



MARCHÉ PUBLIC DE SERVICE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P)

Le pouvoir adjudicateur : UGECAM Alsace

**10 Avenue Achille Baumann
67400 ILLKIRCH**

Représentant du pouvoir adjudicateur : Directeur général de l'UGECAM Alsace

**Gestion de la Fonction Restauration des établissements de santé du Pôle IURC,
sites d'Illkirch-Strasbourg-Schirmeck, à destination des patients, du personnel et
de personnes extérieures**

MARCHÉ A PROCEDURE ADAPTÉE

Marché n°008/2024

Date et heure limites de réception des offres : 24/06/2024 à 8h00

**Mode de passation : Il s'agit d'un marché à procédure adaptée. Il est soumis aux
dispositions des articles L2123-1 et R2123-1 à 7 du Code de la commande
publique, ainsi qu'aux dispositions de l'arrêté du 19 juillet 2018 modifié portant
réglementation sur les marchés des organismes de Sécurité sociale du régime
général (JO du 27 juillet 2018)**



SOMMAIRE

PREAMBULE	3
PRESENTATION DU POLE IURC	4
ARTICLE 1 – L’OBJET DU MARCHÉ	5
ARTICLE 2 – LES CARACTERISTIQUES GENERALES DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 3 – LE PERIMETRE GENERAL D’INTERVENTION	6
ARTICLE 4 – LA VOLUMETRIE DES ACTIVITES	6
ARTICLE 5 – LE PROGRAMME DES BESOINS ET LES CONTRAINTES.....	9
5.1. La définition des prestations	
5.2. La composition des prestations	
5.3. La fabrication des plats	
5.4. La couverture nutritionnelle	
5.5. La mise en place et suivi d’un programme de prévention de la dénutrition	
5.6. La prise de commande des repas	
5.7. Les horaires de distribution des repas servis aux patients	
5.8. La gestion des ressources humaines	
5.9. La gestion des déchets	
5.10. Les contraintes sanitaires	
5.11. L’évaluation de la qualité de la prestation « restauration »	
ARTICLE 6 – LES EXIGENCES DE RESULTATS A ATTEINDRE	32
6.1. Introduction	
6.2. Les garanties relatives à l’élaboration des menus et à la composition des repas	
6.3. Les garanties relatives à la fabrication des plats	
6.4. Les garanties relatives à l’organisation du travail	
6.5. Les garanties relatives à la gestion des ressources humaines	
6.6. Les garanties relatives aux contraintes sanitaires et à l’optimisation de la sécurité alimentaire	
6.7. Les garanties relatives à la mise en œuvre d’outils d’évaluation permanente de la prestation	
ARTICLE 7 – LA PRESENTATION DU MEMOIRE TECHNIQUE	35
LISTE DES ANNEXES AU CCTP.....	36



PREAMBULE

Opérateur en santé de l'Assurance Maladie, le Groupe UGECAM Alsace, piloté par une direction nationale, est constitué d'établissements et services répartis sur plus de 150 sites, à la fois dans les champs sanitaire et médico-social, qui sont gérés par 13 unions régionales. Avec 14 300 collaborateurs qui exercent des métiers et des activités variés, les professionnels du Groupe soignent des patients ou accompagnent des personnes en situation de handicap ou de dépendance. Quels que soient leurs métiers, tous partagent les valeurs de l'Assurance Maladie : universalité, solidarité, responsabilité et innovation.

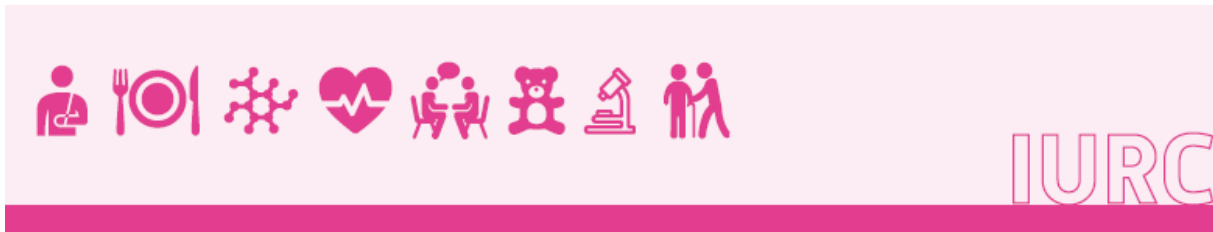
Organisme privé à but non lucratif, **l'UGECAM Alsace** gère des établissements sanitaires et médico-sociaux. S'appuyant sur des valeurs de solidarité, d'égalité et d'accessibilité, notre offre de soins est diversifiée et couvre les Soins Médicaux et de Rééducation (SMR) mais également la santé mentale et l'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et personnes en situation de handicap.



La présente consultation concerne les sites du Pôle IURC à Illkirch, Strasbourg et Schirmeck.



PRESENTATION DU POLE IURC



Le Pôle IURC est reconnu pour l'expertise de ses prises en charge en Médecine Physique de Réadaptation (MPR). Il prend en charge chaque année plus de 4 000 adultes et enfants en situation de handicap sur l'Eurométropole (sites d'Illkirch et de Strasbourg) et la vallée de la Bruche (site de Schirmeck).

Les patients sont suivis en hospitalisation complète ou de jour et sont accueillis depuis leur domicile, après une intervention ou une hospitalisation dans un service de court séjour.

Le Pôle IURC est un partenaire clé des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS). En 2012, une convention-cadre hospitalo-universitaire entre les HUS, **l'UGECAM Alsace** et l'Université de Strasbourg a été signée.

L'IURC est le lieu de formation universitaire de l'ensemble des internes DES (Diplôme d'Études Spécialisées) de la spécialité de MPR, du DESC (Diplôme d'Études Spécialisées Complémentaires) et FST (Formation Spécialisée Transversale) de médecine et de l'exercice du sport. Par ailleurs, l'IURC accueille chaque année plus de 250 étudiants hospitaliers.

L'équipe hospitalo-universitaire est rattachée au Pôle de Médecine Physique et de Réadaptation des HUS. Elle est encadrée par le Pr Marie-Eve Isner, PU-PH (Professeur des Universités – Praticien Hospitalier), et se compose d'un MCU-PH (Maître de Conférence Universitaire – Praticien hospitalier), de CCU-AH (Chef de Clinique Universitaire – Assistant Hospitalier), de Praticiens Hospitaliers, et d'assistants spécialistes impliqués dans les activités d'enseignement et de recherche en MPR.

Nos équipes médicales spécialisées, soignantes (IDE, AS, ASH) et rééducatives (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignants en activité physique adaptée (EAPA), orthophonistes, diététiciens, neuropsychologues, psychologues) prennent en charge de manière pluri-professionnelles des adultes, des enfants et des adolescents au sein de 5 filières de soins :

- rééducation cardiologique, respiratoire, et nutritionnelle (Illkirch) ;
- rééducation neurologique médullaire (Strasbourg) et cognitive (Illkirch) ;
- rééducation enfants-adolescents (Strasbourg) ;
- rééducation locomoteur avec et sans appareillage (Strasbourg) ;
- rééducation polyvalente et gériatrique (Schirmeck).

Les prises en charges du Pôle IURC ont pour objectif de :

- réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, psychologiques, cognitives ou sociales des déficiences ;
- réduire les limitations de capacités ;
- prévenir les handicaps ;
- promouvoir la réadaptation et le retour à domicile des personnes.

Le Pôle IURC dispose ainsi de 269 lits et 155 places répartis sur les sites d'Illkirch, Strasbourg, et Schirmeck.



L'accompagnement au retour à domicile, à la réinsertion professionnelle (unité Comète France), à la reprise de la conduite, l'équipe mobile de réadaptation (EM2R), et l'équipe EMOI-TC complètent le panel des soins et des prises en charges sur le Pôle IURC.



ARTICLE 1 – L'OBJET DU MARCHÉ

L'UGECAM Alsace confie à un prestataire de service, la mission de fournir les prestations nécessaires pour la restauration des patients et des personnels sur les trois établissements du **Pôle IURC** :

- Pôle IURC site d'Illkirch – 10 avenue Achille Baumann 67400 Illkirch ;
- Pôle IURC site de Strasbourg – 45 boulevard Clémenceau 67000 Strasbourg ;
- Pôle IURC site de Schirmeck – 32 rue l'ancien sanatorium 67130 Schirmeck.

Les stipulations du présent Cahier des charges des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent **la gestion de la fonction Restauration** pour les prestations suivantes :

- les déjeuners et les dîners ;
- les petits déjeuners pour les sites de Strasbourg de d'Illkirch ;
- la dotation des produits alimentaires et des boissons nécessaires pour les petits déjeuners du site de Schirmeck ;
- la dotation des denrées et des boissons pour les goûters du service de pédiatrie du site de Strasbourg ;
- la dotation des denrées et des boissons pour les préparations des cuisines thérapeutiques ainsi que des besoins spécifiques et exceptionnels.

Les prestations annexes (buffets, repas de direction, etc.) feront l'objet d'un devis préalable pour leur caractère exceptionnel.

Le titulaire du marché (désigné dans les pièces du marché par « **le Titulaire** ») fournira ses prestations en toute indépendance conformément aux conditions, aux contraintes et aux exigences de résultats à atteindre, notifiées dans les documents contractuels (CCAP, CCTP et leurs annexes) qu'ils auront acceptés et signés.

ARTICLE 2 – LES CARACTERISTIQUES GENERALES DU MARCHÉ

Le CCTP détermine les objectifs du projet et les attentes de **l'UGECAM Alsace**. Deux axes fondamentaux sont déterminants :

- répondre aux besoins nutritionnels pour une population hétérogène (âge, durée de séjour, niveau de prise en charge sanitaire, attentes...) ;
- apporter un moment de plaisir au travers de produits adaptés en qualité, présentation et grammage.



Tous les patients des trois sites prennent leur repas en chambre.

Le marché n'est pas alloti, il distingue deux sites de production indépendants.

Les organisations attendues sont définies dans le cadre cité ci-après dans le CCTP :

- le périmètre général de la prestation ;
- la volumétrie des activités ;
- le programme des besoins et des contraintes ;
- les exigences de résultats à atteindre.

Le mode de fonctionnement retenu est le suivant :

- pour les sites de Strasbourg et Illkirch : la liaison froide ;
- pour le site de Schirmeck : la liaison froide ou la liaison chaude à l'appréciation des candidats dans leur offre.

Concernant les déjeuners et les dîners, deux sites de production sont identifiés :

- une cuisine centrale sur le site d'Illkirch pour la production ;
 - o des repas des patients hospitalisés à Strasbourg et à Illkirch,
 - o des repas des personnels des sites de Strasbourg et d'Illkirch,
- une cuisine sur le site de Schirmeck pour la production des patients hospitalisés et des personnels.

Le planning de production sera validé par les deux parties lors de l'installation du marché sur la base des éléments transmis par **le Titulaire** dans son offre de prestation.

Concernant les petits déjeuners :

- pour les sites de Strasbourg et Illkirch, les plateaux seront élaborés par le personnel **du Titulaire** ;
- pour le site de Schirmeck, les plateaux seront élaborés par le personnel de **l'UGECAM Alsace** dans le local dédié à cet effet.

Concernant les collations du service de pédiatrie à Strasbourg, les plateaux seront élaborés par le personnel de **l'UGECAM Alsace** à l'office alimentaire.

Les conditionnements en barquette plastique sont exclus.

ARTICLE 3 – LE PERIMETRE GENERAL D'INTERVENTION

Outre les denrées, produits alimentaires et ingrédients nécessaires à la confection des prestations, il appartiendra à chaque candidat de mesurer le contenu et les dépenses inhérentes à ses frais de personnel et à ses autres frais d'exploitation.

L'annexe 01 au présent CCTP délimite le périmètre général d'intervention, d'une part à la charge **du Titulaire de marché**, d'autre part à la charge **de l'UGECAM Alsace**.

Les visites obligatoires, organisées dans le cadre de la consultation, permettront aux candidats de mesurer les missions précisées à **l'annexe 01** du présent CCTP.

