

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

CONSULTATION : 24 GH93 15 DRH

OBJET : Prestation de services de frigos connectés pour les agents des HUPSSD

PROCEDURE : Accord-cadre sur procédure adaptée soumis aux dispositions de l'article R2123-4 à R2123-7 du code de la commande publique.

Il suit les dispositions des articles R2162-1 à R2162-6 et R2162-13 à R2162-14 du code de la commande publique relatives aux accords-cadres à bons de commande

AVICENNE



125, route de Stalingrad
93009 Bobigny

JEAN VERDIER



Avenue du 14 juillet,
93140 BONDY

RENE MURET



Avenue du Dr Schaeffner
93 270 SEVRAN

Ce document comprend 10 pages



AP-HP.
Hôpitaux universitaires
Paris Seine-Saint-Denis

SOMMAIRE

ARTICLE I.	OBJET DE LA CONSULTATION - DISPOSITIONS GENERALES	3
SECTION 1.01	OBJET DE L'ACCORD CADRE	3
SECTION 1.02	OBJECTIFS	3
ARTICLE II.	PRESTATIONS ATTENDUES	4
SECTION 2.01	COMPOSITION ET VARIETE DE L'OFFRE	4
SECTION 2.02	CONDITIONNEMENT DES PRESTATIONS	5
SECTION 2.03	TARIFICATION	5
ARTICLE III.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
SECTION 3.01	LOCALISATION DES EQUIPEMENTS	5
SECTION 3.02	MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LES HUPSSD	5
SECTION 3.03	MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LE TITULAIRE	6
SECTION 3.04	DISPONIBILITE DE L'OFFRE - CONTINUITE DE SERVICE - MAINTENANCE	6
SECTION 3.05	ENCAISSEMENTS	7
SECTION 3.06	SIGNALETIQUE, INFORMATION DES CONVIVES	7
SECTION 3.07	REPARTITION DES MISSIONS / CHARGES	7
SECTION 3.08	SUIVI DE L'ACCORD CADRE	8
SECTION 3.09	SECURITE DES BIENS ET PERSONNES ET SURETE DU SITE	9
ARTICLE IV.	OBJECTIFS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	9
SECTION 4.01	APPROVISIONNEMENTS ALIMENTAIRES	9
SECTION 4.02	CONDITIONNEMENT ET USTENSILES POUR LA CONSOMMATION DES REPAS	9
SECTION 4.03	LIMITATION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE	9
SECTION 4.04	LIMITATION ET TRI DES DECHETS	9
SECTION 4.05	SOBRIETE ENERGETIQUE	10
SECTION 4.06	AUTRES ACTIONS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	10

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Article I. Objet de la consultation - Dispositions générales

Section 1.01 Objet de l'accord cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent : Prestation de services de frigos connectés pour les agents des HUPSSD

En solution de base :

- La proposition de prestations alimentaires cuisinées (entrées, plats, desserts), conditionnées individuellement, prêtes à consommer (après une éventuelle réchauffe), dans des frigos connectés (disposant d'une technologie adaptée permettant l'accès des convives aux prestations afin de se servir et la reconnaissance des mets pris par les convives en vue de leur facturation)
- La production (par un ou des laboratoires dont le prestataire dispose ou qu'il missionne et disposant des agréments nécessaires) et la livraison des prestations alimentaires ;
- La mise à disposition des frigos connectés ;
- L'entretien et la maintenance des équipements mis à disposition dans le cadre de la solution de base.

En complément, le cas échéant au moyen de bons de commande supplémentaires :

- La mise à disposition des équipements suivants :
- Borne(s) ou meuble(s) de tri sélectif des déchets ;
- L'entretien et la maintenance (préventive et curative) des équipements mis à disposition dans le cadre du BPU,
- Le conseil pour l'implantation des éléments et pour l'aménagement de l'espace de restauration en cas de changement de local.

