

# REGLEMENT INTERIEUR FOODCOURT LE PIC

Version 01 du 15/01/2026

## 1. OBJET

Le présent règlement a pour objet d'encadrer l'ensemble du fonctionnement opérationnel du Food Court, définissant de manière claire les obligations des restaurateurs indépendants concernant l'hygiène, la sécurité, le maintien de l'identité culinaire, l'utilisation des équipements, les procédures d'encaissement cashless et l'organisation collective de l'espace partagé.

Le présent document a une valeur contractuelle pleine et entière entre le Gestionnaire du Food Court et chaque Restaurateur exploitant un kiosque.

Toute installation, prise de possession ou début d'exploitation par un Restaurateur dans un kiosque implique l'acceptation intégrale et sans réserve du présent règlement intérieur.

## 2. APPLICABILITE ET INTEGRATION AUX CGS

Le présent Règlement Intérieur fait partie intégrante des Conditions Générales de Services (CGS) et s'applique à l'ensemble des Utilisateurs, qu'ils aient ou non signé un document spécifique l'acceptant.

En cas de contradiction entre les CGS et le présent Règlement Intérieur, les dispositions du Règlement Intérieur prévaudront pour toutes les règles relatives à l'usage des locaux et au comportement des Utilisateurs.

Le Client reconnaît être responsable du respect du présent Règlement Intérieur par tous ses préposés. Tout manquement à ce Règlement par un préposé pourra engager la responsabilité du Client et donner lieu à des sanctions, conformément aux CGS.

## 3. MISES A JOUR ET MODIFICATIONS

Le PIC se réserve le droit de modifier le présent Règlement Intérieur à tout moment, afin de l'adapter aux évolutions légales, réglementaires, techniques ou opérationnelles.

Les mises à jour seront communiquées aux Clients et aux Utilisateurs par tout moyen approprié (email, affichage, publication sur l'espace client, etc.) et entreranno en vigueur à la date indiquée dans la notification.

Tout Utilisateur poursuivant l'utilisation des services ou l'accès aux locaux après l'entrée en vigueur des modifications sera réputé avoir accepté le Règlement Intérieur dans sa version mise à jour.

## 4. PRINCIPE GENERAL ET ESPRIT COLLECTIF

Le Food Court est un lieu unique regroupant plusieurs restaurateurs indépendants qui opèrent en cohabitation au sein d'un même espace commercial.

Afin de garantir une expérience client cohérente et de haute qualité pour l'ensemble de la clientèle, chaque restaurateur s'engage formellement à respecter et à maintenir :

- Les règles communes de fonctionnement établies par le Gestionnaire.
- La cohérence des spécialités culinaires attribuées, essentielle à la diversité de l'offre.
- Les procédures strictes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP).
- La charte de fonctionnement du système d'encaissement cashless INNOVORDER.
- L'esprit collectif de collaboration, de professionnalisme et de respect du lieu.

## 5. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT OPERATIONNEL

### 5.1. Horaires d'ouverture

Les horaires officiels d'ouverture au public sont fixés et définis par le gestionnaire du Food Court, en fonction des contraintes du site et de la demande. Chaque kiosque est tenu d'être ouvert, pleinement opérationnel et pourvu du

personnel nécessaire pendant toute la plage horaire prévue. Toute absence non prévue, fermeture anticipée ou retard à l'ouverture impactant le service pourra entraîner l'application d'une pénalité ou d'une mise en demeure formelle.

## **5.2. Spécificités horaires selon la typologie de kiosque**

Les horaires d'ouverture peuvent être différenciés selon la catégorie d'offre du kiosque, comme suit :

- Les kiosques de type sandwicherie, boulangerie ou pâtisserie fonctionnent 7 jours sur 7, de 6h30 à 19h00.
- Les autres kiosques (restauration chaude ou spécialisée) fonctionnent 6 jours sur 7, de 11h30 à 14h00 et de 18h00 à 22h30.
- Toute modification temporaire ou permanente des horaires par le Gestionnaire sera communiquée par écrit au Restaurateur et s'imposera à ce dernier.

## **5.3. Préparation et mise en place**

L'intégralité de la mise en place (préparation des produits, vérification du matériel, application des règles d'hygiène, organisation du stock du service) doit être intégralement effectuée avant l'ouverture du Food-court au public. Les préparations impliquant des nuisances (bruit, forte odeur, salissure) doivent être terminées avant l'ouverture. Il est strictement interdit d'effectuer pendant le service des tâches de nettoyage ou des manipulations qui seraient visibles du client et qui pourraient porter atteinte à l'image professionnelle du Food Court.