ARTICLE 4 – LA VOLUMETRIE DES ACTIVITES

Les données de l'article 4 du CCTP ne sont pas contractuelles. Les quantités annuelles du marché sont données à titre indicatif.



La première donnée est le nombre de déjeuners et dîners servis aux patients et au personnels de nuit (allotés dans les chariots de distribution) et servis aux personnels dans les selfs, du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023 :

Repas servis sur l'année 2023					
Prestations	Illkirch	Strasbourg	Sous-total	Schirmeck	Total général
Patients Déjeuner	31 388	27 020	58 408	24 478	82 886
Patients Dîner	31 361	26 916	58 277	24 461	82 738
Personnel de nuit ⁽¹⁾	2 920	2 190	5 110	1 260	6 370
Sous-total repas	65 669	56 126	121 795	50 199	171 994
Personnel Déjeuner (Self)	26 734	11 421	38 155	4 729	42 884
Totaux	92 403	67 547	159 950	54 928	214 878

Le nombre de déjeuners et de dîners **servis** détermine le nombre de repas facturés par **le Titulaire**, s'agissant :

- des plateaux allotés, départ zone de remise en température des chariots ;
- des repas servis aux restaurants du personnel.

La réforme de financement des établissements en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) qui s'impose à **l'UGECAM Alsace** est un élément à prendre en considération par les candidats. En effet, cette dernière implique une relation étroite entre le taux d'occupation et le financement des établissements SMR. Par conséquent, le taux d'occupation doit évoluer à la hausse ces prochaines années. À titre d'information, le taux d'occupation moyen constaté en 2023 est de 79 %.

La fonction Restauration étant un marqueur indéniable pour l'image des établissements en Soins Médicaux et de Réadaptation, **le Titulaire** sera un contributeur essentiel pour atteindre cet objectif.

L'UGECAM Alsace vise également une progression de la fréquentation des restaurants du personnel prenant en compte les besoins définis au paragraphe 5.2.5. Il reste un potentiel de hausse directement lié à la qualité de ce qui sera proposé par **le Titulaire**.

La deuxième donnée indique la répartition des repas servis sur les douze mois de l'année 2023 :

- **le premier tableau concerne les sites d'Illkirch et de Strasbourg** dont les déjeuners et les dîners seront produits à l'avenir par la cuisine centrale d'Illkirch ;



Sites d'Illkirch et de Strasbourg							
Périodes	Repas Patients		Repas Personnel		Totaux	% sur l'année	Moyenne journalière sur cinq jours de production
	Déjeuners	Dîners	Servis aux selfs	Personnel de nuit			
Janvier	5 141	5 243	3 494	434	14 312	8,9%	651
Février	4 705	4 800	3 351	392	13 248	8,3%	662
Mars	5 107	5 261	3 951	434	14 753	9,2%	641
Avril	4 921	5 057	2 601	420	12 999	8,1%	650
Mai	5 204	5 318	3 043	434	13 999	8,8%	609
Juin	4 973	5 066	3 434	420	13 893	8,7%	632
Juillet	4 747	4 831	2 752	434	12 764	8,0%	608
Août	4 564	4 702	2 476	434	12 176	7,6%	529
Septembre	5 466	3 963	3 330	420	13 179	8,2%	628
Octobre	4 566	4 791	3 298	434	13 089	8,2%	595
Novembre	4 479	4 601	3 299	420	12 799	8,0%	582
Décembre	4 535	4 644	3 126	434	12 739	8,0%	607
Totaux	58 408	58 277	38 155	5 110	159 950	100,0%	615

- **le second tableau concerne le site de Schirmeck** dont les déjeuners et les dîners seront toujours produits à l'avenir par la cuisine de Schirmeck ;

Site de Schirmeck								
Périodes	Repas Patients		Repas Personnel		Totaux	% sur l'année	Moyenne journalière	
	Déjeuners	Dîners	Servis aux self	Personnel de nuit			Sur 5 jours de production	Sur 7 jours de production
Janvier	1 961	1 958	454	124	4 497	8,2%	204	145
Février	1 746	1 756	375	112	3 989	7,3%	199	142
Mars	2 021	2 025	409	124	4 579	8,3%	199	148
Avril	1 987	1 985	305	120	4 397	8,0%	220	147
Mai	2 039	2 042	313	124	4 518	8,2%	196	146
Juin	2 009	2 010	429	90	4 538	8,3%	206	151
Juillet	2 146	2 142	405	93	4 786	8,7%	228	154
Août	2 201	2 181	359	93	4 834	8,8%	210	156
Septembre	2 134	2 133	355	104	4 726	8,6%	225	158
Octobre	2 357	2 357	438	93	5 245	9,5%	238	169
Novembre	1 970	1 965	472	90	4 497	8,2%	204	150
Décembre	1 907	1 907	415	93	4 322	7,9%	206	139
Total	24 478	24 461	4 729	1 260	54 928	100,0%	211	150

La troisième donnée est la répartition de l'alimentation standard et thérapeutiques, associées, ainsi que les repas à textures modifiées.

Les volumes cibles présentés ci-après se justifient par la revue de l'offre alimentaire, menée actuellement au sein des trois établissements. Ce travail, porté par le CLAN du Pôle IURC, permettra de réduire la part des alimentations thérapeutiques et des textures modifiées parmi l'ensemble des repas servis, au profit du patient. Les objectifs de ces travaux seront pleinement atteints lors de la mise en place du présent marché avec le Titulaire.



% toujours exprimés en part total parmi
l'ensemble des repas servis aux patients

		Taux cible patients Illkirch	Taux cible patients Strasbourg	Taux cible patients Schirmeck
Alimentation	Standard	70%	90%	65%
	Thérapeutique	30%	10%	35%
Texture modifiée	IDDSI 6	10%	4%	20%
	IDDSI 5	5%	2%	10%
	IDDSI 4	5%	2%	5%
	Total textures modifiées	20%	8%	35%

La quatrième donnée est le nombre de petits déjeuners élaborés sur les sites d'Illkirch et de Strasbourg en 2023 par le prestataire actuel :

- site d'Illkirch : 31 787, soit une moyenne journalière de 87 petits déjeuners
- site de Strasbourg : 24 990, soit une moyenne journalière de 68 petits déjeuners
- site de Schirmeck : 24 460, soit une moyenne journalière de 67 petits déjeuners.

ARTICLE 5 – LE PROGRAMME DES BESOINS ET LES CONTRAINTES

5.1. La définition des prestations

5.1.1. Plans alimentaires et menus

Le plan alimentaire est un outil qui permet de structurer l'équilibre alimentaire des cycles de menus proposés.

Le plan alimentaire compose la structure de l'offre alimentaire, il indique les familles de produits et de denrées à proposer dans le cadre du cycle de repas.

Les menus traduisent en plat les repas de la journée alimentaire.

Les préparations alimentaires sont traduites en catégories de plats dont la fréquence de service peut être comparée aux recommandations officielles dans le but de tendre vers les objectifs nutritionnels de santé publique.

Deux plans alimentaires seront élaborés par **le Titulaire** en concertation avec **l'UGECAM Alsace**. Leur validation finale est du ressort de **l'UGECAM Alsace** :

- un plan alimentaire pour les sites de Strasbourg et d'Illkirch ;
- un plan alimentaire pour le site de Schirmeck.

Chaque plan Alimentaire sera proposé, au minimum, sur deux semaines. Il identifiera au minimum les catégories de plats, voire le mode de cuisson.

Chaque candidat disposant de ses propres outils d'identification, **l'UGECAM Alsace** présente un exemple qui identifie les catégories de plats et des codes couleurs « apport nutritionnel dominant » pour un déjeuner de cinq composants :

- entrée : **Crudités**
- plat : **Volaille**
- accompagnement : **Légume vert / Féculent**
- produit Laitier : **Fromage à pâte dure**
- dessert : **Fruit cuit**

Dans tous les cas, les deux plans alimentaires, proposés par les candidats dans leurs offres,



devront tenir compte des données suivantes :

- les filières de prise en charge et leur profil de patients et les durées de moyenne de séjour (DMS) dont le détail par site figure à **l'annexe 02** du présent CCTP ;
- la composition des repas, différente entre le site de Schirmeck et les deux autres sites – cf. paragraphe 5.2.1 du CCTP.

Les deux plans alimentaires, présentés par les candidats, doivent également intégrer les notions suivantes :

- l'adaptation des grammages tenant compte des capacités d'ingestion des patients ;
- l'adaptation de la densité nutritionnelle des aliments et des plats élaborés ;
- la couverture nutritionnelle – cf. paragraphe 5.4 du CCTP.

L'objectif fixé aux candidats est de garantir les apports nutritionnels réels en regard des besoins identifiés plus après dans le présent document.

Les menus seront élaborés par **le Titulaire** sur la base des plans alimentaires. Ils seront validés par **l'UGECAM Alsace** conformément aux dispositions décrites dans le paragraphe 5.11.2. – Les Commissions « Restauration ».

Plus globalement, **le Titulaire** devra informer la direction de **l'UGECAM Alsace** ou son représentant de toute modification de menu qu'il devra justifier. Aucune modification ne sera acceptée sans validation préalable par **l'UGECAM Alsace**.

Un cycle de menus de 6 semaines sera requis et sera étudié pour satisfaire à tous les besoins alimentaires des patients. Il sera dupliqué et décliné sur les quatre saisons printemps, été, automne et hiver. Il intègrera les fruits et légumes associés à ces dernières.

Au regard de la durée moyenne de séjour supérieure à trois semaines pour la majorité des filières de prise en charge, les plats proposés devront tenir compte des habitudes et des spécificités locales et régionales.

Le service diététique **du Titulaire** sera responsable de la conformité des menus conformément aux clauses techniques du présent cahier des charges.

Le Titulaire proposera une fois par trimestre des repas à thème.

Des menus spécifiques devront être mis en place lors des périodes de fortes chaleurs. Ils privilégieront des repas froids et le service de glaces en dessert.

5.1.2. Référentiels et développement « alimentation et nutrition »

La définition des deux plans alimentaires, des cycles des menus, des alimentations standard et thérapeutiques, des textures, ainsi que la notion de saisonnalité proposée par **le Titulaire** auprès de **l'UGECAM Alsace** sera construite sur deux référentiels dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le premier référentiel correspond aux « **recommandations sur les alimentations standard et thérapeutiques chez l'adulte en établissement de santé** », établies sous l'égide de la Société Francophone Nutrition Clinique et Métabolisme (SFNCM) et l'Association Française des Diététiciens Nutritionnistes (AFDN). Sur les 23 recommandations prescrites, **11 s'imposeront au Titulaire pour la construction de l'offre alimentaire et nutritionnelle**.

Les 11 recommandations, dont le détail figure à **l'annexe 03** du présent CCTP, sont les suivantes :

- **Recommandation 01** (R 01) : l'offre alimentaire propose plusieurs choix ;



- **R 02** : l'alimentation standard répond aux recommandations pour la prévention de la promotion de la santé ;
- **R 03** : l'alimentation standard apporte un minimum de 2 000 kcal/j (en dehors d'une adaptation personnalisée) ;
- **R 04** : les valeurs nutritionnelles (énergie, protéines, lipides, glucides) de l'offre alimentaire soient accessibles, notamment au prescripteur et au diététicien ;
- **R 09** : les adaptations de textures soient établies selon les recommandations internationales de « l'International Dysphagia Diet Standardisation Initiative (IDDSI) » ;
- **R 13** : l'alimentation standard est adaptée au patient diabétique, sans exclusion des produits et desserts contenant du saccharose ;
- **R 14** : l'alimentation standard propose un apport régulier en glucides à chaque repas ;
- **R 15** : les quantités de glucides soient connues et accessibles pour chaque plat servi ;
- **R 16** : si une alimentation thérapeutique pauvre en sel est indiquée, il est recommandé de ne pas restreindre l'apport en sel (NaCl) de l'alimentation à moins de 5g/jour (soit environ 2g de sodium/j), sauf en cas de décompensation aigüe sévère et pour une très courte durée ;
- **R 18** : ne pas exclure de l'alimentation « pauvre en fibre stricte » (10-14g fibres/j, généralement appelée pauvre en résidus ou sans résidu), les jus de fruits sans pulpe, les pommes de terre, le pain blanc, le lait et les dérivés du lait ;
- **R 23** : proposer, dans l'offre alimentaire, une alimentation enrichie en énergie et/ou protéines pour répondre à la prévention et à la prise en charge de la dénutrition.

