

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU VAL-DE-MARNE

Service Facturation Achats Marchés Immobilier

MARCHES DES ORGANISMES DE
SECURITE SOCIALE DU REGIME GENERAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

ORGANISME CONTRACTANT :

L'Assurance Maladie du Val de
Marne
93/95 avenue du Général de Gaulle
94000 Créteil

OBJET DU MARCHE :

**PRESTATION DE RESTAURATION D'ENTREPRISE POUR LE
COMPTE DE LA CPAM DU VAL DE MARNE**

La procédure utilisée est celle visée aux articles L. 2123-1-2° et R. 2123-1-3° du code de la commande publique.

Date d'élaboration : Octobre 2024

SOMMAIRE

Table des matières

CHAPITRE 1 : APPROCHE GÉNÉRALE	5
1 - PRÉCISIONS SUR LES DÉFINITIONS.....	5
2 - FONCTIONNEMENT / GESTION DU RE	5
3 - PRÉSENTATION DE L'IMMEUBLE.....	5
3.1 - Adresse / localisation	6
3.2 - Offre de Services	6
3.3 - Plan d'aménagement des espaces	6
4. OBJET DE LA CONSULTATION	7
4.1 - Périmètre de la consultation	7
4.2 - Date d'effet & schéma contractuel	7
4.3 - Allotissement	7
5. FRÉQUENTATIONS PRÉVISIONNELLES	7
CHAPITRE 2 : OBJECTIFS DE LA CONSULTATION	8
1. - PROJET TECHNIQUE.....	8
2. OBJECTIFS QUALITATIFS	10
3. PARTICULARITE LIEE AU DEMARRAGE D'EXPLOITATION.....	10
CHAPITRE 3 : LIVRABLES ATTENDUS	11
CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION DÉTAILLÉE : « ESPACE RESTAURANT » / « ESPACE CORNER »	12
4.1 PROGRAMME ET FONCTIONNEMENT	12
4.2 MODE DE PRODUCTION	13
4.3 STRUCTURE D'OFFRE / PRESCRIPTIONS MINIMUMS.....	13
<i>4.3.1 - Prestations froides & accompagnements</i>	<i>13</i>
<i>4.3.2 Prestations chaudes.....</i>	<i>14</i>
<i>4.3.3 Petits déjeuners</i>	<i>14</i>
4.4 – FLUIDITÉ	15
4.5 - FIN DE SERVICE	15
4.6 - RENOUVELLEMENT DES MENUS	15
4.7 - STRUCTURE D'OFFRE / PRESCRIPTIONS :	15
CHAPITRE 5 : DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES ESPACES	17
5.1 - SYSTÈMES INFORMATIFS	17
➤ <i>Affichages obligatoires.....</i>	<i>17</i>
➤ <i>Signalétique</i>	<i>17</i>
➤ <i>Portail Web / Intranet / Application smartphone</i>	<i>17</i>

5.2 – ENCAISSEMENT	18
5.3 – ANIMATIONS	18
5.4 - ARTS DE LA TABLE.....	18
5.5 – TENUES.....	18
5.6 - QUALITE ET ORIGINE DES PRODUITS ALIMENTAIRES	19
CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION DÉTAILLÉE : PRESTATION DE PETITS DEJEUNERS A LA DEMANDE	21
6.1 – APPROCHE GENERALE	21
6.2 - JOURS & HORAIRES DE SERVICE.....	21
6.3 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	21
6.4 FONCTIONNEMENT	21
➤ <i>Process de commande</i>	<i>22</i>
➤ <i>Arts de la table & divers matériels.....</i>	<i>22</i>
CHAPITRE 7 : ÉCONOMIE DU CONTRAT	23
7.1 - COUTS FIXES	23
7.2 - PRIX ALIMENTAIRES.....	23
7.3 - INVESTISSEMENTS	24
➤ <i>Investissements « USUELS »</i>	<i>24</i>
➤ <i>Investissements « PROJET TECHNIQUE ».....</i>	<i>24</i>
7.4 - COUT GLOBAL CONVIVE.....	24
7.5 - FRAIS GÉNÉRAUX D'EXPLOITATION	25
7.6 - PRÉCISIONS LIÉES AUX FRAIS GÉNÉRAUX D'EXPLOITATION	25
➤ <i>Nettoyage des Locaux et des Matériels</i>	<i>25</i>
➤ <i>Eau et Fluides.....</i>	<i>25</i>
➤ <i>Déchets</i>	<i>25</i>
➤ <i>Outils technologiques, monétiques, téléphone</i>	<i>26</i>
➤ <i>Contrôles bactériologiques et audits</i>	<i>26</i>
CHAPITRE 8 : OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR.....	27
8.1 – GENERALITES.....	27
8.2 - LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE.....	27
8.3 - ORGANISATION ET LES PROFILS	27
8.4 - REMPLACEMENT.....	27
8.5 - NOTION DE SERVICE MINIMUM	28
8.6 - CONTRAINTES SPECIFIQUES ADMINISTRATIVES	28
8.7 - VÊTEMENTS DE TRAVAIL ET ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS	28
8.8 - FORMATION DES PERSONNELS DE LA RESTAURATION	29

8.9 - RAPPORT D'ACTIVITÉ.....	29
8.10 - SATISFACTION DES CONVIVES.....	29
CHAPITRE 9 : OBLIGATION DU CLIENT.....	31
9.1 - MISE A DISPOSITION DES LOCAUX ET MOYENS AFFECTES PAR LE CLIENT	31
9.2 - ÉTAT DES LIEUX ET INVENTAIRES CONTRADICTOIRES	31
9.3 - RENOUELEMENT MATERIEL	31
9.4 - AUDITS DE SUIVI / DE CONTROLE	32
CHAPITRE 10 : ANNEXES.....	33
10.1 - RÉPARTITION DES CHARGES D'EXPLOITATION.....	33
10.2 - LISTE DES EQUIPEMENTS	33
10.3 - GRILLE D'EXIGENCES MATIERES PREMIERES.....	33

CHAPITRE 1 : APPROCHE GÉNÉRALE

1 - PRÉCISIONS SUR LES DÉFINITIONS

Dans le cadre des dispositions générales et afin de permettre une lecture fluide de la suite des présentes, les expressions et/ou les mots suivants seront utilisés pour désigner :

CPAM : désigne la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;

CLIENT : désigne la CPAM du Val de Marne ;

CONVIVES : désigne les salariés de la CPAM utilisateurs du restaurant d'entreprise ;

EXTÉRIEURS : désigne les prestataires ponctuels ;

INVITÉS : désigne les invités de la CPAM ;

IMMEUBLE ou SITE ou ENSEMBLE IMMOBILIER : désigne l'immeuble LE CRISTOLIEN ;

PRESTATAIRE : désigne le lauréat de la présente consultation ;

RESTAURANT D'ENTREPRISE ou RE : désigne l'espace de restauration situé au rez-de-chaussée de l'immeuble comprenant les locaux cuisine, les espaces de service, de laverie et de salle à manger ;

RESTAURATEUR ou CANDIDAT : désigne les sociétés de restauration soumissionnaires au présent appel d'offres et/ou le futur titulaire du marché.

2 - FONCTIONNEMENT / GESTION DU RE

La prestation de restauration est sous traitée auprès d'une société de restauration collective pour l'espace de restauration du site.

Cette prestation est placée sous le contrôle de la CPAM via, notamment, une commission paritaire mixte qui se réunit périodiquement.

3 - PRÉSENTATION DE L'IMMEUBLE

La CPAM du Val de Marne tient son siège social dans un bâtiment construit sur la commune de Créteil.

L'immeuble « Le Cristolien » **regroupe** 950-1000 agents.