## **5.4. Fermeture et nettoyage**

La fermeture du kiosque ne peut être effective qu'après la réalisation complète de l'intégralité des tâches de nettoyage et de remise en ordre. Ceci inclut obligatoirement : le nettoyage complet du poste de travail, la plonge des ustensiles, la désinfection des surfaces, l'évacuation des déchets, et le rangement du matériel.

## **5.5. Ruptures produits et mise à jour INNOVORDER**

Afin de prévenir tout litige client, réclamation ou remboursement lié à l'indisponibilité d'un produit, les règles suivantes sont obligatoires :

- Mise à jour immédiate de l'application INNOVORDER : Le Restaurateur doit désactiver ou mettre à jour sans délai les produits, options ou déclinaisons qui deviennent indisponibles sur les bornes de commande. Laisser un produit actif et visible alors qu'il est en rupture constitue une faute.
- Cohérence de la Carte : La carte affichée et celle présente sur Innovorder doit être à jour en permanence en ce qui concerne les prix, les photos, les grammages et les informations relatives aux allergènes. Tout produit vendu au comptoir mais absent du système de commande centralisé est interdit.
- Le restaurateur est responsable de renseigner et mettre à jour toutes les informations nécessaires dans Innovorder (carte, tarifs, allergènes) en français ET en anglais

## **5.6. Ruptures prolongées**

En cas de rupture de stock répétée ou prolongée concernant un produit jugé essentiel ou phare dans la gamme du kiosque, le gestionnaire du Food Court se réserve le droit d'intervenir et d'exiger une modification de la carte ou des procédures d'approvisionnement.

# **6. IDENTITE CULINAIRE ET SPECIALITE : EVITER L'EMPIETEMENT**

## **6.1. Spécialité attribuée**

Chaque kiosque se voit attribuer une spécialité culinaire précise dès la signature du contrat. Cette spécialité constitue l'identité officielle du kiosque et est essentielle pour la diversité globale de l'offre du Food Court. Le restaurateur s'engage à développer une carte cohérente avec cette spécialité et à la maintenir pendant toute la durée du contrat.

## **6.2. Interdiction d'empiètement (Concurrence Interne)**

Afin d'éviter la concurrence interne, la dilution de l'offre et les conflits potentiels entre restaurateurs, il est strictement interdit à un kiosque :

- De proposer des plats appartenant clairement à la spécialité d'un autre kiosque (cela inclut les plats emblématiques, les recettes traditionnelles ou les formats typiques, tels que tacos, pizza, sushi, ou smash burger, si ceux-ci sont déjà attribués).
- De reproduire les recettes dites « signature » ou les concepts phares d'un autre kiosque (exemples : copier les sauces maison d'un voisin, proposer un dessert phare déjà vendu ailleurs).
- D'introduire un produit créant une concurrence directe ou pouvant être confondu par le client comme servant le même besoin qu'une offre voisine.

### **6.3. Ajouts ou suppressions de produits (Validation préalable)**

Pour assurer la cohérence générale du Food Court et éviter l'empiètement, toute modification de carte (ajout d'un plat, ajustement de prix, création de recette saisonnière, etc.) doit être soumise à la validation écrite préalable du gestionnaire. Sans cette validation formelle, le produit sera interdit automatiquement à la vente. Le gestionnaire se réserve le droit de refus pour tout plat jugé hors spécialité, concurrent direct, ou générant des nuisances (odeurs, fumée, bruit) susceptibles de déstabiliser l'équilibre général.

### **6.4. Offres alimentaires obligatoires**

Afin de garantir une diversité alimentaire et une accessibilité pour tous les clients, le Restaurateur s'engage à proposer de manière constante au moins un plat ou dessert végétarien et/ou sans gluten dans son offre permanente. Cette offre doit être clairement identifiée pour la clientèle et disponible quotidiennement, conformément aux règles d'allergènes et de traçabilité.

### **6.5. Plats transversaux autorisés**

Certaines familles de produits (desserts simples, accompagnements neutres) peuvent être autorisées à titre exceptionnel sous réserve de validation, car elles ne sont pas considérées comme des concurrents directs des spécialités principales.

## **7. ENCAISSEMENTS ET SYSTEME CASHLESS (INNOVORDER) : INTERDICTION D'ENCAISSEMENT DIRECT**

Le Food Court fonctionne entièrement en cashless via les bornes et le système de commande Innovorder.

### **7.1. Interdictions absolues d'encaissement d'espèces.**

Les restaurateurs n'ont pas le droit d'encaisser eux-mêmes des commandes en espèces. Il est formellement interdit de :

- Utiliser une caisse personnelle
- Accepter espèces, Lydia, Paylib ou tout autre moyen de paiement direct.
- Encaisser via téléphone personnel ou terminal tiers.