Pour information, les autres recommandations sont traitées et suivies par les prescripteurs médicaux et les diététiciens sous l'égide du CLAN.

Le second référentiel correspond à une partie « **des exigences exprimées dans le Groupement d'Étude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition (GEM.RCN)** », **pour les chapitres « structure des repas » et « élaboration des menus ».**

Par ailleurs, en lien avec le CLAN, les capacités d'ingestion, en particulier pour les patients de plus de 70 ans, devront être pris en compte par **le Titulaire**. Les « Commissions Restauration » en assureront leur suivi, le cas échéant.

Les points abordés dans cet article sont primordiaux dans la construction de l'offre alimentaire et nutritionnelle, notamment pour réduire le gâchis alimentaire qui fera l'objet d'un suivi régulier par **le Titulaire**, au minimum, tous les deux mois, sur trois repas successifs. Ce relevé sera analysé et fera l'objet d'un plan d'action en concertation avec **l'UGECAM Alsace**.

Les compléments nutritionnels, oraux et autres produits associés sont gérés et livrés sous la responsabilité de la Pharmacie de l'UGECAM Alsace, et ne font pas partie du périmètre de ce marché.

5.1.3. Affichage des menus

Il sera demandé **au Titulaire** un affichage des menus dans chaque service de soins, de manière hebdomadaire.

Cet affichage sera réalisé par **le Titulaire** avec ses moyens d'impression et d'affichage. L'affichage sera sur format A3 dans une taille et une police de caractères et une présentation adaptée pour la lisibilité et la mise en valeur des menus.

Le libellé de chaque plat sera simple et précis. Devront figurer les mentions spécifiques de l'origine des viandes. Concernant la provenance des aliments en circuit court, bio et autres, il appartient



aux candidats de proposer leur mode de communication auprès des usagers.

5.1.4. Les alimentations standards et thérapeutiques

Le menu qui sera élaboré par **le Titulaire** devra répondre aux alimentations standards et thérapeutiques suivantes :

- alimentations standards :
 - o normal,
 - o normal sans porc,
 - o normal sans viande,
- alimentations thérapeutiques :
 - o diabétique,
 - o hypo énergétique,
 - o limité en sel,
 - o limité en graisse,
 - o limité en fibres,
 - o riche en fibres,
 - o sans résidus,
 - o sans gluten,
 - o hyper protidique,
 - o hyper calcique,
 - o hyper énergétique.

Les libellés des alimentations indiquées sur les menus seront définis d'un commun accord entre **l'UGECAM Alsace et le Titulaire** lors de l'installation du marché et adaptés à chacun des trois sites si besoin. Ils impliqueront, suivant les alimentations, une déclinaison précise sur chaque composant du repas (entrée, plats principaux et d'accompagnement, produits laitiers et desserts). Deux des objectifs principaux seront la garantie sécuritaire et l'homogénéité dans le langage institutionnel.

Les cuisines devront répondre à des demandes très spécifiques qui ne sont pas décrites ci-dessus en termes d'alimentations thérapeutiques. Les plats déclinés dans ce cadre seront déterminés par l'équipe Diététique de **l'UGECAM Alsace** au regard des plats proposés par **le Titulaire**. Cette clause du CCTP répond à des demandes très marginales.

5.1.5. La carte fixe des « constantes »

Le Titulaire devra proposer une carte fixe, usuellement libellée par « les constantes ». Cette carte sera adaptée en fonction des saisons, pour les cuités, les crudités, les légumes d'accompagnements et les fruits crus et cuits, au minimum 6 cartes différentes sur l'année pour ces quatre catégories de plats.

Carte des constantes pour les sites de Strasbourg et d'Illkirch :

- 3 hors d'œuvre (au moins, 1 crudité et 1 cuité) ;
- 4 plats protidiques de viande, abats, volailles, poissons ou œufs (VPO) ;
- 6 accompagnements (3 féculents et 3 légumes) ;
- 4 desserts (au moins, 1 fruit cru et 1 fruit cuit).

Carte des constantes pour le site de Schirmeck :

- 2 hors d'œuvre (au moins 1 cuité) ;
- 2 plats protidiques de viande, abats, volailles, poissons ou œufs (VPO) ;
- 4 accompagnements (2 féculents et 2 légumes) ;



- 3 desserts au choix (au moins, 1 fruit cru et 1 fruit cuit).

Dès lors que les cartes fixes seront modifiées, **le Titulaire** devra les soumettre à **l'UGECAM Alsace** pour validation.

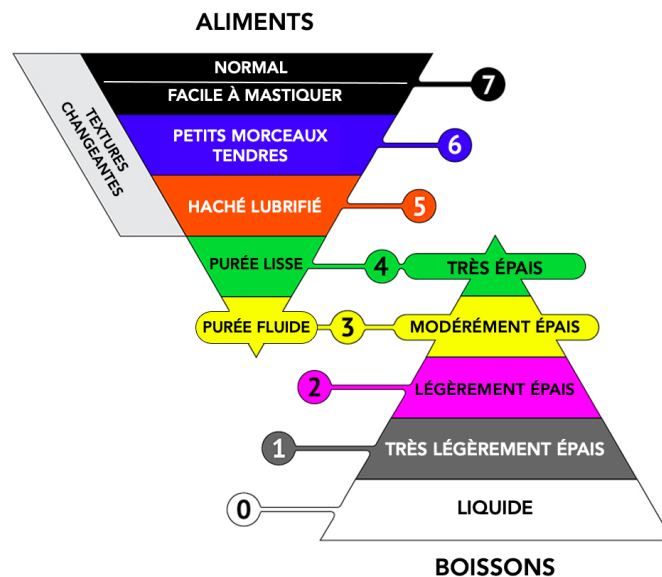
5.1.6. Les textures modifiées

La préparation des aliments :

Les préparations en texture modifiée concernent d'une manière très concrète tous types de patients pour des prises en charges très différentes dont les conséquences vont de la perte d'autonomie aux troubles de la déglutition en passant par les troubles de la mastication à différents stades.

De façon générale, les textures modifiées devront être issues du menu normal et devront concerner tous les composants (entrée, viande, poisson, œuf, garniture, produits laitiers, dessert) sur tous les rendez-vous alimentaires. Cette adaptation sera conduite dès que l'aliment de base est transformable, à l'exception des abats.

Le Titulaire devra répondre au référentiel « IDDSI » que tous les acteurs de la Restauration Hospitalière et Médico-Sociale connaissent. Le document, dans sa dernière version 2.0 / 2019, révisé en juin 2022, qui figure à **l'annexe 11** du présent CCTP, présente en première page le diagramme et les descriptions détaillées de l'IDDSI **(1)** :



(1) L'**IDDSI** (*International Dysphagia Diet Standardisation Initiative*) est un organisme ayant développé avec la participation de : patients, aidants, professionnels de santé, industries, associations de professionnels et sociétés savantes de divers pays ; une nouvelle terminologie, universelle et standardisée des textures modifiées et des liquides épaissis utilisés auprès des personnes dysphagiques.

Le Titulaire devra répondre aux exigences de la granulométrie demandée en référence aux différents niveaux IDDSI :

- **alimentation à texture modifiée FACILE À MASTIQUER (niveau IDDSI 7A) ;**
 - o texture modifiée moins restrictive que le niveau IDDSI 6 car adaptée aux troubles de la mastication (elle permet entre autres choses les doubles textures, la taille des morceaux n'est pas limitée),
- **alimentation à texture modifiée PETITS MORCEAUX TENDRES (niveau IDDSI 6) ;**
 - o principalement chez les personnes âgées,



- **alimentation à texture modifiée HACHEE LUBRIFIEE (niveau IDDSI 5) ;**
 - se mange à la fourchette ou à la cuillère (morceaux de max 4 mm de largeur et 15 mm de longueur), pas de liquides séparés car pas de doubles textures,
- **alimentation à texture modifiée PUREE LISSE (niveau IDDSI 4) ;**
- **alimentation à texture modifiée LIQUÉFIÉ (niveau IDDSI 3) ;**
 - le niveau IDDSI 3 « purée fluide », très exceptionnel, principalement dans le service de pédiatrie, peut être obtenu avec ajout de jus ou de sauce au niveau IDDSI 4,
- **alimentation à texture modifiée LIQUIDE (niveau IDDSI 0+1+2) ;**
 - très peu fréquente ; correspond à un niveau IDDSI 2 maxi, car cela doit pouvoir être bu à la paille.

Concernant les alimentations des niveaux IDDSI 0 à 3, très exceptionnelles, **l'UGECAM Alsace** impose **au Titulaire**, les plats préparés par des entreprises agroalimentaires spécialisées en nutrition santé pour des raisons principalement sanitaires.

Concernant les alimentations IDDSI 4 à 7A, l'ensemble des plats à texture modifiée doit faire l'objet de fabrication « maison » déclinant le menu du jour.

Dans ce cas, l'ensemble des éléments du repas doit faire l'objet d'une fabrication maison basée sur les mêmes éléments que le menu dit « normal ».

La texture devra être traitée pour les viandes notamment au travers de la cuisson à juste température permettant aux fibres alimentaires de conserver tendreté et jutosité et pouvant être consommées par des personnes soumises à ce premier niveau de texturation.

Les autres textures seront traitées par une cuisson adaptée et le recours à des équipements de modification de texture adaptée (Mixer Blixer).

Le principe fondamental sera que la personne accompagnée puisse retrouver toutes les saveurs du plat en bouche. Pour cela, le dressage privilégiera la variété des contenants (verrine, coupe, bol...) et les présentations permettront d'assurer le plaisir visuel et l'identification des aliments. Trois couleurs différentes sont attendues pour le plat principal.

Le calibrage des éléments protidiqes sera préconisé car il permet d'assurer l'apport protidique suffisant auprès des personnes accompagnées.

Dans un plat IDDSI 4 & 5 la garniture sera présentée à côté de la viande, et non mélangée à celle-ci. L'ensemble du plat pourra être nappé de la sauce du repas du jour. Les composants Viande/poisson/œuf, les légumes et les féculents devront être séparés.

Les personnes ayant une alimentation à texture modifiée devront bénéficier régulièrement de fruits frais crus texturés, en plus des fruits cuits.

Les plats à textures modifiées doivent faire l'objet d'une attention particulière au niveau de la qualité gustative et en termes de présentation adaptée. IL est essentiel de maintenir la dimension de plaisir pour les convives.

Il est par ailleurs essentiel de veiller à la conformité de la granulométrie pour garantir une totale sécurité des patients.

Afin de garantir le respect de tous ces éléments, le Titulaire devra veiller à ce que les personnels de restauration mettant en œuvre la prestation à texture modifiée soit formés à l'ensemble des pratiques professionnelles liées à cette activité.



L'harmonisation des pratiques :

L'UGECAM Alsace est engagée pleinement dans la prise en charge des patients ayant des troubles de la déglutition. Les champs d'action combinent « sécurité du patient » et « prévention contre la dénutrition ».

Au lendemain de la notification du marché, **le Titulaire** acceptera la mise au point de réunions préparatoires avec les représentants du CLAN (orthophonistes, diététiciens et médecins) dûment désignés, les trois principaux objectifs de ces rencontres étant de définir :

- les terminologies des menus des textures adaptées aux besoins, prenant en compte la typologie des patients (pathologies et âge) ;
- les modes de préparation et la présentation des plats par le biais des fiches techniques **du Titulaire** ;
- les aliments qui seront exclus suivant les niveaux IDDSI.

5.1.7. Les enrichissements

Ces dispositions sont particulièrement importantes pour les patients présentant un état de dénutrition.

Il s'agira d'un enrichissement spécifique prescrit par le médecin et servi par le personnel soignant.

La préparation ne doit pas dénaturer les qualités gustatives des plats enrichis, **le Titulaire** devra privilégier **des produits alimentaires simples et naturels** et adaptera l'enrichissement aux textures modifiées.

