières fixées en 1.3.

Pièces à fournir au dossier de candidature :

- Capital, chiffre d'affaires (2019-2020-2021) via un bilan comptable certifié, moyens techniques et humains de l'entreprise ;
- Description du candidat, personnel et points de vente existant à Lomé ;
- Description des moyens de production et de transformation des produits proposés à la vente,
- Motivation, compétences et références du candidat sur ce type de prestations;
- Plan d'installation précis intérieur et extérieur (type de mobilier, installations, équipement)
- Proposition de carte adaptée à la clientèle de la cafétéria avec la mention des prix et des principaux ingrédients;

Nb : La carte retenue ne pourra être modifiée que d'un commun accord ; il en va de même pour la tarification pratiquée.

- Plusieurs propositions de bordereau de prix pour les services de « restauration événementielle » sur la base :
 - d'un buffet dinatoire pour 100 personnes (amuses bouches, plats chauds, boisson alcoolisés et non alcoolisés)
 - d'un petit déjeuner pour 20 personnes (boissons chaudes, jus de fruits, mini viennoiseries)
 - d'un déjeuner pour 20 personnes (entrée, plat, dessert et boisson alcoolisés et non alcoolisés)
 - d'un catering pour 6 personnes (snack, fruit frais, fruits secs et boisson alcoolisés et non alcoolisés)
- Cahier des charges dûment approuvé (paraphe sur chaque page, signatures et tampon du représentant légal) ou approuvé avec des remarques. En cas de remarques, celles-ci devront être clairement explicitées dans l'offre remise.

Conditions constituant les premiers critères d'éligibilité pour l'exploitation de la cafétéria de l'IFT.

La rapidité du service est un impératif : pas plus de 15 minutes d'attente entre la prise de commande et le service du plat à table.

La cafétéria doit être un lieu attractif en tant que tel pour capter de nouveaux publics. Le gérant doit donc s'engager à mener une campagne de communication à l'extérieur de l'IFT.

Le gérant de la cafétéria devra être présent tous les jours, résider à Lomé et joignable afin de résoudre tous les éventuels conflits.

III. Analyse des moyens techniques

3.1 Locaux

L'espace cafétéria est situé dans l'enceinte de l'Institut français au Togo.

Il comprend :

- Une cuisine-conteneur non équipé, d'une surface de 14 m² ;
- Un espace couvert, non équipé (apatam), d'une surface au sol de 130 m² ;
- Un jardin d'environ 300 m²
- L'IFT met également à disposition de la cafétéria un espace gravillonné et ombragé complémentaire quand ce dernier n'est pas occupé par des événements culturels (environ deux fois par mois).

Les plans de cet espace sont fournis en annexe.

3.2 Aménagement de l'espace

Le prestataire devra procéder aux aménagements et à l'acquisition du mobilier nécessaire à l'exploitation de son activité dans les locaux de l'IFT :

- Equipements et matériels de cuisine,
- Equipements et matériels frigorifiques
- Matériel d'entretien
- Mobiliers pour l'espace d'accueil de la clientèle à l'intérieur et à l'extérieur
- Etc.

A cet effet il joindra à son offre un plan d'installation et d'aménagement précis des espaces intérieurs et extérieurs (type de mobilier, installations, équipement).

3.3 Matériel mis à disposition

La cuisine est entièrement carrelée. L'espace est équipé d'un point d'eau froide.

Le prestataire devra aménager en cafétéria l'espace mis à sa disposition et assurer la maintenance des lieux.

Un plan d'installation précis intérieur et jardins extérieurs (type de mobilier, installations, équipements) sera soumis à l'approbation de l'IFT.

3.4 Mode de production et de distribution

La production des plats doit être effectuée sur place dans le respect des normes de conditions hygiène et de sécurité

IV. Définition de la prestation

4.1 Prestations de base

Le prestataire sera chargé d'un service de restauration. Le prestataire est libre de calibrer son offre comme il l'entend.