Le restaurateur s'engage :

- A n'accepter aucun moyen de paiement au niveau des kiosques à l'exception des cartes bancaires et des cartes ticket-restaurant.
- A utiliser exclusivement le matériel de caisse et le TPE mis à disposition par le gestionnaire.

Toute infraction à ces règles constitue une faute grave passible de sanctions maximales.

### **7.2. Fonctionnement et Prix**

Le client initie la commande sur les bornes ou QR Codes Innovorder. Les prix de vente sont centralisés dans Innovorder. Toute modification tarifaire ou de produit doit être soumise à validation par le gestionnaire qui l'appliquera de manière centralisée.

Le restaurateur pourra également être amené à prendre des commandes en direct dans son kiosque. Il s'engage alors à ce que chaque commande soit entièrement entrée dans le système Innovorder tout en respectant les prix indiqués dans ce dernier. Toute réduction tarifaire ou offre promotionnelle sans validation préalable du gestionnaire est proscrite. Le restaurateur s'engage également à respecter les règles d'encaissement précédemment énoncées. Les seuls moyens de paiement autorisés aux kiosques sont la carte bancaire et la carte ticket restaurant et exclusivement

via le terminal de paiement mis à disposition par le gestionnaire et Innovorder. Tout autre moyen de paiement est formellement interdit.

### **7.3. Gestion des Litiges Clientèle et des Erreurs Cashless**

Afin de garantir une traçabilité complète et de protéger l'intégrité du système INNOVORDER, le Restaurateur n'est pas autorisé à résoudre directement les litiges de prix, de remboursement ou d'erreur de paiement avec le client.

Protocole obligatoire en cas d'erreur (paiement refusé, prix erroné, etc.) :

1. Réponse standard : Le Restaurateur doit orienter immédiatement le client vers le Gestionnaire du Food Court ou vers personnel d'encadrement présent en salle.
2. Collecte des données : Si le Gestionnaire n'est pas disponible immédiatement, le Restaurateur doit impérativement et uniquement collecter les informations suivantes et les transmettre par écrit au Gestionnaire sous 15 minutes : Nom et prénom du client, Coordonnées (téléphone ou adresse email), Numéro de commande Innovorder (si disponible), et Description précise et neutre du litige.
3. Interdiction de résolution : Le Restaurateur a l'interdiction formelle de remettre de l'argent en espèces, d'offrir un produit gratuit, de promettre un remboursement ou de modifier une commande sans l'accord écrit préalable du Gestionnaire.

### **7.4. Allergènes et obligations d'information**

Le Restaurateur est responsable d'afficher de manière lisible, complète et conforme à la réglementation l'ensemble des allergènes présents dans les plats. Tout défaut d'affichage, discordance entre l'information et la réalité, ou manquement aux obligations d'information pourra entraîner des sanctions.

## **8. HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE (HACCP) :**

L'application stricte des normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), des exigences de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) et des procédures internes du Food Court est une obligation absolue. Le non-respect de ces règles pourra entraîner des avertissements, l'application de pénalités, voire une fermeture temporaire immédiate du kiosque pour des raisons de sécurité sanitaire.

### **8.1. Nettoyage et désinfection**

Chaque kiosque est tenu de maintenir un niveau d'hygiène irréprochable et continu. Cela implique notamment : le lavage des mains fréquent et obligatoire, le respect strict de la marche en avant (séparation des zones propres et sales), l'interdiction formelle de poser des aliments ou contenants directement au sol, et l'application d'un nettoyage et dégraissage réguliers pour éviter toute contamination croisée.

### **8.2. Températures, conservation et transport**

Les températures des équipements frigorifiques (réfrigérateurs, congélateurs, bacs de maintien au chaud) doivent être contrôlées quotidiennement et enregistrées dans les documents prévus. Tout dépassement des seuils de température réglementaires doit être signalé immédiatement au Gestionnaire, et les produits concernés doivent être jetés sans délai si la sécurité alimentaire est compromise.

Si le restaurateur souhaite réaliser des préparations culinaires dans un autre atelier de production que son kiosque PIC, il s'engage alors à ce que l'ensemble des règles HACCP soient respectées pour le transport entre le lieu de production et le PIC (respect de la chaîne du froid, maintien en température, remise en température...). Des contrôles pourront être effectués par le gestionnaire du Food-court qui se réserve le droit d'interdire le service d'un plat si les normes d'hygiène ne sont pas respectées.