Le Titulaire garantira des apports nutritionnels afin d'atteindre les niveaux de couverture en macro et micro nutriments tels que définis dans le présent document. Le chiffrage nutritionnel des recettes sera réalisé par **le Titulaire**, proposé à **l'UGECAM Alsace** et indiqué dans les fiches techniques de production.

En cas de besoins majeurs, Les compléments nutritionnels et oraux et autres produits diététiques seront traités directement par **l'UGECAM Alsace**, en dehors de ce marché.

5.2. La composition des prestations

La mise au point des petits déjeuners, des déjeuners et des dîners adaptés aux besoins spécifiques des patients sous « alimentation thérapeutique » et/ou sous « texture modifiée » ne générera pas de tarification adaptée, à la baisse comme à la hausse. Il appartient aux candidats de prendre en considération les éléments transmis dans les pièces de la consultation.

Par conséquent, les prix relatifs à la consommation des denrées seront forfaitaires conformément à **l'annexe 01** de l'Acte d'engagement, valant bordereau de prix unitaire, pour les petits déjeuners, les déjeuners et les dîners servis aux patients et aux personnels.

5.2.1. Les déjeuners et les dîners pour les patients

Si la structure des repas doit répondre aux contraintes définies au chapitre 5.1 du présent document, elle doit également répondre aux spécificités des sites de Strasbourg et d'Illkirch, d'une part, et de Schirmeck, d'autre part – *Cf. chapitre 5.1.1. – Plans alimentaires et menus.*

Pour les sites de Strasbourg et d'Illkirch :

Le déjeuner – 5 composants :

- un hors d'œuvre ou une entrée froide ou chaude ;
- un plat protidique de viande, abats, volailles, poissons ou œufs ;



- un plat d'accompagnement (1 légume vert et/ou un féculent) ;
- un fromage ou un produit laitier ;
- un dessert ;
- pain (50 grammes).

Le dîner – 4 composants :

- un hors d'œuvre ou un potage de qualité organoleptique adapté à la saisonnalité ;
- un plat protidique principal ;
- un plat d'accompagnement (1 légume vert et/ou un féculent) ;
- un fromage à la coupe, un produit laitier ou un dessert ;
- pain (50 grammes).

Pour le site de Schirmeck :

Le déjeuner – 5 composants :

- un hors d'œuvre et/ou un potage de qualité organoleptique adapté à la saisonnalité ;
- un plat protidique ;
- un plat d'accompagnement (1 légume vert et/ou un féculent) ;
- un fromage ou un produit laitier ;
- un dessert ;
- pain (50 grammes).

Le dîner – 5 composants :

- un potage de qualité organoleptique adapté à la saisonnalité (25 cl) ;
- un plat protidique ;
- un plat d'accompagnement (1 légume vert et/ou un féculent) ;
- un fromage ou un produit laitier ;
- un dessert ou un fruit ;
- pain (50 grammes).

Les candidats pourront intégrer sur la base de leur plan alimentaire et de leurs cycles de menus, les plats dits « régionaux ». Ils induiront, le cas échéant, la suppression de l'entrée. Les plats à titre d'exemple sont les suivants : la choucroute, la paëlla ou le couscous.

5.2.2. Les repas adaptés aux spécificités quantitatives pour certains patients

Des particularités existantes, ces prises alimentaires pourront être modifiées suivant les demandes de la manière suivante :

- certains patients nécessitant une adaptation à la hausse des volumes et grammages proposés ;
- certains patients nécessitant une adaptation à la baisse ;
- les patients âgés nécessitant une adaptation du plan alimentaire et des volumes proposés.

Le Titulaire devra prévoir ces éléments dans sa proposition générale de dépenses alimentaires afin de permettre de couvrir les demandes de ces patients.

5.2.3. Les petits déjeuners pour les patients

L'annexe 04 au présent CCTP indique les types d'alimentation possibles sur les trois sites. Les répartitions appliquées au total des repas servis entre les alimentations standards et thérapeutiques ainsi que les textures modifiées sont celles précisées, dans leur répartition, à titre indicatif à l'article 3 du présent CCTP – La volumétrie des activités.

Les denrées sont à fournir par **le Titulaire**.



L'élaboration des plateaux des petits déjeuners est :

- réalisée par **le Titulaire** pour Illkirch et Strasbourg, occasionnant des frais fixes à prendre en compte ;
- réalisée par **l'UGECAM Alsace** pour le site de Schirmeck (sans frais fixes à prendre en compte).

Les modalités pratiques de commande et de comptage des plateaux de petits déjeuners pour la facturation mensuelle feront l'objet d'un protocole formalisé avec **le Titulaire** ; l'objectif principal étant de disposer d'un document opposable en toutes circonstances (suivis des consommations, des substitutions, des suppléments et contrôles, par site et par service).

Le cas échéant et sur des demandes spécifiques, le patient pourra bénéficier d'un supplément. Le modèle économique retenu pour le comptage et la facturation des produits concernés est celui précisé dans le paragraphe 5.2.6. ci-dessous « supplément de denrées ».

5.2.4. Les repas des personnels

Les trois sites disposent de locaux pour la distribution des repas et pour le traitement de la vaisselle.

Les restaurants des personnels sont ouverts du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, aux horaires suivants :

- sur le site d'Illkirch : de 12h à 13h30 ;
- sur le site de Strasbourg : de 12h à 13h30 ;
- sur le site de Schirmeck : de 12h à 13h30.

Les personnels devront réserver leur repas sur une base forfaitaire de quatre composants. En cohérence avec l'organisation proposée par **le Titulaire**, les délais de réservation seront indiqués par les candidats dans leur offre.

L'organisation pour les repas du personnel des soirs, des week-ends, et des jours fériés sera proposée par **le Titulaire**. À titre d'information, l'organisation actuelle est la suivante :

- Illkirch et Strasbourg : des plateaux sont confectionnés et déposés dans les chariots de distribution des repas pour y être récupérés par les personnels ;
- Schirmeck : distribution des plateaux au restaurant d'entreprise par la cuisine.

La gestion de la réservation sera du ressort de **l'UGECAM Alsace**.

La possibilité donnée aux personnels pour composer leur déjeuner sur les quatre composants est la suivante :

- un plat protidique ;
- un plat d'accompagnement (légume et/ou féculent) ;
- deux plats périphériques au choix entre les entrées, les produits laitiers ou les desserts.

Dans ce contexte, chaque candidat présentera une offre de prestations adaptée, les prestataires maîtrisant les besoins et les attentes des consommateurs en général et des personnels du secteur hospitalier, en particulier.

Le contenu des réponses est déterminé par chaque candidat, en déclinant, a minima :

- Les menus et les plats proposés dont obligatoirement un **plat principal végétarien par semaine** ;
- L'organisation de la distribution des repas ;
- La signalétique, au minimum, les informations conformes à la réglementation, telle que l'origine des viandes ainsi que l'information portant sur **les allergènes**, une alternative aux



allergies devant être proposée ;

- La table des condiments, au minimum, les produits suivants le sel, le poivre, le ketchup, la moutarde, la mayonnaise, la vinaigrette et le sucre semoule.

5.2.5. Les dimanches et les jours fériés (fêtes calendaires)

Les dimanches et les fêtes calendaires, déclinées ci-dessous, devront faire l'objet d'une attention particulière déterminée par le représentant **du Titulaire** en lien avec **l'UGECAM Alsace**, sur l'ensemble des composants du repas, notamment une viande noble de type « tradition culinaire française », plat traditionnel ou familial (exemple : une pièce d'agneau pour le dimanche pascal), un fromage à la coupe, une pâtisserie.

Les déjeuners des fêtes calendaires :

- jour de l'An ;
- dimanche de Pâques ;
- lundi de Pâques ;
- 1^{er} mai ;
- jeudi de l'Ascension ;
- dimanche de Pentecôte ;
- lundi de Pentecôte ;
- 14 juillet ;
- 15 août ;
- 1^{er} novembre ;
- 11 novembre ;
- 24 décembre ;
- 25 décembre ;
- 26 décembre ;
- le dîner de la Saint-Sylvestre.

5.2.6. Les suppléments de denrées

Il est communément admis de proposer des suppléments de denrées pour les patients hospitalisés. Les prestations concernées sont précisées ci-dessous. Les denrées les plus courantes sont détaillés à **l'annexe 01** l'acte d'engagement.

Le modèle économique retenu et précisé au CCAP est la cession de marchandises, facturée mensuellement au coût d'achat payé par **le Titulaire** à ses fournisseurs. Sur ce point, **le Titulaire** accepte le contrôle de **l'UGECAM Alsace** pour les prix des produits concernés. Il devra joindre les justificatifs nécessaires à la facture mensuelle pour ce contrôle.

Les modalités pratiques de l'organisation, en lien avec l'outil informatique de gestion de la restauration de **l'UGECAM Alsace**, seront validées lors de la mise en place du marché sur la base de la proposition du candidat retenu pour chacune des prestations concernées, notamment sur les trois points suivants :

- la livraison des denrées qu'elles soient journalière, hebdomadaire ou occasionnelle ;
- les documents relatifs au comptage, au contrôle et à la vérification des denrées livrées, pour leur facturation ;
- la saisie du catalogue de denrées dans le logiciel de restauration, et sa mise à jour.

Elles seront formalisées à l'appui d'une procédure signée par les deux parties avant tout démarrage des prestations concernées.

Ces prestations relatives à la livraison de denrées supplémentaires sont les suivantes :



Les suppléments pour les petits déjeuners

Le contexte ciblé est précisé dans le paragraphe 5.2.3. du présent CCTP.

Les goûters pour le service de pédiatrie

Les goûters sont réservés uniquement aux enfants admis dans le service de pédiatrie à Strasbourg. La tranche d'âge 12 – 14 ans est majoritaire. Ils seront préparés en office de soins par le personnel du service. La composition de base, donnée à titre indicatif, est la suivante :

- 1 boisson chaude en hiver ou fraîche en été ;
- 1 gâteau emballé ou équivalent.

Les suppléments dans les menus de base

Le Titulaire devra répondre à des demandes spécifiques à la demande du prescripteur médical ou par l'intermédiaire du diététicien du service concerné. Ces demandes concernent majoritairement les enrichissements protidiques naturels et les produits laitiers pour les apports calciques.

Les commandes de boissons particulières

Le Titulaire devra répondre chaque semaine à des demandes spécifiques à la demande du prescripteur médical ou par l'intermédiaire du diététicien du service concerné. Ces demandes concernent certains patients (troubles de la déglutition, malabsorption, antécédent de transplantation rénale, etc.) et certaines boissons (boisson gazéifiée, boisson riche en NaCl et bicarbonates, eau minérale, etc.).

Le circuit de commande, de la prescription médicale à la délivrance, sera défini lors de la mise en place du marché, sur la base d'une proposition du candidat.

Les dosettes individuelles

À leur demande, les patients pourront disposer de dosettes individuelles principalement pour le sel, le poivre, la vinaigrette et la moutarde. Ces produits livrés par **le Titulaire** seront stockés dans les offices alimentaires des services de soins.

Les prises en charge spécifiques dans le cadre de l'éducation nutritionnelle

Les patients d'hôpital de jour et en hospitalisation complète des sites de Strasbourg et Illkirch, bénéficient de cuisines qualifiées de « cuisines thérapeutiques ». Elles sont dispensées par les diététiciennes (2 à 5 jours par semaine / 8 à 10 patients par session) et les ergothérapeutes (2 à 4 session par semaine / 1 à 2 patients par session).

L'organisation privilégiée est la suivante :

- La commande des denrées s'effectue parmi une liste des denrées permanentes, proposées par **le Titulaire** et validée par **l'UGECAM Alsace**, et les denrées constituant les menus patients de la semaine ;
- Le délai de commande sera proposé par **le Titulaire** et validé par **l'UGECAM Alsace** afin de garantir une organisation optimale.

Les modalités pratiques de l'organisation seront validées lors de la mise en place du marché sur la base d'une proposition du candidat et en lien avec l'outil informatique de **l'UGECAM Alsace**.

