

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)
MEAE_25034_DSE**

Objet du marché

**Restauration collective au profit des agents du Ministère de l'Europe et des affaires
étrangères (MEAE) à Nantes**

Annexe I	Plans de menus
Annexe II	Engagements qualité produits
Annexe III	Répartition des charges d'exploitation
Annexe IV	Reporting d'activité
Annexe V	Liste des équipements
Annexe VI	Plan des espaces

Table des matières

1	OBJET DU MARCHÉ ET GÉNÉRALITÉS	4
1.1	OBJET DU MARCHÉ	4
1.2	PÉRIMÈTRE DE PRESTATION	4
1.3	PRINCIPALES MISSIONS DU TITULAIRE	4
1.4	HORAIRE ET PÉRIODES DE FONCTIONNEMENT	6
1.5	UTILISATEURS ET FRÉQUENTATION	6
1.6	FOURNITURE DE REPAS	6
1.7	CONTROLES BACTÉRIOLOGIQUES DES DENRÉES	7
2	RÈGLEMENTATION APPLICABLE ET TEXTES DE RÉFÉRENCES	7
2.1	RÈGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE	7
2.2	RÈGLEMENTATION NATIONALE ET AUTRES TEXTES NATIONAUX	8
3	MODALITÉS GÉNÉRALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
3.1	REPRÉSENTANT DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L'EXECUTION DU MARCHÉ PUBLIC	9
3.2	CONDITIONS D'ACCÈS ET SÉCURITÉ DES LOCAUX	9
3.3	MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION	10
3.3.1	GÉNÉRALITÉS	10
3.3.2	TRAVAUX	10
3.3.3	CARACTÉRISTIQUES DE L'ESPACE DE RESTAURATION ET DE SES ABORDS	10
3.4	CONNAISSANCE DES LIEUX	11
3.5	ÉTATS DES LIEUX	11
3.6	RÈSPÈCT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR	11
4	MODALITÉS PARTICULIÈRES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
4.1	OFFRE DE RESTAURATION	11
4.1.1	OBJECTIFS QUALITATIFS ET ÉLABORATION DES MENUS	11
4.1.2	STRUCTURE D'OFFRE, MINIMUMS ATTENDUS	12
4.1.3	MAINTIEN DU CHOIX	14
4.1.4	RENOUVELLEMENT DES MENUS	14
4.1.5	ANIMATIONS	15
4.2	SERVICE À TABLE – PRESTATIONS ANNEXES	15
4.3	ENCAISSEMENT DES CONVIVÉS	16
4.3.1	EXIGENCES MINIMALES RELATIVES AU SYSTÈME D'ENCAISSEMENT DU TITULAIRE	16
4.3.2	MOYEN DE PAIEMENT ET MODALITÉS D'APPROVISIONNEMENT DES BADGES	17
4.3.3	REMBOURSEMENT DES MONTANTS CRÉDITEURS POUR LES CONVIVÉS QUITTANT LE SITE, ET EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT	17
4.4	COMMUNICATION ET SIGNALÉTIQUE	17
4.5	MISE À DISPOSITION D'UN SITE WEB / INTRANET / APPLICATION MOBILE	18
4.5.1	FONCTIONNALITÉS MINIMALES EXIGÉES	18

4.5.2	FORMATION À LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL	18
4.5.3	ASSISTANCE TECHNIQUE ET AIDE À L'UTILISATION DE L'OUTIL	18
4.5.4	MAINTENANCE DE L'OUTIL, MISE À JOUR ET DOCUMENTATION TECHNIQUE	19
4.6	PERSONNEL	19
4.6.1	GENERALITES.....	19
4.6.2	QUANTITATIF ET ORGANISATION	19
4.6.3	REPLACEMENTS	20
4.6.4	FORMATION DU PERSONNEL	20
4.6.5	TENUES DU PERSONNEL	20
5	MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS	20
5.1	SUIVI DE LA PRESTATION	20
5.1.1	SUIVI DES MENUS ET DES CONSOMMATIONS	20
5.1.2	CONTRÔLE RÉGULIER EXERCÉ PAR LA PERSONNE PUBLIQUE	21
5.2	RÉUNIONS DE SUIVI	21
5.3	REPORTING DE SUIVI DES PRESTATIONS	21
5.4	PARTICULARITÉS RELATIVES À LA PÉRIODE DE DÉMARRAGE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	22
5.5	MESURE DE LA SATISFACTION	23
6	PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)	23
7	ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE	23
7.1	POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE ET CIRCUITS COURTS	23
7.2	LUTTE CONTRE LES DECHETS EN PLASTIQUE ET A USAGE UNIQUE.....	24
7.3	TRAITEMENT ET VALORISATION DES DECHETS	24
7.4	LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE	24
7.5	LES DEPLACEMENTS : LIVRAISONS FOURNISSEURS	24
7.6	NETTOYAGE DES LOCAUX.....	25
7.7	FOURNITURE DU BEGES :	25

La personne habilitée par le pouvoir adjudicateur est la Déléguée à la Solidarité et à l'Engagement du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (ci-après MEAE), et dénommé ci-après, la « Personne Publique » ou « l'Administration ».

