



Comité international
des Jeux de la
Francophonie

CAHIER DES CHARGES **DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE** Restauration

SOMMAIRE

I ► CONTEXTE ET OBJET	1
II ► PÉRIMÈTRE	2
Restaurant du Village des Jeux de la Francophonie.	2
1. Prestations attendues.	2
2. Petit déjeuner.	3
3. Déjeuner / Dîner.	3
4. Collation	4
5. Boissons.	4
Hôtels	5
Traiteur	5
Paniers-repas	6
Service de restauration pour les bénévoles	6
Collations pour les arbitres	7
Eau et glace	7
III ► MOYENS HUMAINS	8
Personnel professionnel	8
Bénévoles	9
Uniformes.	9
IV ► MOYENS TECHNIQUES	10
V ► PRESCRIPTIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE	12
VI ► PRESCRIPTIONS EN MATIÈRE DE GESTION DES DÉCHETS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	12



I ► CONTEXTE ET OBJET

La restauration représente un volet important des services à offrir aux différentes populations de participants aux Jeux de la Francophonie. Il est impératif de fournir un service de restauration de qualité qui prenne en compte les divers paramètres de l'organisation des Jeux :

- Nombre de personnes à restaurer ;
- Minutage des services en fonction des événements (cérémonies) et des horaires de compétitions ;
- Panel très large de population avec leurs particularités alimentaires (diététique, ethnique, quantitative) ;
- Installations techniques à mettre en place.

Qu'il s'agisse d'un appel à prestataire de service ou de gestion intégrée, la candidate ou le candidat doit présenter sa vision de la restauration ainsi que sa structure, ses références, ses installations et sa capacité à servir entre 9 000 et 12 000 couverts tout au long de la journée.

Elle ou il doit bien comprendre les attentes et joindre à sa proposition un aperçu général qualitatif et technique tenant compte du périmètre décrit dans ce cahier des charges, qui doit être scrupuleusement respecté.

La commission Restauration mise en place par le Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF) devra coordonner et superviser la mise en place de la restauration en se conformant aux objectifs fixés dans le présent cahier des charges. Une rétroplanification détaillée du déploiement de l'activité devra être présentée au Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF) en respectant le calendrier et les échéances suivantes :

J - 30 MOIS	► Mise en place de la commission Restauration ► Établissement du pré-plan opérationnel ► Rencontre avec les opérateurs ► Validation des sites de restauration ► Étude de faisabilité de la logistique « glace et eau » ► Identification des besoins structurels et matériels ► Budgétisation
J - 24 MOIS	► Lancement des appels d'offres ► Visites des candidats ► Tests
J - 20 MOIS	► Sélection de la prestataire ou du prestataire ► Homologation des sites de restauration ► Réalisation des plans de formation ► Appréciation du dispositif de production et de service
J - 12 MOIS	► Tests finaux des plans de menu ► Formation du personnel ► Validation des budgets

II ► PÉRIMÈTRE

La prestataire ou le prestataire retenu devra proposer un service de restauration alliant disponibilité et efficacité, et répondant aux normes sanitaires (y compris eau potable sur tous les sites) pour chaque groupe de participants aux Jeux. La proposition devra également tenir compte d'autres éléments liés à la restauration qui peuvent avoir une incidence sur l'expérience retirée des Jeux par les participants : la diversité de l'offre, la gestion des files d'attente, le respect des sensibilités culturelles et religieuses ainsi que de la diversité des habitudes alimentaires.

Restaurant du Village des Jeux de la Francophonie

L'emplacement du restaurant du Village des Jeux de la Francophonie doit être facile d'accès pour tous les résidents et pouvoir accueillir simultanément 1 400 personnes au minimum.

Il doit être ouvert trois jours avant le début des Jeux et deux jours après la clôture. Les horaires d'ouverture du restaurant doivent être aussi étendus que possible pour que l'ensemble des concurrents aient la possibilité de se restaurer tout au long de la journée. L'enchaînement des prestations offertes aux différents moments de la journée se fera selon les horaires suivants :

6h – 10h : Petit déjeuner

12h – 15h : Déjeuner

16h – 18h : Collation

19h – 22h : Dîner

En fonction des horaires de certaines compétitions ou de la cérémonie d'ouverture, le restaurant pourra être amené à rester ouvert jusqu'à minuit, mais en maintenant une restauration plus légère après 22h.