Les prestations institutionnelles

L'UGECAM Alsace pourra organiser des prestations à l'occasion d'événements institutionnels. Sont identifiés également les plateaux « repas », ou autre fourniture, type sandwiches ou viennoiseries, qui pourront être demandés dans le cadre de réunions de travail ou tout autre cadre



en dehors de la prestation principale.

Lors de la mise en place du marché, les deux parties se mettront d'accord sur l'éventuelle facturation de charges de personnel en lien avec ces prestations.

5.3. La fabrication des plats

5.3.1. Les fiches techniques

Chaque produit fabriqué (plat protidique, plat d'accompagnement, hors d'œuvre, laitage élaboré et autre dessert) fera l'objet systématique d'une fiche technique tant pour les alimentations standard et thérapeutiques ainsi que pour les plats à texture modifiée.

Les fiches techniques indiqueront le déroulé de la recette. Les techniques mises en œuvre développeront la qualité organoleptique des plats proposés.

Cela concernera à minima et selon le matériel à disposition :

- les cuissons longues à basse température pour les rôtis et les sautés ;
- une mise en valeur des repas à texture modifiée : mode de préparation (moule, calage de la granulométrie, consistance, saveur), dressage en assiette ou verrine ou autre ;
- une mise en valeur de la saveur au travers de l'utilisation d'aromates, épices... y compris pour les régimes sans sel notamment.

Afin de garantir la régularité de la prestation sur la durée du cycle, des fiches techniques décrivant les recettes seront produits à l'appui de l'offre :

- texture normale avec dressage attendu (support photographique en couleur) ;
- toutes les alimentations thérapeutiques avec dressage attendu (support photographique en couleur) ;
- textures modifiées avec dressage attendu (support photographique en couleur).

Ces fiches techniques par recettes seront à la disposition du responsable de site **du Titulaire**, consultables et modifiables en ligne, ainsi qu'imprimables afin que toute personne intervenant en cuisine puisse s'y appuyer.

Les fiches techniques devront également être chiffrées nutritionnellement et respecter l'information sur les allergènes.

L'UGECAM Alsace se réserve le droit de les consulter et de les contrôler sur simple demande et sans délai aucun sur les lieux de production, en particulier pour les textures modifiées.

D'autres éléments pourront être transmis par chaque candidat, à sa libre appréciation.

5.3.2. Les achats et l'approvisionnement des matières premières

En matière d'approvisionnement des matières premières, **le Titulaire** veillera au respect des principes suivants :

- approvisionnement local dans la mesure du possible ;
- approvisionnement de saison ;
- adaptation du menu aux changements de météo ;
- pain de qualité (pain industriel exclu sauf pour le pain de mie) et pains spéciaux, viennoiseries. Le pain est un produit marqueur pour la qualité de l'alimentation pour les patients. Pour répondre aux exigences nutritionnelles et alimentaires (texture, alimentation thérapeutique) pour certaines prises en charge, **le Titulaire** doit être en mesure de fournir des pains spéciaux (pain de mie, pain sans gluten, etc.).

Le respect de la sécurité alimentaire ne devra pas nuire pour autant aux saveurs et goûts.



Le Titulaire est sensible à l'usage de produits alimentaires de qualité et plus largement, il s'engage aux côtés de **l'UGECAM Alsace** dans le cadre de la politique de « la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) ».

En conséquence, **le Titulaire** s'engage dans le respect de la loi EGALIM.

Les principes fondamentaux sont les suivants :

- favoriser et garantir une alimentation saine, durable accessible à l'ensemble des convives (patients et personnel) ;
- favoriser une meilleure rémunération des producteurs ;
- participer à l'amélioration de la qualité environnementale et nutritionnelle de la production agricole ;
- réduire au maximum les emballages plastiques conformément à la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (Loi AGECE) ;
- servir des repas comptant (en proportion exprimée en valeur hors taxe) ;
 - o 50 % de produits de qualité et durables,
 - o dont au moins 20 % de produits biologiques.

Sans que cette liste soit exhaustive, un des autres principes fondamentaux est la communication sous la forme d'un « bilan statistique » de la mise en œuvre des obligations sur n-1. Les candidats devront présenter dans leur offre les moyens techniques pour y parvenir.

Il est demandé également aux candidats de préciser leurs engagements d'approvisionnements, de choix et de contrôles sur les autres points suivants :

- Leur politique logistique visant à réduire les émissions polluantes ;
- Leur organisation permettant de limiter les emballages et autres suremballages pour délester les deux sites de production pour accompagner **l'UGECAM Alsace** dans sa politique RSO, en particulier dans la diminution de ce type de déchets. Les achats de proximité devront être privilégiés. Chaque candidat devra dans sa réponse préciser la politique en la matière, la gestion, le contrôle et garantir le respect au quotidien dans le cadre de la mise en œuvre du marché.

Les candidats intégreront également dans leur offre les gammes à privilégier pour la mise en œuvre des préparations culinaires, en l'occurrence :

- les légumes de 1^{ère} gamme pour les crudités et les garnitures des autres hors-d'œuvre ;
- les légumes de 1^{ère} gamme pour les légumes, en plat d'accompagnement, lorsque la période concernée est en plein cœur de la saison (exemple : le navet cru afin d'éviter le navet surgelé coupé surgelé) ;
- les légumes de 3^{ème} gamme pour les garnitures lorsque la période concernée est en marge du cœur de la saison, les produits sélectionnés étant garantis sans adjuvants) ;
- les viandes de boucherie et les volailles de 1^{ère} gamme, excepté pour des produits sensibles sur le plan sanitaire tels que les viandes égrenées et les abats, qui seront en 3^{ème} gamme afin de garantir une qualité sanitaire optimum ;
- les viandes nobles de 1^{ère} catégorie telles qu'agneau, veau, canard, etc. proposées en moyenne une fois par semaine ;
- les herbes fraîches ;
- les entremets et autres flans « maison » ;
- les gâteaux et autres pâtisseries « maison » ;
- les compotes ou les fruits cuits « maison » ;
- le pain de qualité boulangère (pas de fabrication industrielle).



La politique **du Titulaire** doit être basée sur le recours à des produits bruts ou nécessitant une production maison, tout en garantissant la maîtrise sanitaire pour leur mise en œuvre.

Dans ce cadre, si elle ne s'impose pas, la mention de la classification de la gamme utilisée pour la fabrication des plats sur la fiche technique, de la 1^{ère} à la 5^{ème} gamme sera un plus.

Pour mémoire, la classification est la suivante :

- 1^{ère} gamme : denrées brutes et crues ;
- 2^{ème} gamme : produits appertisés ;
- 3^{ème} gamme : surgelés ;
- 4^{ème} gamme : produits crus sous vides ;
- 5^{ème} gamme : produits cuits sous vides.

Concernant les viandes de boucherie et les volailles, elles devront répondre, a minima, aux obligations suivantes :

- **le bœuf** : au moins de la classe R et d'état d'engraissement n°3, par ailleurs ;
 - o l'origine et le lieu d'abattage doivent être précisés. En la matière, les dispositions du décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002, relatif à l'étiquetage de la viande bovine doivent être scrupuleusement respectées,
 - o la viande de taureau est exclue,
- **le veau** : couleur rosée claire, classe 2, conformation R état d'engraissement n° 3 ;
- **l'agneau et le mouton** : au moins de la classe R et d'état d'engraissement n° 3 ;
- **le porc** : sous classe II A de la grille communautaire de classement des carcasses de porc, définie par le règlement C.E.E. ne 2760 du 29 octobre 1975 ;
- **le lapin** : labellisé au minimum, d'origine Union Européenne obligatoirement ;
- **la volaille**, d'origine française, certifiée.

L'origine des viandes bovines devra être indiquée à chaque menu où apparaîtra du bœuf ou du veau. La viande de veau et de bœuf sera de préférence d'origine française.

Un document sera déposé à la livraison du produit, et à disposition de **l'UGECAM Alsace**, avec :

- le lieu de naissance ;
- le lieu d'abattage ;
- le lieu de découpe.

Les produits naturels pour épaissir et/ou enrichir les potages et les plats devront être privilégiés. Les produits de substitution seront admis. Ils devront être impérativement validés dans leur choix par l'équipe du service Diététique. **Chaque candidat présentera de manière exhaustive sa politique en la matière dans leur offre de prestations.**

Les produits alimentaires contenant des OGM seront prohibés.

Concernant les horaires de livraisons des produits alimentaires, ils seront fixés d'un commun accord lors de l'installation du marché entre les deux parties. Sur ce point, **l'UGECAM Alsace** se réserve le droit de modifier ces horaires de livraison s'ils étaient amenés à avoir un impact particulier sur le fonctionnement de l'un de ses sites.

5.3.3. La gestion d'un stock de plats et aliments pour répondre aux situations d'urgence

Le Titulaire doit garantir la présence permanente d'un stock alimentaire permettant de répondre à toute situation d'urgence (plan blanc, plan canicule, mouvements de grèves, contraintes météo, etc.). Les aliments prêts à être servis devront présenter une durée de conservation longue. Ainsi ce stock devra être composé d'entrée, éléments protéiques, accompagnement et dessert appertisés. Le stock devra permettre d'assurer les repas prévus dans les plans blancs et plans



canicule.

Le Titulaire devra prendre en compte les protocoles de **l'UGECAM Alsace** concernant les Plan Blanc et Plan Canicule.

Ce stock devra être isolé et clairement identifié.

Le Titulaire devra également garantir un stock permanent suffisant de plats dits micro-ondables. Ces plats sont sollicités par les services de **l'UGECAM Alsace** en cas d'admission non-anticipée, ou pour toute situation de plateau patient non-commandé. La composition (avec/sans viande, texture modifiée) et le volume de ce stock sera validée lors de la mise en place du marché.

5.3.4. Liste des catégories de denrées alimentaires dans le cadre du marché restauration

Afin d'optimiser la saveur des plats et l'appétence des patients, les familles de produits ou les denrées agroalimentaires cités ci-dessous seront interdits, à l'exception de la clause indiquée dans le chapitre 5.3.3. du présent CCTP.

Les familles de produits et les denrées agroalimentaires interdites ciblées sont :

- **toutes les sauces industrielles** pour les viandes et les poissons, les exemples :
 - o la sauce béarnaise,
 - o la sauce au poivre,
 - o la sauce hollandaise,
- **la sauce vinaigrette industrielle conditionnée en litre ou en bidon** (seules les sauces vinaigrettes « maison » seront admises, y compris pour la restauration du personnel) ;
- **la béchamel à froid** ;
- **les viandes cuites sous vide suivantes** :
 - o les rôtis de bœuf, de veau, de porc et de dinde,
 - o le gigot d'agneau,
- **tous les rôtis hachés fins cuits sous vide** ;
- **les omelettes surgelées** ;
- **les plats, prêts à l'emploi, servis chauds industriels suivants** :
 - o les lasagnes et les moussakas,
 - o les quiches et autres tartes salées,
 - o les pizzas,
 - o les volailles panées,
- **les pommes de terre sous vide de 5ème gamme.**

5.3.5. Les statistiques

Le Titulaire devra adresser tous les mois sous format EXCEL, à compter du premier jour du mois suivant la date de notification du marché, des statistiques relatives à celui-ci et faisant état :

- De la répartition des gammes de produits pour les achats alimentaires ;
- De la répartition et information sur les produits alimentaires issus de l'agriculture raisonnée ;
- Du chiffre d'affaires total et par lot ;
- De tous autres éléments à l'appréciation de chaque candidat.

Si besoin, **l'UGECAM Alsace** pourra avoir accès à tout moment à ces données.

5.4. La couverture nutritionnelle

L'offre alimentaire répartie sur la journée et sur la période définie dans le cadre du plan



alimentaire a pour objectif d'assurer la couverture nutritionnelle des patients.

La couverture nutritionnelle s'inscrit dans le cadre du projet individuel pour chaque patient pris en charge par le Pôle IURC de l'**UGECAM Alsace**.

La couverture nutritionnelle standard est basée sur les **3 familles homogènes** de convives pris en charge sur les trois sites dans les services de soins médicaux et réadaptation (SMR) :

- **Famille 01** : les adolescents et les adultes (de 16 ans à 70 ans), sur les trois sites ;
- **Famille 02** : les adultes de plus de 70 ans, sur les trois sites ;
- **Famille 03** : les enfants, uniquement sur le site de Strasbourg, la tranche d'âge de 12 à 14 ans étant majoritaire.