### **8.3. Tenue professionnelle et hygiène du personnel**

L'ensemble du personnel doit respecter des règles d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle strictes :

- Porter une tenue propre, dédiée et adaptée au service, sans montre ni bijoux massifs.
- Avoir les ongles courts et propres.
- L'interdiction totale de fumer ou devapoter s'applique dans toutes les zones de préparation et de stockage alimentaire.
- Le port d'un couvre-chef est obligatoire

Tout salarié ne respectant pas ces règles pourra être écarté instantanément du service sur demande du Gestionnaire.

#### **8.4. Outil digital de suivi hygiène**

Le Restaurateur s'engage à utiliser un outil digital de suivi hygiène conforme aux procédures internes pour garantir la traçabilité des produits et l'enregistrement fiable des températures et des contrôles de nettoyage. Tout manquement à l'utilisation de cet outil ou défaut de tenue des enregistrements entraînera une sanction.

#### **8.5. Contrôles internes et audits**

Afin de s'assurer du suivi et du contrôle du respect des règles et des bonnes pratiques d'hygiène le gestionnaire a engagé la société SCL Qualité afin de procéder à des contrôles sanitaires inopinés. Ces interventions comprendront pour chaque kiosque :

- Un audit hygiène basé sur le principe des 5M (Milieu, Matériel, Méthode, Main d'Oeuvre, Matière) avec état des lieux et des conditions de fonctionnement
- Conseils d'organisation générale, à partir des documents et informations fournis
- Un compte rendu au format pdf de l'audit hygiène
- Pour chaque audit, 2 prélèvements de surface seront réalisés

De plus le gestionnaire du Food Court pourra procéder à des audits hygiène ponctuels et à des vérifications des enregistrements de traçabilité. Tout manquement grave ou répété aux obligations sanitaires pourra entraîner un retrait temporaire du droit de service ou la rupture anticipée du contrat.

#### **8.6. Utilisation des vestiaires**

Des vestiaires nettoyés régulièrement par NSI seront mis à dispositions des équipes du Food Court et des restaurateurs. Cependant, cette mise à disposition implique le respect de cet espace de la part de l'ensemble des personnes amenées à les utiliser. Il est également totalement proscrit de faire rentrer à l'intérieur du PIC et de stocker dans les vestiaires substances dont la possession et consommation est légalement répréhensible. Dans ce sens, le gestionnaire se réserve le droit de sanctionner toute personne qui ne respecterait pas ces règles et de venir faire des contrôles réguliers de l'état de tenu des lieux. **(Annexe 1: plan Food-Court restaurateur)**

### **9. MATERIEL ET INSTALLATIONS : PROPRIETE ET SECURITE**

#### **9.1. Propriété et Interdictions**

L'ensemble du matériel présent dans les kiosques (équipements techniques, mobilier fixe, installations ventilées) appartient exclusivement au gestionnaire du Food Court. Il est formellement interdit :

- De déplacer, percer, visser ou altérer le matériel ou les installations sans autorisation écrite.
- De brancher un appareil non validé (friteuse, four, plancha, etc.) ou d'utiliser des multiprises non homologuées.
- De modifier les installations électriques, gaz ou eau.

Tout ajout ou modification non autorisé pourra entraîner la coupure immédiate du matériel pour raison de sécurité.

#### **9.2. Ajout de matériel**

Tout ajout d'équipement doit être validé par écrit par le gestionnaire. L'autorisation dépendra notamment de l'évaluation des normes incendie, de la puissance électrique disponible et des nuisances potentielles (fumées, odeurs, bruit).

#### **9.3. Entretien et maintenance du matériel mis à disposition**

Le matériel est mis à disposition du Restaurateur, qui en assure l'entretien courant, le nettoyage régulier et la bonne utilisation.



- Hottes et ventilation : Le nettoyage quotidien des filtres est obligatoire au minimum 1 fois par semaine (cuisine peu grasse) ou 2 à 3 fois par semaine (cuisine grasse).
- Le gestionnaire s'engage à faire procéder à un nettoyage et dégraissage professionnel des hottes et ventilations 2 fois par an par la société HDA (Hygiène Des Extractions de cuisines collectives). (**Annexe 2 : intervention nettoyage des hottes - contrat HDA**)
- Responsabilité : Toute dégradation, panne ou dysfonctionnement lié à un défaut d'entretien ou à une mauvaise utilisation pourra être intégralement facturé au Restaurateur responsable.