L'immeuble comprend 5 étages sur une superficie de 16000m², les aménagements de bureaux sont implantés du 1^{er} au 4^{ème} étage.

Le restaurant d'entreprise est situé au rez-de-chaussée de l'immeuble. Il peut accueillir 220 convives.

3.1 - Adresse / localisation

Créteil-l'Echat, 93-95, avenue du Général de Gaulle.

3.2 - Offre de Services

Les services déployés au sein de l'**IMMEUBLE** sont les suivants :

- Un **Espace Cafétéria** équipé de distributeurs de snacks et boissons chaudes;
- Un **Corner**
- Un **Restaurant d'entreprise « hybride »**, sans cuisine de production.

Un service de livraison à la commande pour des évènements internes ou externes de la CPAM.

3.3 - Plan d'aménagement des espaces

Rez-de-chaussée



4. OBJET DE LA CONSULTATION

4.1 - Périmètre de la consultation

La présente procédure concerne les prestations de restauration pour le compte de la CPAM du Val-de-Marne, situées uniquement au rez-de-chaussée, soit :

Un Corner dans l'espace cafétéria ;

Restaurant d'entreprise (RE) ;

Prestation de petits déjeuners à la commande.

Les descriptifs détaillés visés aux articles 2 à 6 du CCTP ainsi que les annexes communiquées, renseignent les **CANDIDATS** sur le fonctionnement, les attentes techniques et conceptuelles pressenties. Pour autant, il est précisé que **le programme culinaire de l'espace de restauration fait l'objet d'un concours d'idées. Les CANDIDATS sont donc libres de proposer les offres et les scripts de service qu'ils jugeront les plus adaptés. Le mode de production ne pourra néanmoins pas être revu.**

4.2 - Date d'effet & schéma contractuel

De manière prévisionnelle, le démarrage d'exploitation est fixé au 2 Janvier 2025.

Le contrat d'exploitation qui est conclu entre la CPAM et le Restaurateur aura pour objet de définir les conditions dans lesquelles ce dernier s'engage à assurer le bon fonctionnement du service de restauration selon le **principe de mise à disposition de locaux, avec une refacturation des flux liés à l'occupation des locaux sous forme de majoration forfaitaire, précaire et sans occupation privative.**

La majoration forfaitaire (montant d'occupation des locaux collecté à chaque repas en caisse par le restaurateur) variera en fonction du taux de fréquentation du service de restauration collective. Cette majoration est appelée FRGM par le restaurateur : Fonds de Renouvellement du Gros Matériel.

4.3 - Allotissement

Le présent marché ne fait pas l'objet d'un allotissement au sens des articles L. 2113-10 et R. 2113-2 du code de la commande publique car son objet ne permet pas d'identifier des prestations distinctes.

5. FRÉQUENTATIONS PRÉVISIONNELLES

Espaces de restauration		Fréquentation cible
Restaurant Principal		150 couverts / jour
Cafétéria		180 cafés/ jour

A la commande	Volume cible	Fréquence annuelle
Petits déjeuners	Variable selon la taille des services	20

*Ces chiffres ne sauraient être considérés comme un engagement contractuel, tout au plus, ils renseignent les **CANDIDATS** sur les besoins quantitatifs estimés.

CHAPITRE 2 : OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

L'offre de restauration du Cristolien est une solution hybride, plus souple qu'un **RESTAURANT D'ENTREPRISE** mixant des espaces en libre-service et une offre de restauration livrée.

L'offre de restauration proposera une offre de repas complet pour le déjeuner et aura également comme objectif d'offrir des compléments aux déjeuners apportés par les **CONVIVES**.

Les prestations attendues sont les suivantes :

Restaurant d'entreprise, en restauration « livrée » : fourniture de prestations alimentaires à consommer sur place ou à emporter, accessible à tous. Nous nous gardons la possibilité d'introduire ou d'installer un frigo connecté positionné dans la salle à manger ou l'espace cafétéria qui devra compléter l'offre globale.

Espace cafétéria :

Le CLIENT met à disposition un « Corner » dédié au petit déjeuner, distribution de boissons chaudes et fraîches ainsi que de la petite restauration (sandwichs...) sur une amplitude horaire de « 08h00 à 10h45 et de 11h45 à 14h00 ». A cet effet, le candidat devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de satisfaire ce besoin.

Il est important de souligner que la production ne pourra pas être réalisée sur place. Les CANDIDATS devront proposer une offre dont l'ensemble des prestations sera issu d'un process de fabrication externalisé et disposeront donc, à cet effet, d'un laboratoire de production.

Seules les opérations d'assemblage, de remise en température ou le traitement de produits fragiles seront tolérés. Les CANDIDATS devront présenter le(s) laboratoire(s) dans le(s)quel(s) les prestations seront produites.

L'identification du site « livrant » et les aspects logistiques devront être clairement exposés (adresse du site de production, horaires de livraison, gestion courante, etc.).

1. - PROJET TECHNIQUE

La liste des équipements est jointe en annexe du présent document.

D'une manière générale, les CANDIDATS pourront préciser les aménagements matériels et techniques qu'ils préconisent pour adapter au mieux le fonctionnement de l'espace de restauration et répondre à l'approche conceptuelle qu'ils ambitionnent.

Les propositions techniques devront néanmoins respecter les contraintes inhérentes au site et l'affectation actuelle des surfaces.

Les adaptations techniques doivent rester marginales.

THÈMES	ATTENTES
Cafétéria/ Salle à manger	<p>Il n'est pas attendu de projet technique (pas de projet mobilier / décoratif).</p> <p>Le frigo connecté dans la cafétéria ou dans la salle à manger devra respecter les contraintes techniques en termes de dimensionnement et d'attentes fluides prévues (1 niche réservée pour un frigo connecté).</p>
Restaurant principal Zone de distribution	<p>Les propositions prendront en compte l'implantation générale et la dotation matérielle prévue. Le concept et l'offre pourront être revus, dès lors qu'ils s'inscrivent techniquement et de manière rationnelle en cohérence avec l'implantation et les aménagements actuels.</p> <p>Des prestations / services / aménagements complémentaires / additionnels pourront être proposés. En revanche ces adaptations doivent rester marginales.</p>
Encaissement Technologie / connexions / Wifi	<p>Le système monétique et les modes d'encaissement proposés seront clairement exposés dans la réponse.</p> <p>Des solutions novatrices visant à réduire l'attente des Convives, alternatives aux caisses classiques ou complémentaires pourront être proposées (caisses portables de type tablette tactile, « self encaissement », écrans de pré commande, encaissement par smartphone, etc.).</p> <p>Les meubles / supports de caisses et les raccordements éventuels (câblage, etc.) seront intégrés au budget « investissements usuels ». Ils sont donc à la charge de l'exploitant.</p> <p>Les CANDIDATS devront détailler et communiquer dans le cadre de la réponse leurs besoins en termes de connectiques et accès réseaux.</p>
Signalétique	<p>Les espaces de service devront être dotés d'outils de signalétique (directionnelle & proximité) ; au regard de leur coût, les supports digitaux (écrans, etc.) ne sont pas recommandés.</p> <p>La signalétique devra être intégrée de façon discrète (signalétique minimaliste) et être en lien avec l'ambiance décorative de l'espace.</p>
Back-office	<p>Il n'est pas attendu de projet technique concernant le back-office.</p> <p>Les CANDIDATS valideront que la conception du back-office répond aux différentes réglementations (pour un site livré) et valoriseront les équipements nécessaires à l'exploitation qui ne seraient pas déjà dans la dotation du site.</p>

2. OBJECTIFS QUALITATIFS

L'offre de restauration proposée doit être suffisamment « agile » pour s'adapter à une typologie de population captive (consommateur de tous les jours), garantir un modèle économique pérenne, une prestation variée de qualité, à un prix attractif pour les **CONVIVES**.