À noter que la cérémonie d'ouverture se déroule le premier jour des Jeux et que la cérémonie de clôture a lieu le dernier jour. En prévision d'une plus grande affluence lors de ces deux journées, la capacité du restaurant doit être ajustée afin de réduire au maximum le temps de service des repas. L'offre de restauration doit également être adaptée pour contribuer à l'efficacité du service ces jours-là sans pour autant négliger les paramètres diététiques et religieux.

1. Prestations attendues

Les prestations du restaurant du Village des Jeux de la Francophonie doivent se faire sous forme de buffets, les plats devant être répartis entre plusieurs pôles de distribution. Le système de rampe à plateau pour self-service doit être proscrit.

Les différents pôles installés autour de la salle du restaurant, ou même en îlot central pour les plats le permettant, doivent être facilement repérables visuellement et le type de mets doit être clairement affiché.

À chaque moment de la journée, il faut prévoir la possibilité de plats à emporter.

Ci-dessous, le minimum de prestations à prévoir tout au long de la journée :

2. Petit déjeuner

Offre complète de petit déjeuner avec :

- ▶ Boissons chaudes (thé, café) ;
- ▶ Boissons froides (eau minérale, jus de fruits frais, jus de fruits) ;
- ▶ Viennoiseries (croissants, pains au chocolat, pains au raisin, chaussons aux pommes) ;
- ▶ Produits de boulangerie (baguette, pain, pain de mie) ;
- ▶ Produits laitiers (Beurre, yaourts nature, yaourts aux fruits, fromage blanc et garnitures).

3. Déjeuner / Dîner

Les repas offerts pour le déjeuner et le dîner doivent être composés d'entrées, de plats chauds et froids, de produits laitiers et de desserts servis sous forme de buffets situés tout autour de la salle du restaurant. Un plan de menus différents chaque jour sera demandé par la commission à la prestataire ou au prestataire.

Les mets doivent être variés et permettre aux personnes de provenance diverse de retrouver des habitudes de restauration familiales.

Chaque jour, la proposition gastronomique doit inclure, de manière différenciée entre le midi et le soir :

ENTRÉE	▶ Entrées individuelles dressées (2 à 3 variétés au minimum) ▶ Buffet de salades et crudités, avec un choix de 10 ingrédients chaque jour (dont 5 légumes de base, qui seront toujours les mêmes) ▶ Salades composées en contenant collectif (2 à 3 variétés au minimum) ▶ Charcuterie
PLAT	▶ Un plat diététique (protéine sans sauce et féculent) ▶ Un plat végétarien ▶ Un plat de viande chaud ▶ Un plat de poisson chaud ▶ Un plat froid
PRODUITS LAITIERS	▶ Fromages (3 à 4 variétés) ▶ Yaourts ▶ Beurre
DESSERT	▶ Desserts individuels dressés (2 à 3 variétés) ▶ Buffet de fruits frais avec un choix de 8 fruits chaque jour (dont 4 fruits de base, qui seront toujours les mêmes) ▶ Tartes et entremets (3 à 4 variétés au minimum)
BOISSONS	En plus de la distribution d'eau minérale et de la mise en place de fontaines d'eau filtrée : ▶ Gamme de boissons non-alcoolisées et eau minérale gazeuse ▶ Boissons chaudes (café et thé)
AUTRES	▶ Condiments (huile, vinaigrette, mayonnaise, ketchup, moutarde, sel, poivre, ...) ▶ Pain

Chaque jour, des propositions de menu seront faites pour chacune des trois catégories suivantes :

- ▶ Gastronomie locale ;
- ▶ Gastronomie internationale ;
- ▶ Gastronomie diététique et énergétique respectant les normes pour sportifs de haut niveau.

La diversité des mets et leur qualité gustative et nutritionnelle sont des facteurs primordiaux.

Afin de faire gagner du temps aux participants, la prestataire ou le prestataire devra fournir un service de restauration rapide avec un temps d'attente réduit et la possibilité, soit de se restaurer sur place, soit de commander des plats et des boissons à emporter.

La propreté devra être de rigueur et le service apporté aux participants d'un niveau très élevé.