Toutefois, ce service comprendra à minima la fourniture de boissons chaudes, froides, de viennoiseries, pâtisseries, salades, quiches et sandwiches (froids et chauds), de plats chauds et froids.

La vente de boissons alcoolisées est autorisée. Le prestataire veillera à la non-consommation d'alcool du jeune public, présent sur le site.

L'offre de restauration s'adresse tant aux agents travaillant sur le site de l'IFT qu'aux publics.

Un service à emporter toute la journée doit être prévu (plats, sandwiches, boissons, viennoiseries, pâtisseries, etc.).

Dans le cadre de la programmation de l'IFT, le prestataire devra proposer une offre de repas du soir avant et après les spectacles.

4.2 Horaires d'ouverture :

Ce service est effectif tout au long de la journée d'activité de l'IFT, soit du lundi au samedi de 8h à 20H, et en continu jusqu'à minuit au maximum en cas d'événement organisé par l'IFT (spectacle, concert, séance de cinéma, vernissage d'exposition, etc.).

4.3 Prestations particulières ou occasionnelles

L'IFT disposant d'un auditorium, d'une salle de conférence et d'une scène extérieure, salles susceptibles d'accueillir des assemblées nombreuses, le prestataire pourra être amené à fournir ponctuellement des services de « restauration événementielle » comprenant des boissons et de la nourriture de type amuse-bouche ou buffet en libre-service.

L'IFT pourra solliciter ce service au plus tard trois jours avant le jour effectif de la prestation et en précisera les horaires.

L'organisation de services de « restauration événementielle » ne doit pas se substituer au service de restauration.

Enfin l'organisation de tout programme d'activité à la cafétéria à l'initiative du prestataire devra faire l'objet d'un accord express par la direction de l'IFT.

Le prestataire veillera à ne pas perturber l'organisation des manifestations de l'IFT en proposant une offre compatible avec les spectacles en soirée et en veillant à éviter toute nuisance sonore ou olfactive.

4.4 Tarification

Le public de l'IFT étant très diversifié, il est indispensable que les tarifs proposés se situent dans une gamme de prix adaptés.

En outre, la cafétéria de l'IFT est ouverte aux agents de l'IFT, des plats d'un montant maximal de 1 000 FCFA leur seront proposés.

En outre, il est demandé que les personnels de l'IFT puissent bénéficier, sur présentation d'une carte nominative, d'une ristourne de 20% sur les boissons et les repas à la carte.

Le prestataire s'engage à respecter la qualité et les tarifs de restauration événementielle dans le cadre des commandes de l'IFT.

4.5 Qualité des produits alimentaires

Le prestataire doit faire la preuve de la qualité des produits alimentaires qu'il achète, transforme et sert.

Il remet au moment de la présentation de son offre un cahier détaillant les procédures mises en place sur l'ensemble de la chaîne de restauration pour s'en assurer.

Le prestataire doit assurer la traçabilité des produits vendus sur le site.

Il fournit lors de la remise de son offre un cahier des bonnes pratiques détaillant l'origine des produits proposés à la consommation, son système de management de la sécurité des denrées alimentaires, et le cas échéant la surveillance des couples températures-temps.

Le prestataire est tenu de fournir à ses frais tous les échantillons et procès-verbaux d'agrément demandés par l'IFT et ce dans les délais prévus par celui-ci.

V. Livraison des produits alimentaires par le fournisseur

Dès réception des produits, le prestataire doit assurer la sécurité sanitaire des aliments.

5.1 Contraintes techniques

La livraison des denrées prévues pour l'espace cafétéria doit se faire uniquement par l'entrée véhicule de l'IFT. Le véhicule de livraison est nécessairement un véhicule léger de moins de 1,80m de hauteur.

Toutes précautions sont prises pour exécuter chaque prestation avec le minimum de nuisance.

Les livraisons ne peuvent se faire par l'entrée piéton.

5.2 Modalités pratiques de livraison et réception

Le prestataire est responsable de la bonne qualité sanitaire et de la bonne conservation des denrées utilisées pour produire les repas, depuis leur arrivée sur le site jusqu'au service des produits finis aux clients.

