

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES  
(CCTP)**

**Le pouvoir adjudicateur :**

**CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE  
(CNAM)**

**Objet de l'accord-cadre :**

**PRESTATIONS DE RESTAURATION COLLECTIVE ET DE DISTRIBUTION  
AUTOMATIQUE DU SIEGE DE LA CNAM**

Procédure adaptée en vertu de l'objet, en application des articles L.2123-1-2°, R.2123-1-3°,  
R.2123-2R.2123-4, R.2123-5 et suivants du Code de la commande publique

AC.2025.2002

## SOMMAIRE

<b><u>ARTICLE 1 – PRÉSENTATION DE LA CNAM</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DES PRESTATIONS DE RESTAURATION ET DE DISTRIBUTION AUTOMATIQUE</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL, DÉFINITION DES PRESTATIONS RELEVANT DU TITULAIRE</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>ARTICLE 4 – PRESCRIPTIONS COMMUNES EN MATIÈRE DE RESTAURATION RESPONSABLE</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>ARTICLE 5 – PRESTATION DE RESTAURATION COLLECTIVE SUR LE RESTAURANT D'ENTREPRISE</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>ARTICLE 6 – PRESTATION DE TYPE « COFFEE SHOP » SUR L'ESPACE DE CAFÉTÉRIA</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b><u>ARTICLE 7 – PRESTATIONS ANNEXES DE TYPE « À LA CARTE »</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b><u>ARTICLE 8 – STATISTIQUES ACTUELLES DE CONSOMMATIONS ET FRÉQUENTATIONS</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>ARTICLE 9 – ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>ARTICLE 10 – HYGIÈNE ET SÉCURITÉ – RÉGLEMENTATION SOCIALE</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b><u>ARTICLE 11 – NORMES ET RÉGLEMENTS</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b><u>ARTICLE 12 – MESURES DE SÉCURITÉ</u></b>	<b><u>30</u></b>
<b><u>ARTICLE 13 – MOYENS HUMAINS MIS À DISPOSITION PAR LE TITULAIRE</u></b>	<b><u>31</u></b>
<b><u>ARTICLE 14 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE RESTAURATION</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b><u>ARTICLE 15 - SUIVI DES PRESTATIONS</u></b>	<b><u>35</u></b>
<b><u>ARTICLE 16 - LOCAUX ET MATÉRIELS MIS A DISPOSITION PAR LA CNAM</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b><u>ARTICLE 17 - MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS À METTRE EN PLACE PAR LE TITULAIRE</u></b>	<b><u>44</u></b>



## PRÉAMBULE

« Vivre une expérience culinaire collective de qualité »

La restauration d'entreprise a fortement évolué depuis l'ère post covid et ne ressemble plus à celle d'hier. Les attentes de la CNAM et de ses agents ont évolué. Le marché doit maintenant répondre à de nouvelles habitudes des convives, tendances de consommation, organisation du travail et évolutions des mentalités vers une plus grande vigilance apportée au développement durable.

La CNAM souhaite permettre à ses agents de vivre une expérience culinaire collective de qualité.

Cela passe par une **offre de qualité, diversifiée, durable** dans des espaces de restauration **fluides** avec **un reste à charge optimisé pour le convive**.

Ainsi, cette articulation entre les critères qualitatifs et les critères liés au développement durable et au bien-être est présente dans l'ensemble des prestations décrites dans le présent accord-cadre.

Dans ce cadre, nous vous engageons à être force de propositions sur la construction et la modularité de l'offre proposée sur le self et la cafétéria ; le CCTP présente de fait un cadre général pouvant faire l'objet d'ajustements lors de la phase de négociation.

## ARTICLE 1 – PRÉSENTATION DE LA CNAM

La Caisse Nationale de l'Assurance Maladie, ci-après dénommée « CNAM », établissement public à caractère administratif, résulte des Ordonnances du 21 août 1967 qui ont réorganisé le régime général de la Sécurité Sociale en 3 branches : maladie, vieillesse et prestations familiales.

### 1.1. Missions de la CNAM

Le rôle de la CNAM est défini par l'article L. 221.1 du Code de la sécurité sociale.

Elle remplit les missions suivantes :

- ❑ Assurer sur le plan national deux gestions distinctes : le **financement** des assurances maladie, maternité, invalidité, décès et le financement des accidents du travail et des maladies professionnelles et le **maintien de l'équilibre financier** de chacune de ces deux branches ;
- ❑ Définir et mettre en œuvre les mesures de **prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles** et concourir à la détermination des recettes nécessaires au maintien de l'équilibre de cette branche ;
- ❑ **Promouvoir une action de prévention, d'éducation et d'information** de nature à améliorer l'état de santé de ses ressortissants et coordonner les actions menées à cet effet par les Caisses Régionales et les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, dans le cadre d'un programme fixé par arrêté ministériel, après avis et propositions de son conseil ;
- ❑ **Exercer une action sanitaire et sociale** et coordonner l'action sanitaire et sociale des Caisses Régionales et Caisses Primaires d'Assurance Maladie dans le cadre d'un programme fixé par arrêté ministériel après avis de son conseil d'administration.
- ❑ Organiser et diriger le **service du contrôle médical** ;
- ❑ Exercer un contrôle sur les opérations immobilières des Caisses Régionales et des Caisses Primaires d'Assurance Maladie, et sur la gestion de leur patrimoine immobilier ;
- ❑ **Mettre en œuvre les actions conventionnelles** ;
- ❑ **Centraliser l'ensemble des opérations**, y compris les opérations pour le compte de tiers, des Caisses Régionales et Caisses Primaires d'Assurance Maladie, des Caisses Générales de Sécurité Sociale, ainsi que des Unions et Fédérations desdits organismes et en assurer, soit le transfert vers les organismes du régime général, soit le règlement vers tous organismes désignés à cet effet.

La Caisse Nationale exerce au titre des attributions énoncées ci-dessus, un pouvoir de contrôle sur les Caisses Régionales et les Caisses Primaires d'Assurance Maladie.

## 1.2. Répartition de l'effectif au sein du siège de la CNAM à Paris

Statut	Nombre
Employés et cadres	1025
Fonctionnaires	10
Agents de direction	262
Informaticiens	228
Ingénieur conseil	7
Praticiens conseils	37
<b>Total général</b>	<b>1569</b>
MAD (mise à disposition)	22
CDD et stagiaires	68
<b>Effectifs présents en 2024</b>	<b>1659</b>

## ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DES PRESTATIONS DE RESTAURATION ET DE DISTRIBUTION AUTOMATIQUE

Le présent Cahier des Clause Techniques Particulières, ci-après dénommé « CCTP », a pour objet de définir les modalités de gestion des prestations de restauration collective et des prestations associées sur l'ensemble des espaces de restauration de la CNAM, sise 50 Avenue du Professeur André Lemierre, 75986 Cedex 20 :

Dans le cadre d'une tranche ferme :

- ❑ Une prestation de restauration collective sur le restaurant d'entreprise situé au rez-de-chaussée du bâtiment et disposant de 480 places assises et d'un patio extérieur de 68 places assises. La prestation est composée d'un self-service comprenant une zone dédiée à la prestation de vente à emporter, ainsi qu'une zone d'encaissement des convives.
- ❑ Une prestation de cafétéria de type « coffee shop » dans un espace dédié attenant au self et un encaissement dédié, et disposant d'une capacité de 72 places assises à l'intérieur et d'un patio extérieur de 36 places.
- ❑ Des prestations annexes de type « à la carte » : petits déjeuners, pauses, café d'accueil, plateau repas, apéritifs et cocktails réalisées dans le restaurant d'entreprise ou dans l'ensemble des salles du site du Frontalis.
- ❑ Une prestation de distribution automatique.

Aujourd'hui, pour information, la prestation de distribution automatique est répartie comme suit :

- RDC du bâtiment Montreuil (2 distributeurs automatiques à café, 1 distributeur automatique de boissons chaudes, 1 distributeur de friandises, snacking et boissons fraîches)
- RDC du bâtiment Bagnolet (1 distributeur automatique à café, 1 distributeur automatique de boissons chaudes, 1 distributeur de friandises, snacking et boissons fraîches)
- RDC du bâtiment Gallieni (1 distributeur automatique à café, 1 distributeur automatique de boissons chaudes, 1 distributeur de friandises, snacking et boissons fraîches)

La prestation de distribution automatique a pour objet d'assurer, par le Titulaire de l'accord-cadre, la gestion des appareils, l'installation et l'exploitation du système de distribution automatique. Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations dans les règles de l'art. Il devra approvisionner les distributeurs avec des produits de qualité choisis par la CNAM. Une estimation de 4 à 5 passages/semaine sera planifiée. En cas de fermeture temporaire pour quelques causes que ce soit, le Titulaire du présent accord-cadre pourra retirer tout ou partie de ses distributeurs automatiques. Il s'engage toutefois à les réinstaller dès l'ouverture de la CNAM. Le Titulaire s'engage également à distribuer des denrées fraîches et à avoir un rôle de conseil, d'information et de mise en garde au titre des prestations de distribution automatique. Les lieux d'installation des distributeurs seront arrêtés d'un commun accord et les endroits choisis devront répondre aux normes d'hygiène et de sécurité et être d'un accès facile pour l'ensemble des usagers, y compris les personnes à mobilité réduite. L'exploitation des distributeurs de boissons et d'alimentation d'appoint s'opère suivant les périodes et modalités d'ouverture des locaux de la CNAM.

Le Titulaire s'engage, au titre des prestations de distribution automatique à distribuer des produits conformes aux règles d'hygiène et de santé publique, maintenir une qualité optimale des produits, assurer un approvisionnement selon la cadence des consommations, assurer les opérations d'entretien et de maintenance, prendre connaissance de règles de sécurité, s'assurer que l'installation électrique est conforme à la norme NF-C15 100 ou équivalent tout en étant conforme au réseau d'eau potable qui supporte l'installation de distributeurs automatiques. Il exercera une surveillance des appareils.

Les caractéristiques des distributeurs automatiques en place à date sont présentées en annexe n°6.

Dans le cadre de la tranche optionnelle :

- ☐ Une prestation de type « coffee shop » sur l'espace de cafétéria 10h à 11h 45 et de 14h à 16h.

À l'intérieur des espaces de restauration mis à disposition par la CNAM, le Titulaire conserve l'exclusivité de la vente, fourniture et délivrance des denrées alimentaires, repas et boissons.

La gestion de ces prestations s'entend de manière globale, le Titulaire étant l'interlocuteur unique du pouvoir adjudicateur.

La CNAM attache une grande importance à la qualité de l'offre de restauration proposée à ses convives, quel que soit la tranche de fréquentation applicable. Le Titulaire doit s'inscrire dans son projet de restauration responsable et de bien-être des convives, et accompagner la CNAM dans sa démarche dont les objectifs sont précisés ci-après :

- ☐ Inscrire les prestations dans le cadre des lois n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une

alimentation saine, durable et accessible à tous (dite « Loi EGalim ») et n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite « Loi Climat et Résilience »). Aussi, les denrées utilisées pour la confection des repas ainsi que la structuration de l'offre doivent présenter des marqueurs durables significatifs (produits issus de l'agriculture biologique, produits présentant des signes officiels de qualité, des produits marqués « Haute valeur environnementale (HVE) etc.). Il est attendu du Titulaire une démarche de développement durable : lutte contre le gaspillage alimentaire et respect du tri des déchets, conformément aux exigences de la CNAM ;

- ❑ La CNAM attend par ailleurs du Titulaire une largueur d'offre tant sur le niveau qualité que sur les conditions d'organisation permettant de proposer des prestations adaptées sur chacun des espaces de restauration et pour chacune des typologies de convives. L'enjeu est de satisfaire, de manière équivalente et quelque soit le volume de repas sur l'année, l'ensemble des convives sur tous les espaces de restauration ;
- ❑ La CNAM souhaite également construire un dispositif financier optimisé, avec une vigilance importante concernant le reste à charge des convives, et incitatif pour le Titulaire. Il attend à ce titre du Titulaire une optimisation des moyens humains « les bonnes personnes aux bons endroits », par le biais notamment d'une mutualisation des équipes, sans incidence sur la qualité du service.

### ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL, DÉFINITION DES PRESTATIONS RELEVANT DU TITULAIRE

Le Titulaire, qui déclare connaître parfaitement les locaux de l'établissement mis à disposition par le présent accord-cadre, s'engage à effectuer toutes les prestations nécessaires en vue du bon fonctionnement de l'ensemble des prestations de restauration collective.

Le Titulaire effectue les prestations telles que définies au présent CCTP :

#### **En termes de qualité et d'étendue des prestations de restauration, il doit assurer notamment :**

- ❑ La conception des menus et des animations en lien avec la CNAM ;
- ❑ L'approvisionnement en denrées alimentaires, en cohérence avec les objectifs qualitatifs de la CNAM ;
- ❑ La gestion des stocks de denrées ;
- ❑ La production des repas sur place pour le self
- ❑ La vente à emporter en fonction des produits proposés ;
- ❑ La distribution des prestations dans le restaurant d'entreprise ;
- ❑ La distribution automatique ;
- ❑ La gestion du Coffee Shop dans l'espace de Cafétéria ;
- ❑ La mise en œuvre d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire dans l'ensemble des espaces de restauration ;

#### **En termes d'organisation des prestations et de gestion de service, il doit assurer notamment :**



- ❑ La responsabilité de la gestion financière de l'ensemble de la prestation de restauration, notamment vis-à-vis des fournisseurs et du personnel du Titulaire ;
- ❑ La perception du prix des repas auprès des convives ;
- ❑ L'organisation de travail et la mise en œuvre de son savoir-faire ;
- ❑ L'affectation des personnels nécessaires à la mise en œuvre des prestations sur les espaces de restauration et leur rémunération ;
- ❑ L'encadrement et la formation du personnel salarié ;
- ❑ Le respect et le contrôle des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, notamment par la réalisation d'analyses indépendantes de laboratoires agréés « Cofrac » en conformité avec la réglementation en vigueur ;
- ❑ La mise en œuvre, par des moyens adaptés, d'une sécurité maximale des produits servis, notamment en cas de crise déclarée ou à déclaration obligatoire (suspicion de toxi-infection, retrait d'aliments etc.) ;

**En termes de conditions d'exploitation et modalités techniques, il doit assurer notamment :**

- ❑ L'entretien courant des locaux et des équipements mis à disposition nécessaires à l'accomplissement du service tels que décrits au présent CCTP ;
- ❑ La dotation initiale et le renouvellement du petit matériel d'exploitation, platerie et vaisselle permettant l'exploitation du site dans les conditions requises. Le Titulaire doit décrire avec précision s'il entend reprendre la dotation existante en se rapprochant du précédent Titulaire de l'accord-cadre ;
- ❑ La prise en charge des investissements initiaux nécessaires au projet de restauration ;
- ❑ La maintenance préventive et curative des équipements mis à disposition (dans le cadre d'une provision) ;
- ❑ La fourniture et la maintenance du système d'encaissement qui lui est propre (y inclus caisses, terminaux de paiement et dispositif de scan plateau) ;
- ❑ La fourniture des équipements spécifiques permettant le déploiement des concepts de restauration propres au Titulaire ;
- ❑ La mise en place de la signalétique de proximité.