Il est attendu une restauration contemporaine, innovante et respectueuse de l'environnement et notamment :

La garantie d'une offre qualitative en termes de « produits » et d'approvisionnements.

Des propositions culinaires adaptées aux nouvelles tendances de consommation et répondant aux attentes de « **bien-être** », de « **naturalité** », de « **plaisir** ».

Une offre de restauration eco-responsable par le choix des produits (biologiques, approvisionnement de proximité...) et des modes de production et d'acheminement.

Les critères d'exigence se caractériseront par :

Une **fraîcheur d'offre irréprochable.**

Une **constante disponibilité des produits.**

Une **veille propreté permanente.**

Une **présentation régulière de nouveaux produits.**

Les offres et les scripts de service de chaque offre devront être clairement exposés dans la réponse du CANDIDAT.

Les modes de service proposés devront **garantir des débits de service satisfaisant, en cohérence avec les fréquentations attendues.**

Aussi les **CANDIDATS** préciseront :

Les taux de prise/captation.

Les débits de service cibles.

La retranscription sur plan et matérialisation du circuit des CONVIVES de l'entrée à la sortie de la zone de distribution.

3. PARTICULARITE LIEE AU DEMARRAGE D'EXPLOITATION

Le titulaire doit prévoir une période de « démarrage » ou de « mise en exploitation » durant laquelle il va se familiariser avec les installations et ajuster potentiellement son organisation interne.

Il doit notamment intégrer dans son offre :

Une **communication renforcée avec le CLIENT en amont de l'ouverture** (réunion, leaflets ...)

La mise en place d'une **équipe « renfort », à minima la première semaine d'ouverture ;**

La **réalisation d'un rétro planning de pré ouverture.**

Le titulaire devra organiser le « démarrage » de l'exploitation en communiquant aux **CONVIVES**, en amont de l'ouverture, les éléments d'information nécessaires sur l'offre proposée et le fonctionnement des espaces de restauration.

Ce dispositif de communication est réalisé en étroite collaboration avec le CLIENT et ses services internes.

CHAPITRE 3 : LIVRABLES ATTENDUS

Il est attendu des soumissionnaires des idées innovantes en termes d'offres, de technologie, d'équipements, de mode de service, d'encaissement, d'usage des espaces et de communication.

Les CANDIDATS réaliseront une proposition d'animations et de concepts visant à garantir pour l'espace de restauration :

La fréquentation cible.

Une segmentation des offres et un catering mix pertinent.
(produit/prix/service/ambiance/communication).

Une adaptation aux implantations techniques existantes du projet.

VOLET 1 - PROGRAMME & OFFRE

Planche de tendances / moodboard présentant et illustrant l'approche conceptuelle ambitionnée (Naming / Logo / Charte graphique).

Synthèse fonctionnelle (fréquentation prévisionnelle, horaires de service, flux, scripts de service, nombre d'ETP).

Offre et environnement de l'offre (concepts culinaires, structure d'offre et engagements matières premières quotidiens, signalétique, tenues du personnel, arts de la table).

Programme animatique / animations / réversibilité d'usage des espaces.

Tout autre élément pertinent (sur libre choix des soumissionnaires).

VOLET 2 – NOTICE TECHNIQUE

Détail des équipements et process liés aux opérations monétiques et plus particulièrement l'organisation envisagée pour l'encaissement.

Liste des équipements additionnels liés aux concepts du CANDIDAT et les éventuelles suggestions de modifications des équipements actuels.

Étude programmatique exprimant la validation des éléments clés du projet (fréquentation cible, débits de service associés aux concepts culinaires proposés, flux circulatoires, capacitaires).

Note « fluides » exposant et justifiant les impacts des propositions des soumissionnaires.

CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION DÉTAILLÉE : « ESPACE RESTAURANT » / « ESPACE CORNER »

4.1 PROGRAMME ET FONCTIONNEMENT

Heure d'ouverture	08h-10h45 et 11h45 à 14h00
Volumétrie cible	150 repas / jour
Distribution / mode de service	Scramble et Corner
Encaissement	Sur libre proposition des CANDIDATS

Ces espaces constituent le **socle majeur de l'offre de restauration lors du déjeuner**. Les enjeux de fréquentations reposent donc sur la proposition d'un concept s'appuyant sur les valeurs décrites ci-après :

- 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, ...) et eco-responsable (choix des produits, modes de production) ;
- Un juste équilibre entre naturalité, saisonnalité et plaisir ;
- Une offre culinaire authentique, proposant des recettes populaires à forte valeur ajoutée ;
- Un merchandising de l'offre attractif et déstandardisé ;

Les préparations culinaires doivent être simples, soignées, variées, diversifiées et se rapprocher au maximum de la qualité d'une bonne cuisine familiale.

La salle à manger, attenante à l'aire de distribution, est à la disposition des CONVIVES, ainsi le **PRESTATAIRE** devra par le biais de solutions innovantes proposer des offres complémentaires, additionnelles et spécifiques pour les collaborateurs qui apportent leur repas.

L'offre de restauration a vocation à être consommée sur place et sera donc présentée dans de la vaisselle classique réutilisable (couverts en inox, assiettes et coupelles en porcelaine ou verre, ...).

Toutefois, pour faire face à des besoins ponctuels, une vaisselle jetable, compostable ou recyclable, sera mise à disposition des convives.

La fourniture du packaging réservé à ces besoins ponctuels est à la charge du candidat. Ces exigences s'appliquent également pour les prestations du Corner.

4.2 MODE DE PRODUCTION

La production ne pourra pas être réalisée sur place.

Les **CANDIDATS** devront proposer une offre dont l'ensemble des prestations sera issu d'un process de fabrication externalisé et disposeront donc à cet effet d'un laboratoire de production externe au site.

Seules les opérations d'assemblage, de remise en température ou le traitement de produits fragiles seront tolérés.

4.3 STRUCTURE D'OFFRE / PRESCRIPTIONS MINIMUMS

Les offres exposées ci-après constituent les prestations attendues à minima. Des offres complémentaires pourront être proposées par les **CANDIDATS**.

4.3.1 - Prestations froides & accompagnements

OFFRE FROIDE			
Variétés de plats	Espace Scramble		Espace Corner
Salade	1 Salad' Bar	Choix de crudités, féculents, céréales, légumineuses, toppings. Nombre de composants à détailler par les CANDIDATS (Les produits doivent être frais).	Salades (Poke bowls...)
Sandwichs	2 choix de sandwichs baguette + 1 choix de sandwich pain spécial	Produits de fabrication « maison » à base de pain artisanal pour les sandwichs baguette.	Sandwichs froids (distribués au Corner)
Les hors-d'œuvre	3 entrées dressées travaillées	SO	
	1 soupe	Chaud ou froide selon la saison	
Les desserts	3 desserts dressés	1 entremet + 1 pâtisserie + 1 dessert à base de fruit	Desserts type (muffin, cookies, gâteaux)
	Fruits entiers	3 choix de fruits quotidiens, 4 choix de saison	Sur libre proposition des Candidats selon la saison
	Dessert 'bar & fruit 'bar	Sur libre proposition des Candidats	
Boissons	6 choix	Assortiment classique + gamme de boissons « tendances » et bien-être (smoothie, jus divers, etc).	Boissons gazeuses et non gazeuses, eaux pétillantes...
Laitages	6 choix	Assortiment classique + 1 bio ou local quotidien	

4.3.2 Prestations chaudes

OFFRE CHAUDE			
Variétés de plats	Espace Restaurant		Espace Corner
Plats garnis	3 plats du jour	1 viande + 1 poisson + plat végétarien. Fabrication externalisée de plats remis en température et renouvelés tous les jours et servis au comptoir. Parmi les accompagnements, à minima, un légume frais et un féculent seront proposés chaque jour.	
Sandwichs chauds			Panini/croque-monsieur (Produits de fabrication « maison »)

Nous nous gardons la possibilité d'élargir les prestations et la plage horaire de l'espace Corner au-delà de 14h. Cette modification sera formalisée par voie d'avenant.