La prestataire ou le prestataire devra veiller à ce que l'élaboration des menus avec le concours de diététiciens prenne en considération les besoins nutritionnels spécifiques des sportifs et des artistes ainsi que les différentes habitudes alimentaires culturelles et religieuses. Ce sera par ailleurs l'occasion de faire découvrir les traditions gastronomiques du pays hôte.

Les aliments de provenance locale, idéalement issus de l'agriculture biologique, doivent être privilégiés, avec une part plus faible de produits d'importation (poisson et viande par exemple).

L'affichage des menus proposés est obligatoire. Le nom des plats et leur description devront être affichés en français.

4. Collation

Entre les horaires du déjeuner et ceux du dîner, le restaurant du Village des Jeux de la Francophonie doit rester ouvert pour les participants qui n'auront pas eu la possibilité de venir prendre leur repas à ces horaires. Une gamme de produits à consommer sur place ou à emporter devra être proposée pour leur permettre de se restaurer :

- ▶ Sandwichs froids variés (poulet, thon, charcuterie, fromage, etc.) ;
- ▶ Sandwichs chauds variés (paninis, croque-monsieur, etc.)
- ▶ Choix de salades ;
- ▶ Choix de desserts ;
- ▶ Choix d'aliments à grignoter salés et sucrés.

5. Boissons

En complément de la distribution d'eau décrite à la rubrique Eau et glace, le restaurant devra proposer une gamme de boissons froides et chaudes tout au long de la journée.

Hôtels

Dans les hôtels, les VIP, délégations ou officiels doivent bénéficier d'une salle à manger privée.

Les horaires des repas (notamment petit déjeuner et dîner) doivent être suffisamment souples pour tenir compte des horaires des compétitions et des concours. Les situations particulières liées à la programmation doivent être anticipées et faire l'objet d'une planification et d'un suivi.

Dans chaque hôtel, les conditions d'hygiène et de préparation des repas doivent être aux normes internationales et les cartes proposées tenir compte de la diversité des habitudes alimentaires et des obligations religieuses de tous.

Traiteur

Parmi les activités de restauration, la prestataire ou le prestataire doit prévoir la fourniture d'un service traiteur à l'occasion de certaines rencontres.

Ce service pourra varier de la simple pause-café au cocktail.

Ci-dessous, quelques exemples de propositions qui pourraient être faites dans ce cadre :

Matin

Café, thé, lait, eau, jus de fruits, mini-viennoiseries (croissants, pains au chocolat, pains au raisins).

Midi / Soir

Café, thé, lait, eau, jus de fruits, mini-cakes salés et sucrés.

Pause-café simple

Boissons chaudes sans accompagnement particulier.

Panier de fruits

Composition de fruits et mini-cakes.

Cocktail 6 pièces par personne

6 pièces cocktails salées, boissons fraîches, avec service.

Cocktail 12 pièces par personne

12 pièces cocktails (8 salées et 4 sucrées), boissons fraîches, avec service.

Les prestations de pause-café et de service traiteur qui seront commandées par les différents services du Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF) seront payées sur leur propre budget mais sur la base d'un bon de commande émis par le CNJF.

Un courriel ou tout autre support portant commande ainsi que les détails du contact du demandeur du service seront remis avec le bon de commande.

Une facture sera émise après attestation de service rendu et conformément aux détails figurant sur le bon de commande et du montant fixé pour la prestation.

Paniers-repas

Des paniers-repas doivent être fournis aux participants lorsque les contraintes des entraînements et des compétitions, ou des répétitions et des concours les obligent à se trouver loin du Village des Jeux de la Francophonie au moment des repas.

Les mêmes règles d'hygiène et la même obligation de variété que pour les plats servis au restaurant principal s'appliquent aux paniers-repas, qui doivent être fournis dans des contenants avec opercules hermétiques et comprendre au minimum :

- ▶ Une entrée individuelle ;
- ▶ Un plat froid et sa garniture ;
- ▶ Un dessert ou un fruit.

Le contenant du panier-repas doit être étudié pour optimiser le stockage et faciliter le transport des aliments d'un site à l'autre.

Les paniers-repas destinés aux concurrents les jours de compétitions devront avoir été réservés la veille au soir auprès de la prestataire ou du prestataire par le chef ou la cheffe de mission, à qui ils devront être remis très tôt le lendemain matin.

