Annexe n° 2 : Liste des pénalités Restauration sur place et liaison froide

Cas d'application d'une pénalité	*Pénalités*
POLITIQUE QUALITE-OBLIGATIONS DE CONTRÔLE-HYGIENE	
Hygiène (article 3 du CCTP)	
Non-respect de l'application de la réglementation hygiène et sécurité alimentaire, en vigueur.	1 non-conformité majeure sur un constat = une lettre recommandée comptant pour un 1er avertissement + 5000,00 € HT
	1 non-conformité majeure sur un 2e constat = 2e courrier d'avertissement + 5 000 € HT
	A compter de la constatation d'une non-conformité majeure sur un 2ème ou 3ème constat, le client se réserve le droit de décider de la résiliation du contrat aux torts exclusifs du titulaire.
Non application de la procédure « suspicion de TIAC ».	5000,00 € HT + Si origine avérée, le client se réserve le droit de décider de la résiliation du contrat aux torts exclusifs du titulaire.
Obligations de contrôle	
Non présentation des audits complets ou des actions correctives suite contrôle par les services officiels (article 3.3.5 du CCP) ou fiches techniques et de sécurité des produits dangereux (article 5.5 CCP)	500,00 € HT cumulable à chaque nouvelle mise en demeure restée sans réponse.
Résultats d'analyse par le laboratoire (article 3.3.4 CCP) : 80%< - < 100% de résultats conformes.	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 500 € HT
Résultats d'analyse par le laboratoire (article 3.3.4 CCP) : < 80% de résultats conformes	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 1000,00 € HT
Produit corrompu avéré	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 2000,00 € HT
Non présentation de l'analyse des risques du site et du PMS au client avant le démarrage du site ou absence de revue de PMS, non présentation des modifications de PMS au client.	Après mise en demeure par lettre recommandée au titulaire et sans réponse sous 10 jours, application d'une pénalité de 500,00 € HT puis 50 € HT par jour de retard.
Enquête de satisfaction (article 4.4.3 CCAP)	
Insatisfaction des convives incluant les indices "moyennement satisfait" et "pas satisfait", dans le cadre des enquêtes de satisfaction - support d'enquête validé par le Client.	
A partir de 30 %	500,00 € HT
A partir de 40%	Refacturation au titulaire du coût d'une enquête client
A partir de 30% répétée sur 2 enquêtes successives	1 000,00 € HT + Refacturation du coût d'une enquête client
Plan de progrès (Article 3.2 CCTP)	
Non remise du plan de progrès dans les délais précisés au contrat.	500,00 € HT
Loi Egalim – Labels et certificats (article 4.4.1 CCAP)	
Non production sous 5 jours ouvrés, à la suite d'une demande par courriel, des certificats de provenance ou autres documents tels que factures d'achat destinées à connaître la provenance, la qualité ou le caractère durable au sens de la loi Egalim des produits servis.	50 € par jour de retard
Non production sous 5 jours ouvrés, à la suite d'une demande par courriel, des informations concernant les pourcentages de produits de qualité – durables – issus de l'agriculture biologique acquis sur l'année écoulée (article 4.4.1 du CCAP)	100 € par jour de retard
PRESTATION	
Rupture de service ou impossibilité de fournir la prestation.	Refacturation à l'identique des frais occasionnés + gratuité des repas de substitution
	Le client se réserve le droit de résilier le contrat au bout de la troisième constatation de rupture de service ou impossibilité de fournir la prestation
Non respect du tableau des spécifications qualitatives des denrées ou fiche technique remise par le titulaire du marché.	300,00 € HT par produit non conforme.
Non respect par le titulaire des pourcentages contractuels d'approvisionnement annuel en produits de qualité et durables ou issus de l'agriculture biologique (article 2.3.3 CCTP).	5 % du montant annuel des achats de la catégorie de produits concernée.

Non présentation des plans alimentaires et de menus au client, dans les délais attendus par le client. Voir contrat article 2.4.1 du CCTP.	Après mise en demeure par courriel sans réponse sous 5 jours ouvrés. 1500,00 € HT par cycle de 5 semaines.
Non respect des plans alimentaires selon le GEM-RCN et attentes du client par trimestre et par saison .	500,00 € HT
Non application des plans de menus validés par le client.	500,00 € HT pour chaque irrégularité constatée
Non respect des animations prévues au contrat.	500,00 € HT pour chaque irrégularité constatée
Non-respect des grammages contractuels (+/- 10 %).	En cas de non-conformité, le titulaire sera averti immédiatement de manière à pouvoir contrôler la mesure effectuée. 10 € HT par produit non conforme.
Rupture des périphériques contractuels en cours de service et avant l'heure de fin de service définie au contrat article "Dispositions de fin de service".	50€ HT par périphérique ou produit manquant (= non disponibles en libre-service)
Rupture des plats garnis contractuels en cours de service et avant l'heure de fin de service définie au contrat article "Dispositions de fin de service".	100€ HT par plat garni manquant
COMMANDES LIAISON FROIDE	
Non respect des commandes passées par le site, au moins une fois par mois.	50€ HT par jour avec erreur.
LIAISON FROIDE : Retard de livraison des repas (sauf cas de force majeure avérée) après 10h45.	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG – FCS, ces pénalités sont fixées forfaitairement à 10 % du prix total hors taxes du repas par le nombre de repas concerné. Au-delà de 11h30 la livraison sera admise mais le repas à la charge du titulaire.
Absence de plateau de substitution pour convive supplémentaire, conformément au contrat.	100€ HT
REPARTITION DES CHARGES	
Maintenance	
Suivi des dysfonctionnements, absence d'information tracée via le système client.	100,00 € HT par dysfonctionnement non signalé.
Nettoyage et dégradations	
Dégradation des infrastructures - matériel et second oeuvre - hors usure normale- mauvaise utilisation du matériel	Réparation ou remplacement du matériel ou du second oeuvre à la charge du titulaire.
Nettoyage non conforme des locaux.	150,00 € HT par zone constatée
SECURITE	
Non élaboration et présentation au client pour signature du plan de prévention avant le démarrage du site - idem pour mise à jour annuelle du Plan de Prévention (pour ce cas, après mise en demeure par courriel et sans réponse sous 5 jours).	500,00 € HT
ENGAGEMENT RELATIONNEL	
Non remise dans les délais au Client ou son représentant des documents contractuels tels que définis au contrat (hors contrôles hygiènes et sécurité). Article 4.4.1. du CCAP.	Après mise en demeure par mail ou lettre recommandée au titulaire et sans réponse sous 10 jours, application d'une pénalité de 300,00 € HT cumulable à chaque nouvelle mise en demeure restée sans réponse.
Non participation d'un représentant habilité à prendre des décisions aux réunions de suivi contractuelles telles que définies au contrat article "Réunions de suivi".	200,00 € HT
Non remise des éléments de facturation mensuelle dans les délais (article 5.3 CCAP)	100,00 € HT
DECLARATION OBLIGATOIRE- RESILIATION AUX TORTS DU PRESTATAIRE.	
En cas de dénonciation du contrat par le client au tort exclusif du titulaire, ou, par le titulaire lui-même, les frais de la nouvelle consultation sont à la charge du titulaire.	15 000 HT
Non réalisation des déclarations obligatoires - DDPP, Service des Impôts, licences boissons…	500,00 € HT par non déclaration