Le pouvoir adjudicateur laisse le soin aux candidats de trouver un schéma de circulation notamment pour assurer un **service optimisé en termes de fluidité**, mais également pour initier une approche culinaire bénéficiant d'une **valorisation et d'une thématisation personnalisée**. Cependant, comme le stipule l'article R.2151-10 du Code de la commande publique, les volumes de la prestation froide & accompagnements et de la prestation chaude indiqués ci-dessus constituent les exigences minimales attendues pour les offres concernées.

4.3.3 Petits déjeuners

Le petit déjeuner sera servi au Restaurant d'Entreprise et au Corner de 08h à 10h45 permettant ainsi d'assurer une fluidité optimale.

PETITS DEJEUNERS : Les propositions doivent associer de produits classiques et insolites ainsi que **l'introduction de propositions 'bien-être / équilibre'**;

L'offre doit être composée de :

Fruits : assortiments de 4 fruits de saison (proposition libre autour de fruits coupés et de la scénarisation).

Pâtisseries et viennoiseries : pâtisseries, viennoiseries et tartines beurrées. Les **CANDIDATS** devront avoir la capacité de référencer un boulanger de proximité.

Laitage : Fromages blancs ou yaourts ;

Céréales : Muesli

En-cas sucrés/salés : proposition évolutive (p. ex. cakes, muffins, etc.).

Jus élaborés : à base de fruits et de légumes frais.

Les **CANDIDATS** présenteront les moyens d'action qu'ils entendent mettre en place pour :

Animer l'espace, créer une atmosphère conviviale et faire de cet espace le lieu de rencontre.

Développer l'attractivité et l'offre petit déjeuner.

ANIMATIONS EPHEMERES : Jus de fruits frais et smoothies maison, offre courte de jus pressés ou centrifugés... (sur libre proposition des **CANDIDATS**).

4.4 – FLUIDITÉ

Le restaurateur aura pour objectif de tout mettre en œuvre pour que la répartition des taux de prise au regard des différentes lignes de produits proposés dans l'offre globale soit en adéquation avec les besoins de fluidité du restaurant. **Cette recherche d'équilibre global étant indispensable à la bonne régulation des flux circulatoires.**

4.5 - FIN DE SERVICE

Au regard du process de production, les CANDIDATS devront décrire précisément l'organisation qu'ils entendent mettre en œuvre pour garantir un approvisionnement suffisant et assurer une réelle attractivité de l'offre en fin de service, sans que cela puisse avoir un quelconque impact économique sur le coût moyen du repas.

4.6 - RENOUELEMENT DES MENUS

En termes de largeur de choix et de cycle menu, nous préconisons fortement de **privilégier le renouvellement de l'offre plutôt qu'une largeur d'offre induisant une faible rotation des produits.**

Les menus à jour fixe seront proscrits.

Le candidat pourra procéder à un changement de menu si des impératifs d'approvisionnement l'y contraignent. Il devra en informer le CLIENT dès qu'il en aura connaissance.

4.7 - STRUCTURE D'OFFRE / PRESCRIPTIONS :

Désignation	Offre proposée	Spécificité de la prestation
Boissons Chaudes	Café d'origine	Les recettes de boissons travaillées seront élaborées par un barista de profession.
	Café latte	Les CANDIDATS pourront proposer plusieurs choix d'élaboration.
	Cappuccino	
	Chocolat	Une gamme de café <u>bio</u> en commerce équitable sera proposée.
	Thé / Infusions	Le chocolat chaud sera élaboré selon un process artisanal.
Boissons fraîches	Eaux	Classique & sélections spécifiques Lov Organic, Kusmi Tea, etc.
	Sodas / Jus	Une proposition d'eau aromatisée (rondelle, sirop...) sera intégrée à l'offre.
Divers		Assortiment classique + produits « insolites »
		Le CANDIDAT pourra présenter des propositions additionnelles

Il est attendu que les prestations s'inscrivent dans une démarche nutritionnelle :

- En configuration de base, les boissons chaudes sont proposées non sucrées, le sucre étant ajouté sur demande de l'utilisateur ;
- Les eaux sont vendues à des prix inférieurs à ceux des sodas et jus de fruits ;
- Pour chacune des gammes de produits proposées, si une partie de l'offre peut être composée de produits « standards », issus de l'industrie agroalimentaire, une part significative des offres doit comporter des produits permettant à qui le souhaite de limiter les sucres ajoutés, les graisses saturées, l'apport calorique et les additifs (offre alternative intégrant des produits de meilleure qualité nutritionnelle que les produits généralement proposés : par exemple : eau aromatisée non ou peu sucrée, compotes, fruits à coque, ...), 10% au moins des gammes devant être composés de produits dont le Nutri-score est A ou B.

Une évolution de l'offre est possible, notamment au regard des statistiques de ventes. Celle-ci est soumise à l'accord préalable du pouvoir adjudicateur.

CHAPITRE 5 : DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES ESPACES

5.1 - SYSTÈMES INFORMATIFS

➤ Affichages obligatoires

Les **CANDIDATS** prendront en compte les obligations réglementaires applicables immédiatement et notamment :

- L'affichage obligatoire de traçabilité ;
- L'information obligatoire des allergènes ;
- L'étiquetage nutritionnel.

➤ Signalétique

Les **CONVIVES** doivent pouvoir identifier visuellement leurs offres.

Pour ce faire, les **CANDIDATS** prévoient un dispositif de signalétique offrant les meilleures garanties en termes :

- De lisibilité, de qualité visuelle ;
- De réactivité en fonction des ruptures et de mise en place de produits de substitution ;
- De traitement du parcours consommateur ; en indiquant sur chacun des éléments de service, les prix et le détail des prestations présentées.

La signalétique prévue sera clairement exposée dans l'offre.

➤ Portail Web / Intranet / Application smartphone

Un portail type « intranet / web » sera déployé de façon à établir une communication permanente avec les **CONVIVES** concernant les services de restauration.

Ce portail bénéficie de 5 accès / fonctionnalités distincts :

- Accès global** permettant de diffuser des informations générales sur le fonctionnement quotidien des services de restauration (menus, animations, contacts, suggestions...) ;
- Cahier des suggestions « on line »** affichant de façon claire et accessible aux **CONVIVES** un retour aux suggestions et questions transmises ;
- *Accès aux formulaires de commandes ou de réservations** nécessitant une facturation directe au service donneur d'ordre (prestations livraison petits déjeuners et de restaurant d'entreprise*) ;
- Accès à l'E-Chargement** : Il sera demandé au prestataire de restauration de mettre en place un système de paiement compatible avec un portefeuille électronique où le client pourra recharger son compte en ligne (par carte bancaire ou tickets restaurant dématérialisés) et consulter son solde quand il le souhaite;

Accès à des informations concernant la qualité des matières premières utilisées, des producteurs partenaires du Restaurateur, etc.

Il est également attendu une application smartphone permettant à minima :

De visualiser les menus (nom des produits, compositions et prix) ;

De recharger son compte badge ;

De communiquer sur les animations à venir.

5.2 – ENCAISSEMENT

Les **CONVIVES** du Restaurant seront munis d'un badge magnétique personnel et de titres restaurant.