L'IFT se réserve le droit de contrôler à tout moment, sans préavis ni obstruction d'aucune sorte du prestataire, le bon état sanitaire des denrées alimentaires, que ce soit dans le véhicule de livraison, dans les espaces de stockage de l'IFT, en cuisine, ou en quelque autre lieu de transit.

VI. Obligations du prestataire

6.1 Hygiène

Toutes les précautions sont prises par le prestataire afin que le personnel ne puisse être à l'origine de la contamination des aliments préparés.

Il doit notamment faire la preuve de l'attention qu'il porte au contrôle des couples temps-température, au nettoyage et à la désinfection de ses locaux, à la lutte contre les nuisibles, et présente régulièrement le résultat de ses autocontrôles à l'IFT.

Le restaurateur assure la traçabilité de tous les produits qu'il emploie, depuis le site de production jusqu'à la transformation finale et service.

6.2 Personnels

Les moyens en personnel proposés par le prestataire doivent à tout moment être en adéquation avec le niveau de qualité des prestations attendu par l'IFT.

Le personnel doit être francophone, de bonne présentation.

Il doit être en règle au regard de la législation locale. Sa rémunération et sa couverture sociale doivent répondre à la réglementation locale en vigueur. Un responsable de salle doit être désigné.

Tout changement de personnel doit obligatoirement être signalé et copie de carte d'identité devra être fournie à la direction de l'IFT qui la remettra au service de sécurité du bâtiment.

6.2.1 Statut juridique du personnel

Le prestataire est seul responsable du recrutement et de la gestion du personnel. Il s'efforce de respecter le principe de la continuité des contrats de travail et du maintien de l'emploi.

Tout le personnel est employé régulièrement au regard de la loi togolaise, et bénéficie obligatoirement d'une couverture sociale.

6.2.2 Compétences

La qualification professionnelle est impérative à tout niveau de responsabilité, que celle-ci soit obtenue par un diplôme professionnel, une expérience équivalente ou une formation professionnelle continue. L'IFT est en droit d'exiger à tout moment la présentation de preuves des capacités de chaque agent employé sur le site.

6.2.3 Tenue vestimentaire

La tenue de travail doit être confortable, esthétique et d'entretien facile. Au début de chaque service, elle doit être propre, et renouvelée quotidiennement.

6.2.4 Sécurité au travail

Le prestataire doit prendre les mesures adéquates pour assurer la sécurité au travail de ses employés.

6.2.5 Impératifs de sécurité

Le prestataire se conforme aux exigences de sécurité que requiert un établissement tel que l'IFT, en tant qu'établissement à autonomie financière de l'Ambassade de France au Togo et Etablissement Recevant du Public (ERP).

Par conséquent, il doit fournir tous les renseignements demandés par l'Ambassade et l'IFT sur le personnel.

Celui-ci est soumis au même règlement de sécurité que les agents de l'IFT.

Pour raisons de sécurité, l'Ambassade et la Direction de l'IFT se réservent le droit d'interdire l'accès des locaux à tout agent du prestataire.

6.2.6 Impératifs liés aux mesures sanitaires

Le prestataire devra fournir à l'IFT les certificats vaccinaux de son personnel et de ses fournisseurs pénétrant sur le site.

6.3 Entretien du matériel

L'entretien courant de tout le matériel mis à disposition est assuré par le prestataire.

L'Ambassade et la Direction de l'IFT se réservent le droit de contrôler à tout moment et sans préavis le bon état de fonctionnement et d'entretien de tous les appareils.

En cas de défaillance du prestataire, l'Ambassade ou l'IFT peuvent missionner une entreprise extérieure pour pallier ces insuffisances, aux frais du prestataire.

6.4 Relations avec les consommateurs

6.4.1 Affichage des menus et des prix

Dans les espaces de restauration, les plats, mais aussi les boissons et tous les produits vendus ont leur prix affiché de manière visible.

