**Annexe A : TERMES DE RÉFÉRENCE**

**I. PREAMBULE**

Le présent descriptif a pour objet de définir la fourniture du service traiteur à l’occasion des rencontres organisées par le HCR dans le cadre de ses activités au Bureau UNHCR Diffa sis au Quartier administratif, Maison des Nations Unies, Face stade Régional, Diffa- Niger. Les prestations seront fournies également en cas d’organisation des évènements ou de formation en dehors du bureau du HCR Diffa. Le prestataire est réputé avoir pris connaissance des équipements et de la situation du marché pouvant garantir un service de qualité.

L’objectif du HCR est d’identifier une société (Prestataire) spécialisée dans le domaine de la restauration commerciale et/ou collective, dans le but de fournir un service de restauration, d’une qualité et standard.

Le HCR se réserve également le droit de faire appel au Prestataire qui sera sélectionné dans le cadre de cette consultation pour ses besoins futurs en service de restauration et de service traiteur sur ses autres sites au besoin.

**II. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

**Prestation de restauration**

Assurer la préparation et le service de repas chauds/secs, de collations et de boissons au personnel du HCR conformément à un planning de menus tout en respectant les règles culinaires et d’hygiène, conformément aux normes en vigueur.

**Modalités de service** : Il s'agit de définir un niveau de prestation, avec le souci de varier les offres et d’assurer l'équilibre énergétique et nutritionnel des repas :

* **Pause-café matin** : Le Prestataire devra présenter une pause un large choix de boissons chaudes (Café, thé, lait,), eau, jus, mini croissant, mini pain au chocolat, mini pain au raisin de boissons froides, de jus frais, et une gamme variée de viennoiseries, de sandwich, de gâteaux et de tartes ; des œufs.
* **Pause Déjeuner** : **Service en buffet** (**Cocktail) :** Plat d’entrée (crudité) plat principal + dessert eau jus et fruits. Le menu devra être détaillé avec une gamme variété des mets.
* **Pause-café soir :** large choix de boissons chaudes, de boissons froides, de jus frais, brochettes et une variété des amuses bouche.

Les produits présentés ci-dessus sont à titre indicatif. Le Prestataire pourra élargir le choix par des produits et des mets de qualité. La diversité des mets et leurs qualités gustatives et nutritionnelles sont des facteurs primordiaux pour le HCR.

Le service apporté aux clients sera d’un niveau des plus élevés. Les clients seront assistés dans le service et la propreté sera de rigueur.

Le Prestataire sera avisé au moins 24 heures avant l’heure prévue pour la prestation du service.

La cuisine ne sera pas faite au Bureau du HCR et le HCR ne fournira aucun matériel pour ce service. Il sera seulement tenu de payer les factures mensuelles pour les services fournis et consommés.

Les prestations de pause-café et de service traiteur commandées par les différents services du HCR seront payées sur le budget du HCR par virement bancaire.

A cet effet, un email ou tout autre support portant sera remis lors de la commande. Une facture sera émise après attestation de service rendu et conformément aux détails de la commande et du montant de la prestation.

**VII. PERSONNEL**

La qualification professionnelle du personnel devra être exigée à tout niveau de responsabilité, que celle-ci soit obtenue par un diplôme professionnel, une expérience équivalente ou une formation professionnelle continue.

**VIII. SPECIFICATION DES TENUES ET UNIFORMES**

Le Prestataire devra fournir des uniformes de travail de qualité à son personnel.

La tenue de travail doit être confortable, esthétique et d’entretien facile.

Outre les recommandations de grande propreté vestimentaire et corporelle, les tenues non-conformes, usées ou osées ne seront pas tolérées.

**X. ACCES AUX LOCAUX DU HCR**

Le Prestataire s’engage à respecter les conditions d’accès aux locaux du HCR, quelles qu’elles soient. Le HCR fournira des badges ou autres titres d’accès au personnel d’encadrement suivant la liste fournie par le Prestataire. Ces agents devront présenter ces badges d’accès aux agents de la sécurité du HCR.