La fourniture et la gestion des badges seront assurées par le CLIENT. Le paiement des prestations au restaurant se fera donc à l'aide de ce badge **ou par titres restaurant papiers et dématérialisés, espèces ou CB.**

Pour les titres restaurant, le Restaurateur devra réaliser la demande d'agrément.

Le rechargement du badge pourra s'effectuer au moyen de pré chargement par carte bancaire accessible via un site web sécurisé. Les moyens traditionnels de rechargement cités ci-dessus seront également autorisés.

Les **CANDIDATS** proposeront des solutions d'encaissement innovantes afin de minorer les opérations de rechargement des badges en caisses

Le système monétique proposé sera clairement exposé dans la réponse. Les moyens mis en œuvre afin de favoriser l'e-chargement seront présentés.

5.3 – ANIMATIONS

Les CANDIDATS présenteront un programme d'animations complet et innovant. Celui-ci intégrera des actions de communication en amont et pendant l'évènement (sans surcoût pour le **CLIENT**).

5.4 - ARTS DE LA TABLE

Les **CANDIDATS** présenteront les arts de la table envisagés pour l'espace de restauration (porcelaine et jetable).

Les packagings proposés pour la « vente à emporter » intégreront les obligations réglementaires concernant la réduction d'usage du plastique et seront soit compostables soit recyclables.

Les CANDIDATS présenteront des visuels de la gamme « jetable » envisagée.

5.5 – TENUES

Le Restaurateur devra doter le personnel de vêtements de travail et de protection d'un type et d'une couleur agréés par la législation.

Les tenues pourront être personnalisées à chaque espace (acceptation préalable du CLIENT).

Dans le cadre d'une démarche orientée vers le développement durable, les tenues devront être issues d'un process de fabrication respectueux de l'environnement.

5.6 - QUALITE ET ORIGINE DES PRODUITS ALIMENTAIRES

Dans le souhait de mise en œuvre d'une démarche de qualité continue sur la durée du marché, l'organisme contractant définit les indicateurs de qualité ci-après. Dans son offre, le Titulaire détaillera la méthodologie utilisée pour assurer le suivi de ces indicateurs de qualité et les actions correctives qu'il engagera en cas de dérive.

• INDICATEURS GENERAUX

Indicateurs	% des achats alimentaires (en valeur d'achats HT)
%Produits de qualité et durable – LOI EGALIM	50%
%Produits issus de l'agriculture biologique et d'approvisionnements directs – LOI EGALIM	20%
%Viandes et poissons durables – LOI CLIMAT ET RESILIENCE	100%
%Produits bruts et frais	70%
%Fruits et légumes frais de saison	100%
% d'achats issus d'approvisionnements de l'agriculture biologique	25%
%Produits industriels, plats préparés, produits ultra-transformés, produits 5 ^{ème} ou 6 ^{ème} gamme, poêlées de légumes	Interdits

Les trois premiers objectifs sont ceux définis strictement par la loi.

Les catégories des produits de qualité, durables et issus de l'agriculture biologiques sont définis dans les lois « EGALIM » et « CLIMAT et RESILIENCE »

Les pourcentages réglementaires précités sont des minimas à respecter.

Toutefois, nous incitons vivement les CANDIDATS de partir sur des engagements allant au-delà des minimaux indiqués ; démarche qui serait vivement appréciée par le CLIENT.

Par respect et cohérence vis à vis du niveau de qualité de prestation attendu sont proscrits :

- Les poudres et préparations industrielles type fond de sauce, aide culinaire pour la pâtisserie, sauces industrielles, etc. ;
- Les plats préparés et 5ème gamme (à l'exception de la charcuterie) ;
- Les farces de viande avec adjonction de protéines, soja, etc. et plus généralement les aliments reconstitués et/ou ultra-transformés ;
- Le pain surgelé ;
- Les fruits frais en seau ou en conserve ou surgelés (à l'exception des baies rouges) ;
- Les fromages en portions pré-emballés.

Dans son offre, le Titulaire détaille ses engagements en matière d'approvisionnement et précise sa politique de référencement des produits et plus particulièrement :

- Ses filières d'approvisionnement avec des exemples concrets pour les produits labellisés entrant dans le décompte des produits « durables » ;
- Les grandes familles de produits et fournisseurs identifiés (label, provenance etc...) pour répondre aux orientations souhaitées de l'organisme contractant ;
- Les partenariats avec des producteurs locaux pour les produits issus d'approvisionnements directs.

Concernant les produits carnés : le Titulaire mentionne ses engagements en matière :

- De provenance des viandes (bovine, ovine, porcine et volailles) ;
- De choix de labels pour chaque type de viande afin de répondre aux lois EGALIM/Climat ;

• PREREQUIS DANS L'OBJECTIF DE LA LUTTE CONTRE LA DEFORESTATION

Le Titulaire doit préparer des repas élaborés à partir d'ingrédients bruts et limiter le recours aux aliments transformés. Des garanties en matière d'absence d'huile de palme à risque doivent être apportées en illustration ; on peut citer la certification RSPO IP (identité préservée) ou RSPO SG (ségréguée) ou équivalent. Les certificats doivent être produits.

Le soja, s'il est utilisé sous quelque forme que ce soit, doit être certifié durable.

• EMBALLAGES ET GASPILLAGES

En cohérence avec les orientations environnementales, l'Organisme contractant souhaite des prestations de restauration minimisant drastiquement, voire supprimant toutes formes de déchets jetables, aussi bien en production qu'en distribution.

Le Titulaire proposera des solutions pour chaque prestation une restauration sans emballage jetable.

Afin de lutter contre les gaspillages alimentaires, le Titulaire devra détailler dans son offre ses pratiques pour le suivi et la diminution du gaspillage. En particulier, il précise :

- Ses pistes et préconisations en terme d'adaptation de l'offre, du service ;
- Les solutions qu'il compte mettre en place pour réduire le gaspillage des excédents alimentaires (solution de réemploi, dons, solution de ventes aux CONVIVES) ;
- Son objectif exprimé en pourcentage de réduction du gaspillage.

CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION DÉTAILLÉE : PRESTATION DE PETITS DEJEUNERS A LA DEMANDE

6.1 – APPROCHE GENERALE

Les **CANDIDATS** intègrent dans leur offre la gestion globale des prestations de petits déjeuners :

- La gestion des réservations et du planning ;
- La gestion technique (mise en place, débarrassage...) ;
- La gestion des prestations (commandes, dressage...).

Des argumentaires précis en termes d'organisation sont attendus.

Les objectifs majeurs liés aux prestations dites de « petits déjeuners » sont :

- Qualité des prestations ;
- Attractivité / offres de prix compétitive ;
- Qualité de service (ponctualité, image du personnel, etc..) ;
- L'introduction de propositions 'bien-être / équilibre' pour chacune des gammes ;
- Une exigence d'adaptabilité de l'offre aux demandes (les gammes proposées doivent s'adapter à la fois à des demandes simples) ;
- Un renouvellement régulier des gammes ou produits proposés ;
- Un café de qualité et de marque reconnue pour les boissons chaudes.
- Adaptabilité aux demandes spécifiques et/ou impromptues (offre / commandes de dernière minute).

Le Restaurateur pourra s'adjoindre les services d'un partenaire pour proposer une offre répondant aux attendus du cahier des charges.

6.2 - JOURS & HORAIRES DE SERVICE

Tous les jours ouvrés du lundi au vendredi à partir de 8H00 et jusqu'à 14H00.

Des aménagements horaires spécifiques pourront être demandés par le **CLIENT** afin de satisfaire aux demandes spécifiques pouvant accompagner les types de prestations de ce pôle.

6.3 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Les **CANDIDATS** proposent la prestation suivante sur commande : la livraison de Petits déjeuners sur demande.

