

Annexe AA1 - Tableau des Pénalités

Prestation	Thématique	Ecarts	Objectif seuil à atteindre	Moyen de contrôle	Pénalités applicables (euros HT)
Pilotage	Qualité et délai des livrables	Ecart constaté sur la qualité ou le planning d'un livrable (plan de menu, CR, ...)	Livrables listés au CdC de qualité et remis dans les temps	Date et Qualité du Livrable	200 € par écart au delà de 2 constatés
Prestation	Réalisation Prestation	Non respect des délais de réalisation d'une tâche définie dans le CdC (réalisation ou livraison d'une prestation, remise d'un devis par exemple)	Non respect d'un jalon prévu avec le client ou spécifié au CdC.	Constat par le client	200 € par écart constaté puis 500€ par semaine (en cas de prolongation de retard)
Qualité	Satisfaction Convives	Satisfaction convives inférieure à 75 %	plus de 75% des convives satisfait ou très Satisfait	Enquête de satisfaction annuelle	300 € par pts si < à 75% Mise en place d'un plan d'actions puis nouvelle enquête sous 6 mois, Si toujours < 75 % : 1000€ par pts
Pilotage	EGALIM	Non respect d'un des critères EGALIM ou Non fourniture de documents probatoire demandés par le titulaire	Respect des critères règlementaires EGALIM Documents probatoires disponibles	Livrable mensuel EGALIM	300 € par écart constaté par indicateur
Pilotage	Organisation générale	Non information préalable du client d'une absence dans les équipes d'encadrement Absence, non remplacée sous 3 jours, d'une personne des équipes d'encadrement	Organisation en place, complète et opérationnelle, Absence sur un poste remplacée sous 3 jours Maintien à jour de l'organigramme fonctionnel,	Organigramme, Plan de postage, Mails, Constat sur place	300 € par écart constaté
Prestation	Plan de menu	Ecart constaté sur le plan de menu au regard des spécifications du CdC (largeur de gamme, qualité des denrées, labels, nombre de points, remplacements,*).).	Respect des spécifications du plans de menus du CdC	Plan de menu prévisionnel Contrôle sur site le jour J	100 € par écart au delà de 3 constatés
Prestation	Cahier de grammage	Ecart constaté lors d'un contrôle de grammage	Conformité des mets avec le cahier de grammage (prix, grammage, qualité)	Contrôle contradictoire sur place	200 € par écart au delà de 2 constats sur le même contrôle
Prestation	Communication	Ecarts ou erreurs constatés sur la communication en général au regard des spécifications du cahier des charges (appli, écrans, affiches, ...)	Affichages complets et conformes aux spécifications du cahier des charges paragraphe "Signalétique et communication"	Contrôle contradictoire sur place	200 € par écart au-delà de 2 écarts constatés sur une semaine glissante
Prestation	Parcours convives	Ecart constaté sur l'approvisionnement en denrées durant le service (rupture constatée sur un plat ou un périphérique avant l'heure)	Conformité de la prestation avec les spécifications du Cahier des charges	Contrôle contradictoire sur place	200 € par écart au delà de 2 constatés
Prestation	Attente du convive	File d'attente constatée (stand distribution, caisse de paiement ou dépose plateau) supérieure à 10 personnes (environ 4 min) sans action corrective immédiate	Pas de file d'attente convive supérieure à 10 personnes (environ 4 min)	Constat sur place par le client	300 € par écart constaté
Prestation	Service	Non respect du plan de postage minimal prévu et défini avec le client	Nombre de personnel suffisant pour assurer le service	Constat sur place par le client	200 € par écart constaté
Hygiène	Contrôle hygiène	Ecart ou NC constaté lors d'un contrôle hygiène (tous points de restauration confondus) Absence de mise en place d'actions correctives justifiées dans un délai de 10 j	Respect des règles d'hygiène	Constat sur place par le client Contrôle contradictoire Résultat de prélèvements	300 € par écart au delà de 2 constatés sur le même contrôle, Actions correctives : 50 € par jour au delà d'un délai de 10 jours suite à la réception des résultats du contrôle.
Hygiène	Audit	Note inférieure à 80 % lors d'un Audit Hygiène Absence de plan d'actions dans un délai de 10 j suivant la diffusion du rapport d'audit	Respect des règles d'hygiène	Audit titulaire ou CEA	200 € par écart constaté 100 €/j de retard pour le P.A. au-delà de 10 j.
Hygiène	Nettoyage	Ecart constaté sur la propreté ou le nettoyage des locaux	Propreté des locaux	Contrôle contradictoire	200 € par écart constaté
Prestation	Déchets	Non-conformité constatée sur la gestion des déchets (non respect d'une filière par exemple)	Pas d'anomalie dans la gestion des déchets (tri et mise en conteneurs)	Constat sur place par le client	200 € par écart constaté
Sécurité	Sécurité	Ecart constaté en matière de sécurité (information accident du travail, bilan mensuel,...)	Critères de sécurité respectés (DOT, Pdp, Accident du travail, règles de sécurité,)	Constat sur place par le client	200 € par écart constaté