## 10. STOCKAGE, LIVRAISONS ET STATIONNEMENT

### 10.1. Stockage

Les règles suivantes d'organisation et de sécurité s'appliquent à l'ensemble du Food Court :

- Chaque kiosque est un espace de production et d'exploitation limité, clairement défini pour chaque restaurateur et spécifiquement attribué selon les termes du contrat. Il incombe au restaurateur d'aménager cet espace en fonction de ses besoins en stockage et de production. Aucun matériel de stockage ailleurs que dans cet espace n'est autorisé.
- Il est formellement interdit de stocker des produits ou du matériel dans les zones communes (lieux de circulation, allées, espaces techniques).
- Tous les produits stockés doivent être étiquetés, datés et rangés en respectant les normes d'hygiène (marche en avant, respect de la chaîne du froid)
- Aucun produit alimentaire ne doit être stocké au sol.
- Des contrôles pourront être réalisés par le gestionnaire et tout stockage jugé non conforme ou constituant un risque sanitaire pourra être retiré ou détruit par mesure de sécurité et d'hygiène.

### 10.2. Livraisons et stationnement

Les restaurateurs sont tenus de respecter les procédures suivantes concernant la réception des marchandises :

- Les livraisons doivent impérativement être effectuées le matin **entre 7h et 11h** et le soir **entre 16h et 18h30**.
- Le Restaurateur doit assurer la réception rapide, le contrôle des marchandises et le rangement immédiat des produits dans sa zone dédiée.
- Il est interdit d'encombrer les allées, les zones techniques ou de laisser des emballages (cartons, palettes, films plastiques) après le déchargement.
- Toute livraison effectuée hors créneau ou non rangée rapidement pourra être refusée ou facturée en service de manutention.
- L'évacuation des emballages est de la responsabilité du restaurateur
- Le restaurateur doit respecter scrupuleusement le plan de circulation lors de ses livraisons. (**Annexe 3 : Plan de circulation restaurateur**)
- Le restaurateur ainsi que l'ensemble de ses salariés ont l'interdiction de stationner leurs véhicules (véhicules de livraison compris) à l'intérieur de l'enceinte du PIC et doivent se stationner par leurs propres moyens.

## 11. DECHETS ET NETTOYAGE : IMPERATIF DE PROPRETE

Le respect de l'ensemble des règles de gestion des déchets et de propreté est essentiel pour garantir l'hygiène, la sécurité et la bonne image de l'établissement.

### 11.1. Tri-sélectif et Poubelles

Voici une liste des espaces mis à disposition par le gestionnaire et pour lesquelles le restaurateur s'engage à respecter les règles de tri et d'évacuation des déchets (**Annexe 4 : Plan localisation container**) :

- Local réfrigéré pour les déchets organiques (**Annexe 1 : Plan Food-Court restaurateur**)
- Containers jaunes : papier et emballages en vrac
- Containers verts : collecte du verre
- Containers bleus : cartons uniquement pliés.
- Containers noirs : déchets ménagers.

L'évacuation des déchets est de la responsabilité du restaurateur.

Chaque restaurateur doit respecter scrupuleusement les consignes de tri (recyclables, non-recyclables, verre, huiles, biodéchets) au moment du débarrassage et de l'évacuation des déchets.

Les sacs poubelles doivent être changés aussi souvent que nécessaire et obligatoirement à la fin de chaque service.

Les poubelles doivent rester fermées et non débordantes. Aucun sac poubelle ne doit rester dans le kiosque après la fermeture.

Aucun déchet, de quelque nature qu'il soit, ne peut être entreposé même temporairement dans les espaces communs, réserves ou en dehors des bacs à déchets préalablement défini par le gestionnaire.

### **11.2. Interdictions de Déchets**

Afin de prévenir tout risque d'incendie, d'obstruction ou de nuisance olfactive, il est strictement interdit :

- De laisser traîner des cartons ou des déchets en zone commune. Tous les cartons doivent être ouverts et pliés immédiatement.
- De jeter de l'huile, de la graisse ou tout autre liquide dans l'évier ou les canalisations. Les huiles doivent être collectées dans des conteneurs dédiés.

### **11.3. Utilisation de la vaisselle commune et espaces plonge**

La vaisselle, les plateaux et les couverts mis à disposition sont des biens communs.

- La zone de plonge commune assure uniquement le traitement de la vaisselle commune du Food Court.
- Il est strictement interdit de confier à la plonge le nettoyage de matériel personnel, d'ustensiles spécifiques au concept du kiosque, ou tout équipement n'appartenant pas au Food Court.
- Il est interdit de stocker ou d'accumuler de la vaisselle propre ou sale en quantité excessive dans son kiosque.

## **12. RELATIONS ET CONDUITE PROFESSIONNELLE UNIVERSELLE**

### **12.1. Respect et Conduite Professionnelle**

Chaque restaurateur, ainsi que l'ensemble de son personnel, est tenu d'adopter, en toutes circonstances, un comportement professionnel, courtois et respectueux envers toutes les parties prenantes du site, notamment : la clientèle, le personnel commun (plonge, runners, sécurité), les autres restaurateurs et leur personnel, la direction et les fournisseurs.