Définition détaillée des niveaux cibles de couverture nutritionnelle pour chacune des trois familles homogènes :

Les familles	Les valeurs cibles	les besoins
Famille 01 Adolescents et adultes de 16 à 70 ans	Volume alimentaire moyen par jour (hors boissons)	1 600 grs
	Les nutriments énergétiques	
	Valeur énergétique	2 300 Kcal
	Protéines - 0,8 à 1,4 gr / Kg / j	14 % (80 grs)
	Glucides	53%
Famille 02 Adultes de plus de 70 ans	Les nutriments non énergétiques ciblés	
	Fibres (gr)	25 à 30
	Calcium (mg)	900 à 1 200
	Sodium (mg)	< 2 000
Famille 03 Les enfants (majoritairement la tranche d'âge 12 -14 ans)	Volume alimentaire moyen par jour (hors boissons)	1 300 grs
	Les nutriments énergétiques	
	Valeur énergétique	2 100 Kcal
	Protéines - 0,8 à 1,4 gr / Kg / j	16 % (84 grs)
	Glucides	50%
Famille 03 Les enfants (majoritairement la tranche d'âge 12 -14 ans)	Les nutriments non énergétiques ciblés	
	Fibres (gr)	25 à 30
	Calcium (mg)	900 à 1 200
	Sodium (mg)	< 2 000
Famille 03 Les enfants (majoritairement la tranche d'âge 12 -14 ans)	Volume alimentaire moyen par jour (hors boissons)	1 500 grs
	Les nutriments énergétiques	
	Valeur énergétique	2 200 Kcal
	Protéines - 0,8 à 1,4 gr / Kg / j	15 % (80 grs)
	Glucides	52%
Famille 03 Les enfants (majoritairement la tranche d'âge 12 -14 ans)	Les nutriments non énergétiques ciblés	
	Fibres (gr)	25 à 30
	Calcium (mg)	900 à 1 200
	Sodium (mg)	< 2 000

5.5. La mise en place et suivi d'un programme de prévention de la dénutrition

L'**UGECAM Alsace** souhaite garantir les apports nutritionnels de chacun et assurer le bien vivre des patients. L'objectif du projet est d'améliorer le dépistage, la prévention et la prise en charge de la dénutrition :

- le repérage, dès l'admission des patients dénutris ou à risque de dénutrition ;



- la mise en œuvre de mesures thérapeutiques appropriées pour réduire le risque de dénutrition ;
- la collaboration étroite entre la diététicienne **du Titulaire** et les différents intervenants de **l'UGECAM Alsace** (médecins, cadres de santé, diététicienne, etc.).

Dans son offre technique le candidat décrira les organisations qu'il met en place (temps dédié à la diététicienne, indicateurs de suivis, offres alimentaires spécifiques, etc.).

5.6. La prise de commande des repas

Il n'est pas prévu la fourniture par **le Titulaire** d'un logiciel de gestion des repas dans le périmètre du marché.

L'UGECAM Alsace mettra en place un tel logiciel pour le démarrage de la production sur les cuisines par **le Titulaire**.

La solution retenue est celle de la société ADOXIA afin de gérer les commandes de repas pour chaque patient, qui implique le paramétrage des plans alimentaires.

Le Titulaire aura l'obligation d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités que lui imposera **l'UGECAM Alsace**.

Le paramétrage à prendre en compte par **le Titulaire** comprendra l'ensemble des éléments constituant les plans alimentaires (saisie des menus, des déclinaisons, des allergènes...). Ce paramétrage initial devra être finalisé avant le démarrage au réel de la production. Les travaux pourront être initiés dès la notification du marché en collaboration avec **l'UGECAM Alsace** et la société ADOXIA.

Les éventuelles formations nécessaires **au Titulaire** seront à sa charge.

Tout au long du marché, **le Titulaire** devra maintenir son paramétrage à jour. Les frais de paramétrage courant du logiciel seront inclus dans les frais fixes **du Titulaire**.

Les coûts du matériel servant à l'utilisation de cette solution informatique (PC, imprimante, périphériques...) seront à la charge **du Titulaire** et devront être inclus dans son offre initiale.

Les modalités de commande des prestations reposent sur le principe d'une précommande (à « X » jours), puis d'une validation et/ou modification (« Y » jours avant délivrance). L'organisation et les délais, ainsi que les horaires retenus pour l'édition des états récapitulatifs de commande repas des patients seront décidés d'un commun accord suite à la proposition **du Titulaire** lors de la mise en place du marché.

5.7. Les horaires de distribution des repas servis aux patients

Les horaires des repas des patients sont les suivants :

Patients du lundi au dimanche	<i>**h** (début de service) - **h** (fin de repas)</i>		
	Petit déjeuner	Déjeuner	Dîner
Illkirch	8h00 - 9h15	12h00 - 13h15	17h45 - 18h45
Strasbourg	7h45 - 8h35	11h45 - 13h15	17h45 - 18h45
Schirmeck	8h00 - 8h45	12h00 - 13h00	18h00 - 18h45

Les chariots de distribution des repas doivent donc être prêts 5 minutes avant l'horaire de début de distribution.

À l'initiative du CLAN et en lien avec l'organisation **du Titulaire**, les horaires des repas peuvent être amenés à évoluer, notamment dans l'objectif de limiter le jeûne nocturne.



5.8. La gestion des ressources humaines

La notion de ressources humaines restera l'élément essentiel en termes de résultats à atteindre. Les obligations du prestataire devront se positionner au niveau des éléments détaillés ci-après.

5.8.1. Responsable chargé de la gérance

L'exploitation des trois sites est confiée à un responsable, nommé usuellement « le Gérant » par les sociétés de restauration collective. Son bureau sera positionné sur le site de production d'Illkirch.

D'une part, il aura la charge l'exploitation du site in situ, d'autre part, il sera le responsable hiérarchique des référents pour les autres sites. Ainsi, il sera l'interlocuteur privilégié de **l'UGECAM Alsace**.

Les missions du responsable devront être clairement identifiées dans les offres des candidats pour superviser l'ensemble des sites de son exploitation.

L'UGECAM Alsace se réserve le droit de demander **au Titulaire** le changement du responsable chargé de la gérance de l'exécution du marché, suite à des dysfonctionnements répétés. Cette demande sera formalisée par lettre recommandée avec AR, après plusieurs avertissements (au moins 3), envoyés par courrier à la personne ayant qualité pour représenter **le Titulaire**.

5.8.2. La formation des personnels, acteurs de la fonction Restauration :

Chaque candidat devra proposer un plan de formation pluriannuel, permettant de maintenir le niveau de qualité de la prestation et des services. Ce plan de formation doit intégrer au minimum les éléments suivants :

- la formation aux contraintes légales sur la sécurité alimentaire dans le cadre du Plan de Maîtrise Sanitaire ;
- la formation de sensibilisation des personnels sur les données nutritionnelles des usagers, face à leur pathologie ;
- la formation des personnels de production sur la maîtrise des techniques culinaires afin d'optimiser la qualité organoleptique des produits proposés ;
- la formation aux techniques de production et de présentation des plats confectionnés pour les alimentations thérapeutiques ou à texture modifiée ;
- la formation aux techniques de distribution aux restaurants du Personnel.

Le Titulaire rendra compte annuellement de l'avancement de son plan de formation, et mettra à disposition les attestations de formation à **l'UGECAM Alsace** sous 15 jours après chaque session.

Le Titulaire mettra en place également un **plan spécifique à tout nouvel arrivant**. Il devra transmettre à **l'UGECAM Alsace** l'attestation de transmission de ce plan pour chaque nouvel arrivant (y compris pour les agents en Contrats à Durée Déterminée et en marché d'interim) sous 15 jours après chaque session.

En particulier, les remplacements seront assurés par des personnels dotés des **niveaux de compétences équivalents aux personnes à remplacer**, en particulier sur les savoir-faire culinaires et la sécurité alimentaire.

Faisant partie de personnels travaillant sur les trois sites, les personnels **du Titulaire** se conformeront aux règles de sécurité de **l'UGECAM Alsace**, notamment les règles « incendie ». A ce titre, les personnels du prestataire devront intégrer les formations « sécurité incendie » organisées par **l'UGECAM Alsace**.



5.9. La gestion des déchets

Le Titulaire devra tenir compte des capacités de stockage des locaux mis à sa disposition.

Les supports de livraison (palettes, rolls, etc.) devront être stockés de manière à ne pas encombrer les accès et repris rapidement par les fournisseurs.

En matière de traitement des déchets, **l'UGECAM ALSACE** demande à ce que le tri sélectif soit formellement respecté et que les procédures d'élimination des déchets en vigueur dans les établissements soient suivies. Il est bien précisé que le stockage des déchets ne doit ni attirer les nuisibles ni être source de contamination.

Afin de limiter la production de déchets, il appartient **au Titulaire** de privilégier les produits dont les emballages se recyclent et/ou dont la biodégradabilité est reconnue, de choisir des conditionnements de plats qui limitent l'emploi de matériaux dont la biodégradabilité est faible et de choisir des denrées sans suremballage.

Par ailleurs, les cartons, les cagettes et plus généralement les emballages devront être aplatis ou cassés afin de minimiser leur encombrement dans les containers à déchets.

Le Titulaire doit se conformer aux exigences de l'établissement afin de poursuivre et développer cette filière par, notamment, des actions de sensibilisation de son personnel, de mise en place d'équipement nécessaire à l'identification de cette filière (panneau d'information, fourniture de sac pour les "BIO" déchets...).

Les sites de **l'UGECAM Alsace** assurent l'évacuation ultime des déchets, au même titre que les opérations de dératisation, de désinsectisation et autres désinfections éventuelles.

Le Titulaire indiquera en particulier les démarches qu'il entend mettre en œuvre en termes de réduction du gâchis alimentaire et de l'usage qu'il entend faire des ressources dégagées notamment financières tout en garantissant un respect total des apports nutritionnels pour toutes les typologies de patients.

5.10. Les contraintes sanitaires

5.10.1. Le plan de maîtrise sanitaire

Le Titulaire en tant qu'expert en matière de sécurité alimentaire, sera **responsable de la constitution du plan de maîtrise sanitaire (PMS), adapté aux trois sites de l'UGECAM Alsace**, y compris pour la partie distribution des repas.

Le PMS **devra être adapté à l'établissement** au jour même de l'exécution du marché. Ce dernier sera à la disposition permanente de **l'UGECAM Alsace** et sans délai aucun.

Le Titulaire sera également en charge du suivi de sa mise en œuvre et des obligations qui en découlent (enregistrements qualités, suivi documentaire...), y compris dans son rôle de conseil pour la mise en œuvre des contrôles de température des plats effectués dans les services de soins.

Le PMS décrira les mesures prises pour assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la production et la distribution de ses produits alimentaires vis-à-vis des dangers biologiques, physiques et chimiques.

Il comprendra les éléments nécessaires à la mise en place et les preuves de l'application :

- Des bonnes pratiques d'hygiène ou pré requis ;
- Du plan HACCP fondé sur les 7 principes retenus par le règlement (CE) n°852/2004 ;
- De la définition des points critiques et de leur suivi ;



- De la gestion des produits non conformes ;
- Des contrôles bactériologiques des produits et des surfaces ;
- De la mise en place et du suivi des actions correctives ;
- De la mise en place d'un système de traçabilité ;
- D'évaluation de la pertinence du PMS et du système de documentation (archivages).

Le Titulaire assurera un rôle de conseil pour le respect du PMS sur l'intégralité de la chaîne alimentaire, y compris sur des tâches assurées par **l'UGECAM Alsace, principalement la distribution des repas par les personnels dans les services de soins.**

Le Titulaire s'engagera à mettre en œuvre, à ses frais :

- un contrôle sanitaire externe par trimestre (audits de fonctionnement) sur les deux sites de production et un contrôle sanitaire externe par semestre sur le site de Strasbourg, et d'en diffuser in extenso le résultat à **l'UGECAM Alsace**, dans les 15 jours suivants la remise du compte rendu d'audit, ainsi que les actions qu'il entend mettre en œuvre afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements ;
- des analyses bactériologiques (surfaces, denrées froides et denrées chaudes) mensuelles, sur les deux sites de production, en nombre suffisant au regard, d'une part, du volume de production et de l'activité de repas distribués, d'autre part, sur les dispositions tracées dans le PMS.