Tous les prix donnés sont les prix finaux payés par le consommateur.

Pour tous ces documents, l'affichage est fait exclusivement en français, après validation par le service de communication de l'IFT.

6.4.2 Mode de paiement et note de facturation

Le paiement est effectué directement par la clientèle.

Une note, sous forme de ticket de caisse, est remise à chaque consommateur, quel que soit le prix payé. Cette note fait apparaître le prix net payé par le client.

6.5 Assurances

Le prestataire devra souscrire les polices d'assurances nécessaires à l'exercice de l'activité. Le paiement des primes d'assurances et la validité des contrats seront justifiés à la demande de l'IFT.

6.6 Relations avec la direction de l'IFT

6.6.1 Réunion avec l'IFT

Le prestataire assiste, au moins une fois par mois et sur convocation de la Direction de l'IFT, à une réunion dont le but est de préciser les activités, la coopération attendue et éviter les nuisances entre les parties. Une relation privilégiée avec l'IFT est souhaitée dans le cadre de l'organisation d'événements autour de la promotion de la gastronomie française (Semaine du Goût, Goût de France), des événements valorisant d'autres gastronomies sont possibles.

Le prestataire assiste, au moins une fois par an et sur convocation de la Direction de l'IFT, à une réunion dont le but est de faire le bilan de l'année écoulée. L'IFT, comme le prestataire, est libre de faire figurer à l'ordre du jour de cette réunion n'importe quel autre sujet.

6.6.2 Continuité du service

Le prestataire s'engage, tout au long de la durée de son contrat, à ne pas interrompre ni diminuer, pour quelque raison et quelque durée que ce soit, la fourniture du service de restauration.

Cette règle ne s'applique pas en cas de force majeure indépendante de l'entreprise (incendie, tremblement de terre, ...) rendant les locaux impropres à leur destination.

6.6.3 Continuité de compétence

Si un employé du prestataire est amené à quitter son emploi, il doit être remplacé dans les plus brefs délais par une personne de compétence au moins équivalente et ce, sans surcoût pour l'IFT.

6.6.4 Communication

Tout support de communication affiché ou distribué par le prestataire dans le cadre de son activité à l'IFT, dans l'enceinte du bâtiment sera soumis à l'accord préalable de l'IFT.

Tout contournement à ce principe donnera lieu au retrait immédiat des dits documents à l'accès du public.

6.6.5 Dispositions particulières

Le prestataire s'engage à respecter l'interdiction des manifestations à caractère politique ou religieux applicable est l'enceinte de l'Institut français du Togo.

6.7 Protection de l'environnement

6.7.1 Choix des denrées alimentaires

Le prestataire privilégie les denrées dont le mode de production est le moins préjudiciable pour l'environnement, et organise sa logistique pour limiter les transports et la consommation d'énergie qu'ils induisent.

6.7.2 Consommation d'eau et d'énergie

Le prestataire minimise sa consommation d'eau et d'énergie en procédant à des entretiens réguliers des installations et équipements et en privilégiant les appareils économes en eau et énergie.

Le prestataire dispose, pour ses consommations d'électricité, d'un compteur Cash-power rechargeable directement auprès de la compagnie électrique nationale (CEET).

Le prestataire bénéficie de l'eau de forage installé au sein de l'IFT. Il lui appartient de procéder, à sa charge, à l'analyse de la qualité de l'eau auprès d'un organisme agréé en cas de besoin.

6.7.3 Traitement des déchets

Le prestataire utilise convenablement le tri de ses déchets. Un composteur est installé dans l'enceinte de l'IFT.

Il privilégie l'emploi de produits dont les emballages se recyclent et/ou dont la biodégradabilité est reconnue.

Il choisit des conditionnements de plats qui limitent l'emploi de matériaux dont la biodégradabilité est faible. Il choisit des denrées sans suremballage, en limitant notamment le recours aux emballages individuels.

Le prestataire est responsable de la vidange de la fosse septique de la cafétéria.