6.4 FONCTIONNEMENT

Les **CANDIDATS** détailleront l'organisation qu'ils comptent mettre en place pour assurer la livraison et le débarrassage des prestations. Des argumentaires précis d'organisation sont attendus.

➤ Process de commande

Les offres des CANDIDATS comprennent un catalogue en ligne (portail de commande) si possible, adapté à ce service et permettant à l'ordonnateur de gérer lui-même sa commande.

L'accès au portail de commande et donc aux formulaires de prestations de petits déjeuners est sécurisé pour éviter tout accès à ce service événementiel à des personnes non habilitées.

Les informations contenues dans ce portail de commande précisent, outre les données liées directement à la prestation, les informations suivantes :

**Lieu de livraison ;
Date et heure de la prestation**

À l'issue de chaque commande, la confirmation de prise en charge est transmise à l'ordonnateur.

Les CANDIDATS pourront proposer toutes les solutions digitales et/ou « pratiques » permettant de rationaliser le système de commande (prise de commande et validation de la commande) et de facturation des prestations de commande. D'une manière générale, les CANDIDATS pourront proposer toutes les solutions permettant d'optimiser la gestion de ces prestations.

Les CANDIDATS présenteront cet outil dans leurs offres.

➤ Arts de la table & divers matériels

Les CANDIDATS détailleront, par des illustrations, les tenues du personnel et les arts de la table référencés pour les prestations livrées.

Délais de commande

Prestation alimentaire		Catégorie	Délai de commande
Petits déjeuners	Entrée de gamme		La veille avant 15h
	Gamme standard		
	Gamme supérieure/sur mesure		

CHAPITRE 7 : ÉCONOMIE DU CONTRAT

7.1 - COUTS FIXES

Les coûts fixes seront constitués de frais de personnels, de frais généraux, d'amortissements des investissements et des frais de gestion & rémunération.

L'étude de coût d'admission sera réalisée pour les seuils suivants :

	De	à
Tranche 1	0	50
Tranche 2	51	100
Tranche 3	101	150
Tranche 4	151	200
Tranche 5	201	250
Tranche 6	251	300

Les frais fixes seront définis annuellement et facturés mensuellement.

De manière prévisionnelle, la tranche de référence sera la Tranche 3*.

Les **CANDIDATS** indiqueront pour chacun des seuils définis ci-dessus :

- Les prestations proposées ;
- L'équipe nécessaire.

À cet effet, les **CANDIDATS** rempliront pour l'ensemble de la prestation :

- Les tableaux des effectifs par seuil de fréquentation et par qualification ;
- Le tableau des frais d'exploitation par seuil de fréquentation ;
- Le tableau de synthèse des frais d'exploitation par seuil de fréquentation

Ces coûts fixes exprimés au couvert et intégrés au prix de vente pourront être complétés par une masse de frais permettant un équilibre de l'économie globale.

Le montant de ces coûts fixes exprimés au couvert et intégrés au prix de vente, appelé admission, sera divisé par deux lors d'une consommation hors repas principal.

***Ces chiffres ne sauraient être considérés comme un engagement contractuel.**

7.2 - PRIX ALIMENTAIRES

Il est attendu des prix de vente attractifs en cohérence avec la valeur du titre restaurant de la CPAM (11,52 €TTC*).

Concernant les prix alimentaires, il est attendu la valorisation d'un ensemble de documents structurant et encadrant les tarifications alimentaires (cahier des grammages) ainsi qu'une grille de formules tarifaires.

Les tarifications des plats garnis comprennent la garniture qui ne pourra pas faire l'objet d'une tarification additionnelle.

Les CANDIDATS prendront soin de proposer une offre économique quotidienne.

7.3 - INVESTISSEMENTS

➤ Investissements « USUELS »

Le **CANDIDAT** sera en charge de chiffrer tous les investissements usuels dans le bordereau détaillant les coûts fixes :

- Le système d'encaissement/les outils de rechargement des badges/les outils technologiques ;
- Les lecteurs à intégrer sur les caisses, tout autre système d'encaissement et les distributeurs automatiques ;
- L'ensemble de la signalétique (y compris signalétique dynamique) et les éléments d'accessoirisations des espaces de restauration ou de service ;
- Le petit matériel de cuisine, les matériels de service et de cuisson spécifiques aux concepts proposés ou complétant la dotation initiale ;
- Les plateaux, la verrerie et la vaisselle de service ;
- Les équipements identifiés comme étant « hors lot ».

Les **CANDIDATS** indiqueront de façon claire et détaillée, dans leur offre, la valorisation de tous les investissements listés ci-avant. Ils seront détaillés et chiffrés dans les onglets « investissements » du fichier « Détail des coûts fixes ».

➤ Investissements « PROJET TECHNIQUE »

Les espaces de restauration et de services seront livrés aménagés et équipés (sols, murs, plafonds, mobilier, équipements et décoration).

Les **CANDIDATS** devront chiffrer tous les équipements additionnels à la dotation du site et nécessaires à leurs concepts.

7.4 - COUT GLOBAL CONVIVE

Dans le cadre de la restauration collective, l'acceptation des titres-restaurant en tant que mode de paiement nécessite l'obtention d'un agrément et induit une facturation différente.

Dans le cadre de la réglementation. Le coût total du repas payé collaborateur (coûts fixes + coût alimentaire) doit être majoré d'un coût d'occupation des locaux (correspondant aux charges d'exploitation courantes au restaurant).

AVEC TITRE-RESTAURANT



7.5 - FRAIS GÉNÉRAUX D'EXPLOITATION

La grille de répartition des charges d'exploitation entre le client et l'exploitant est jointe en Annexe.

Les charges d'exploitation affectées au CLIENT, qui devront être consolidées dans le coût global convive, sur la base d'une fréquentation cible se situant entre 100 et 150 couverts, seront communiquées ultérieurement.

7.6 - PRÉCISIONS LIÉES AUX FRAIS GÉNÉRAUX D'EXPLOITATION

➤ Nettoyage des Locaux et des Matériels

Le Restaurateur assure le maintien en parfait état de propreté de tous les matériels techniques professionnels mis à sa disposition par le **CLIENT**.

Le Restaurateur fournit les appareils, matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage et d'entretien courant dont il a la charge et qui doivent être techniquement adaptés à l'usage qui en est fait. Il est attendu des précisions sur la nature des produits lessiviels utilisés.

En cas de défaillance du Restaurateur à l'égard de ses obligations de nettoyage et d'hygiène, le **CLIENT** pourra en assurer ou en faire assurer l'exécution aux frais du Restaurateur.

➤ Eau et Fluides

Le Restaurateur devra maîtriser les impacts de son activité en tant qu'acteur responsable. À ce titre, il devra préciser ses engagements de consommations énergétiques.

Le Restaurateur devra développer, dans ses argumentaires, les actions liées à la maîtrise de ses dépenses énergétiques qui seront spécifiquement mises en œuvre et participera à la recherche de solutions et de pratiques permettant de réduire les consommations d'eau et d'énergie.

➤ Déchets

À partir des locaux destinés au stockage temporaire des déchets, le Restaurateur doit assurer la manutention de l'évacuation des déchets depuis le point d'entreposage des containers jusqu'au local déchet. Les sous-traitants pressentis par les **CANDIDATS** pour cette prestation seront indiqués dans les propositions.

Le Restaurateur s'engage à mettre en place une démarche de tri sélectif des déchets dont des biodéchets, et ce, en impliquant non seulement son personnel sur le tri effectué dans les zones de cuisine et de laverie, mais aussi le consommateur avec un dispositif de tri applicable au restaurant. Une estimation de la quantité de déchets produits au regard de la fréquentation du site devra être communiquée par les CANDIDATS.