Dans le cadre de l'amélioration de la transmission des informations, la prestataire ou le prestataire proposera une solution technologique pour la commande des paniers-repas.

Service de restauration pour les bénévoles

La mise en place d'un service de restauration pour les bénévoles est très importante. Elle permet de capitaliser sur leur engagement et de faire passer le message que le CNJF compte sur eux.

Il est nécessaire de prévoir pour les bénévoles un dispositif de restauration spécifique qui leur permette de bénéficier du matin jusqu'au soir d'un service de restauration légère en fonction de leur emploi du temps.

Sur le site du Village des Jeux de la Francophonie comme sur les sites de compétition et de concours, un dispositif doit être prévu pour leur offrir les prestations suivantes :

Matin

Café / Thé et biscuits secs ou moelleux.

Midi / Soir

Sous forme de panier-repas :
Sandwich ou salade / Fruits ou cake

Tout au long de la journée, de l'eau minérale ou de l'eau filtrée en fontaine doit être disponible pour leur permettre de se désaltérer.

Un espace couvert avec des places assises doit être prévue pour les accueillir. Ce même espace servira pour les rafraîchissements ainsi que pour la distribution des paniers-repas et la mise à disposition du petit déjeuner.

Collations pour les arbitres

Les jours de compétitions, des collations doivent être installées pour les arbitres sur les sites où les compétitions se déroulent pour leur permettre de se restaurer et se désaltérer.

Prévoir d'installer, en fonction des sites et des jours de compétitions :

Boissons chaudes, rafraîchissements, corbeilles de fruits, cakes salés et sucrés.

Eau et glace

La prestataire ou le prestataire doit prévoir un dispositif spécifique pour la mise à disposition de l'eau (eau minérale et eau filtrée en fontaine) en quantité suffisante pour tous les participants sur l'ensemble des sites, y compris dans les chambres et lieux d'hébergement.

En plus de la mise à disposition et du ravitaillement de l'eau, de la glace doit être mise à disposition en quantité abondante dans la cuisine, mais aussi sur tous les sites de compétition pour les soins médicaux.

Les quantités par personne et par jour sont fixées comme suit :

- ▶ Sportifs : 3 bouteilles de 1,5 l et 2 bouteilles de 0,5 l ;
- ▶ Journalistes : 4 bouteilles de 1,5 l ;
- ▶ Officiels techniques, juges et arbitres : 3 bouteilles de 1,5 l ;
- ▶ Bénévoles : 2 bouteilles de 1,5 l.

III ► MOYENS HUMAINS

Le CNJF doit mettre en place une commission Restauration pour coordonner et superviser la mise en place de la restauration pour les Jeux de la Francophonie. Cette commission sera chargée de faire rapport au CIJF de l'avancée des tâches inhérentes à sa mission.

La commission devra :

- Élaborer un plan de restauration ;
- Rédiger les termes de référence pour les appels d'offres (structure si nécessaire, repas et eau) ;
- Veiller à une sélection de prestataires hautement qualifiés par appel d'offres pour l'exploitation du restaurant principal (structure si nécessaire, repas) ;
- Veiller à une sélection d'hôtels qualifiés pour la restauration des autres participants ;
- Veiller à la coordination du service au restaurant du Village des Jeux de la Francophonie ;
- Veiller à la coordination de la livraison des paniers-repas ;
- Prévoir pour les membres du CIJF et du CNJF un service permanent de collation au siège du CNJF ainsi qu'au Village des Jeux de la Francophonie ;
- Prévoir la logistique nécessaire à l'approvisionnement des denrées ;
- Veiller au respect des différentes normes locales et internationales pour la fourniture de repas (HACCP notamment) ;
- Veiller à l'application stricte du cahier des charges concernant la qualité et la quantité des repas préparés, les horaires et le service).

Les ressources humaines pour le fonctionnement du restaurant du Village des Jeux de la Francophonie se divisent en deux groupes :

- Le personnel de la prestataire ou du prestataire ;
- Les bénévoles.

La qualification professionnelle du personnel est indispensable au bon rendement de la prestataire ou du prestataire qui sera sélectionné. La qualification doit être évoquée à chaque niveau de responsabilité, que celle-ci soit obtenue par un diplôme professionnel, une expérience équivalente ou une formation continue.