Il est également strictement interdit d'adopter tout comportement, attitude ou propos susceptible de porter atteinte à l'image, à la réputation ou à la tranquillité du Food Court ou des autres occupants du site.

Toute forme d'agression, d'intimidation, de harcèlement, de propos diffamatoires ou de comportement portant atteinte à l'image du lieu constitue une faute grave et pourra entraîner des sanctions immédiates (conformément à la Section 15).

### **12.2. Interdictions Commerciales**

Afin de préserver une saine concurrence et l'équité commerciale, il est strictement interdit à un restaurateur de dénigrer un autre kiosque, de copier ses recettes de manière délibérée ou de détourner la clientèle (par des remarques, gestes ou incitations).

### **12.3. Respect du Personnel Commun (Runners, Plonge)**

Le personnel commun du Food Court est dédié aux espaces partagés et aux services globaux du site. Il est formellement interdit de solliciter ces équipes pour des tâches relevant du fonctionnement interne d'un kiosque, ou de leur demander un traitement prioritaire. Toute tentative d'influence, pression ou de détournement de ce personnel sera considérée comme une faute grave et pourra le cas échéant entraîner des sanctions.

### **12.4. Gestion des Conflits et Signalement Obligatoire**

Les restaurateurs n'ont pas le droit de régler leurs conflits entre eux. Tout incident ou litige entre exploitants doit être immédiatement signalé au gestionnaire, qui est le seul responsable de l'arbitrage et de la décision finale. Aucune confrontation directe, verbale ou physique, n'est autorisée sous peine de sanction pour les partis impliqués.

## **13. COMMUNICATION ET IMAGE**

### **13.1. Communication Externe et Signalétique**

L'image globale du Food Court doit rester cohérente. Toute communication externe (réseaux sociaux, presse, publicité) liée au Food Court doit être validée préalablement par le gestionnaire. Aucun restaurateur n'est autorisé à communiquer en utilisant le logo ou le nom du Food Court sans validation écrite. De même, il est interdit d'installer une signalétique personnelle (menus, ardoises, promotions) sans accord.



### **13.2. Service client et compétences linguistiques**

Pour garantir une expérience client optimale, notamment dans un contexte pouvant être international, le Restaurateur doit assurer la présence d'au moins un membre du personnel anglophone pendant les heures d'ouverture au public.

## **14. SECURITE ET INCENDIE : CONNAISSANCE DES RISQUES**

### **14.1. Circulation et issues**

Afin de garantir la sécurité de tous, aucun produit, carton, bac, chariot ou matériel ne doit être stocké devant les issues de secours. Les couloirs et les allées doivent rester dégagés en permanence.

### **14.2. Protocoles et formations**

Chaque restaurateur doit connaître les consignes incendie et identifier clairement l'emplacement des extincteurs, des alarmes et des équipements de sécurité de base. Le gestionnaire peut imposer certaines formations obligatoires (sécurité, incendie, gestes de premiers secours) dont la participation est obligatoire.

## **15. CONTROLES, FRAUDE ET SANCTIONS : ECHELLE PROGRESSIVE**

Le Gestionnaire du Food Court est habilité à effectuer des contrôles inopinés du respect du présent règlement. Le non-respect des clauses peut entraîner l'application d'un système de sanction progressif, basé sur la gravité et la récurrence de la faute :

1. Rappel oral formalisé.
2. Avertissement écrit (inscrit au dossier du Restaurateur).
3. Pénalité financière (selon le barème contractuel).
4. Suspension temporaire d'activité du kiosque.
5. Résiliation du contrat.

### **15.1. Fraude aux encaissements cashless**

Compte tenu de l'obligation d'utiliser le système Innovorder (Section 4), toute manipulation, tentative ou action avérée visant à contourner, modifier ou détourner le système d'encaissement cashless (encaissement direct, fausse commande, suppression de transaction) constitue une faute d'une gravité extrême et entraîne, de facto, la résiliation immédiate du contrat de location/partenariat.

### **15.2. Hygiène grave**

Tout manquement majeur aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (danger immédiat pour la clientèle, rupture de chaîne du froid non signalée, infestation avérée) entraîne la fermeture immédiate du kiosque par le Gestionnaire. Le Restaurateur aura l'obligation de procéder à la remise en conformité totale et prouvée avant toute autorisation de réouverture.