## **ARTICLE 4 – PRESCRIPTIONS COMMUNES EN MATIÈRE DE RESTAURATION RESPONSABLE**

### **4.1. Spécifications qualitatives**

Afin de garantir aux convives équilibre nutritionnel et diversité alimentaire au meilleur prix, il est attendu du Titulaire la mise en place d'une approche culinaire et d'approvisionnement maîtrisée dans le respect intégral des normes alimentaires et sanitaires pour l'ensemble des prestations couvertes par le présent accord-cadre.

Le Titulaire doit mettre en œuvre une politique d'approvisionnement en denrées basée sur les principes suivants :

- Une alimentation saine et sûre, notamment par un respect de la saisonnalité des produits ;
- Une offre végétarienne et/ou ovo lacto végétarienne quotidienne de qualité et équilibrée, conformément aux recommandations nutritionnelles ;
- Priorité donnée aux produits bruts et/ou frais ;
- Optimisation des produits dits durables au sens des Lois EGalim et Climat et Résilience ;

- Intégration dans le processus d'approvisionnement d'une démarche respectueuse du bien-être animal, la CNAM se réservant le droit de demander des contrôles sur site pour vérifier les conditions d'élevage ;
- Optimisation des approvisionnements directs issus de l'agriculture, la CNAM étant particulièrement attentive à l'origine géographique des denrées utilisées pour la confection des repas et au mode d'approvisionnement en circuit court ;
- Engagement de transparence et de traçabilité auprès de la CNAM et des convives.

L'ensemble des composantes de la politique d'approvisionnement susvisée est détaillé ci-après.

### **En termes de saisonnalité :**

Le Titulaire s'engage sur le respect des calendriers usuels de saisonnalité des fruits et légumes, étant entendu que la CNAM souhaite également une diversité des présentations. Le délai entre la récolte et la livraison des légumes frais de saison devra être le plus court possible pour garantir la fraîcheur du produit.

### **En termes de priorisation des produits bruts et/ou frais :**

Les denrées utilisées pour la confection des repas sont classées en six gammes :

- **1ère gamme** : produits agricoles frais, en l'état, éventuellement préparés, tranchés, parés, etc., conservés à température ambiante ou réfrigéré.
- **2ème gamme** : produits agricoles et préparations (cuisinés) pasteurisés ou appertisés (conserves), conservés à température ambiante.
- **3ème gamme** : produits agricoles et préparations cuisinées surgelés conservés à des températures d'au moins - 16 °C.
- **4ème gamme** : produits agricoles et préparations crus, prêts à l'emploi ; il peut s'agir par exemple de salades, de crudités (carottes râpées...) ou de légumes épluchés, prêts à cuire, conditionnés en sachet de plastique, parfois dans une atmosphère modifiée, et conservés par réfrigération.
- **5ème gamme** : produits agricoles cuits sous vide, pasteurisés ou stérilisés, prêts à l'emploi conservés grâce à une réfrigération ; les produits stérilisés se conservent plus longtemps que les produits pasteurisés.
- **6ème gamme** : produits agricoles déshydratés, de longue conservation à température ambiante.

La CNAM privilégie l'utilisation de produits dits de 1ère gamme et le recours marginal à des produits transformés issus de l'industrie agroalimentaire (tartes, quiches, salades composées etc.), en particulier les produits de 5<sup>ème</sup> gamme dont le recours ne doit être qu'exceptionnel. Toutes les préparations culinaires doivent être réalisées sur place (l'utilisation de produits issus de l'agro-alimentaire ne doit être qu'exceptionnelle).

Le Titulaire limite à l'indispensable les produits en conserve et produits surgelés, qui sont proposés sous des marques connues. Il garantit une absence de produits reconstitués à l'exception de ceux acceptés par l'usage, proposés de manière marginale (steak haché, surimi, gamme végétarienne et/ou ovo lacto végétarienne : steak de soja, croquettes de blé etc.).

L'utilisation d'ovo produits issus de l'industrie agroalimentaire se limite à la coule d'œuf, blancs d'œufs et jaunes d'œufs liquides. Toutes les autres préparations doivent être réalisées à partir d'œufs coquilles frais ou ultra-frais.

Le Titulaire exclut l'utilisation de produits étiquetés comme issus de l'agriculture transgénique ou contenant des organismes génétiquement modifiés (OGM), ainsi que l'huile de palme non durable, l'huile d'arachide, acides gras trans, produits ayant subi une ionisation.

Par ailleurs, il est attendu du Titulaire la proposition de pain frais, de tradition française, au sens du décret n°93-1074 du 13 septembre 1993 pris pour l'application de la loi du 1<sup>er</sup> août 1905 en ce qui concerne certaines catégories de pain.

Enfin, il est attendu que le Titulaire s'efforce à ne pas intégrer dans la production des repas, des « nouveaux aliments » au sens du règlement (CE) n°2015/2283 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 et du règlement d'exécution (UE) 2025/89 de la Commission du 20 janvier 2025 tels que la poudre de larves entières de *Tenebrio molitor* (ver de farine) traitée aux UV, les insectes, larves, parasites etc, y compris si ces aliments ont été soumis à autorisation européenne avant mise sur le marché, au sens du règlement susmentionné et qu'il ont fait l'objet d'un plan de maîtrise sanitaire.

Le Titulaire informe obligatoirement la CNAM du recours à l'utilisation de ces nouveaux aliments.

Afin de contrôler le respect de cette disposition, les fiches recettes et fiches techniques des ingrédients entrant dans la composition des menus pourront être demandés par la CNAM au Titulaire avec une obligation de communication sous 48 heures.

Point spécifique des prestations restauration rapide à emporter: une offre de restauration rapide non réalisée sur place répondant aux objectifs rappelés en préambule sera acceptée (ex : restauration commerciale type «Prêt à Manger, etc...).

### **En termes de produits et marqueurs durables :**

La CNAM inscrit l'accord-cadre dans le cadre des lois suivantes :

- Loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite Loi EGalim) ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite Loi Climat et Résilience).

Le Titulaire doit construire son offre alimentaire sur l'atteinte du taux global d'alimentation durable suivant : 50% d'alimentation durable (\*) dont 20% de bio, avec plan de progrès le cas échéant sur la durée de l'accord-cadre

Le taux susvisé est comptabilisé en valeur d'achat hors taxes sur la totalité des achats réalisés.

*(\*) Les produits « durables » entrant dans le décompte réalisé par le Titulaire, au sens de la CNAM, sont les suivants :*

- *Produits issus de l'agriculture biologique (reconversion acceptée),*
- *Produits bénéficiant des signes officiels de la qualité et de l'origine suivants : Label Rouge, Appellation d'origine (AOP), Indication géographique protégée (IGP), Spécialité Traditionnelle Garantie,*
- *Produit « Fermier » ou « produit de la ferme », lorsque la mention est définie par arrêté,*
- *Produits bénéficiant de la mention valorisante suivante : « Haute Valeur Environnementale » (HVE),*
- *Produits issus de la pêche affichant l'écocertification pêche durable,*
- *Produits au logo « Région Ultra- Périphérique » (pour produits d'Outre-Mer),*

- *Produits dont l'acquisition a été fondée, principalement, sur les performances en matière de protection de l'environnement et de développement des approvisionnements directs de produits de l'agriculture, dans le respect des règles du code de la commande publique (notamment les produits en circuits courts, définis par l'existence d'un à deux intermédiaires au maximum entre le producteur et le consommateur final, un intermédiaire étant constitué dès lors qu'un transfert de propriété est observé),*
- *Produits à externalités environnementales positives,*
- *Produits issus du commerce équitable,*
- *Produits équivalents aux exigences définies par les signes, mentions, écolabels ou certifications listées ci-avant.*

Le Titulaire s'engage par ailleurs à faire tout son possible pour proposer, dans les mêmes conditions, 100% de viandes bovines, ovines, porcines, de volaille et de produits de la pêche « durables ».

Le taux d'alimentation durable s'apprécie sur une année civile dans la perspective d'assurer une diversité de produits parmi tous les groupes d'aliments (fruits, légumes, laitages, viandes, œufs, légumineuses, céréales).

Le Titulaire précise ses engagements dans le tableau joint en annexe n°3 du présent document ; il a la possibilité de proposer un plan de progrès sur la durée totale de l'accord-cadre.

### **En termes de transparence :**

Le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires à assurer une transparence totale sur les denrées, tant auprès de la CNAM que des convives :

- Par la transmission, sur simple demande à la CNAM, et sous un délai de 48 heures, de tout élément (fiche technique, justificatif fournisseur, bon de production) permettant une traçabilité pleine et entière. Un suivi de traçabilité obligatoire pour les fournisseurs du Titulaire sur la traçabilité des produits à travers la charte de transparence du SNRC (Syndicat National de la Restauration Collective) doit impérativement être réalisé ;
- Par l'affichage sur le self de l'origine des viandes: conformément au décret n°2022-65 du 26/01/2022, modifiant le décret 2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration, le Titulaire se doit d'assurer l'étiquetage de l'origine (pays d'élevage et d'abattage) des viandes bovines, de porc, de volaille, d'agneau et de mouton. Cette indication de l'origine doit, conformément au décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002 dans sa version modificative être portée « à la connaissance du consommateur, de façon lisible et visible, par affichage, indication sur les cartes et menus, ou sur tout autre support » ;
- Par l'affichage sur le self de la part des produits durables, de qualité et de produits issus de projets alimentaires territoriaux, en application de l'article 257 de la Loi Climat & Résilience ;
- Par la mise en ligne annuelle sur le site [ma-cantine.agriculture.gouv.fr](https://ma-cantine.agriculture.gouv.fr) du bilan chiffré de la mise en œuvre des obligations prévues par la Loi ;
- Par la tenue et la communication des éléments de reporting, telles que précisés au CCAP, notamment concernant le suivi du taux d'alimentation durable.

Le Titulaire doit veiller à l'application de toute réglementation et de toute norme pouvant

intervenir dans le domaine de sa spécialité durant l'exécution de sa prestation. Il assure l'approvisionnement des denrées et leur stockage dans les installations des espaces de restauration, sous sa responsabilité, à ses risques et périls.

#### **4.2. Spécifications nutritionnelles qualitatives et quantitatives**

Le Titulaire doit appliquer les principes et les spécifications nutritionnelles contenues dans le présent CCTP et observer les normes nutritionnelles prévues dans la version en vigueur du GEMRCN. Est à prendre en compte toute évolution à venir durant la durée de l'accord-cadre.

Le grammage est *a minima* conforme :

- Aux « recommandations relatives à la nutrition » (du GEMRCN en vigueur) ; en cas de « fourchette basse et haute », le grammage le plus élevé est retenu ; ».

Les grammages sont indiqués en poids net dans l'assiette sans jus et sans sauce. Les éléments de décoration et ingrédients divers sont également fournis en quantités suffisantes (salade, persil, cornichons, olives, etc.) ; ils ne doivent pas être pris en compte dans le calcul du « poids net dans l'assiette ».

Les personnels de service du Titulaire doivent s'enquérir auprès des usagers, lors du service du plat protidique, de leurs souhaits quant à la quantité de l'accompagnement - qui ne doit pas être limitée à ce stade du service.

#### **4.3. Lutte contre le gaspillage alimentaire**

La CNAM s'inscrit dans la démarche de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 (article 102) relative à la transition énergétique pour la croissance verte qui prévoit une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire au sein des services de restauration collective. Celle-ci est complétée par la loi 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire qui préconise en priorité la prévention du gaspillage alimentaire, l'utilisation des invendus (par le don ou la transformation en produits alimentaires type soupes, jus de fruits...).

La CNAM attend du Titulaire des actions concrètes permettant d'encourager cette démarche dans le cadre d'un plan de progrès sur la durée de l'accord-cadre

À ce titre le Titulaire peut notamment dans le cadre de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et l'économie circulaire proposer :

- La redistribution des invendus du jour à des associations, sous la forme de dons en respectant la date de durabilité minimale et la date limite de consommation.
- La mise en place de consignes sur la vente à emporter pour supprimer les contenants jetables,
- La vente aux convives des prestations non consommées du jour via un dispositif de paniers « antigaspi », à tarif préférentiel,
- Une sensibilisation des personnels et des convives au gaspillage alimentaire accompagnée d'une campagne de diagnostic des pertes avec plan d'actions associé,
- La possibilité de la « repasse » (plat de la veille servi le lendemain), que la CNAM tolère, en respectant les règles HACCP et en le précisant par étiquetage pour les convives,

- La priorité donnée à la vaisselle réutilisable,
- Le suivi du gaspillage alimentaire grâce à la pesée des restes alimentaires journalière dans l'objectif d'ajuster au mieux la production et la consommation ;
- La mise en place de partenariats régionaux ou nationaux avec des banques ou plateformes alimentaires dans le cadre de don alimentaire.