Section 1.02 Objectifs

Les objectifs des HUPSSD concernant les prestations objet de l'accord cadre sont les suivants :

- Proposer une offre alimentaire de qualité et variée, s'inscrivant dans les tendances actuelles de la restauration, visant la satisfaction des agents utilisant ces solutions de restauration et contribuant à la qualité de vie au travail.
- Proposer des prestations s'inscrivant dans une dynamique de développement durable, avec notamment :
 - Des approvisionnements alimentaires qui doivent, en s'inspirant des objectifs des lois dites EGalim¹ et Climat et Résilience² applicables à la seule restauration collective, intégrer des produits locaux, issus de l'agriculture biologique et/ou du commerce équitable, présentant des signes de qualité ou d'origine, respectant la saisonnalité des productions, tenant compte du bien-être animal, etc. ;

- Des offres alimentaires qui doivent présenter une dimension saine (sécurité sanitaire, limitation des produits ultra-transformés, limitation des produits à forte teneur en graisse et/ou en sucre, choix permettant un équilibre alimentaire, ...)
 - La proposition (pour les frigos connectés) d'une offre végétarienne quotidienne ;
 - La limitation et le recyclage des déchets ;
 - La lutte contre le gaspillage alimentaire ;
 - La mise en place d'équipements (frigos connectés et distributeurs automatiques) répondant aux enjeux de sobriété énergétique ;
 - La limitation de l'impact du process amont (production et livraison des prestations).
- Disposer d'une solution évolutive sur la durée de l'accord cadre : il pourra être nécessaire d'ajuster l'offre (alimentaire) ou les moyens déployés (nombre de frigos ou de distributeurs) pour répondre au mieux aux besoins ;
 - Mettre en place, en collaboration avec les prestataires (titulaires de l'accord cadre), un suivi permettant d'instaurer une transparence dans la mise en œuvre du contrat et une relation partenariale permettant, en cohérence avec le point précédent, d'ajuster les prestations déployées si nécessaire.

Article II. PRESTATIONS ATTENDUES

Section 2.01 Composition et variété de l'offre

Les prestations alimentaires proposées en frigo(s) connecté(s) doivent permettre aux convives, selon leurs choix, de composer un repas complet, équilibré et varié.

Le recours à des produits frais, de saison, de qualité et durables est privilégié. Les préparations culinaires doivent être de qualité, correctement mises en valeur, adaptées au mode de fonctionnement (liaison froide avec remise en température en fours à micro-ondes). La qualité des prestations doit être constante sur la durée de l'accord cadre

Il est attendu a minima une offre comportant au quotidien :

- 3 choix d'entrées ;
- 3 choix de plats garnis ;
- 3 choix de desserts dont au moins un constitué de fruits frais.

Nota : La vente seule de boisson ou de dessert est interdite.

Parmi chacun de ces choix, notamment pour le plat, au moins un doit être végétarien.

L'étendue des gammes et la fréquence de leur renouvellement doivent permettre d'assurer une variété suffisante contribuant à l'attractivité des offres, notamment pour des agents qui recourraient quotidiennement à l'offre proposée en frigos connectés.

A la demande des HUPSSD, le titulaire pourra également être amené à fournir les condiments et assaisonnements nécessaires à la consommation des repas, voire du pain.

Section 2.02 Conditionnement des prestations

Le conditionnement des préparations culinaires doit être parfaitement adapté, tant en termes d'usage (facilité d'ouverture, adaptation à la réchauffe en four à micro-ondes, ...) que de valorisation des offres (possibilité pour les convives de voir les mets proposés) ou de sécurité sanitaire.

Dans une logique de limitation de l'impact environnemental, les contenants jetables doivent impérativement respecter les prescriptions réglementaires et être biosourcés, recyclables ou compostables.

Section 2.03 Tarification

Le titulaire fixe les tarifs proposés aux agents.