L'entité titulaire du marché est dénommée ci-après « le Titulaire » ou « le Prestataire ».

Ci-après dénommées ensemble « Parties » et individuellement « Partie ».

Préambule et éléments chiffrés :

En 1965, s'inscrivant dans le cadre général de la politique d'aménagement du territoire et de la déconcentration de certaines missions de service public, le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) a choisi la ville de Nantes pour y implanter une partie de ses services administratifs et consulaires.

Au fil du temps, le nombre de ces implantations a régulièrement augmenté et ce sont aujourd'hui près de 1.200 agentes et agents qui exercent leurs fonctions dans les différents bâtiments du site nantais, ce nombre étant amené à augmenter sensiblement sur les cinq prochaines années.

1 OBJET DU MARCHE ET GENERALITES

1.1 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet de réaliser des prestations de services de restauration pour les services du MEAE sis 11 Rue de la Maison Blanche 44036 NANTES, ci-après désigné « l'Etablissement » :

- Repas destinés aux agents, aux personnels bénéficiant d'une convention d'accès, et aux personnes extérieures avec autorisation,
- autres services et prestations associés susceptibles d'être consommés par les personnels et/ou commandés par différents services de l'Etablissement.

1.2 PERIMETRE DE PRESTATION

La Prestation restauration concerne le périmètre de prestations suivant :

- Le Self (RDC)
- La Cafétéria (RDC)
- Les Prestations Annexes (sur l'ensemble de l'Etablissement), incluant du service à table au sein de la salle à manger de Direction réservé à cet effet.

Les plans des locaux sont fournis en Annexe VI.

1.3 PRINCIPALES MISSIONS DU TITULAIRE

Le Titulaire assurera la gestion et l'exploitation du service de restauration sur place avec les installations de restauration existantes mises à disposition par l'Administration : locaux et matériels (réserves, cuisines et salles à manger existantes).

Les prestations attendues dans le cadre du marché sont les suivantes :

Sur le Self :

- Fourniture et service assisté et libre-service de plats garnis chauds, et de prestations périphériques (entrées, desserts, fruits, pain, etc.), avec un dispositif permettant de proposer des repas à emporter,

Sur l'espaces Cafétéria :

- Fourniture et service d'une prestation de cafétéria en service assisté, avec prestations alimentaires de petit-déjeuner et goûter, boissons chaudes et froides,

Sur l'espace de la salle à manger de Direction :

- Fourniture et service d'une prestation en service à table, alliant haut niveau de qualité de service et de qualité culinaire.

Sur l'ensemble de l'Etablissement :

- Fourniture de Prestations Annexes : fourniture et livraison en étages.

Ainsi que pour l'ensemble des espaces :

- Fourniture de condiments,
- Fourniture de serviettes,
- Mise en place d'une signalétique de proximité.

Le Titulaire assure également :

- La gestion de la zone de service mise à disposition du Titulaire par la Personne Publique, et notamment le maintien de la propreté tout au long des services, (buffets, comptoirs de services...). Une attention particulière sera réservée à la propreté des tables à condiments, avec notamment un passage régulier de nettoyage,
- Le nettoyage du matériel de restauration du Titulaire et mis à disposition du Titulaire (distributeurs, fours, réfrigérateurs, etc.),
- Le nettoyage des plateaux, assiettes, couverts, verres, micro-ondes, fontaines, etc., utilisés par les convives,
- L'acheminement au local déchets des déchets issus de l'exécution des prestations dans le respect du tri sélectif.
- La gestion des éléments listés à sa charge en Annexe III Répartition des charges d'exploitation.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) fixe les stipulations techniques nécessaires à l'exécution des prestations prévues au marché.

L'ensemble des prestations du marché fait l'objet d'une obligation de moyen.

1.4 HORAIRES ET PERIODES DE FONCTIONNEMENT

Le service de restauration est ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés, le midi. Aucune période de fermeture du service de restauration n'est prévue durant l'année.

La Personne Publique se réserve la possibilité de modifier les jours et les horaires d'ouverture sous réserve d'un préavis de 15 jours, permettant ainsi au Titulaire d'anticiper, le cas échéant, toute modification de l'organisation mise en place.

Il est attendu de la part du Titulaire le respect des plages horaires d'ouverture ci-dessous :

Espaces de Restauration	Horaires	
1. Le Restaurant Self	11:30	14:00
2. Cafétéria	08:00	15:00
3. Prestations Annexes	08:30	18:00
4. Salle à manger de Direction / Service à Table	12:00	14:00

Des Prestations Annexes Exceptionnelles pourront également être réalisées en dehors des plages horaires précisées ci-dessus, sur la base de devis réalisés au préalable.

1.5 UTILISATEURS ET FREQUENTATION

Les utilisateurs sont composés des agents installés dans l'Établissement et leurs invités, des personnels bénéficiant d'une convention d'accès, et aux personnes extérieures avec autorisation.