Personnel professionnel

La commission devra s'assurer auprès de la future prestataire ou du futur prestataire de la mise en place d'un organigramme adéquat prenant en compte l'amplitude horaire requise pour le restaurant du Village des Jeux de la Francophonie.

La prestataire ou le prestataire devra recruter toutes les personnes nécessaires au bon déroulement de la production, de la finition et du service des repas au restaurant du Village des Jeux.

Bénévoles

En appui à la commission Restauration, les bénévoles auront pour mission de :

- ▶ Mettre en place les sites de restauration ;
- ▶ Guider les participants vers les espaces de restauration ;
- ▶ Superviser la distribution de l'eau sur les sites de compétition et de restauration ;
- ▶ Gérer la production et la distribution de la glace sur les sites de compétition et de restauration ;
- ▶ Gérer les fontaines d'eau sur l'ensemble des sites ;
- ▶ Gérer les points d'eau et lave-mains préétablis sur l'ensemble des sites ;
- ▶ Superviser la distribution des paniers-repas à la demande de la commission ;
- ▶ Veiller à la propreté des sites (cuisines et restaurants).

Uniformes

La commission devra prévoir pour les bénévoles un uniforme permettant de les distinguer du personnel professionnel.

La commission devra également exiger de la prestataire ou du prestataire que tout son personnel soit vêtu d'uniformes de bonne qualité et qu'il puisse en changer chaque jour afin de toujours porter un uniforme propre. Cette tenue de travail doit être confortable, esthétique et d'entretien facile.

Les uniformes devront arborer le logo et/ou la mascotte des Jeux de la Francophonie.

IV ► MOYENS TECHNIQUES

La commission doit présenter au CIJF le dispositif technique proposé pour restaurer l'ensemble des populations évoquées dans le présent cahier des charges.

Il est nécessaire de prévoir les installations techniques adéquates et dont l'envergure permet de répondre à la demande.

La commission précisera, en fonction du site envisagé, si les capacités techniques tendent vers un processus complet de transformation, préparation et cuisson, ou uniquement de finition. Les installations techniques peuvent varier en fonction du site envisagé.

La commission peut mettre gratuitement à la disposition du prestataire retenu les installations et le matériel de base nécessaires pour la cuisine et la salle à manger décrits ci-dessous :

- La structure pour la salle à manger, la cuisine et le stockage ;
- Le mobilier (tables et chaises) ;
- Les buffets et/ou comptoirs de service ;
- Les fontaines à eau ;
- Le gros matériel de cuisson ;
- Le matériel de réfrigération (frigos et chambres froides) ;
- Le rayonnage ;
- Le matériel de lavage (convoyeur et tunnel de nettoyage) ;
- Le système d'extraction ;
- Les meubles de service (plateaux et couverts).

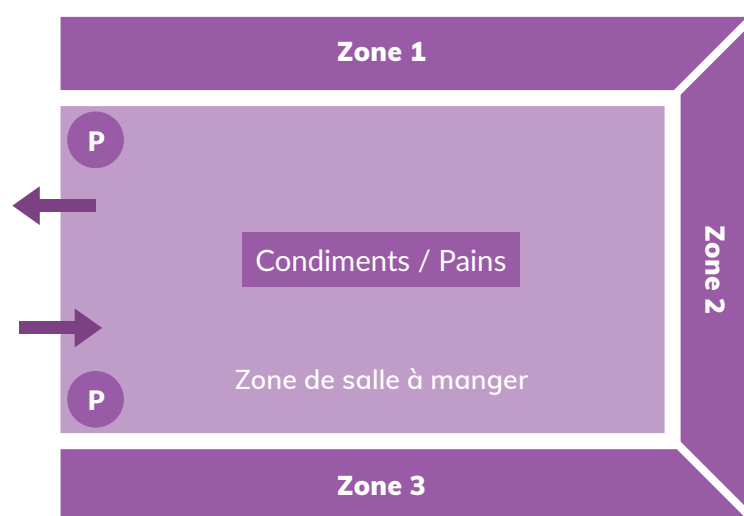
Le CNJF prendra en charge les frais d'eau et d'électricité. Ci-dessous, la répartition des autres charges :