Il sera également communiqué par le Restaurateur les différentes filières utilisées pour le recyclage des autres déchets liés à son exploitation (huiles, bouchons de bouteilles...).

Les moyens mis en œuvre pour lutter contre le gaspillage alimentaire devront être exposés dans la réponse des CANDIDATS (des partenariats sont attendus, exemple Le Chaînon manquant).

➤ Outils technologiques, monétiques, téléphone

Le Restaurateur prendra en charge tous les frais liés à la téléphonie (TPE, téléphone...) ainsi que les frais liés à ses systèmes informatiques, informatifs et monétiques (câblage, entretien, maintenance, signalétique dynamique, caisses...).

➤ Contrôles bactériologiques et audits

Le Restaurateur prend en charge le coût inhérent aux contrôles bactériologiques réglementaires selon l'organisation précisée ci-après.

Il sera tenu de réaliser annuellement, au minimum, pour la tranche de référence :

- 36 analyses microbiologiques sur produits finis,
- 12 prélèvements de surface,
- 1 audit complet,
- 3 audits simplifiés,
- 1 analyse sur la qualité de l'eau utilisée en cuisine et délivrée en salle à manger.

Des prélèvements de denrées, de frottis de vaisselle et de matériels utilisés ou divers contrôles pourront être commandités à l'improviste par le **CLIENT**. Les résultats seront communiqués par écrit au Restaurateur. Le coût de ces analyses sera à la charge du **CLIENT**.

Nonobstant les contrôles précités, le **CLIENT** pourra faire auditer ponctuellement ou régulièrement les conditions organisationnelles et procédurieres mises en place par le Restaurateur concernant l'hygiène, et ce, pour le personnel, les locaux et les matériels, le coût de ces audits sera à la charge du **CLIENT**.

CHAPITRE 8 : OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR

8.1 – GENERALITES

Le Restaurateur doit se conformer aux obligations légales qui sont contenues dans le Code du Travail, dans l'ensemble des textes légaux et réglementaires en vigueur en matière de sécurité sociale, législation fiscale y compris celle relative aux droits syndicaux et au renforcement de la lutte contre le travail illégal.

Le Restaurateur recrute et rémunère le personnel nécessaire au fonctionnement du pôle de restauration (encadrement, production, service et nettoyage) et l'emploie sous sa seule responsabilité. Il a donc la responsabilité de la définition des tâches, de l'organisation et de la qualification du personnel.

Le **CLIENT** se réserve le droit de contrôler la qualification du personnel affecté dans son Restaurant. Ce personnel est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'établissement, en ce qui concerne la discipline et la sécurité.

Hors période d'essai, aucun changement du personnel d'encadrement ne pourra s'effectuer sans information préalable du CLIENT. Le Restaurateur organise les congés du personnel de manière à assurer l'ouverture permanente du Restaurant.

8.2 - LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le Restaurateur s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément à l'article L324-10 du Code du Travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code. Il s'engage, en application des dispositions de l'article L324-14 dudit code, à rapporter les preuves administratives, sociales et fiscales telles que prévues à l'article 324-10 précité et à fournir au **CLIENT**, avant la notification du marché à compter de la demande, les pièces justificatives que celui-ci aura demandées.

Le Restaurateur s'engage à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation internationale du Travail.

De plus, le Restaurateur s'oblige à répondre à toute demande de renseignement formulée par le **CLIENT** en vue d'obtenir des informations actualisées relatives au respect par le Restaurateur des règles précédemment évoquées.

8.3 - ORGANISATION ET LES PROFILS

Il est attendu un organigramme permettant de positionner un Responsable de l'ensemble des activités de restauration et surtout l'identification d'un interlocuteur privilégié du CLIENT.

Dans le cadre de la démarche de Développement Durable pour le site, le **PRESTATAIRE** devra désigner une ou plusieurs personnes ayant la responsabilité de la bonne application des procédures liées aux engagements pris quant au développement durable.

8.4 - REMPLACEMENT

En cas d'absence pour congés ou non prévue, le personnel sera remplacé le jour même ou au plus tard le lendemain matin dans le second cas.

Le personnel de remplacement devra posséder les mêmes qualifications et les mêmes agréments que le personnel remplacé. Les coûts de remplacement seront intégrés dans les coûts fixes du Restaurateur.

Sur un plan strictement organisationnel, le Restaurateur s'engage à :

- Ouvrir à l'heure ;
- Réapprovisionner sans rupture ;
- Signaler les plats épuisés, et les remplacer par un plat équivalent sur le plan organoleptique et qualitatif, et dans la même gamme de prix ;
- Assurer la fermeture dans de bonnes conditions commerciales et relationnelles avec les **CONVIVES** tardifs

8.5 - NOTION DE SERVICE MINIMUM

En cas de grève de son personnel ; le Restaurateur s'engage, sans pour autant remettre en cause la souveraineté du droit de grève, à faire tout son possible pour assurer un service minimum de repas. En outre, les Responsables de l'exploitation assisteront aux réunions organisées par le **CLIENT** pour assurer un bon fonctionnement des Restaurants.

8.6 - CONTRAINTES SPECIFIQUES ADMINISTRATIVES

Le Restaurateur doit soumettre son personnel aux visites médicales réglementaires : visite d'embauche, visite de reprise et visite annuelle.

Le Restaurateur s'engage à remettre aux membres du **CLIENT** les justifications de ces visites médicales et à leur fournir un certificat d'aptitude à exercer la profession pour chacun de ses employés.

L'ensemble de ces frais est à la charge du Restaurateur qui devra soumettre son personnel à toute visite médicale supplémentaire demandée par le **CLIENT**.

Dans ce cas, les frais occasionnés seront à la charge du **CLIENT**. La plus grande propreté corporelle et vestimentaire devra être respectée, et le service effectué avec la plus grande correction et célérité.

8.7 - VÊTEMENTS DE TRAVAIL ET ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS

Le Restaurateur devra doter le personnel de vêtements de travail et de protection d'un type et d'une couleur agréés par la législation et acceptés par les membres du **CLIENT**.

Les tenues seront entretenues, fournies et nettoyées aux frais du Restaurateur. Elles devront permettre d'identifier rapidement l'entreprise exploitante et sa fonction.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un badge spécifique à leur fonction comportant le nom et le prénom de la personne. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son badge ou s'il se présente en tenue négligée.

La tenue doit être changée au moins une fois par jour, en cas de taches dans la journée, elle devra être renouvelée immédiatement.

Par ailleurs, selon les principes d'hygiène, le gérant ne pourra affecter en cuisine, un même agent au cours d'une même période continue de travail, à la fois à un poste du secteur dit "souillé" et à un poste du secteur dit "sain".

Le Restaurateur sera tenu de fournir un plan détaillé de son dispositif « sécurité au travail » en précisant notamment les EPI (équipements de protection individuels) qu'il entend mettre en place dans les « Restaurants ». Un budget spécifique, inclus dans les frais d'exploitation, devra être valorisé pour faire partie intégrante des frais de fonctionnement du Restaurateur. Ce dispositif vise notamment à diminuer les risques d'accident sur les plus encourus dans les restaurants collectifs.

8.8 - FORMATION DES PERSONNELS DE LA RESTAURATION

Le Restaurateur fournira des informations aux membres du **CLIENT** sur les actions de formation mises en place pour ses personnels.

Il sera ainsi proposé, chaque année et sur l'initiative du Restaurateur, un plan de formation personnalisé qui sera notamment déterminé à partir des démarches d'entretiens d'évaluation. Les **CANDIDATS** devront préciser, chaque année, quelle sera la démarche visant à construire le plan de formation l'année suivante ainsi que les formations prioritaires qui seraient à mettre en œuvre (hygiène, sécurité...) dès la prise d'effet du contrat.