## **16. DOCUMENTS ANNEXES ET ZONAGE**

### **16.1. Plan Food Court Restaurateurs**

Le présent règlement intérieur est complété par le document visuel nommé "Plan Food Court Restaurateurs" joint en annexe. Ce plan a pour objectif de servir de guide pratique de circulation pour les Restaurateurs et leur personnel, en identifiant de manière claire et non équivoque :

- Les différentes entrées et sorties de service.
- Les emplacements dédiés au rangement des vélos et trottinettes électriques.
- Les zones de circulation pour l'accès aux kiosques.
- Le local de rangement de la vaisselle et la zone de plonge.
- Le local à déchets.
- Le quai de livraison ainsi que le local de réception/décartonnage des livraisons avec son sas.

- Le local de vente à emporter

Ce document annexe fait partie intégrante du règlement et son respect des zones de circulation est obligatoire.

## **17. REGLEMENT DES LITIGES ET MODIFICATIONS**

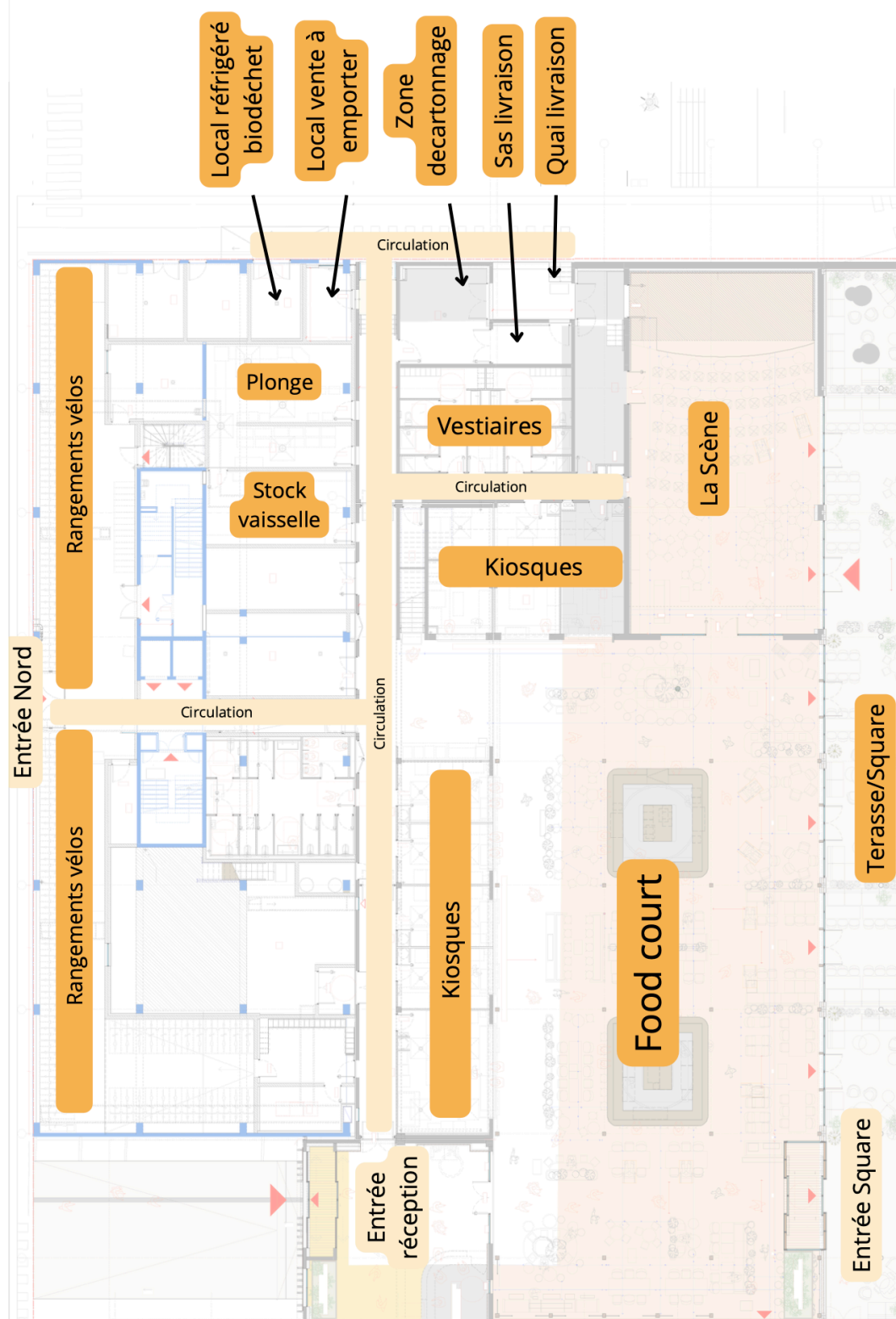
### **17.1. Règlement des litiges et arbitrage**

Toute demande d'intervention, de réclamation ou de litige concernant l'application du présent règlement doit être transmise par écrit au Gestionnaire du Food Court. Le Gestionnaire assure l'audition des parties concernées, procède à l'analyse de la situation et rend la décision finale. Cette décision est définitive et s'impose aux parties.