Le Titulaire s'engagera à communiquer tous les résultats des analyses bactériologiques, contrôle archivage et contrôle sanitaire externe, 48 heures ouvrées après réception par ce dernier au représentant de **l'UGECAM Alsace** (à date de réception par **le Titulaire**), ainsi que les actions qu'il entend mettre en œuvre afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements.

L'évaluation de la pertinence du PMS et du système de documentation (archivage) sera effectuée grâce au passage régulier d'un Responsable Qualité **du Titulaire**, qui établira un compte-rendu de visite qui sera présenté à **l'UGECAM Alsace**, au minimum, une fois par an.

Le PMS et ses documents associés seront conservés sur tous les sites par le Titulaire, et donc consultables à tout moment par les services officiels et l'UGECAM Alsace. Une version dématérialisée sera remise à l'UGECAM Alsace.

5.10.2. L'agrément sanitaire

La production des repas pour les sites d'Illkirch et de Strasbourg implique l'obtention de l'agrément sanitaire de la cuisine centrale d'Illkirch avant le démarrage de la prestation.

Trois étapes préalables au dépôt du dossier d'agrément seront entreprises.

Les deux premières sont réalisées par **l'UGECAM Alsace**. Elles concernent, d'une part, l'étude des travaux nécessaires, d'autre part, l'organisation d'une rencontre avec les représentants de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) pour obtenir, le cas échéant, leur position sur une période intermédiaire de travaux.

La troisième étape s'impose au candidat retenu dès notification du marché. **Le Titulaire** accompagnera **l'UGECAM Alsace** dans la constitution et la rédaction du dossier d'agrément, en amont du démarrage de la production (soit 3 à 4 mois avant).

Cette prestation devra être intégrée dans les frais d'exploitation et ne pas faire l'objet d'une facturation supplémentaire. L'unique cas pouvant nécessiter un ajustement de l'organisation – et donc des coûts fixes du BPU – résulterait du retour de la DDPP quant aux modalités prévues par le **Titulaire** pour maîtriser la modification des textures des patients de Strasbourg (avec l'obligation



de les réaliser impérativement sur le site de Strasbourg).

5.11. L'évaluation de la qualité de la prestation « restauration »

Les opérations de suivis et de vérifications de la qualité de la prestation pourront faire l'objet de pénalités conformément à l'article 08 du CCAP et aux résultats obtenus.

Le Titulaire acceptera la mise au point d'outils d'évaluation permanente de la qualité de la prestation. Trois instances seront constituées sur trois niveaux :

- 1^{er} niveau : trois Comités de suivi « Qualité de la Restauration », un sur chacun des trois sites ;
- 2^{ème} niveau : deux Commissions « Restauration », la première, pour les sites d'Illkirch et de Strasbourg, la seconde, pour le site de Schirmeck ;
- 3^{ème} niveau : un Comité de Pilotage « Restauration », commun aux trois sites.

5.11.1. Les comités de suivi « Qualité de la Restauration »

La composition des trois comités, la fréquence des réunions, la définition des lieux, les horaires, les modes de fonctionnement et les outils de suivi utilisés seront identiques sur les trois sites de distribution.

La composition des membres, au nombre de sept, est la suivante :

- pour **le Titulaire** : le gérant d'exploitation, le diététicien du secteur géographique et un représentant du personnel du site concerné, de préférence, un cuisinier pour les sites d'Illkirch et de Schirmeck ;
- pour **l'UGECAM Alsace** : le directeur du Pôle IURC ou son représentant, un diététicien du site concerné et un représentant des personnels soignants ;
- un représentant des usagers.

L'organisation des réunions :

- La fréquence : une réunion par mois, à l'exception de juillet, août et décembre, soit 9 par an ;
- Le lieu : l'office alimentaire du service de soins, l'un après l'autre durant l'année, suivant un calendrier déterminé avec la Direction des soins ;
- L'horaire : 11h15 – 12h30.

Le Comité de suivi « Qualité de la Restauration » comportera trois parties.

La première partie concerne le contrôle du grammage de deux plateaux repas sur la base des fiches techniques remises par **le Titulaire** lors de son installation. Les menus des deux plateaux seront commandés par le diététicien du site et du service concerné, sa composition à sa libre appréciation pour garantir un panel représentatif des plats proposés, y compris les textures modifiées.

Afin de finaliser le contrôle du grammage garantissant le volume alimentaire journalier prescrit au paragraphe 5.4 du présent CCTP, seront pris également en compte, les apports théoriques des composants du petit déjeuner et les apports nutritionnels des plats proposés au dîner sur la base des données quantitatives inscrites dans les fiches techniques remises par **le Titulaire**.

La deuxième partie vérifie la qualité organoleptique des plats du jour dans les conditions de distribution des plateaux à la sortie du chariot de remise en température.



Concernant la qualité organoleptique des plats, les fiches d'évaluation seront celles proposées par **le Titulaire** et validées par **l'UGECAM Alsace** sur la base de la grille présentée à **l'annexe 06** du présent CCTP.

La troisième partie abordera les écarts « terrain » constatés par rapport au CCTP et les points de satisfaction et de non-satisfaction observés par les représentants des deux parties contractantes ainsi que par le représentant des usagers.

Concernant les comptes rendus des réunions des comités de suivi, ils seront rédigés par **le Titulaire**. **L'UGECAM Alsace** acceptera les modèles proposés par **le Titulaire**. Les comptes rendus rédigés sous la forme d'un relevé de conclusions, item par item, faisant état principalement des actions correctives, seront acceptés.

5.11.2. Les Commissions « Restauration »

La composition des deux commissions, la fréquence des réunions et les modes de fonctionnement et les outils de suivi utilisés seront identiques sur les deux sites de production.

La composition des membres, au nombre de huit, est la suivante :

- pour **le Titulaire** : le gérant d'exploitation, le diététicien du secteur géographique, le signataire du contrat ou son représentant, usuellement dénommé « chef de secteur », et une quatrième personne ressource au choix **du Titulaire** ;
- pour **l'UGECAM Alsace** : le directeur du Pôle IURC ou son représentant, la présidente du CLAN ou son représentant, et deux personnes ressource au choix **de l'UGECAM Alsace**.

La fréquence : une réunion par trimestre, soit quatre par an.

Les Commissions « Restauration » aborderont, *a minima*, les points suivants :

- la présentation des menus pour validation, en amont, l'envoi de ces menus aux participants, le temps pour eux d'en prendre connaissance, dans un délai de 15 jours avant la réunion ;
- la présentation des repas à thème et autres animations ;
- le retour des Comités de Suivi « Qualité de la Restauration », en amont, l'envoi des copies des derniers comptes rendus de réunions aux membres de la Commission « Restauration », dans un délai de 15 jours avant la réunion ;
- les résultats des contrôles inopinés réalisés par les représentants de **l'UGECAM Alsace**,
- le suivi de la qualité de la prestation aux restaurants du Personnel.

Le Titulaire ou son représentant se charge des invitations et des points inscrits à l'ordre du jour, en lien avec la Direction du Pôle IURC, notamment pour les dates, le lieu et l'heure.

Concernant les comptes rendus des réunions des Commissions « Restauration », ils seront rédigés par le représentant **du Titulaire** et cosignés par les deux parties. **L'UGECAM Alsace** acceptera les modèles proposés par **le Titulaire**.

5.11.3. Le Comité de Pilotage « Restauration »

Un Comité de Pilotage « Restauration » sera composée de six personnes :

- pour **le Titulaire** : le signataire du contrat ou son représentant, le responsable d'exploitation, appelé usuellement « chef de secteur » et le gérant d'exploitation ;
- pour **l'UGECAM Alsace** : le signataire du contrat ou son représentant, le directeur du Pôle IURC ou son représentant et l'acheteur en charge du suivi du contrat.

Le Comité de Pilotage « Restauration » se réunira au moins une fois par an. La réunion portera sur la revue de contrat. Les points suivants seront, *a minima*, abordés :

- la restitution des comptes rendus des comités de suivi sous une forme synthétique rédigée



- par **le Titulaire** ;
- la gestion des ressources humaines et la présentation du registre du personnel – *cf. paragraphes 5.8 et 6.5 du présent CCTP* ;
 - la maîtrise sanitaire ;
 - o la synthèse des résultats des analyses microbiologiques,
 - o la synthèse des rapports d'audit d'hygiène,
 - l'état des matériels ;
 - les données relatives aux engagements sur le respect de la Loi EGALIM - *cf. paragraphes 5.3.5. et 6.3. du présent CCTP* ;
 - l'activité et les données financières.

Un ordre du jour sera proposé par **le Titulaire** et validé par **l'UGECAM Alsace**.

Par ailleurs, le comité de pilotage pourra se réunir autant que nécessaire, en particulier, pour les raisons suivantes :

- le changement du gérant ;
- la qualité de la prestation si elle venait à se dégrader ;
- la restructuration des organisations à **l'UGECAM Alsace** impactant la fonction « Restauration ».

5.11.4. Les autres outils d'évaluation qualitative et quantitative

Chaque candidat proposera les outils relatifs au suivi de la qualité de la prestation, d'une part, sur la base des contraintes décrites ci-dessus, d'autre part, sur des outils qui lui sont propres. Les engagements pris en réponse au paragraphe 6.7 du présent CCTP et décrits conformément au cadre de réponse du mémoire technique – *cf. article 7 du présent CCTP* – seront pris en compte pour suivre les moyens mis en œuvre par **le Titulaire**.

Dans tous les cas, outre la constitution des trois instances imposées par **l'UGECAM Alsace** et les engagements pris par **le Titulaire** dans son mémoire technique, deux outils supplémentaires s'imposeront **au Titulaire** :

- une enquête de satisfaction annuelle à sa charge ;
- les opérations de contrôle aléatoires portant sur le grammage des repas sur une journée alimentaire.

L'enquête de satisfaction :

Le Titulaire et **l'UGECAM Alsace** définiront conjointement d'une grille d'enquête de satisfaction pour mesurer la qualité de la prestation perçue par les patients et le personnel.

Les modalités de mise en œuvre de ces enquêtes, **une fois par an et par site**, seront proposées par les candidats dans leur offre.

Le contrôle de la prestation self :

Le volume de repas aux personnels correspond à plus de 20% du volume total de repas servis sur l'ensemble des 3 sites. Aussi, le **Titulaire** acceptera des contrôles des repas servis aux selfs des personnels.

Ces contrôles seront biannuels et réalisés par 3 personnes :

- pour le **Titulaire** : un représentant du gérant d'exploitation ou un cuisinier ;
- pour **l'UGECAM Alsace** : un représentant de la direction du Pôle IURC ;
- un représentant des personnels issu de la CSSCT du Pôle IURC.

Le contrôle vérifiera la qualité organoleptique des plats du jour dans les conditions de distribution,



au self du personnel.

Concernant la qualité organoleptique des plats, les fiches d'évaluation seront celles proposées par le **Titulaire** et validées par **l'UGECAM Alsace** sur la base de la grille présentée à **l'annexe 06 du présent CCTP**.

L'échange complémentaire au contrôle abordera les écarts « terrain » constatés par rapport au CCTP et les points de satisfaction et de non-satisfaction observés par les représentants des deux parties contractantes ainsi que par le représentant des personnels.

Les comptes rendus des contrôles seront rédigés par le **Titulaire**. **L'UGECAM Alsace** acceptera les modèles proposés par le **Titulaire**. Les comptes rendus rédigés sous la forme d'un relevé de conclusions, item par item, faisant état principalement des actions correctives, seront acceptés.

Les opérations de contrôle aléatoires du grammage

Le Titulaire acceptera les contrôles aléatoires de **l'UGECAM Alsace** dans les cuisines des deux sites de production. Ces contrôles seront réalisés par le Directeur du Pôle ou son représentant et la Présidente du CLAN ou son représentant.