#### **4.4. Spécifications organoleptiques et gastronomiques**

##### **a) La préparation des aliments**

Les préparations culinaires doivent être soignées, variées et tendre à approcher de la qualité « fait maison »<sup>1</sup>. Tout doit être fait pour éviter la monotonie alimentaire qui lasse le consommateur. Les menus à jour fixe sont proscrits. Il ne doit pas être servi de préparations faites sommairement et peu appétissantes. Les mets doivent être agréables au goût.

Le Titulaire veille à offrir chaque jour et pour chaque élément du menu une prestation de qualité uniforme notamment quant à la qualité des ingrédients entrant dans la composition des mets, leur cuisson et leur mode de préparation.

Ainsi, le Titulaire n'est pas autorisé à utiliser, pour la fabrication d'un même plat, un même ingrédient de qualité inférieure.

Les cuissons doivent être effectuées avec le plus grand soin, car insuffisantes ou excessives elles peuvent rendre les aliments indigestes. Les viandes grillées ou rôties doivent être cuites « à point », c'est à dire ni trop saignantes, ni trop cuites. Une cuisson différente pourra être réalisée sur demande du convive, sur le poste grillades en fonction de l'ouverture du kiosque.

Les assaisonnements doivent être simples. Les sauces lourdes, les graisses cuites, les condiments trop épicés sont à éviter. Les sauces doivent être distinctes des plats protidiques.

L'instant de la préparation des plats doit être le plus rapproché possible de l'instant de leur distribution, car les risques de développement microbien, dans les préparations, augmentent en fonction de l'importance du délai écoulé entre préparation et distribution. Les engagements du Titulaire peuvent le cas échéant être différenciés en fonction des tranches de fréquentation, notamment concernant le mode de production des repas (sur place ou sur un site extérieur).

Afin de contrôler les risques d'allergies, les épices contenues dans les préparations et les produits à base d'arachide devront être signalés aux convives. De même, la composition des sauces devra être portée à la connaissance des convives. Le décret n°2015-447 du 17 avril 2015 rappelle que l'indication de la présence d'allergènes se fait obligatoirement par écrit, à proximité du produit concerné, de sorte qu'il n'existe aucun doute pour le consommateur.

##### **b) La présentation des plats**

Il est important de prêter une attention particulière à la présentation esthétique et au soin apporté aux assiettes. Tout laisser aller doit être banni dans ce domaine. Les plats doivent être appétissants et attrayants.

---

<sup>1</sup> Au sens des dispositions des articles D 112-1 à D122-3 du Code de la consommation et les dispositions de l'article L 122-20 du code de la consommation

Le Titulaire assure l'impression et/ou la mise en ligne quotidienne à l'entrée du restaurant, en mettant en avant le menu du jour. Le libellé de chaque met est simple et précis. Il permet une information claire et précise des convives, ainsi :

- ❑ Le pays d'origine de la viande doit être mentionné,
- ❑ Le nom des poissons, des fruits et des fromages est précisé,
- ❑ L'origine des produits servis (fruits et légumes notamment) est mentionnée,
- ❑ La présence d'éléments allergènes est identifiée, en conformité avec la réglementation en vigueur,
- ❑ Pour les salades composées, le Titulaire fait apparaître a minima l'élément principal composant la recette,
- ❑ Les éléments caractéristiques du produit doivent être indiqués (végétarien et/ou ovo lacto végétarien, sans gluten, ...).
- ❑ Les plats protidiques font l'objet d'un affichage mentionnant :
  - Le plat, avec un intitulé explicite mentionnant le principal composant,
  - Le label éventuel et/ou la provenance pour la viande de bœuf

Le Titulaire n'est en aucun cas autorisé à faire de la publicité d'autres marques commerciales sans accord préalable écrit du Pouvoir adjudicateur. En particulier, les menus n'indiquent le nom d'aucune marque commerciale.

### c) La température des plats

Autant pour des raisons sanitaires que gastronomiques, la température des plats doit être optimale à l'instant du service, qu'il s'agisse de plats chauds ou de préparations froides. Les plats chauds ne doivent jamais être conservés en dessous de + 63°C, les plats froids doivent être conservés pendant le service dans les meubles réfrigérés prévus à cet effet jusqu'à +3°C maximum, avec une tolérance jusqu'à 10°C pendant 2 heures maximum.

En ce qui concerne les viandes rôties ou grillées, la cuisson et la découpe sont faites de préférence au dernier moment et les cuissons minutes privilégiées, à ajuster le cas échéant en fonction des tranches de fréquentation.

### d) Décongélation

Pour éviter tout risque d'hygiène et de sécurité alimentaire, notamment le développement des germes, de même que pour la congélation, **plusieurs règles encadrent la décongélation d'un produit.**

- Le produit doit être **surélevé** en étant placé sur une grille par exemple, afin de ne pas baigner dans son exsudat (jus qui s'écoule lors de la décongélation).
- Le produit doit être **couvert** avec un film plastique ou un couvercle.
- La **date de durée de vie interne** du produit doit être déterminée : date de mise en décongélation + 3 jours.
- 

## ARTICLE 5 – PRESTATION DE RESTAURATION COLLECTIVE SUR LE RESTAURANT D'ENTREPRISE

### 5.1. Fréquentation du restaurant d'entreprise

L'accès au restaurant d'entreprise est ouvert :

- Aux convives du site ;
- Aux convives occasionnels et institutionnels.

L'ouverture du self à des tiers extérieurs, dans le cadre de conventions tripartites, est envisageable, obligatoirement après accord de la CNAM sur les conditions d'accès (nombre de convives potentiels, modalités financières, durée, etc.).

Le Titulaire assure le service de restauration du **lundi au vendredi inclus**, sauf les jours fériés légaux et les jours fixés par la CNAM, qui les signale au Titulaire au début de l'accord-cadre pour la première année, puis à chaque date anniversaire pour les années suivantes.

L'offre alimentaire est à présenter en fonction des tranches de fréquentation.

Le restaurant doit accueillir les convives entre **11h45 et 14h** (heures d'ouverture et de fermeture du restaurant), à ajuster le cas échéant selon les tranches de fréquentation.

Le choix raisonnable doit être maintenu pour les prestations à partir de 13h15 et jusqu'à la fin de service (en fonction des engagements du Titulaire dans son offre s'agissant de la gestion des fins de service).

Toutefois, dans le cadre des amphithéâtres programmés, un afflux de convives se déversent dans le RE à partir de 13h15 ce qui implique que l'offre doit être maintenue et que le Titulaire est informé de ces événements.

En cas de rupture, et en fonction des engagements du Titulaire sur la permanence du choix durant le service, celui-ci s'engage à proposer un menu de qualité et de prix similaires à celui proposé en début de service.

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de réduire au minimum les temps d'attente au self (zones et encaissement inclus).

Il est précisé que le restaurant peut faire office de réfectoire pour les personnels de la CNAM qui souhaiteraient apporter leur propre déjeuner et le consommer au sein du restaurant. L'accès aux divers équipements (fours à micro-ondes, distributeurs d'eau, plateau repas, couverts, etc.) doit leur être laissé à disposition.

De manière générale, la salle de restauration doit rester ouverte, quelle que soit la fréquentation, les personnels de la CNAM n'étant pas autorisés à déjeuner dans leurs bureaux.

## **5.2. Fonctionnement du restaurant d'entreprise**

À son arrivée au restaurant d'entreprise, le convive se dirige vers les différentes zones de distribution (kiosques). Les repas sont confectionnés par le Titulaire et présentés aux convives à travers son offre, c'est-à-dire, le nombre de choix offerts et les engagements de permanence sur la durée du service par catégorie :

- Hors d'œuvre ;
- Plat principal ;
- Accompagnement du plat principal ;
- Fromage ;
- Dessert.

La profondeur de l'offre peut être modulée en fonction de la fréquentation sur le self. Les modalités de mise en œuvre sont à décrire par le Titulaire dans son offre, notamment



l'ouverture de tout ou partie des 5 kiosques ainsi que de la zone salade/dessert bar (en particulier en fonction du protocole sanitaire) et la zone de vente à emporter.

#### En ce qui concerne les kiosques :

Une offre végétarienne est à proposer quotidiennement. Par offre végétarienne, il est entendu une alternative à un plat protidique d'origine animale par un plat protidique d'origine végétale et/ou ovo lacto végétarienne.

Les plats végétariens et/ou ovo lacto végétariens quotidiens devront répondre aux attentes des convives, de qualité et équilibrés, et être basés sur une complémentarité des protéines végétales, sur une diversification des mets proposés et sur un travail des recettes réalisé par le Titulaire.

Le Titulaire intègre obligatoirement un kiosque trattoria, concept inspiré de la cuisine italienne traditionnelle. Il offre aux personnels un espace spécifique dédié à la gastronomie italienne, principalement autour des plats emblématiques comme les pizzas, les plats à base de pâtes, étant entendu qu'une grande diversité des prestations est souhaitée. Le kiosque doit pouvoir fonctionner de manière conviviale et flexible, en permettant aux convives de pouvoir bénéficier, en fonction des menus, d'une cuisine dite spectacle (préparation de dernière minute devant le convive). La décoration du kiosque doit pouvoir rappeler l'ambiance d'une trattoria italienne et marquer sa spécificité par rapport aux autres kiosques.

En fonction de l'ouverture des kiosques, le personnel posté du Titulaire situé derrière le kiosque (avec service) prépare son plat complet pour le convive, sans oublier de lui demander s'il y a lieu, la cuisson désirée et l'accompagnement souhaité dans la gamme proposée. Le convive récupère son plat complet préparé. Le restaurateur propose sur 1 seul stand une zone de réassort où le convive pourra compléter son accompagnement ou se servir d'une assiette d'accompagnement uniquement. Les prestations en libre-service sont à identifier par le Titulaire. Le poste des personnels du Titulaire est à différencier en fonction des tranches de fréquentation.

Le convive aura la liberté de compléter son plat principal avec des périphériques proposés sur la ligne de distribution.

Dans le cadre de cette liberté de choix, le convive doit pouvoir construire des repas adaptés à :

- Son budget (valeur économique des plats) ;
- Ses goûts (qualité organoleptique des plats) ;
- Son attachement à une alimentation durable (bio, labels, ...) ;
- Son souci de diététique (choix des plats).

Le convive se dirige ensuite vers la zone d'encaissement où se situent les caisses informatiques (dont une partie en scan plateau), avec un accès aux pains et aux couverts, avant de se diriger vers la salle de restauration.

Le débarrassage est effectué par le convive à qui il est demandé de déposer son plateau sur un tapis convoyeur, après avoir effectué le tri sélectif (papier/plastique/canette) dans les bacs prévus à cet effet.

Le Titulaire décrit dans son offre les concepts de restauration qui seront proposés sur le restaurant :

- Nature du concept ;
- Fréquence d'apparition, le cas échéant, en fonction de la fréquentation ;
- Implantation sur l'espace de distribution ;

- Signalétique spécifique.

### ***En ce qui concerne la vente à emporter ;***

Une offre rapide de vente à emporter de qualité qui soit une véritable alternative à la restauration du self doit être proposée. Cette offre pourra se composer de sandwiches, salades base carnée ou crudités, offre végétarienne et/ou ovo lacto végétarienne, dessert du jour, fruits coupés, pâtisserie. Cette offre devra permettre au convive souhaitant déjeuner rapidement de « vivre » une expérience culinaire diversifiée, de qualité. Des règles de gestion devront être proposées par le Titulaire et soumises à validation préalable et écrite de la CNAM.

Le circuit de paiement reste le même que pour la distribution en Kiosque.

## **5.3. Description des prestations attendues**

### **5.3.1. Spécifications relatives au self**

#### **a) Modalités d'établissement des menus**

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire est responsable de l'établissement des menus. À ce titre, il remet à la CNAM le vendredi précédent pour la semaine suivante sa proposition de cycle de menus.

Les menus effectivement servis doivent être conformes aux menus proposés à la CNAM, sauf en cas de force majeure (défini ci-après). En effet, le Titulaire peut, en cours de réalisation, procéder à des modifications sous réserve de prévenir impérativement la CNAM et à condition que celles-ci :

- Soient justifiées par des nécessités d'approvisionnement ;
- Respectent les équivalents alimentaires et ne modifient pas la valeur nutritionnelle décrite ci-dessous, de même que le prix ;
- Ne nuisent pas à la qualité hygiénique et gastronomique du repas ;
- Respectent la fréquence de présentation des plats définie dans le présent CCTP.

#### **b) Structure des repas**

La CNAM souhaite disposer d'une prestation de restauration basée sur une gamme variée de recettes, proche des standards actuels proposés par la restauration commerciale, en cohérence avec les concepts de restauration mis en place par le Titulaire et avec les objectifs rappelés en préambule.

Les thématiques portées par chacun des kiosques ouverts peuvent être redéfinies par le Titulaire en fonction de son projet de restauration à décliner dans le respect des objectifs de la CNAM et à adapter le cas échéant aux tranches de fréquentation. Le dressage minute devant le convive est à privilégier autant que possible.

Dans ce cadre, le Titulaire est libre de présenter une proposition de structuration de l'offre (nombre de choix proposés, typologie de prestations : libre-service, dressées, préparées devant le convive, marqueurs qualitatifs) en fonction des tranches de fréquentation. Le dressage minute devant le convive est à privilégier autant que possible.

#### **c) Offre et formules spécifiques**

**La CNAM sera particulièrement attentive à la qualité de l'offre (trattoria, végétarienne, et/ou ovo lacto végétarienne, pâtisserie, vente rapide à emporter).**

L'approche et les moyens mis en œuvre pour proposer des plats sans allergènes majeurs, conformément à la réglementation communautaire (14 allergènes majeurs type gluten, arachides etc.) devront être présentés au sein du mémoire technique. Le « sans gluten » est également à intégrer dans la démarche.

#### **d) Boissons**

Trois fontaines réfrigérées sur réseau d'eau de ville permettent de distribuer de l'eau fraîche. Ainsi que des fontaines à bonbonnes gérées par la CNAM. L'eau distribuée sur chaque table est présentée dans des carafes.