POSTES	À LA CHARGE DU CNJF	À LA CHARGE DU PRESTATAIRE
Chauffage ou climatisation	X	
Réparations et gros entretien des locaux (peinture, etc.)	X	
Nettoyage spécialisé (vitres, murs et plafonds, hottes et gaines, filtres à graisse, bacs de décantation, etc.)		X
Maintenance technique de l'équipement		X
Renouvellement de la vaisselle		X
Renouvellement du mobilier		X
Désinsectisation et dératisation	X	
Enlèvement des ordures et eaux grasses	X	
Téléphone (installation et fonctionnement)	X	
Frais de consommation téléphonique		X
Entretien et nettoyage courant de la salle, matériel et mobilier		X
Fourniture des produits d'entretien		X
Fourniture des serviettes		X
Frais de contrôle bactériologique		X
Contrôle de l'hygiène du personnel		X

La commission doit prévoir un espace de salle à manger de 1 800 m² au minimum dans lequel pourront être installées simultanément au moins 1 400 personnes. Dans cet espace, il faudra en outre :

- ▶ Installer un nombre minimal de buffets et/ou comptoirs de service pour l'ensemble des prestations, allant du petit déjeuner au dîner, avec une répartition cohérente et optimisée en différentes zones pour réduire le plus possible le temps d'attente ;
- ▶ Implanter des zones de distribution des plateaux, des couverts, et d'eau en bouteilles fermées ;
- ▶ Prévoir les flux de circulation nécessaires devant les buffets et/ou comptoirs de la salle à manger pour le confort des usagers, et pour faciliter les entrées et sorties ;
- ▶ L'implantation, au sein de la structure ou à proximité, de toilettes séparées pour les hommes et pour les femmes en nombre suffisant.

Pour le type de prestation demandée, le CIJF préconise de disposer l'espace de la salle à manger de la manière suivante :



Au sein des zones de distribution, doivent être intégrées des aires d'attente et de flux de dimension suffisante. Les différentes zones de distribution doivent être identiques en termes de composition, de nombre et de variétés de plats.

Dans la zone « salle à manger » proprement dite, il faut prévoir suffisamment d'espace entre chaque rangée de table pour permettre la circulation des personnes.

La commission devra présenter une proposition détaillée précisant ses possibilités tant en matière d'installation technique que de prestataires potentiels et comprenant les informations suivantes :

- | | |
|---|---|
| ▶ Identité ; | ▶ Capacités en matière de production de grande envergure ; |
| ▶ Structure et capacités de production ; | ▶ Capacités en matière de recrutement et de formation du personnel. |
| ▶ Références en matière de restauration collective de grande capacité ; | |
| ▶ Expériences en cuisine locale et internationale ; | |



V ► PRESCRIPTIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE

La commission doit s'engager à ce que le restaurant réponde aux normes de sécurité et d'hygiène requises par les administrations locales et aux normes alimentaires et sanitaires internationales.

Elle doit également prévoir la distribution de gel hydro-alcoolique en quantité suffisante à l'entrée du restaurant, dans les zones de distribution et sur les tables.

Il est impératif de respecter les normes d'hygiène les plus élevées dans la réalisation des prestations. Tout le personnel afférent doit avoir été formé et avoir effectué les visites médicales obligatoires avant de prendre ses fonctions.

L'organisation de contrôles réguliers avec le service de santé des Jeux est impérative. Il est nécessaire de veiller au plus strict respect des règles.

Une attention particulière doit être apportée au transport des denrées, à leur mode de conservation, à leur cuisson et à leur transformation.

VI ► PRESCRIPTIONS EN MATIÈRE DE GESTION DES DÉCHETS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le CIJF sera très attentif à l'approche du CNJF concernant la gestion et la destination des déchets selon leur nature.

Le CIJF souhaite être moteur dans la gestion et le traitement des déchets. Un événement tel que les Jeux de la Francophonie doit en effet être exemplaire en termes de responsabilité.

La commission doit proposer la mise en place d'un dispositif prévoyant la gestion des éléments suivants :

- ▶ Déchets industriels ;
- ▶ Déchets d'huile de cuisson ;
- ▶ Déchets de consommation ;
- ▶ Évacuation des déchets ;
- ▶ Tri du verre ;
- ▶ Tri du plastique ;
- ▶ Tri du carton ;
- ▶ Tri du bois ;
- ▶ Tri des déchets organiques ;
- ▶ Tri des bouteilles PET & canettes aluminium.