La valeur du ticket restaurant pour les agents de nuit est d'un montant de 6euros. Le candidat devra proposer dans son offre au moins un menus correspondant à ce montant.

Les tarifs présentés pourront être révisables chaque année, à la date anniversaire de l'accord cadre, après l'accord des HUPSSD.

Les tarifs sont révisables à la hausse comme à la baisse sur présentation de justificatifs et après accord des HUPSSD.

Le titulaire communique aux HUPSSD sa proposition de nouveaux tarifs applicables pour l'année suivante au plus tard 4 mois avant la date anniversaire de la signature de l'accord cadre. A défaut de transmission 4 mois avant la date d'anniversaire de l'accord cadre, le titulaire ne sera pas autorisé à proposer des nouveaux tarifs. Le titulaire détaillera sa proposition en précisant le pourcentage d'augmentation ou de diminution. Cette augmentation ou diminution des tarifs doit également être accompagnée d'une note et/ou de tout document permettant de justifier l'évolution de prix.

A défaut d'accord écrit des HUPSSD, les prix de l'année précédente sont maintenus.

A noter : le taux d'augmentation annuelle ne peut être plafonné en raison de l'inflation. Cependant, s'il y a lieu à une augmentation, des négociations seront entreprises avec les HUPSSD.

Article III.MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Section 3.01 Localisation des équipements

Les équipements seront déployés dans un premier temps sur le site d'Avicenne.

Après un délai de six mois, les HUPSSD se réservent le droit de déployer des équipements sur les sites de Jean Verdier et René Muret.

Section 3.02 Moyens mis à disposition par les HUPSSD

Les HUPSSD mettre à disposition un espace de restauration, dans lequel le ou les frigos connectés sont implantés.

Il est prévu, pour le branchement du ou des frigos connectés et autres équipements mis à disposition par le titulaire, prises de courant et prises réseau.

Toutefois, pour des raisons de sécurité informatique, le candidat devra prévoir un système de connexion internet indépendant, n'utilisant pas le réseau des HUPSSD. Il est conseillé au titulaire d'utiliser un système de communication 4G.

Pour l'entretien (nettoyage) des équipements mis à disposition par le titulaire, ce dernier pourra disposer d'un accès à un point d'eau et à une bouche d'évacuation des eaux usées si besoin.

Section 3.03 Moyens mis à disposition par le titulaire

Dès notification, le titulaire met à disposition les équipements nécessaires à la mise en œuvre de la prestation :

En solution de base :

- frigo(s) connecté(s),

A la demande des HUPSSD et sur bon de commande :

- borne(s) ou meuble(s) de tri sélectif des déchets permettant de séparer biodéchets ; déchets recyclables et autres déchets ;

Les éléments mis à disposition doivent être harmonieux et conférer à l'espace où ils sont installés une dimension agréable, favorable à l'utilisation de cette solution de restauration. L'habillage des éléments mis à disposition est ainsi à la charge du titulaire.

Les matériels fournis par le titulaire restent la propriété de ce dernier et font donc l'objet d'une mise à disposition temporaire, objet d'une facturation mensuelle selon des prix prévus au bordereau de prix unitaires.

Le candidat proposera la mise en place d'un ou deux frigo connecté contenu de l'activité estimée. Il est prévu une activité oscillant entre 50 à 100 repas journaliers.

Les HUPSSD pourront toutefois demander à tout moment l'augmentation ou la réduction du nombre de frigos connectés pour s'adapter au niveau réel d'utilisation de cette solution de restauration.

L'installation de nouveaux équipements ou la diminution du nombre d'équipements pourront être demandées avec un délai de prévenance de 1 mois (a minima).

Les éventuels frais d'installation ou de démontage de ces équipements sont inclus aux frais de mise à disposition ou prix de cession.

Section 3.04 Disponibilité de l'offre - Continuité de service - Maintenance

Considérant la présence d'équipes en horaires décalés, et même si l'essentiel de la consommation de repas se concentre durant le repas du soir, une offre doit être disponible 24h / 24h.