L'entretien de ces fontaines est assuré tous les semestres, ou en cas de besoin, par un prestataire extérieur. En cas de dysfonctionnement, le Titulaire devra en informer le Département Immobilier du Frontalis (DIM).

Il est mis à la disposition des convives le choix minimum des boissons ci-après :

- Eaux minérales : plate et gazeuse (33cl et 50 cl) ;
- Bière sans alcool ;
- Sodas (3 arômes minimum dont cola) ;
- Jus de fruits (25cl – 33cl) ;

Les qualités seront précisées dans l'offre du Titulaire.

#### **5.3.2. Spécifications techniques relatives à la restauration rapide à emporter (vente à emporter) sur le restaurant d'entreprise**

Le Titulaire propose des prestations en restauration rapide à emporter, directement sur le self. Les modalités d'organisation, de mise en place et de déploiement desdites prestations sont à décrire par le Titulaire dans son offre, comprenant notamment des propositions construites sur la base de formules et de prestations à l'unité, conformément à l'annexe financière à l'Acte d'Engagement.

Cette offre doit notamment comprendre :

- Une vitrine à minima dédiée aux produits proposés à la vente à emporter dans la zone de self.
- Une offre végétarienne et/ou ovo lacto végétarienne quotidienne de qualité.

Toute exigence particulière en terme de matériels, d'équipements non disponible à date devra être précisée et chiffrée. L'acquisition de ces éventuels matériaux restant à la charge de la CNAM.

Il est rappelé qu'une offre de restauration commerciale de type « Prêt à manger » est acceptée.

Dans le cadre des prestations de restauration rapide à emporter, le Titulaire pourra proposer un système de consignes, à la charge du convive, des contenants réutilisables et/ ou permettre aux convives d'apporter les leurs, pour tous les aliments à emporter impliquant des emballages.

Le Titulaire devra proposer des règles de gestion qui seront obligatoirement validées au préalable par écrit par la CNAM pour gérer les achats à l'unité (ex un sandwich uniquement)

#### **5.4. Force majeure**

En aucun cas l'ensemble des repas ne peut être froid, sauf cas de force majeure ou commande spéciale. Il est exigé en mode de fonctionnement normal le service a minima d'un plat chaud, quelle que soit la tranche de fréquentation.

Il est entendu par force majeure un événement irrésistible, imprévisible et externe. Dans ce cas seulement (arrêt de travail de son personnel, coupures prolongées d'eau ou d'électricité, ...), le Titulaire pourra assurer une prestation dite simplifiée, sous forme de buffet froid des composantes habituelles du repas.

### **5.5. Continuité du service**

#### **a) Engagement du Titulaire**

Le Titulaire s'engage pendant toute la durée de l'accord-cadre à assurer les repas aux horaires entendus, sauf cas de force majeure.

#### **b) Procédures en cas de rupture de fonctionnement**

Les procédures applicables en cas de rupture de fonctionnement doivent être présentées et expliquées par le Titulaire.

#### **c) Stock tampon**

Le Titulaire dispose sur place d'un menu de secours (stock tampon) qui sera régulièrement changé afin de garantir les dates de péremption des denrées (optimales ou limites).

#### **d) Modifications ponctuelles**

Toute modification ponctuelle due à une cause extérieure (problème d'approvisionnement, modification du fait du Titulaire...) doit être sujette à information écrite préalable entre les parties selon un préavis de trois (3) jours ouvrables, à l'exception de la grève qui pourrait survenir et perturber le service, dont le préavis est immédiat.

### **5.6. Signalétique et communication**

Le menu quotidien du restaurant d'entreprise est affiché à l'entrée du restaurant. Le Titulaire communique chaque fin de semaine à la CNAM le menu hebdomadaire de la semaine suivante qui sera mis en ligne sur l'intranet de la CNAM.

Il appartient au Titulaire de procéder au quotidien à l'affichage numérique des menus sur les écrans dont il a la charge et également de les mettre en ligne sur les applications mobiles.

Il est annexé aux menus toutes les informations d'affichage réglementaire demandées quant à la traçabilité des produits et leur origine et la présence des allergènes.

La richesse calorique des différents plats peut être indiquée à la vue des convives, ou le cas échéant, toute forme d'information sur la composition des menus avec l'accord express de la CNAM.

En complément, la courbe de fréquentation mise à jour sur laquelle sont précisées les heures d'affluence doit être affichée à l'entrée du restaurant d'entreprise, avec un accès lisible pour tous.

Le Titulaire se charge de la signalétique pour mettre en évidence l'offre alimentaire bio, labellisée et les produits locaux.

Les repas à thème font l'objet d'une communication spécifique à convenir au préalable avec la CNAM.

Le Titulaire met à disposition des convives un support de libre expression leur permettant de donner leur opinion (positive ou négative) sur la prestation. Tout commentaire non anonymisé d'un usager fait l'objet d'une réponse écrite par le Titulaire à la CNAM, qui transmet ensuite cette réponse à l'usager concerné.

Les serviettes individuelles en ouate deux plis, les contenants de sel, de poivre et les morceaux de sucre peuvent porter le sigle, la marque de la société de restauration.

### **5.7. Repas à thèmes**

Le Titulaire doit mettre en œuvre des animations au minimum une fois par trimestre, dont il propose le programme à l'avance, établi pour une année, au Département Des Achats afin d'obtenir son accord écrit préalable.

Dans ce cas, le Titulaire se charge de l'annonce de la journée ou du thème d'animation et présente le menu de la journée. Il se charge de la décoration, de la mise en ambiance, des informations, des idées pour séduire les convives.

Ces animations ne doivent pas perturber la durée habituelle des repas des convives et doivent se situer dans la fourchette des prix du restaurant, indiqués dans les annexes financières de l'Acte d'Engagement. Leurs thématiques doivent être en cohérence avec l'objectif global de proposer une expérience culinaire collective de qualité.

Un repas spécifique de fin d'année de type amélioré doit être organisé courant décembre (avant Noël).

### **5.8. Distributions alimentaires hors des heures de repas**

En dehors de l'exécution des présentes, le Titulaire s'engage à ne livrer aucune vente dans les locaux de la CNAM, sauf autorisation expresse de celle-ci.

Le Titulaire doit présenter préalablement à l'établissement la nature et le tarif des prestations hors cadre qu'il souhaite proposer à la vente aux convives, tant sur le self (y compris pour la vente à emporter) que sur la cafétéria pour la prestation de type « coffee shop ». La mise en vente ne peut avoir lieu qu'après accord écrit de la CNAM. Le chiffre d'affaires de ces prestations est à intégrer au reporting du Titulaire.

## **ARTICLE 6 – PRESTATION DE TYPE « COFFEE SHOP » SUR L'ESPACE DE CAFÉTÉRIA**

Dans le cadre de la tranche ferme relative à la prestation de restauration sur l'espace de cafétéria :

Le Titulaire propose une offre de boissons chaudes, incluant des cafés, thés, infusions, et chocolats chauds, avec une attention particulière à la qualité (équivalent barista) et à la diversité, notamment en intégrant des options « bio ». Le Titulaire propose une gamme de boissons fraîches incluant des jus de fruits frais, jus detox, et smoothies.

Il propose également une offre de snacks sucrés de qualité pâtissière incluant notamment des viennoiseries (croissants, pains au chocolat...), biscuits, des barres snacking type granola, muffins, ainsi que des gâteaux et pâtisseries variées. Le Titulaire pourra également proposer une offre salée réduite.

Il est attendu également qu'il complète également l'offre habituelle de petits déjeuners sucrés en ayant recours à d'autres produits.

Le Titulaire veillera à offrir des produits de qualité, incluant des alternatives végétales et/ou ovo lacto végétariennes pour les boissons, tout en respectant les exigences environnementales et nutritionnelles. La gestion de cet espace devra également intégrer une mise en valeur des produits bio et écoresponsables, conformément aux attentes de la CNAM et aux normes et réglementations en vigueur.

Les horaires d'ouverture de la cafétéria sont les suivants : 08h à 10h et de 11h45 à 14h. Il n'est pas attendu du Titulaire un fonctionnement de la cafétéria au-delà de ces plages horaires. Le Titulaire s'engage à assurer le fonctionnement du service de la cafétéria du lundi au vendredi, jours fériés et de fermeture exclus.

Dans le cadre de la tranche optionnelle relative à la prestation de restauration sur l'espace de cafétéria : 10h à 11h 45 et de 14h à 16h.

Le Titulaire déploie la prestation décrite dans le cadre de la tranche ferme de manière continue sur l'ensemble de la journée.

Le Titulaire s'engage à assurer le fonctionnement du service de la cafétéria du lundi au vendredi, jours fériés et de fermeture exclus.

Afin de répondre aux besoins variés des convives tout au long de la journée, l'offre peut être amenée à évoluer en fonction des horaires et de la fréquentation, avec des produits adaptés aux besoins du matin (petit-déjeuner) et de l'après-midi (pause-café ou goûter – offre additionnelle par rapport à la prestation de la tranche ferme). Le titulaire fait son affaire d'adapter en conséquence l'offre de Distribution Automatique.

Les modalités seront précisées par avenant le cas échéant après échange avec le titulaire.

## ARTICLE 7 – PRESTATIONS ANNEXES DE TYPE « À LA CARTE »

Pour rappel, l'approche culinaire et les préconisations émises en matière de nutrition et de diversité alimentaire décrites supra s'appliquent aux prestations de restauration à la carte.

### 7.1. Généralités

A la demande de la Cnam, le Titulaire est sollicité pour les prestations de restauration à la carte suivantes :

- Cafés d'accueil, petits déjeuners et pauses ;
- Plateau repas ;
- Buffet, cocktails et apéritifs ;
- ...

Les prestations demandées pour les salles du bâtiment devront être livrées dans les étages de la Cnam, et peuvent avoir lieu en soirée, de nuit ou tôt le matin. Ces prestations pourront également avoir lieu sur un autre site parisien le cas échéant.

Ces prestations seront prises en compte et ne devront en aucun cas perturber ou pénaliser l'organisation des équipes en place permettant le bon fonctionnement du restaurant du self. Pour cela, des équipes spécifiques dédiées seront mises en place pour chaque prestation dès qu'elles dépassent 25 couverts ou 50 petits déjeuners.

### ***7.2. Prestations à la carte (petits déjeuners, pauses et cafés d'accueil) servis sur le Frontalis***

Le Titulaire propose au moins 3 types de prestations :

- Café d'accueil : Café et thé.
- Pause : Café, thé, jus de fruit.
- Petit Déjeuner : Café, thé, jus de fruits et 2 viennoiseries (croissant, pain au chocolat, pain aux raisins...).
- Un choix supplémentaire sur devis.

Le service de ces prestations comprend sucre\*, agitateurs ou cuillères, serviettes papier, et tout autre élément nécessaire à ce service et conformes aux objectifs de développement durable inscrits dans le présent CCTP.

\*Pour le sucre, une offre alternative au sucre blanc et à l'aspartame sera proposée déclinée en sucre bio ou issu d'une filière équitable.

Il est à noter que les boissons doivent être conservées chaudes ou froides dans des bouteilles thermos.

### ***7.3. Prestations à la carte (buffets, déjeuners, cocktails ...) servis au restaurant d'entreprise ou dans les salles du Frontalis***

Le Titulaire propose un service de restaurant à la demande de la CNAM, dans le cadre notamment d'organisation de repas événementiels et pas uniquement.

Lorsque la Cnam souhaite organiser des prestations à la carte, elle doit prévenir le Titulaire 24 heures à l'avance au plus tard. Pour les événements plus importants (type fête de la CNAM le délai de prévenance est au moins de 96 heures à l'avance au plus tard).

Les conditions de fourniture et d'entretien des matériels et des locaux sont identiques à celles du service de restauration d'entreprise.

Dans ces cas, les prestations sont commandées par bon de commande sur présentation préalable d'un devis (même pour les prestations définies ci-après pour lesquels un prix est fixé dans les annexes financières de l'acte d'engagement).

Le Titulaire fournit ses prestations tous les jours ouvrés de l'année, du lundi au vendredi inclus sauf les jours fériés légaux. Des repas en soirée peuvent avoir lieu de façon exceptionnelle.

Les prestations à la carte se dérouleront au restaurant d'entreprise dans un espace défini au préalable par la Cnam en fonction du nombre de convives, tout en laissant un espace dans le restaurant pour le reste des collaborateurs. Ces prestations pourront se dérouler sur un autre site Parisien le cas échéant.

#### **7.4. Définition des prestations proposées**

a) Plateau repas intégrant les boissons et le café réservés aux prestations à commande

Le Titulaire propose au minimum 3 plateaux repas (viande, poisson et végétarien ou ovo lacto végétarien) qui seront à renouveler tous les mois.

Composition des plateaux repas :

- Entrée
- Plat garni
- Dessert et/ou fromage
- Pain
- Eau minérale

Un plateau repas, plus élaboré, ou spécifique, dont la fourchette budgétaire est communiquée par la Cnam, est établi en plus en fonction de la prestation demandée, et fait l'objet d'un devis préalable de la part du Titulaire.

b) Cocktails n'intégrant pas les boissons et le café

La proposition commerciale prévoit un choix de prestations suivantes renouvelés tous les 3 mois au rythme des saisons :

- Cocktail 1 : 6 pièces sucrées ou 6 pièces salées (classique)
- Cocktail 2 : 10 pièces dont 6 salées et 4 sucrées
- Cocktail 3 : 20 pièces dont 15 salées et 5 sucrées
- Cocktail 4 déjeunatoire salé/sucré : 20 pièces salées et sucrées froides et chaudes
- Un choix supplémentaire sur devis

c) Les Apéritifs

Le Titulaire propose au moins trois types de prestation pour les apéritifs :

- Kir, jus de fruits, eaux, biscuits apéritifs
- Eaux, jus de fruits, biscuits apéritifs
- Un choix supplémentaire sur devis

#### **7.5. Boissons**

Les boissons proposées dans le cadre des prestations de restauration à la carte sont l'eau, une carte des vins, et des boissons non alcoolisées.