Le contrôle aura lieu lors de l'allotissement des déjeuners. Seront contrôlés :

- un plateau déjeuner du jour pour « une alimentation standard » ;
- un plateau déjeuner du jour pour « une alimentation standard à texture modifiée » ;
- un plateau déjeuner du jour pour « une alimentation thérapeutique ».

Afin de finaliser le contrôle du grammage garantissant le volume alimentaire journalier prescrit au paragraphe 5.4 du présent CCTP, seront pris également en compte, les apports théoriques des composants du petit déjeuner et les apports nutritionnels des plats proposés au dîner sur la base des données quantitatives inscrites dans les fiches techniques remises par **le Titulaire**.

Les opérations de contrôle seront l'occasion également de contrôler l'allotissement des plateaux. Les écarts constatés seront transmis sous forme de synthèse au Comité de Pilotage.

5.11.5. La gestion des FEI

Le Titulaire devra s'inscrire dans l'organisation générale de la gestion des fiches d'évènement indésirable (FEI) appliquée sur les trois sites (déclaration, explications, actions d'amélioration...). Il devra répondre dans les 24 heures ouvrées à **l'UGECAM Alsace** en apportant les explications nécessaires à l'évènement indésirable et le plan d'action mis en place.

ARTICLE 6 – LES EXIGENCES DE RESULTATS A ATTEINDRE

6.1. Introduction

L'article 6 définit les exigences de résultats à atteindre et de besoins à satisfaire. Les moyens de parvenir à ces résultats et à ces objectifs seront proposés par chaque candidat dans son offre.

La possession et la connaissance des besoins et des contraintes exprimés dans l'article 5 au présent document, sont indispensables pour veiller à la qualité de l'offre alimentaire.

6.2. Les garanties relatives à l'élaboration des menus et à la composition des repas

Les menus devront garantir :

- la qualité de la prise en charge nutritionnelle et alimentaire des patients et du personnel, en particulier en ce qui concerne les éléments indiqués dans l'article 5 du CCTP, à savoir



notamment ;

- la quantité de fruits, légumes et céréales,
- la diminution des apports lipidiques,
- le rééquilibrage des acides gras,
- la diminution de la consommation des sucres simples ajoutés,
- l'augmentation des apports en fer,
- l'augmentation des apports calciques,
- l'équilibre des apports en sodium dans les plats préparés et en fabrication,
- la diversité des plats proposés sur le plateau ;
- **une notion très forte de saisonnalité ;**
- **une offre adaptée à la typologie des patients et de leur pathologie, fil rouge du CCTP ;**
- des menus adaptés aux attentes des patients pour les dimanches et les fêtes calendaires.

Chaque candidat devra démontrer les moyens pour parvenir aux exigences qualitatives des menus proposés ainsi que ses capacités à communiquer et à participer :

- Les outils techniques pour élaborer les menus ;
- Les outils utilisés pour mesurer la popularité des plats ;
- Les mesures proposées pour coordonner les actions correctives si besoin.

La performance de tous ces paramètres sera vérifiée à partir des éléments transmis par les candidats dans leur mémoire technique et au moment des rencontres de négociation.

6.3. Les garanties relatives à la fabrication des plats

La qualité de service attendue et à rendre, les exigences exprimées dans **l'article 5 du CCTP**, ainsi que l'activité diététique définie implique pour le prestataire d'assurer :

- la régularité de la composition des plats ;
- la qualité organoleptique des plats ;
- la qualité des informations tracées dans les fiches techniques (composition des plats, séquençage des recettes, indications nutritionnelles).

L'élaboration des fiches techniques et la politique d'achats et d'approvisionnements du candidat en sont les principaux outils de vigilance. Les informations tracées dans les fiches techniques (composition des plats, séquençage des recettes, indications nutritionnelles) devront être présentées.

Les candidats devront également démontrer leurs capacités à mettre en œuvre les nouvelles techniques culinaires pour répondre aux exigences attendues, en particulier, la tendreté et la jutosité des produits carnés.

La performance de tous ces paramètres sera vérifiée à partir des éléments transmis par les candidats dans leur dossier technique et lors de l'analyse des offres, en particulier au moment des auditions.

6.4. Les garanties relatives à l'organisation du travail

Le Titulaire devra garantir l'optimisation de l'organisation du travail et de la productivité par les moyens dont il dispose pour permettre à **l'UGECAM Alsace** de les évaluer, notamment :

- les plannings de production et de conditionnement, type « Diagramme de Gantt » ou/et tout autre outil déployé par chaque candidat ;
- les fiches de poste, déclinaison de la répartition des tâches par secteur et par fonction ;



- l'organisation des flux logistiques et les conditions de livraisons sur le site de **L'UGECAM Alsace** ;
- l'organisation de la distribution des déjeuners servis aux personnels, en filigrane, la gestion de l'offre de choix jusqu'à la fin du service.

La performance de tous ces paramètres sera vérifiée à partir des éléments transmis par les candidats dans leur dossier technique et lors de l'analyse des offres, en particulier au moment des auditions.

6.5. Les garanties relatives à la gestion des ressources humaines

Il s'agit pour **L'UGECAM Alsace** de s'assurer de la continuité de service et de la cohésion des données transmises par chaque candidat pour garantir une qualité de service performante.

Les réponses aux contraintes organisationnelles seront les premiers éléments déterminants dans l'analyse des performances :

- les modalités de recrutement du gérant et son profil ;
- l'organigramme fonctionnel (cohérence des données économiques) ;
- le plan de formation des personnels (thèmes, objectifs, contenus, échéances, etc.) ;
- les conditions du transfert des personnels.

La performance de tous ces paramètres sera vérifiée à partir des éléments transmis par les candidats dans leur dossier technique et lors de l'analyse des offres, en particulier au moment des auditions.

6.6. Les garanties relatives aux contraintes sanitaires et à l'optimisation de la sécurité alimentaire

Le Plan de Maîtrise Sanitaire – le PMS – en est le principal garant. Il vise à atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments et notamment ceux des règlements CE n° 852/2004 et n° 853/2004.

Chaque candidat présentera sa politique générale en la matière. Il devra présenter tout document opérationnel sous forme de spécimens, notamment :

- les fiches HACCP par catégorie de plats suivant leur mode de préparation, leurs 7 étapes, de l'analyse des dangers aux actions correctives ;
- les documents opérationnels, déterminés par les fiches HACCP (procédures, modes opératoires, protocoles et enregistrements).

Chaque candidat devra également présenter les outils et les moyens utilisés pour réaliser les contrôles bactériologiques et les analyses de surface, matériels et équipements ainsi que les mesures prises pour la livraison des repas sur le site de Strasbourg.

Tout autre dispositif déployé demeure de l'initiative des candidats. Ils pourront concerner les études de vieillissement, les audits réalisés par des tiers (degrés de contrôle, fréquence...) et autres résolutions que les candidats auront la possibilité de mettre en exergue.

La performance de tous ces paramètres sera vérifiée à partir des éléments transmis par les candidats dans leur dossier technique et lors de l'analyse des offres, en particulier au moment des auditions.

L'UGECAM Alsace se réserve le droit d'effectuer à tout moment des prélèvements bactériologiques.

L'UGECAM Alsace pourra, également, à tout moment contrôler l'application des différents points



du contrat. Il y aura un contrôle de la salubrité : entretien et propreté des locaux, bonne utilisation du matériel, tenue vestimentaire du personnel et hygiène corporelle.

En dehors des dispositions contractuelles, relatives à l'état des locaux et des matériels, des visites des locaux pourront être réalisées régulièrement en présence.

6.7. Les garanties relatives à la mise en œuvre d'outils d'évaluation permanente de la prestation

Les éléments de contraintes indiqués dans le paragraphe 5.11. de l'article 5 du présent CCTP, seront repris dans le mémoire technique des candidats, pour leur mise en œuvre.

Les documents relatifs à ces dispositifs seront finalisés et cosignés entre **le Titulaire et l'UGECAM Alsace**.

Le traçage de la qualité de la prestation et le suivi des actions, à l'initiative des candidats seront mesurés pour leur performance dans la mise en œuvre, notamment grâce aux exemples suivants :

- la simplicité d'utilisation des documents de contrôle tel qu'une check-list ;
- l'objectivité des résultats, interprétation et degré de responsabilité.

ARTICLE 7 – LA PRESENTATION DU MEMOIRE TECHNIQUE

Pour permettre à **l'UGECAM Alsace** d'optimiser l'analyse des offres et de permettre d'en déterminer la plus avantageuse, chaque candidat présentera son mémoire technique, organisationnel et financier, selon un cadre de réponse décliné en sept chapitres, comportant chacun, au **minimum** l'ensemble des éléments détaillés ci-après.

Chapitre 1 – l'offre alimentaire :

- les plans alimentaires des deux sites de production ;
- pour les patients, deux cycles de menus de 6 semaines représentatifs, **saison printemps**, le premier pour les sites de Strasbourg et d'Illkirch, le second, pour le site de Schirmeck ;
- pour le personnel, un menu sur une semaine – tous composants du déjeuner – **saison printemps**. Sur ce point, les menus pourront être différents entre les sites ;
- un panel significatif des fiches techniques défini à **l'annexe 07** du CCTP, certains plats devant être déclinés pour une alimentation diabétique et/ou en texture modifiée niveau IDDSI 5. **Seul le candidat retenu ayant à joindre l'exhaustivité des fiches à l'appui des menus proposés.**

Chapitre 2 – L'organisation de la production et de la distribution, les flux logistiques :

- cf. **annexe 05** du présent CCTP : les plans des locaux ;
- en précisant l'organisation en cas d'incidents relatifs à la production, à la livraison, ou en cas de perte de l'agrément sanitaire.

Chapitre 3 – Les achats :

- l'organisation des achats et des approvisionnements ;
- la structure des approvisionnements, par gamme de produits (ou les proportions de produits utilisés, de la 1^{ère} à la 5^{ème} gamme), cf **annexe 09**.

Chapitre 4 – les ressources humaines, en particulier :

- l'organigramme fonctionnel, effectifs et postes d'encadrement ;
- le profil de poste et les prérequis, pour le recrutement du futur Gérant, responsable d'exploitation ;



- les conditions de transfert des personnels – cf. **annexe 08** au présent CCTP : données des personnels du prestataire du marché en cours ;
- la politique relative à la formation des personnels, notamment en lien avec la prise en charge des patients accueillis à **l'UGECAM Alsace**.

Chapitre 5 – la maîtrise sanitaire :

- la mise en œuvre du Plan de Maîtrise Sanitaire ;
- les outils déployés pour mesurer et suivre l'hygiène ;
- les modalités pratiques pour accompagner **l'UGECAM Alsace** pour déposer la demande d'agrément sanitaire à la Direction Départementale de la Protection des Populations.

Chapitre 6 – le suivi de la qualité de la prestation :

- les outils déployés en lien avec les items détaillés dans le paragraphe 5.11 du présent CCTP ;
- les moyens de mesure déployés à l'appréciation de chaque candidat ;
- les moyens déployés pour accompagner **l'UGECAM Alsace** dans la gestion et le suivi des FEI.

Chapitre 7 – l'offre financière, structure détaillée du prix de revient :

- le budget alimentaire ;
- la masse salariale ;
- les frais d'exploitation ;
- sa rémunération.

Pour permettre à **l'UGECAM Alsace** une lecture homogène des offres, il appartiendra à chaque candidat de présenter ses items dans le chapitre concerné parmi les sept attendus.

LISTE DES ANNEXES AU CCTP

Annexe 01 – Tableau du périmètre des interventions et des missions

Annexe 02 – Filières de prise en charge et profil des patients

Annexe 03 – Les recommandations nutritionnelles

Annexe 04 – La typologie et la composition des petits déjeuners standards

Annexe 05 – Plan des locaux

Annexe 06 – Grille d'évaluation de la qualité de la prestation

Annexe 07 – Panel des fiches techniques

Annexe 08 – Données liées au personnel à reprendre

Annexe 09 – Répartition de l'offre alimentaire

Annexe 10 – L'inventaire des matériels

Annexe 11 – Référentiel IDDSI, version révisée de juillet 2022 (dernière version à date)