La technologie et l'organisation mises en place doivent également permettre de garantir la sécurité sanitaire des prestations alimentaires proposées notamment par un parfait maintien de la chaîne du froid.

Le titulaire doit ainsi adapter son rythme et ses horaires de livraison, ainsi que les quantités livrées pour assurer une continuité de service, un achalandage et un choix suffisant aux agents. Il est précisé que les livraisons sont possibles à partir de 14h00.

Le titulaire doit également assurer une maintenance préventive, curative voire évolutive des équipements.

Un service client doit pouvoir être contacté, a minima de 9h à 17h en semaine, idéalement 24h / 24 et 7 jours sur 7, afin de signaler tout dysfonctionnement et assurer, si possible et si besoin, une télémaintenance voire déclencher l'intervention d'un technicien.

Entre 9h et 17h en semaine, le délai d'indisponibilité de l'offre de restauration ne peut être supérieur à deux heures.

Section 3.05 Encaissements

Conformément aux stipulations du CCAP, le titulaire perçoit auprès de chaque convive, et ce, à titre d'acompte, le montant correspondant aux prestations alimentaires consommées par celui-ci.

Il propose pour cela des solutions de paiement dont, a minima, la carte bancaire (sans contact), et la carte titre restaurant.

Section 3.06 Signalétique, information des convives

Le titulaire assure l'étiquetage des mets qu'il propose conformément à la réglementation en vigueur.

Il assure l'information des convives, conformément à la réglementation et par des moyens adaptés, quant à l'éventuelle présence d'allergènes et l'origine des viandes.

Au-delà de ces aspects réglementaires, le titulaire met en place une signalétique permettant aux convives d'utiliser les équipements mis à disposition, de prendre connaissance de l'offre proposée, des prix, etc.

Il est également attendu que les convives puissent être informés, par tout moyen, de la composition et la qualité des mets (et des produits les composant).

Section 3.07 Répartition des missions / charges

La répartition des missions, charges est la suivante (la notion de nettoyage recouvre le nettoyage quotidien et les opérations périodiques de nettoyage) :

Missions / Charges	HUPSSD	Titulaire
Conseil pour l'aménagement, l'équipement de l'espace temporaire de restauration dans l'hypothèse d'un changement de local en cours d'exécution		sur BDC
Mise à disposition (et maintenance) locaux / tables / chaises	X	
Mise à disposition (et maintenance) : - frigo(s) connecté(s) - borne(s) ou meuble(s) de débarrassage (tri des déchets)		sur BDC

Missions / Charges	HUPSSD	Titulaire
Fourniture des prestations alimentaires (entrées / plats / produits laitiers & desserts)		X
Fourniture des condiments / assaisonnements / pain		sur BDC
Fourniture de serviettes jetables		sur BDC
Fourniture des fluides (eau / électricité)	X	
Fourniture accès internet		X
Nettoyage des locaux, tables et chaises	X	
Lavage couverts / verres	X	
Nettoyage des frigos connectés		X
Nettoyage des meubles / bornes pour les fours		sur BDC
Nettoyage des meubles / bornes de tri des déchets - évacuation des déchets - fourniture des sacs déchets - collecte et valorisation des déchets	X	
Encaissements		X

Section 3.08 Suivi de l'accord cadre

Le titulaire doit assurer un reporting régulier (mensuellement voire plus fréquemment en phase de démarrage du marché) permettant le suivi d'indicateurs clés (et des données détaillées sur demande) concernant :

- L'activité ;
- Les statistiques de ventes ;
- Le respect des engagements en matière de choix et de variété des prestations ;
- Les engagements en matière de qualité des approvisionnements et de qualité des prestations ;
- Le gaspillage alimentaire.

Le titulaire désigne également un interlocuteur qui est l'interlocuteur privilégié des HUPSSD pour le suivi du marché. Des rencontres ou entretiens sont organisés aussi souvent que nécessaire et de façon régulière.