### **17.2. Modifications et Entrée en vigueur**

Toute modification du présent règlement intérieur est communiquée par écrit au Restaurateur. Cette modification devient applicable et opposable sous trente (30) jours après sa notification.

## ANNEXE 1 : PLAN FOOD COURT RESTAURATEURS



## ANNEXE 2 : INTERVENTION NETTOYAGE HOTTES – CONTRAT HDA

### 3. Descriptif, déroulement des opérations

Nous procéderons à **deux interventions annuelles**, conformément à l'article GC 21 du règlement de sécurité des risques d'incendie, et selon notre méthodologie spécifique **Bio SCRAPER**.

Les éventuelles réserves à nos méthodes, détaillées ci-dessous, sont précisées en article « Objectifs à traiter ».

#### 3.1 Installation du chantier, après mise à l'arrêt des ventilateurs d'extraction

- ▶ Vérification des équipements, et écart des éléments à risques du périmètre d'intervention.
- ▶ Protection des équipements et installations, par films polyanes doublés, à usages uniques.
- ▶ Enlèvement des filtres à graisses et des obturateurs pour parfait accès aux capteurs de hottes.
- ▶ Ouverture des trappes de visites éventuelles, présentes sur le réseau.

#### 3.2 Prestation de dégraissage

- ▶ Extracteurs d'air :
  - Pulvérisation de notre solution dégraissante sur les pales de ventilateurs.
  - Vérification de l'état des grilles anti-volatiles (si équipé).
  - Nettoyage et rinçage à l'eau chaude sur pressée (en cas de risques liés à l'étanchéité du ventilateur, cette opération sera effectuée manuellement, au mieux).
- ▶ Conduits :
  - Projection de notre solution dégraissante sur faces internes des conduits, pour leurs parties accessibles depuis les capteurs de hottes et les éventuelles trappes de visite existantes.
  - Nettoyage et rinçage à l'eau chaude sur pressée, ou manuellement pour les tronçons de gaines non étanches.
  - Vérification de la vacuité et aspiration des eaux souillées résiduelles.
- ▶ Filtres :
  - Mise au trempé des filtres, obturateurs et récupérateurs mobiles dans eau chaude et solution dégraissante adéquate.
  - Nettoyage et rinçage à l'eau chaude sur pressée des différents éléments.
- ▶ Capteurs de hottes :
  - Projection, sur la totalité des surfaces accessibles des capteurs et jupes de hottes (faces internes et externes) de notre solution dégraissante spécifique (mousse).
  - Temps d'action de mise en émulsion des graisses (réaction enzymatique).
  - Rinçage à l'eau chaude sur pressée de l'ensemble des éléments de hottes traitées.
  - Contrôle de l'état général de l'ensemble et aspiration des eaux souillées résiduelles.

#### 3.3 Opérations de finitions

- ▶ Nettoyage et dégraissage des luminaires de hottes (sous réserve de leur parfaite étanchéité).
- ▶ Séchage et essuyage des surfaces des capteurs et jupes de hottes.
- ▶ Remise en place des filtres à graisses, obturateurs et récupérateurs mobiles, lustrage des inox (sauf réserves du client).
- ▶ Retrait et évacuation des films de protections à usage unique et des déchets divers d'essuyage.
- ▶ Nettoyages de finition sur éléments et sols. Aspiration et évacuation des eaux grasses résiduelles.
- ▶ Réalisation du rapport d'intervention détaillé, à signer par client.
- ▶ Emargement du registre de sécurité (si présenté par client).

### 4. Horaires d'intervention / Période

Horaires d'interventions :

Nos travaux seront exécutés en plusieurs matinées, de 6h00 à 10h00.

*(Selon plannings, les matinées d'intervention ne seront pas forcément consécutives mais néanmoins rapprochées)*

**www.labo-hda.fr**

SARL au capital de 21 342,86 €  
SIRET : 31772380700028 RC RIOM  
APE : 8129A

**HDA**

ZA la Charme. 63200 MENETROL



**labo.hda@wanadoo.fr**

**04 73 38 33 77**

**2 / 3**



## ANNEXE 3 : PLAN DE CIRCULATION DES RESTAURATEURS



*Flux courants de livraisons ou de maintenance en demi-tour entrée – sortie par la rue de Neuf église.*



## ANNEXE 4 : PLAN LOCALISATION DES CONTAINERS