Les vins choisis et autres boissons ne donnent pas lieu à une facturation à l'invitant mais sont intégrés dans le prix des prestations à la carte concurrence d'une bouteille pour trois convives.

Une carte complémentaire de vins et champagnes, offrant une gamme de vins plus élargie, ainsi que des boissons non alcoolisées doivent être tenues à la disposition de la Cnam. Ces boissons sont facturées sur devis. Le café est servi à discrétion.



## **7.6. Personnel**

### **a) Prestations de repas à la carte, buffets et cocktails nécessitant jusqu'à 25 couverts ou 50 petits déjeuners**

Le service est assuré par le personnel du Titulaire de l'accord-cadre, la production des prestations culinaires est assurée par le Chef du restaurant d'entreprise dans les cuisines du restaurant d'entreprise.

Néanmoins, le nombre d'heures mensuel du personnel détaché à la préparation et au service des autres prestations est à déterminer par le Titulaire, et vient donc en déduction du temps de travail des personnels du restaurant d'entreprise.

Aussi, le Titulaire doit communiquer le pourcentage du temps de travail des personnels détachés au fonctionnement des prestations de restauration à la carte en fonction des statistiques communiquées. Ceci est détaillé dans le compte prévisionnel d'exploitation annexé à l'Acte d'engagement.

Il est entendu que l'affectation de ce temps de travail doit être faite en cohérence avec le planning des manifestations.

### **b) Prestations de repas à la carte, buffets et cocktails nécessitant plus de 25 couverts ou plus que 50 petits déjeuners**

Dès lors que plus de 25 couverts ou 50 petits déjeuners seraient à servir, il est convenu de faire appel, en plus du personnel du Titulaire, à du personnel de service, et cuisine vacataires référencés par le Titulaire, dont la vacation par personne est d'une amplitude de 4h00 (ou d'une durée inférieure en tant que besoin).

La vacation de 4h00 sera refacturée par le Titulaire, par tranche de 25 couverts supplémentaires à hauteur d'un montant défini dans les annexes financières de l'Acte d'engagement.

## **7.7. Prestations associées**

Le Titulaire doit prendre en charge pour l'ensemble des prestations à la carte :

- La décoration,
- Les fournitures de table (le nappage tissu, serviette tissu, la vaisselle, la verrerie, couverts...),
- La conservation au chaud ou au froid des boissons et des aliments,
- Le nettoyage et le rangement des tables, des chaises et de la salle à manger,
- Le nettoyage de la vaisselle,
- Le renouvellement normal des fournitures de table (vaisselle, couverts, verrerie, nappes et serviettes...) dont la présentation doit rester de façon permanente de haut niveau et irréprochable.

## **7.8 Règlement**

Les repas sont facturés au nombre commandé sauf annulation ou modification au plus tard la veille du jour de la prestation.

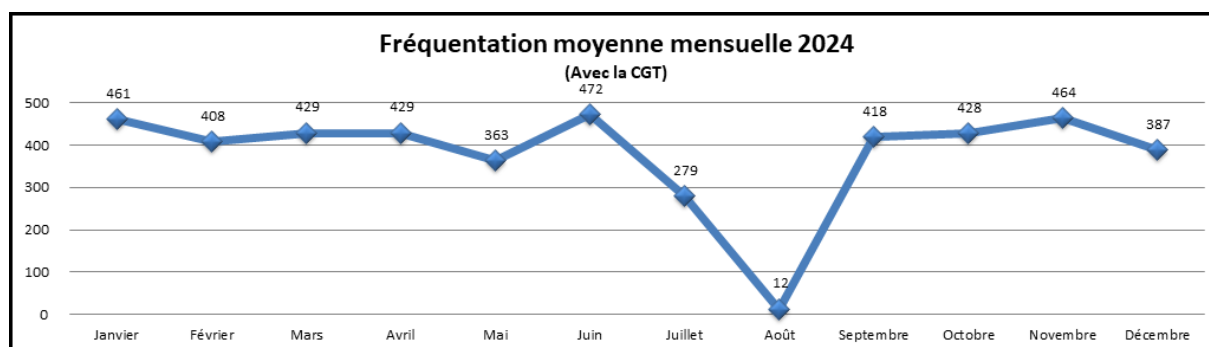
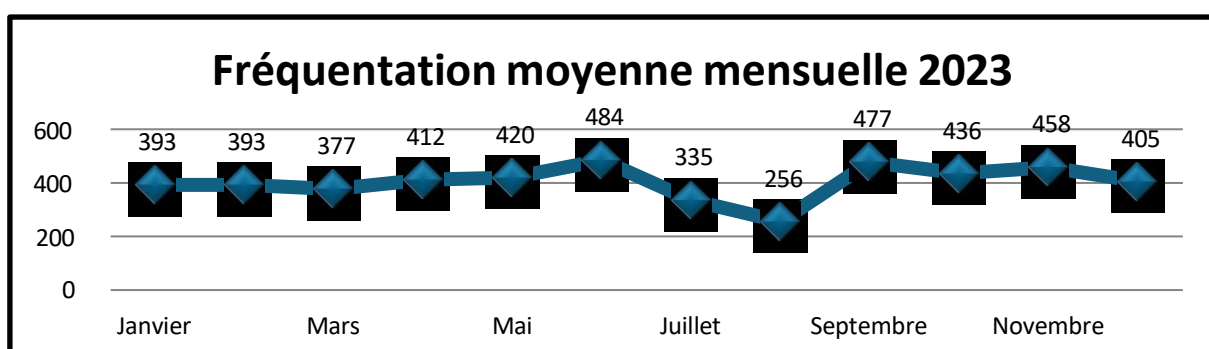
Ces demandes donnent lieu à l'établissement de bons de commande de la Cnam, après établissement d'un devis par le Titulaire. Le règlement est effectué à réception de la facture dans les conditions de l'accord-cadre.

Dans le cas où les repas revêtent un caractère personnel, l'invitant règle directement la prestation.

## ARTICLE 8 – STATISTIQUES ACTUELLES DE CONSOMMATIONS ET FRÉQUENTATIONS

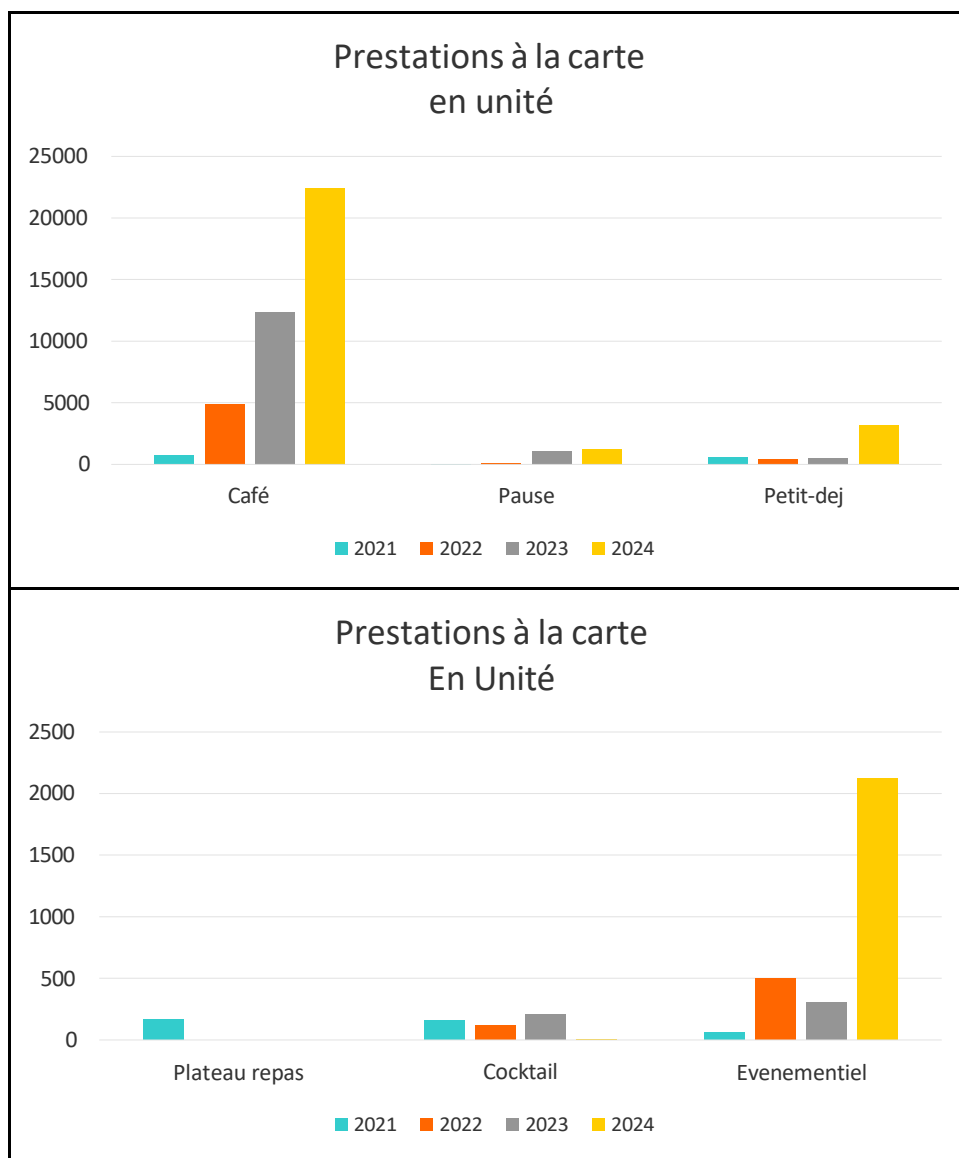
### 8.1. Fréquentations du restaurant d'entreprise

La fréquentation journalière moyenne mensuelle du restaurant d'entreprise par an, sur l'année 2023 et 2024 est la suivante : 404 convives/jour en 2023 et 379 convives/jour de 2024 (412 en neutralisant le mois d'août qui correspond à la période des JO de Paris). Avec en moyenne 50 convives venant de la CGT. La convention d'accueil de la CGT a pris fin le 31/12/2024.



### 8.2 Statistiques liées aux prestations de restauration « à la carte »

Les statistiques des prestations annexes couvrent les prestations « à la carte » telles que les petits déjeuners, buffets, déjeuners et cocktails, cafés d'accueil et pauses recensés, par année, dans les graphiques ci-dessous :



## ARTICLE 9 – ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

### 9.1. Engagement du Titulaire

#### a) Obligation de résultat du Titulaire

Le Titulaire s'engage à fournir à la CNAM une prestation conforme à l'objet de l'accord-cadre, notamment à travers :

- Le respect des stipulations du présent CCTP, du CCAP et des bons de commande ;
- Le respect des délais indiqués dans l'accord-cadre et les bons de commande ;
- Le caractère permanent de la disponibilité des matériels, et l'absence de défaillance des moyens mis en œuvre par le Titulaire sous sa responsabilité ;
- L'application des normes en vigueur.

#### b) Engagement du Titulaire à l'égard de son personnel et ses fournisseurs

Le Titulaire réalise sa mission en toute indépendance. Il est seul responsable de la gestion financière, notamment vis-à-vis des fournisseurs et du personnel employé dans le restaurant.

Le Titulaire assume entièrement la responsabilité des prestations fournies pendant toute la durée du présent accord-cadre. Il achète, en son nom et pour son compte, les divers produits nécessaires à la réalisation de ces prestations.

### **c) Engagement du Titulaire relatif à une démarche qualité**

La démarche qualité du Titulaire porte sur plusieurs aspects :

1. **Qualité du service** : Engagement quotidien sur :
  - L'accueil ;
  - Les produits ;
  - Le repas ;
  - La consommation des fluides
  - Les mesures de satisfaction.
2. **Plans d'action pour le contrôle et suivi** :
  - Systèmes internes de contrôles de la qualité ;
  - Plan de Maîtrise Sanitaire ;
  - Analyses microbiologiques (aliments, surfaces) : périodicité, méthode de prélèvement, utilisation des résultats ;
  - Qualité du nettoyage des espaces de restauration.

Le Titulaire doit communiquer à la CNAM :

- Le nom du laboratoire indépendant procédant aux analyses bactériologiques des denrées proposées ;
- Le mode d'intervention et la fréquence de ces analyses, fonction du protocole mis en place par le Titulaire ;
- La copie de chaque compte-rendu de visite et son résultat.

La CNAM veillera au respect du plan de prélèvement décrit dans l'offre du Titulaire. Le Titulaire met à disposition de la CNAM :

- Le cahier de suggestions à disposition des convives ;
- Les résultats des enquêtes de satisfaction auprès des convives.

Le Titulaire met à la disposition de la Direction départementale de la Protection des populations (DDPP) :

- Des échantillons témoins de chaque préparation, chaque jour, conservés au froid positif pendant au minimum cinq jours (conformément à la réglementation européenne) ;
- Tout document permettant d'assurer la traçabilité des denrées.

En cas de contrôle par la DDPP, le Titulaire en informera expressément la CNAM et communiquera le plan d'action en réponse aux éventuelles observations soulevées lors de la visite.

### **9.2. Engagements de la CNAM**

La CNAM s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Permettre au Titulaire de projeter les effectifs présents sur le site (en fonction des règles imposées par le télétravail) ;
- Faciliter la mise en œuvre et la bonne exécution des prestations, en fournissant notamment les informations nécessaires à leur réalisation ;
- Garantir au Titulaire l'utilisation continue des locaux et matériels nécessaires à l'exécution des prestations. L'utilisation de ces éléments sera à titre gratuit, précaire et non exclusif, la CNAM restant libre de disposer des locaux en dehors des heures de service ;
- Apporter, à ses frais et dans les délais requis, toutes les modifications nécessaires aux matériels afin qu'ils respectent les règles d'hygiène et de sécurité, afin que la responsabilité du Titulaire ne puisse être engagée à ce sujet.

## ARTICLE 10 – HYGIÈNE ET SÉCURITÉ – RÉGLEMENTATION SOCIALE

### **10.1. Engagements de la CNAM**

La CNAM s'engage à se conformer aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992, qui impose l'établissement d'un plan de prévention définissant les mesures nécessaires pour prévenir les risques auxquels sont exposés les salariés travaillant dans ses locaux, avant l'exécution des prestations.