Il sera fait application des dispositions de la convention collective nationale (CCN) des personnels des entreprises de restauration de collectivité.

La liste du personnel susceptible d'être repris par le Titulaire est indiquée en annexe 4. Il appartient au Titulaire de s'assurer du respect des dispositions de la CCN.

8.9 - RAPPORT D'ACTIVITÉ

Le Restaurateur s'engage à communiquer, au plus tard le 10 de chaque mois, les informations suivantes concernant le mois précédent :

- Nombre de jours d'ouverture et le nombre de passages ;
- Quantité détaillée des prestations (boissons chaudes, plats chauds, petit déjeuner, bar à salade, dessert, entrée, sandwichs chauds, sandwich froids, etc.)
- Nombre de petite restauration, petite salade
- Chiffre d'affaires distinguant l'admission de la part alimentaire ;
- Fréquentation par espace de restauration ;
- Nombre de prestations réalisées (petits déjeuners « à la demande »)
- Synthèse des contrôles bactériologiques réalisés ;
- Consommation d'énergie et d'eau ;
- Consommations de produits lessiviels et d'entretiens ;
- Quantités de déchets par catégorie.

Le modèle du rapport mensuel devra être joint à l'offre des **CANDIDATS**.

8.10 - SATISFACTION DES CONVIVES

Au moins une fois par an, le Restaurateur réalisera ou fera réaliser à ses frais une enquête de satisfaction pour chaque espace de restauration par un organisme externe destinée à mesurer la satisfaction des **CONVIVES**. Le questionnaire ainsi que la méthodologie de réalisation de chaque enquête devront être soumis à l'approbation du **CLIENT** avant diffusion. Afin de compléter ce processus de mesure de satisfaction **CONVIVES**, une enquête sera à réaliser trois mois après l'entrée du **PRESTATAIRE** dans les lieux.

Si le taux de satisfaction est inférieur à 80% ou s'il a diminué de plus de 10% par rapport à l'année précédente, le Restaurateur proposera et mettra en place un plan d'action (audit des

équipes, service, formation, etc.). Une seconde enquête sera réalisée par le Restaurateur et à ses frais dans un délai de 1 mois suivant la mise en place de ses actions correctives. Si le taux restait inférieur à 80%, une pénalité de 1000 € par point de contrôle inférieur à 80% sera appliquée au Restaurateur et une troisième enquête sera réalisée par le **CLIENT** aux frais du Restaurateur, dans un délai de 4 mois suivant la mise en place des actions correctives.

Par ailleurs, un plan d'action devra également être établi si l'on constate une diminution de 5% de la fréquentation.

Si, à l'issue de cette troisième enquête, le taux de satisfaction est toujours inférieur à 80% le marché pourra être résilié moyennant un préavis de six mois.

Il est entendu que les dispositions de la présente clause seront inapplicables en cas de survenance de phénomènes **EXTÉRIEURS** à la prestation du Restaurateur et qui justifieraient des taux de satisfaction inférieurs à ceux susvisés.

CHAPITRE 9 : OBLIGATION DU CLIENT

9.1 - MISE A DISPOSITION DES LOCAUX ET MOYENS AFFECTES PAR LE CLIENT

Conformément à l'article 85 bis de l'annexe III du Code Général des impôts , le **CLIENT** garantit au Restaurateur, pendant la durée du marché et pour les besoins de l'exécution des fournitures, l'utilisation **avec une refacturation des flux liés à l'occupation des locaux sous forme de majoration forfaitaire** et paisible des locaux - tels qu'ils sont définis sur les plans joints au présent cahier des charges - agencements, matériels et mobiliers dont le Restaurateur usera avec le même soin que s'ils étaient sa propriété, puisqu'il devra être restitué en parfait état d'entretien à l'échéance des présentes.

Le Restaurateur s'engage à utiliser les installations mises à sa disposition en bon "père de famille" et devra signaler tout incident pouvant survenir dans les locaux mis à sa disposition, notamment les problèmes relatifs à la fermeture des fenêtres et des portes, ventilation, éclairage et fluides. Le Restaurateur a un devoir d'alerte vis-à-vis du **CLIENT**.

Les services compétents du **CLIENT** et notamment les services de sécurité peuvent avoir accès, à tout moment, aux locaux affectés au Restaurateur, afin de vérifier l'utilisation de ces installations et le respect des règles élémentaires d'hygiène et de sécurité.

Afin de pouvoir assurer la prestation, le Restaurant est doté par le **CLIENT** de matériel. Le Restaurateur précisera dans sa réponse, les équipements éventuels qui viendraient compléter la dotation initiale du site.

9.2 - ÉTAT DES LIEUX ET INVENTAIRES CONTRADICTOIRES

Un état des lieux et un inventaire seront contradictoirement établis entre les parties à la prise d'effet du contrat. Des inventaires de contrôle seront ensuite dressés une fois par an à compter de la prise d'effet du présent contrat.

9.3 - RENOUELEMENT MATERIEL

Le **CLIENT** assurera le renouvellement du gros matériel.

Il est convenu que le renouvellement des équipements ne sera pas à la charge du **CLIENT**, mais du Restaurateur, s'il est établi que sa détérioration ou sa réparation résulte d'un défaut d'entretien ou d'un mauvais usage de ce dernier.

Seuls les remplacements pour vétusté seront à charge du **CLIENT**.

Pendant la période d'ouverture, le Restaurateur aura une obligation d'information accrue, vis-à-vis du **CLIENT**, concernant les dysfonctionnements constatés ou les besoins en réparations.

Des locaux sanitaires équipés selon la réglementation en vigueur, ainsi que des locaux-vestiaires sont prévus dans l'**IMMEUBLE**. Les vestiaires sont dotés d'armoires individuelles. Les aménagements complémentaires ou réglementaires seront à la charge du Restaurateur (besoins en casiers supplémentaires ou de casiers dédiés linge Propre/ linge Sale).

9.4 - AUDITS DE SUIVI / DE CONTROLE

Les Parties conviennent que le **CLIENT** peut faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions de réalisation par le « Restaurateur » de tout ou partie des prestations confiées à ce dernier. Cet audit peut être effectué par les soins d'un cabinet extérieur.

En tout état de cause, le **CLIENT** doit notifier au Restaurateur l'identité de la structure d'audit retenue. Le Restaurateur ne peut s'y opposer, sauf en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Le Restaurateur s'engage à permettre aux auditeurs mandatés par le **CLIENT**, l'accès aux informations nécessaires à leur mission, étant entendu que la consultation des documents originaux et les entretiens doivent se faire dans les locaux du Restaurateur et sont limités à l'objet des missions imparties aux auditeurs, les informations recueillies ne pouvant être utilisées à d'autres fins,

Un exemplaire du rapport d'audit est, expressément et gratuitement, remis au Restaurateur.

Au cas où un rapport d'audit fait apparaître une contravention aux obligations du Restaurateur visées au présent Contrat, ce dernier s'engage à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans un délai de sept (7) jours maximums à compter de la notification du **CLIENT**. Si le Restaurateur démontre que ce délai est insuffisant, les parties conviendront d'un délai supplémentaire.

Si les conclusions du rapport d'audit contiennent des recommandations tendant à l'amélioration des règles et procédures internes auditées, le Restaurateur adapte ces recommandations à son exploitation afin d'atteindre les objectifs d'amélioration mis en évidence.

CHAPITRE 10 : ANNEXES

10.1 - RÉPARTITION DES CHARGES D'EXPLOITATION

Document joint au dossier de consultation.

10.2 - LISTE DES EQUIPEMENTS

Document joint au dossier de consultation.

10.3 - GRILLE D'EXIGENCES MATIERES PREMIERES

Document joint au dossier de consultation et à compléter par les candidats.