Il est par ailleurs attendu que le titulaire prévoie, au démarrage de la prestation, un accompagnement spécifique permettant de présenter l'offre aux agents et de les accompagner dans leur première utilisation des frigos connectés.

Section 3.09 Sécurité des biens et personnes et sûreté du site

Le titulaire respecte les consignes d'accès et de sécurité en vigueur sur le site. Il ne peut notamment pas permettre l'accès à des personnes étrangères au site et informer les HUPSSD, préalablement à leur venue, de l'identité de ses collaborateurs ou des personnes qu'elle missionne susceptibles d'intervenir sur site.

Le titulaire met également en place, au plus tard dans les huit jours suivant l'entrée en vigueur du marché, en collaboration avec les HUPSSD, un plan de prévention qui est révisé régulièrement, conformément à la réglementation en la matière.

Les collaborateurs du titulaire intervenant sur site doivent porter les équipements de protection individuelle adaptés à leurs fonctions. Le non-respect de ce point peut amener les HUPSSD à interdire l'accès au site au collaborateur concerné.

Article IV. OBJECTIFS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Section 4.01 Approvisionnements alimentaires

Comme indiqué précédemment, il est souhaité que les prestations alimentaires intègrent au maximum des produits locaux, durables et de qualité, issus de circuit court, respectueux du bien-être animal, en s'inspirant notamment des objectifs des lois EGAlim et Climat & Résilience qui prévoient, pour la restauration collective, que les approvisionnements comportent 50% de produits durables et de qualité dont 20% de produits bio et 100% de viandes et poissons durables et de qualité.

Un suivi de la mise en œuvre des engagements pris en la matière fait partie intégrante du reporting attendu, comme précisé au présent CCTP.

Section 4.02 Conditionnement et ustensiles pour la consommation des repas

Comme précisé au présent CCTP, si le titulaire propose des contenants et couverts jetables, ceux-ci doivent être conformes à la réglementation (notamment à la loi dite AGECL) et s'inscrire dans une démarche de développement durable en étant biosourcés, recyclables ou compostables.

Il est également privilégié la mise à disposition (optionnelle) de kits couverts réutilisables, lesquels sont entretenus par les convives.

Section 4.03 Limitation du gaspillage alimentaire

Il est attendu du titulaire qu'il mette en place une organisation permettant de limiter le gaspillage alimentaire, qu'il s'agisse d'ajuster le nombre de mets mis à disposition, de proposer des tarifs préférentiels pour limiter les invendus ou de réaliser des dons à des associations.

Le suivi du gaspillage alimentaire fait partie intégrante du reporting prévu au présent CCTP.

Section 4.04 Limitation et tri des déchets

Comme indiqué précédemment, il est nécessaire que les équipements mis en place permettent aux convives de trier leurs déchets en séparant biodéchets, déchets recyclables et autres déchets.

La collecte et la valorisation des déchets est à la charge des HUPSSD.

Il est par ailleurs souhaité que le titulaire propose une prestation et une organisation permettant de limiter les déchets.

Section 4.05 **Sobriété énergétique**

Les équipements mis en œuvre par le titulaire doivent contribuer à une maîtrise des consommations énergétiques.

Section 4.06 **Autres actions en matière de développement durable**

Dans la mesure du possible, le titulaire met en œuvre d'autres actions en matière de développement durable permettant de réduire l'impact environnemental (par exemple : recours à des énergies renouvelables pour la production des prestations alimentaires, limitation de l'impact de la livraison des prestations par l'optimisation des tournées ou l'utilisation de véhicules aux caractéristiques spécifiques, mise à disposition de serviettes issues de fibres recyclées, etc.) ou de répondre à des enjeux sociaux ou sociétaux (notamment, par exemple, par l'intégration de personnes en difficulté d'insertion ou en situation de handicap ou par l'égalité femmes - hommes).