À cet effet, la CNAM doit informer le Titulaire ainsi que le personnel affecté des consignes générales et particulières de sécurité et environnementales à observer lors de leur présence dans les locaux de la CNAM.

La CNAM met à la disposition du Titulaire, pour l'exécution des prestations, les installations ou fournitures prévues aux articles R4513-8 et R4513-10 du Code du Travail.

### **10.2. Engagements du Titulaire**

Le Titulaire doit nommer un délégué Hygiène et Sécurité chargé de communiquer avec la CNAM pour la mise en œuvre du plan de prévention.

Le Titulaire s'engage à soumettre à la CNAM, dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la notification de l'accord-cadre, les fiches de données de sécurité (FDS) des produits chimiques qu'il prévoit d'utiliser.

Le Titulaire s'engage également, pour toute intervention dans les locaux ou dépendances de la CNAM, à connaître et respecter les textes légaux en vigueur, en particulier ceux relatifs aux conditions de prévention, d'hygiène et de sécurité, tels que définis par le Code du Travail.

En cas d'accident de travail survenu dans les locaux de la CNAM, le Titulaire devra en informer la CNAM dans l'heure, par écrit. De manière générale, toute anomalie, incident ou accident devra être signalé immédiatement. Il s'agit de la voie d'alerte à privilégier pour tous les sujets pratiques et sans danger.

## ARTICLE 11 – NORMES ET RÉGLEMENTS

Le Titulaire est tenu de respecter les normes et règlements applicables à l'exécution des prestations qui lui sont confiées.

### **11.1. Respect de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire**

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène alimentaire, ainsi que toute réglementation future applicable pendant la durée de l'accord-cadre.

Les denrées utilisées pour la confection des repas et les prestations spécifiques doivent répondre aux exigences de la réglementation relative aux denrées alimentaires, qu'elles soient générales ou particulières.

En outre, elles doivent être conformes :

- Aux normes homologuées et enregistrées de l'AFNOR ;
- Aux recommandations nutritionnelles établies par le GEMRCN, avec application immédiate de toute nouvelle disposition de ce groupe dès sa publication.

Il est précisé que, conformément au principe de précaution, les OGM (organismes génétiquement modifiés) sont interdits dans le cadre des prestations de restauration fournies à la CNAM. Le Titulaire doit éliminer tout produit mentionnant la présence d'OGM sur son étiquetage.

Le Titulaire est responsable de l'approvisionnement et du stockage des denrées dans les installations du restaurant. En cas de dysfonctionnement des installations, il doit en informer immédiatement la CNAM et prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la qualité des prestations, notamment la sécurité alimentaire des convives.

### **11.2. Accompagnement des organismes de contrôle des autorités compétentes**

Le Titulaire devra accompagner les organismes de contrôle réglementaire lors des visites périodiques obligatoires des équipements, conformément aux exigences d'hygiène et de sécurité. Cette tâche fait partie intégrante des prestations du présent accord-cadre.

### **11.3. Protection de l'environnement**

Afin de prévenir tout risque d'impact environnemental négatif, le Titulaire s'engage à fournir à la CNAM, en temps utile, toute information relative aux aspects environnementaux des produits et services fournis, notamment celles relatives au transport, à la manutention, au conditionnement, au stockage, à l'utilisation et au retrait de service de produits.

Une fois par an à date de démarrage effectif des prestations, la CNAM et le Titulaire organiseront une réunion spécifique pour effectuer une revue réglementaire des installations couvertes par l'accord-cadre.

Le Titulaire doit désigner un responsable environnement chargé, entre autres, de participer à ces revues réglementaires.

## **ARTICLE 12 – MESURES DE SÉCURITÉ**

Le Titulaire doit fournir au Responsable du Département Immobilier (DIM) les noms des personnes appelées à intervenir, afin de mettre en place les procédures d'accès nécessaires, notamment la délivrance de badges. Ces badges devront être restitués en cas de remplacement du personnel ou au plus tard à la fin de l'accord-cadre.

## ARTICLE 13 – MOYENS HUMAINS MIS À DISPOSITION PAR LE TITULAIRE

### **13.1. Statut du personnel**

Les intervenants ayant le statut de salarié demeurent à tous égards des salariés du Titulaire, en vertu de la législation du travail, de la sécurité sociale, des congés payés, des déplacements, etc.

Le Titulaire est responsable de l'application des textes légaux et réglementaires relatifs au travail, à la sécurité sociale, ainsi qu'à la fiscalité, à la lutte contre le travail clandestin et à la reprise du personnel, conformément aux articles L1224-1 et L1224-2 du Code du travail et à l'avenant n°3 de la convention collective nationale du personnel des entreprises de restauration de collectivités du 20 juin 1983, étendue par arrêté du 2 février 1984 et à l'avenant n°3 de la convention collective nationale du personnel des entreprises de restauration de collectivités.

Tout accident ou maladie survenant aux agents du Titulaire pendant l'exécution des prestations relève de la responsabilité et de la gestion du Titulaire, y compris pour ses sous-traitants.

### **13.2. Qualification des personnels intervenants**

#### **a) Principes applicables aux travaux et prestations de services du restaurant d'entreprise**

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre en place un personnel qualifié et suffisant pour répondre aux exigences de qualité de la prestation et à la fluidité du service, en adaptant l'effectif au regard de la fréquentation,
- Assurer une formation continue de son équipe pour garantir la qualité des prestations définies dans l'accord-cadre,
- Sensibiliser son personnel aux enjeux environnementaux.

Le Titulaire devra fournir une description détaillée de la structure de l'équipe de restauration, y compris les profils, les compétences et les horaires de travail. Un organigramme-cible par tranche de fréquentation et en fonction de l'ouverture de l'espace cafétéria devra être transmis.

Le Titulaire assume la responsabilité entière de son personnel, y compris du choix, de la formation, de la qualification et de la moralité des intervenants, ainsi que des charges afférentes à leur rémunération dans le cadre de l'accord-cadre.

Les travailleurs étrangers devront être en possession d'un titre autorisant l'exercice d'une activité salariée en France. La consignation de ces éléments est obligatoire avant toute intervention d'un nouveau membre du personnel.

#### **b) Personnel d'encadrement pour le restaurant d'entreprise**

Le Titulaire devra désigner un gérant et un chef de cuisine qualifié, avec un niveau minimum de diplôme CAP de restauration ou équivalent, en fonction des tranches de fréquentation. La CNAM insiste sur la qualité des profils et des compétences des encadrants. Le personnel chargé de l'élaboration des menus devra être formé à la diététique, aux végétariens et aux principes nutritionnels de base, et ces formations devront être justifiées à tout moment.

### **13.3 - Tenues et attitude du personnel de restauration**

Le personnel devra porter une tenue de travail et de service irréprochables, conformément aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur. Ces tenues seront fournies et entretenues par le Titulaire, à ses frais.

Un marquage discret permettant d'identifier le personnel et des tenues adaptées à la prestation servie seront exigés.

Le personnel intervenant pour les prestations de restauration à la carte devra avoir une formation et/ou une expérience en restauration traditionnelle, ainsi qu'une présentation soignée.

### **13.4 - Respect des règles d'hygiène dans le restaurant d'entreprise**

Le Titulaire devra appliquer les mesures d'hygiène prévues dans l'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant.

Le Titulaire veillera à ce qu'aucun agent ne soit affecté à la fois à un poste du secteur "souillé" et à un poste du secteur "sain" dans le cadre de la préparation des repas.

Il est également responsable de la surveillance médicale de son personnel, conformément aux arrêtés ministériels en vigueur. Un certificat d'aptitude devra être fourni à la demande de la CNAM pour chaque employé.

### **13.5 - Horaires de travail et présence au sein du restaurant d'entreprise**

Le Titulaire devra fournir à la CNAM les horaires de travail de son personnel et les afficher sur les lieux de travail.

Un cahier de présence devra être mis en place et être consultable à tout moment, mentionnant la liste nominative du personnel présent sur le site, ainsi que les qualifications, les diplômes et la durée du travail.

### **13.6 - Absence prolongée, départ d'un intervenant, remplacement**

Le Titulaire ne pourra modifier la composition de son équipe sans l'accord préalable écrit de la CNAM.

Les absences ou départs du personnel ne devront en aucun cas perturber la qualité des prestations. En cas de remplacement, le Titulaire devra s'assurer que les nouveaux intervenants possèdent des qualifications et une expérience équivalente à celles des précédents.



En cas de départ ou d'absence prolongée d'un encadrant (gérant, chef cuisinier), le Titulaire devra proposer un remplaçant équivalent dans un délai de 48 heures (5 jours pour le gérant et le chef cuisinier).

### **13.7 - Récusation du personnel du Titulaire**

La CNAM se réserve le droit de faire des observations sur le personnel du Titulaire et de récuser tout intervenant jugé inadapté, sans justification, mais en fournissant un argumentaire. Le Titulaire devra procéder au remplacement de l'intervenant dans les conditions précisées dans le présent article.

### **13.8 - Reprise du personnel de restauration et non-concurrence**

Lors du changement de Titulaire, celui-ci est responsable de la reprise du personnel en place, conformément à la réglementation en vigueur. La CNAM n'est en aucun cas impliquée dans ce processus.

À la fin de l'accord-cadre, la CNAM fournira les coordonnées de son successeur au Titulaire afin de faciliter le respect des obligations de reprise du personnel.

Enfin, la CNAM s'interdit expressément d'embaucher à son service tout personnel du Titulaire pendant la durée de l'accord-cadre.

## **ARTICLE 14 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE RESTAURATION**

### **14.1 - Le Responsable du restaurant**

Le Responsable (gérant) a la responsabilité de la mise en œuvre sur le site :

- Des prestations contractuelles,
- D'une démarche de progrès, et de fournir 3 mois avant la date anniversaire annuel de démarrage de l'accord-cadre, un plan d'action définissant les points d'améliorations pour l'année suivante,
- Du reporting mensuel et de la bonne tenue des documents d'exploitation, permettant notamment d'échanger avec la CNAM sur la mise en œuvre des tranches de fréquentation,
- D'une synthèse annuelle incluant un bilan de l'action du Titulaire sur l'année écoulée,
- Des devis pour les prestations de restauration à la carte.

Il doit notamment :

- Assurer un rôle de conseil technique et réglementaire sur les installations confiées et alerter la CNAM lorsque des mises en conformité techniques et réglementaires de ces installations sont nécessaires,
- Assurer la traçabilité des prestations réalisées, notamment celles en rapport avec des obligations réglementaires.

### **14.2 - Contrôles bactériologiques**

Le Titulaire, dans son souci permanent de fournir une prestation de qualité, s'engage à faire effectuer par un laboratoire indépendant des contrôles bactériologiques en vue d'analyses microbiologiques réglementaires et des prélèvements d'eau de chacune des fontaines en vue d'analyses bactériologiques et physiologiques, et d'audits hygiène.

La fréquence de chacune des typologies de contrôles est présentée par le Titulaire dans son offre. Les résultats de ces contrôles seront communiqués à la CNAM et au médecin du travail, sous forme de deux états :

- Rapport de contrôle mensuel, copie des résultats d'analyses bactériologiques, copie du rapport de visite hygiène d'un laboratoire indépendant (deux par an minimum),
- Histogramme annuel de la qualité du site.

#### **14.3 - Satisfaction des convives**

Afin de connaître la perception des consommateurs sur la qualité de la prestation, le Titulaire doit mesurer le taux de satisfaction des convives au travers d'enquêtes réalisées par le Titulaire ou par une société indépendante, au moins une fois par an.

Les résultats de cette enquête seront transmis à la CNAM. Les points faibles seront étudiés en collaboration avec la CNAM et le comité de suivi, et des solutions seront apportées par le Titulaire et la CNAM afin de rehausser ces points.

#### **14.4 - Mise en place et tenue à jour des documents d'exploitation**

Le Titulaire met en place et tient à jour les documents suivants consultables à tout moment par la CNAM. Il s'agit des documents suivants :

1. **La liste des matériels** : la CNAM fournit au Titulaire un inventaire à jour des matériels listés en annexe 4 du présent CCTP. Le Titulaire tiendra à jour cette liste en fonction des modifications apportées par la CNAM.
2. **Les Documents de conduite** :
  - Carnets, livrets et registres réglementaires ;
  - Rapports de contrôle des contrôles bactériologiques et audits hygiène ;
  - Rapport des commissions de contrôle hygiène, sécurité, vétérinaire ;
  - Carnet d'entretien : il couvrira la maintenance préventive et curative ainsi que les modifications et travaux effectués sur les équipements confiés au Titulaire de façon à constituer des historiques par équipements.
3. **Autres documents** :
  - Liste du personnel habilité à intervenir tenue à jour ;
  - Fiches de données de sécurité des produits employés (avant approvisionnement) à communiquer au responsable du DIM.

#### **14.5 - Remise de Rapports périodiques**

- a) **Compte-rendu d'incidents**

Le Titulaire doit informer immédiatement la CNAM des incidents générant une perturbation sur le restaurant et établir pour chaque incident un compte rendu écrit, comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service, les opérations de remise en état définitif.

De la même façon, tout incident ou accident environnemental (dépassement de seuil de rejet par exemple) doit être signalé à la CNAM immédiatement dans les plus brefs délais.

#### **b) Rapport mensuel**

Le Titulaire établit chaque fin de mois un compte-rendu d'activité pour la période écoulée avec :

- La synthèse des indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de l'activité : statistiques de fréquentation par typologie de clientèle, statistiques de ventes des produits... ;
- Une synthèse des achats mensuels et cumulés depuis le démarrage de l'accord-cadre, faisant apparaître les % d'achats de produits frais, surgelés, 4ème et 5ème gamme, par famille de produits, le taux d'alimentation durable au sens Egalim, le taux d'approvisionnement en circuit court ;
- La liste des incidents éventuels survenus ;
- Les préconisations, compte tenu de problèmes de fonctionnement, de mise aux normes ou des nécessités de modernisation ;
- Les analyses des résultats des contrôles bactériologiques et audits, s'il y a lieu, qui pourront être commentés lors du comité de suivi pour s'assurer que toutes les mesures nécessaires ont bien été prises en charge et que ces mesures ont eu les effets escomptés ;
- Le bilan mensuel financier (CA, subvention...).

Le Titulaire pourra proposer de mettre à disposition un dispositif dématérialisé (du type plateforme) permettant de disposer de ces données en continu.

Ce rapport est transmis dans les 8 jours calendaires qui suivent la fin de la période.

#### **c) Rapport annuel**

Tous les ans, au mois de septembre, le Titulaire établit un rapport prospectif de l'activité :

- Au regard de l'exploitation incluant notamment l'identification des équipements présentant des signes de vétusté, le bilan annuel financier avec le résultat d'exploitation ;
- Au regard de la réglementation incluant notamment l'identification des besoins de mise en conformité (si l'urgence le justifie, les anomalies de cet ordre sont signalées au Responsable du DIM sans attendre le rapport annuel) ;
- Au regard de l'évolution des besoins du site.

## **ARTICLE 15 - SUIVI DES PRESTATIONS**

### **15.1 – Plan de progrès vis-à-vis des exigences liées à la démarche éco responsable**

Tous les ans, une réunion est organisée conjointement entre la CNAM, le Responsable du restaurant et un représentant du Titulaire ayant pouvoir d'engager la Société afin de dresser un bilan de la période écoulée vis-à-vis des exigences figurant au sein du CCTP.

Cette rencontre sera l'occasion pour le Titulaire de dresser un premier bilan des réalisations en matière d'environnement et de développement durable (accroissement de l'intégration des produits durables dans les menus, modalités et volume d'approvisionnement en circuit court, respect de la saisonnalité, respect de l'approche diététique et santé,...) et d'exprimer les difficultés rencontrées (organisation interne, approvisionnement, prix, travail des produits bruts, réaction des convives, gaspillage alimentaire,...) et de proposer des ajustements sur ces aspects pour la période à venir (prévision de menus, planning d'approvisionnement, actions d'animation, actions pour réduire le gaspillage alimentaire et les déchets,...).

Il est bien entendu qu'au cours de ces réunions des décisions touchant à « l'économie de l'accord-cadre » ne sauraient être arrêtées, celles-ci restant du domaine de la négociation contractuelle, concrétisée dans tous les cas par voie d'avenant.

Par ailleurs, lors de cette réunion, le Titulaire pourra faire toute proposition d'organisation et d'optimisation des espaces. La mise en œuvre de ces propositions sera laissée à la discrétion de la CNAM. Le Titulaire peut être force de propositions s'agissant des conditions d'utilisation des espaces de restauration, en particulier sur l'espace cafétéria (coworking, espace détente, etc.).

La CNAM attend du Titulaire qu'il soit également force de propositions sur les autres axes (non alimentaires) de développement durable. Le Titulaire met en œuvre des actions concrètes et évaluables dans le cadre du présent accord-cadre concernant : l'exploitation des locaux, les emballages, les livraisons, la gestion et le suivi des déchets, la consommation de fluides, les produits lessiviels, les produits jetables (du type serviette fournie au convive, la politique d'intégration sociale, etc.).

La CNAM veille au tri sélectif des déchets et à ce que les approvisionnements et les techniques culinaires employées visent à une réduction significative des emballages et des conditionnements utilisés. En particulier, la réglementation concernant la collecte et la valorisation des bio déchets sera à appliquer.

La CNAM doit donner les moyens au Titulaire d'appliquer ces dispositions. Elle met à disposition du Titulaire des bacs à compostage et prend à sa charge le traitement des biodéchets (enlèvement à partir du site).

## **15.2 – Le comité de suivi**

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, il est institué un comité de suivi afin de suivre la bonne exécution des prestations.

Ce comité, comme sa fréquence peut évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire en sera informé par écrit (courriel) et doit être obligatoirement représenté.

Les réunions de travail ne font pas l'objet d'une demande de rémunération complémentaire de la part du Titulaire.

Ce comité de suivi se réunit en tant que de besoin et au minimum une fois tous les mois, aux lieux, dates et heures fixées par la CNAM sous réserve d'un préavis de huit jours, confirmé par écrit. Ce comité de suivi peut en tout état de cause se réunir à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, autant de fois que nécessaire.

Il est présidé par un représentant du DDA (Département Des Achats) dont la présence est obligatoire.

Le comité de suivi est le lieu privilégié de l'échange des informations nécessaires à la réalisation des prestations. À partir notamment de la remise des documents d'exploitation et des rapports par le Titulaire, il examine entre autres les points suivants :

- Le bilan global des prestations du Titulaire sur l'ensemble des mois écoulés (respect des engagements contractuels, analyse des éventuelles anomalies de fonctionnement ou difficultés rencontrées et du niveau d'avancement du plan de progrès, analyse du registre des convives...),
- La validation des menus selon le respect du cahier des clauses techniques particulières,
- Les axes de progrès,
- Tout élément jugé utile par les parties pour la bonne réalisation des prestations,
- Les sujets relatifs à la maintenance des matériels,
- ...

Un procès-verbal est rédigé à l'issue de chaque réunion à l'initiative de la CNAM. Il est transmis pour information au Titulaire, qui dispose d'un délai de dix jours ouvrés pour communiquer par écrit ses réserves éventuelles.

Les décisions du comité de suivi ne peuvent modifier les bases contractuelles du présent accord-cadre, sauf si elles sont ratifiées par un avenant signé par les deux parties ayant autorité pour ce faire.

Les décisions prises par ce comité de suivi, même arrêtées d'un commun accord, ne peuvent dégager le Titulaire de sa responsabilité.

### **15.3. Contrôles relatifs au restaurant d'entreprise**

#### **a) Contrôle permanent exercé par la CNAM**

La CNAM, et notamment le comité de suivi, peut à tout moment et sans en référer préalablement au Titulaire procéder à tous les contrôles qu'elle jugerait nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses de l'accord-cadre.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- De salubrité (denrées, matériels, locaux, personnels...) ;
- Nutritionnelles et gastronomiques ;
- Qualitatives ;
- Quantitatives ;
- Financières
- Contractuelles ;
- Sanitaire (en fonction du protocole en vigueur).

Le Titulaire, dans son souci permanent de fournir une prestation de qualité, s'engage à transmettre sur simple demande à la CNAM les certifications attestant l'origine « géographique ou biologique ou durable au sens Egalim ».

#### **b) Contrôle par pièces comptables**

Afin que le contrôle défini à l'article précédent puisse s'exercer pleinement, en ce qui concerne notamment la qualité et les caractéristiques des denrées achetées par le Titulaire, la CNAM a en outre accès, aussi souvent qu'elle l'estime nécessaire, à la comptabilité dudit Titulaire, se

rapportant à la gestion du restaurant : feuilles de consommation journalière, factures à l'appui, fiches de stocks, situations financières, compte financier, etc... Les pièces comptables doivent être conservées à la disposition de la CNAM tant que dure l'accord-cadre.

#### **c) Contrôle par l'intermédiaire d'agents spécialisés**

Pour exercer les contrôles prévus aux deux articles précédents, la CNAM peut, à tout moment, faire appel à un service ou à un agent spécialisé de son choix, sans en référer préalablement au Titulaire, notamment :

- La Direction Départementale des Services Vétérinaires,
- Le Service de la répression des fraudes et du contrôle de la qualité,
- La Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale

Ces interventions, à la demande des agents officiels de contrôle, ne font évidemment pas obstacle aux interventions que ces agents décideraient de leur propre initiative dans l'exercice de leur fonction.

#### **15.4 - Audit d'exécution de l'accord-cadre**

Outre les contrôles périodiques de conformité prévus à l'article 15.2 du présent CCTP, la CNAM fait auditer à ses frais la performance du Titulaire par une compétence extérieure à l'organisation. Cette compétence externe ne peut être un concurrent du Titulaire et doit signer un accord de confidentialité.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- D'hygiène et de salubrité (acheminement des denrées, matériels, locaux, personnels)
- Du choix et de la diversité des menus ;
- De l'origine des matières premières utilisées ;
- Traçabilité
- Sanitaires, etc...

Une réunion de restitution est prévue suite à chaque audit en présence de l'auditeur externe, le DIM, le DDA et le restaurateur. L'audit étant impromptu il n'y a pas de délai de prévenance.

## **ARTICLE 16 - LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION PAR LA CNAM**

La CNAM met à disposition du Titulaire de manière paisible et sans défaillance les locaux de restauration, les cuisines et leurs annexes équipées.

Les moyens mis à disposition du Titulaire par la CNAM sont identifiés en annexe 4 du présent CCTP. Cette liste est susceptible d'évoluer pendant la consultation ou pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. La CNAM se réserve le droit de la modifier en quantité et en qualité. Dans ce cas, elle en informera le Titulaire par mail (confirmation par courrier).

Ce dernier disposera alors d'un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de la réception du mail, pour faire à la CNAM ses éventuelles remarques en matière d'exploitation.

### **16.1 – Locaux**

#### **a) Modalités de mise à disposition des locaux du restaurant d'entreprise**

La CNAM met à la disposition du Titulaire les locaux nécessaires (cuisine, salles de restaurant, etc.). Le Titulaire dispose desdits locaux à titre précaire et gratuit, sans occupation privative, il ne peut établir d'autres installations fixes, ni modifier celles existantes sans un accord écrit de la CNAM, à l'exception de l'installation des caisses de paiement.

Le Titulaire déclare avoir visité les locaux lors de la consultation, et bien connaître les caractéristiques générales et particulières du restaurant d'entreprise et de ses annexes. Les locaux ne peuvent être utilisés pour des prestations ou activités autres que celles prévues au présent CCTP.

Exceptionnellement, il pourra être demandé au Titulaire de laisser l'accès des locaux au profit d'un tiers pour la réalisation de prestations de type cocktail ou autres. Dans ce cadre, le Titulaire sera informé des modalités de mise en place des prestations. Le Titulaire doit laisser le libre accès des locaux qui lui sont confiés au personnel des services de sécurité incendie et de sûreté, aux directions de la CNAM et au comité de suivi.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le Titulaire a un devoir d'alerte et de conseil auprès de la CNAM sur l'état des locaux et des agencements mis à sa disposition.

La salle de restaurant, la cuisine, la laverie, les réserves ainsi que les locaux annexes du personnel (bureau de gestion, sanitaires, vestiaires...) sont situés au niveau rez-de-chaussée.

L'espace de livraison et les locaux de traitement des déchets sont situés au 1er sous-sol du parking Montreuil.

Concernant la réception des livraisons, il est indiqué que l'espace prévu à cet effet n'est pas accessible aux véhicules d'une hauteur supérieure à 3 mètres.

#### **b) État des lieux et inventaire contradictoire**

Les installations doivent être conformes à la réglementation en vigueur. Un état des lieux et un inventaire contradictoire entre les parties sont établis préalablement à la prise en charge de la gestion par le Titulaire à la suite de la notification de l'accord-cadre pour :

- Lui permettre d'acquérir une bonne connaissance des locaux, matériels et équipements dont il assurera l'entretien courant,

- Faire connaître par écrit, à la CNAM, les besoins de mise en conformité desdits matériels et équipements à la réglementation en vigueur à la date de signature de l'accord-cadre,
- Pouvoir signaler à la CNAM les documents manquants et anomalies éventuelles de ses installations.
- Si au cours de la période d'exécution de l'accord-cadre l'installation cesse d'être conforme à la législation ou à la réglementation, le Titulaire, dès qu'il en est informé, doit en aviser la CNAM qui doit remédier à cette situation aussi rapidement que possible.
- Un inventaire de contrôle sera réalisé en début et fin de l'accord-cadre.

### **c) Entretien des locaux et matériels**

Le Titulaire assure selon les règles de l'art, le maintien en parfait état de propreté et l'entretien courant de tous les locaux et matériels mis à sa disposition (cuisine, salle de restaurant, cafétéria, sanitaires...) ainsi que les abords utilisés pour la livraison des marchandises et l'évacuation des déchets et/ou des emballages vides.

La CNAM met à disposition du Titulaire une mono brosse afin de faciliter le nettoyage des grandes surfaces. Cependant, les consommables sont à la charge du Titulaire. Le Titulaire devra s'assurer que les produits utilisés sont compatibles avec le matériel prêté et le sol traité.

En cas de manquement quant à la propreté ou à la mauvaise utilisation du matériel, le Titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 13 du CCAP et respectera les conditions prévues au point f du présent article.

Le Titulaire doit se conformer, en ce qui concerne l'utilisation et le fonctionnement des locaux mis à sa disposition, aux règles concernant l'hygiène des locaux (Arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant notamment).

A cet effet le Titulaire doit assurer l'évacuation des emballages de toute nature pouvant constituer un risque sur le plan de l'hygiène dans un délai maximum de 48 heures.

Le Titulaire est responsable du maintien en bon état des peintures, des vitres intérieures, et des caniveaux (quotidiennement). La CNAM se charge du nettoyage des hottes et des filtres à hottes, ainsi que des plafonds et des murs.

Le Titulaire 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 pour lequel ils sont utilisés. Ces appareils, matériels et produits devront répondre à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire fournit le linge nécessaire au nettoyage des locaux et au service, et il en assure le blanchissage. Si le Titulaire n'effectue pas les travaux normalement à sa charge dont la réalisation s'impose de façon urgente pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, la CNAM en assurera l'exécution dans les délais les plus rapides, le Titulaire restant redevable des frais correspondants.

Le Titulaire doit laisser le libre accès aux locaux dont il a l'usage, sous réserve d'accord préalable sur les heures d'intervention, au service chargé de la maintenance générale du bâtiment ou aux sociétés désignées par la CNAM pour assurer l'entretien des diverses installations, et les interventions inhérentes à la sécurité incendie, à la désinsectisation, dératisation, au nettoyage des luminaires, etc...



Dans le cadre du développement durable, il devra mettre en place un dispositif prenant en compte la préservation de la ressource naturelle en eau, la limitation de la consommation d'énergie et l'usage de produits de nettoyage non toxiques.

#### **d) Gestion des déchets**

La CNAM mettra à disposition du Titulaire des containers appropriés pour les divers tris de déchets.

Le Titulaire pourra à tout moment, demander au Département Immobilier du Frontalis (DIM) de pouvoir modifier le nombre de ces containers en cas de besoin.

Le descriptif des containers par type de déchet est le suivant :

- Container bio déchet,
- Container DIB,
- Container papier/cartons,
- Container verre
- Container canette, pots de yaourts....
- Ces containers sont stockés en M-1 381 (local poubelle, dédié uniquement à cet effet)

Des containers de substitution seront mis à disposition du Titulaire par la CNAM pendant les opérations de nettoyage et désinfection. Cette organisation sera évoquée lors de la réunion de cadrage.

Le Titulaire aura à sa charge la manutention de ces containers et procédera à la sortie et la rentrée de ces derniers après le passage du collecteur. Les containers sont à déposer au 19 rue Edouard Vaillant sur l'emplacement extérieur dédié à la collecte et devront être rentrés une fois que le collecteur sera passé.

En cas de problème de collecte (passage non réalisé, passage en retard etc.), le Titulaire devra immédiatement en informer le DIM.

Dans le cas où des containers seraient détériorés, le Titulaire en avertira le DIM.

Dans un délai de 15 jours calendaires maximum après la notification de l'accord-cadre, une réunion de démarrage sera planifiée par le chargé d'affaire du DIM avec la présence de l'ensemble des acteurs : un représentant du Titulaire en charge du marché de collecte et tri des déchets, le gérant du restaurant d'entreprise et le chargé d'affaire du présent accord-cadre au sein du DIM.

En cas de fermeture partielle du restaurant, ou de la cafétéria pour quelque raison que ce soit, le Titulaire s'engage à assurer la gestion des déchets et ne pourra y déroger sous aucun prétexte.

#### **e) Réparation**

Le Titulaire doit signaler sans délai à la CNAM les défauts justifiant des réparations.

Les frais d'entretien des locaux et matériels autres que ceux de l'entretien journalier, les frais de réparations ou de modification des installations immobilières sont pris en charge par la CNAM dans les seuls cas où ils sont dus à la vétusté ou à une utilisation normale, et non reconnus imputables à la négligence ou à la faute du Titulaire (mauvaise utilisation, malveillance, etc.).

La CNAM se réserve la faculté, au cours de l'accord-cadre, d'effectuer tous les travaux qu'elle jugera nécessaires. L'exécution de ces travaux ou installations ne doit en aucun cas nuire aux conditions d'hygiène de préparation et/ou de distribution des repas.

Le Titulaire doit supporter sans indemnité les troubles qui pourraient en résulter, à condition que ces travaux ne l'obligent pas à modifier le service de façon importante, ni à augmenter son effectif en personnel.

### **16.2 – Installations et matériels mis à disposition par la CNAM**

Le Titulaire bénéficie des locaux, installations et équipements de restauration nécessaires, notamment pour :

- Le stockage des matières premières,
- La fabrication des denrées alimentaires,
- La distribution des denrées alimentaires,
- L'entreposage des produits et matériels d'entretien,
- L'accueil des convives,
- L'exécution de ses activités par le personnel du restaurant, dans des conditions normales d'exploitation.

#### **a) Gros matériel**

La CNAM met à la disposition du Titulaire le gros matériel (installations frigorifiques, meubles, matériel de salle à manger, etc.) en bon état de fonctionnement. Cette mise à disposition est faite à titre précaire et gratuit.

Un inventaire contradictoire entre les parties est établi préalablement à la prise en charge du gros matériel par le Titulaire. Un contrôle de l'inventaire sera effectué en début et fin d'accord-cadre.

Le Titulaire se charge du nettoyage, du maintien en parfait état de propreté et de l'entretien courant du gros matériel mis à sa disposition. Le Titulaire peut, s'il le souhaite, compléter à sa charge le matériel existant, sous réserve de l'accord écrit préalable de la CNAM.

Le Titulaire dispose également des équipements suivants :

- Une mono brosse pour réaliser le nettoyage des locaux du rez-de-chaussée,
- Un chariot automoteur pour réaliser le transfert des containers poubelles du 1er sous-sol du parking Montreuil à la Rue Edouard Vaillant,
- Un chariot automoteur à conducteur porté pour percevoir les livraisons reçues sur la rue. L'utilisation de cet équipement nécessite la possession d'un Certificat Aptitude à la Conduite en Sécurité (CACES) de catégorie 3. Un membre du personnel du Titulaire devra être Titulaire de ce certificat,
- Un tracteur pousseur Jobby, appareil servant à tracter les containers afin de pouvoir les rentrer et les sortir, jusqu'à 6 unités, afin de faciliter la manutention dans la rampe du parking. Ce tracteur dit « accompagnant » ne nécessite aucune formation spécifique pour son utilisation. Cet équipement est également partagé avec le Titulaire du marché de nettoyage. Le Titulaire disposera d'une clé de démarrage de l'équipement qui lui sera remise par la DIM.

#### **b) Renouvellement du matériel**

La CNAM assure le renouvellement du gros matériel et en supporte la charge, sauf si la nécessité de ce renouvellement est imputable à la négligence ou à la faute du Titulaire.

Le renouvellement du petit matériel (vaisselle, verrerie, couverts, etc.) doit être assuré par le Titulaire et à ses frais exclusifs.

### **c) Entretien du matériel**

L'entretien technique du matériel de cuisine et des installations frigorifiques est sous la responsabilité de la CNAM. Le nettoyage et l'entretien courant du gros et du petit matériel sont assurés par le Titulaire.

Les matériels et produits employés doivent être techniquement adaptés à l'usage pour lequel ils sont utilisés et être autorisés par le service de la répression des fraudes et du contrôle de la qualité. Ils sont employés conformément aux instructions d'utilisation et avec les précautions d'usage pour éviter la contamination des denrées alimentaires.

Ces matériels et produits devront être entreposés dans un local fermant à clef, exclusivement réservé à cet usage.

### **d) Maintenance des matériels**

Les maintenances sont prises en charge par la CNAM ou le Titulaire, selon la répartition des charges de fonctionnement présentée en annexe 1 du présent CCTP.

Il est indispensable que le Titulaire mène une véritable politique d'entretien préventif du matériel en formant son personnel sur son usage approprié.

En cas de manquement avéré à cette obligation, le Titulaire se verra appliquer les pénalités présentées à l'article 13 du CCAP.

Si un matériel se détériore à la suite d'une mauvaise utilisation ou d'un usage répété, tous les frais de remplacement et de réparation seront supportés par le Titulaire.

Le Titulaire assure l'entretien courant de l'ensemble de l'équipement professionnel de cuisine et de distribution.

La CNAM prend en charge l'entretien des canalisations et bacs à graisse, ainsi que les grosses réparations. Toutefois, en cas de dégradations imputables au Titulaire, les frais engagés pour l'intervention et la remise en état de l'installation seront à la charge du Titulaire.

Lors de la prise en exploitation, le Titulaire dressera un état de fonctionnement du matériel et aura un délai d'un mois maximum pour faire part à la CNAM des éventuelles remarques.

## ARTICLE 17 - MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS À METTRE EN PLACE PAR LE TITULAIRE

Il est demandé au Titulaire d'assurer la mise en place des matériels suivants :

### **17.1 - Petits matériels et platerie**

À la date de notification de l'accord-cadre, le Titulaire doit assurer la fourniture, l'entretien et le renouvellement du petit matériel (dotation initiale) :

- Vaisselle traditionnelle,
- Verrerie,
- Couverts,
- Plateaux,
- Batterie de cuisine,
- Matériel dédié à la cafétéria.

Il n'est pas exigé de dotation initiale neuve. Il est toutefois rappelé que le petit matériel concourt de façon évidente à la perception de la qualité du repas pour le convive. Le Titulaire doit décrire avec précision s'il entend reprendre la dotation actuelle en se rapprochant du précédent Titulaire de l'accord-cadre, ou apporter son propre matériel.

Les éléments de la dotation initiale doivent faire l'objet d'un inventaire à l'arrivée et au départ du Titulaire. Ces inventaires sont exécutés en présence d'un représentant de la CNAM.

Le Titulaire a l'obligation de procéder régulièrement au renouvellement de la vaisselle, verrerie, couverts, plateaux et batterie de cuisine afin de maintenir la dotation initiale et éventuellement le complément, sans frais supplémentaires pour la CNAM.

La vaisselle et verrerie doivent être exemptes de toute inscription du nom de la société du Titulaire.

Des serviettes en papier sont fournies par le Titulaire, qui doit en assurer l'approvisionnement régulier.

### **17.2 - Les autres matériels**

Le Titulaire prend également à sa charge :

1. La fourniture et la pose d'un système d'encaissement par caisse (scan plateau compris), ainsi que son entretien et sa maintenance. Le nombre de caisses est fixé à 4 au maximum, à ajuster le cas échéant en fonction de la tranche de fréquentation. Il est par ailleurs attendu du Titulaire une proposition d'encaissement par scan plateau afin de fluidifier le service.  
Le Titulaire paramètre le système d'encaissement de sorte à ce que la participation du convive (au sens de son reste à charge par repas) ne soit pas considérée comme un avantage en nature, non soumise à cotisations au regard de la réglementation Urssaf.
2. La fourniture et la maintenance de la (les) machine (s) à café et de l'équipement de la cafétéria.  
Le Titulaire doit décrire avec précision s'il entend reprendre le matériel existant en se rapprochant du précédent Titulaire de l'accord-cadre, ou apporter son propre matériel. Dans ce cas, il doit définir le matériel proposé, la maintenance associée et préciser les

modalités de reprise ou de restitution à l'issue de cet accord-cadre dans le mémoire technique annexé à l'Acte d'Engagement.

3. La CNAM fait son affaire des raccordements des appareils. Le Titulaire fait son affaire des rapports avec le fournisseur des équipements (maintenance, approvisionnements des machines, etc.).
4. La fourniture et la pose d'éléments de signalétique. L'affichage est à améliorer par le Titulaire afin de valoriser et simplifier la prestation de restauration proposée. Le Titulaire fournit la signalétique, sous format papier et/ou digital, nécessaire à l'information des convives, à savoir :
  - Accueil,
  - Circulation,
  - Menus,
  - Plats proposés,
  - Zones et boutiques,
  - Prix et informations qualitatives,
  - Suggestions diverses.

Le Titulaire fait son affaire de la maintenance des matériels ci-dessus mentionnés et des rapports avec son éventuel successeur en cas d'achèvement de l'accord-cadre. Il doit souscrire l'ensemble des contrats de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des matériels qu'il fournira, pour information à tout éventuel repreneur.

### **17.3 - Fluides et énergie**

Dans le cadre des contrats souscrits (EDF/GDF, etc.), la CNAM assure, sauf cas de force majeure, l'arrivée sur place de l'eau, de l'électricité, du chauffage, de la production d'eau chaude et du téléphone. Ces dépenses sont réglées en totalité par la CNAM.

Le restaurant d'entreprise, la cafétéria, ainsi que la cuisine attenante aux deux espaces sont équipés d'un dispositif de suivi des consommations (eau, gaz et électricité).

À ce titre, la CNAM attend du Titulaire qu'il s'inscrive dans une démarche visant à réduire ses consommations d'énergie et d'eau. Cette démarche peut notamment être appréciée :

- Par la formation et la sensibilisation du personnel à la réduction des consommations, et le respect de bonnes pratiques favorisant cette réduction ;
- Par un contrôle du Titulaire, par ses propres moyens, de l'utilisation rationalisées des fluides par son personnel et ses préposés. Le contrôle inclut des vérifications après utilisation des locaux de la bonne extinction des éclairages, équipements et arrivées d'eau.
- Par une signalétique, au sens large, appropriée mise en œuvre par le Titulaire sur l'ensemble des espaces qui lui sont confiés.
- Par l'information sans délai de la CNAM de tout dysfonctionnement.

La CNAM se réserve la faculté d'organiser des contrôles de consommation des fluides, par tout moyen. La CNAM se réserve le droit d'appliquer des pénalités si elle constate des niveaux de consommation excessifs.

Lesdits contrôles portent sur les suivis de consommation ainsi que les actions de réduction d'énergie mises en œuvre par le Titulaire, qui peut en apporter la preuve par tous moyens (plan d'action, communications diverses, récépissés de formation du personnel,

Le Titulaire a droit au fonctionnement normal des locaux mis à disposition pour l'exécution de l'accord-cadre, de sorte que les contrôles ne peuvent avoir pour effet de contrevenir à la bonne marche de la production et du service des repas.

#### **17.4 – Sécurité**

L'entretien des matériels et réseaux relatifs à la sécurité est à la charge de la CNAM.

### **ARTICLE 18 - SYSTÈME D'ACCÈS ET DE RÈGLEMENT**

Tous les convives du site disposent d'une carte magnétique personnalisée, nominative ou numérotée. La technologie de la carte est la technologie HID. Cette carte est délivrée par la CNAM et préalablement à toute prestation de restauration, elle doit être créditée. La carte est alimentée par chaque convive par tous moyens (carte bancaire, espèces, etc...).

Chaque convive peut charger sa carte de crédits supplémentaires, que son compte individuel soit épuisé ou non.

Chaque convive présente sa carte d'accès au restaurant au niveau d'une caisse de paiement pour régler le prix de son repas. Un ticket de caisse n'est plus remis systématiquement, sauf demande contraire du convive. Le ticket mentionne le montant du repas consommé et le crédit restant sur son compte individuel.

En cas de départ d'un convive de la CNAM, le Titulaire a l'obligation de lui restituer le crédit de son compte individuel.

Les prestations de restauration sont facturées au taux de TVA en vigueur au moment de la facturation. Elles sont assujetties actuellement au taux de 10% pour les produits vendus pour une consommation immédiate mais assujettis à 5,5 % pour un produit conditionné dans un contenant permettant sa conservation (ce taux pourra évoluer en fonction de la réglementation fiscale).