La Personne Publique n'est engagée sur aucun volume d'activité annuel ou mensuel. Le Titulaire se doit de piloter son activité de façon responsable, dans le cadre d'une obligation de résultat.

A titre indicatif les historiques de fréquentations et chiffres d'affaires des différentes activités sont indiqués en Annexe IV.

1.6 FOURNITURE DE REPAS

Le Titulaire se charge de la gestion de la production de l'ensemble des repas fournis dans le cadre de la prestation de restauration décrite dans le présent CCTP.

La production des repas fournis par le Titulaire doit être réalisée sur place, ou en partie externalisée mais cet aspect doit être systématiquement précisé selon les types de prestations, tout en apportant l'argumentation nécessaire à ces choix. Dans ce cas de production externalisée, le Titulaire indique l'adresse et le numéro d'agrément sanitaire délivré pour l'établissement où sont fabriquées les prestations alimentaires.

Le Titulaire fournit impérativement des repas équilibrés et savoureux dont les apports en lipides, glucides simples et acides gras saturés sont contrôlés et limités. Ils doivent être d'une grande qualité nutritionnelle conformément aux recommandations du PNNS (Programme National Nutrition Santé).

Le Titulaire est tenu de s'assurer que les repas fournis sont produits dans des conditions d'hygiène irréprochables et dans le respect de la réglementation applicable à la convention collective dont relève son entreprise.

Le Titulaire justifie à tout moment, sur demande de la Personne Publique, sa politique de gestion de la production des repas. Il doit à cet effet être en mesure de justifier la provenance des denrées et des fournitures utilisées dans le cadre de la production des repas qu'il fournit, et indiquera à minima le lieu de production et informera la Personne Publique de tout changement.

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin que le processus de livraison des repas s'effectue dans le respect des règles de la chaîne frigorifique, et ne perturbe pas le service de restauration.

Les repas doivent être fournis en nombre suffisant et selon les modalités fixées par le présent CCTP.

1.7 CONTROLES BACTERIOLOGIQUES DES DENREES

Ils seront pris en charge par le Titulaire et réalisés dans le respect des réglementations en vigueur.

Les résultats seront transmis systématiquement à la DRH/DSE de Nantes dès réception de ceux-ci.

En cas de résultat non satisfaisant, le Titulaire s'engage à transmettre à la DRH/DSE un plan d'action dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**.

L'Administration pourra, par ailleurs, faire exécuter à sa convenance et à sa charge tout contrôle bactériologique supplémentaire.

2 REGLEMENTATION APPLICABLE ET TEXTES DE REFERENCES

Le Titulaire doit veiller à l'application 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 du restaurant sous sa seule responsabilité.

A cet effet, il s'engage à prévenir immédiatement la Personne Publique en cas de dysfonctionnement de ses appareils et à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour préserver la qualité et la continuité de la prestation et notamment la sécurité alimentaire des usagers.

Si ce dysfonctionnement est dû à l'activité du Titulaire (mauvaise utilisation par celui-ci des installations) la remise en l'état est effectuée à ses frais.

Le Titulaire est tenu de suivre l'évolution de la réglementation et de respecter les dispositions des textes en vigueur.

2.1 RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE

Règlement (CE) n° 178/2002 du Parlement européen et du Conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires ;

Règlement (CE) n° 219/2009 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2009 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;

Règlement (CE) n° 853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale ;

Règlement (CE) n° 834/2007 du Conseil du 28 juin 2007 relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques et abrogeant le règlement CEE n° 2092/91 ;

Le règlement (CE) n° 2073/2005 du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires ;

Le règlement (UE) n°1169/2011 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011, concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires.

2.2 RÈGLEMENTATION NATIONALE ET AUTRES TEXTES NATIONAUX

Concernant l'hygiène :

- Décret n° 92-158 du 20 février 1992 ;
- Règlement (CE) n°178/2002 du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires ;
- Règlement (CE) n°853/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;
- Règlement (CE) n°2073/2005 du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires ;
- Code rural et de la pêche maritime ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- 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 ;
- Arrêté du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social ;
- Règlement sanitaire départemental

Concernant la qualité des produits :

- La loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 loi dite « Egalim2 » relative à l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous, renforcée par la loi n° 2021-1357 du 18 octobre 2021 visant à protéger la rémunération des agriculteurs, dite loi « Egalim 2 », fixe des objectifs d'introduction de 50 % de produits de qualité et durable dont 20 % issus de l'agriculture biologique dans la restauration depuis le **1er janvier 2022**.
- la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 (article 257) portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, dite loi « climat et résilience » et conformément au code rural et de la pêche maritime art L230-5-1 et L230-5-6 modifiée par la loi précitée ;
- Depuis le 1er janvier 2024, les viandes bovines, porcines, ovines et de volaille et les produits de la pêche répondant aux conditions prévues au I de l'article L230-5-1 du code rural et de la pêche maritime doivent représenter une part au moins égale, en valeur, à 60 % des viandes bovines, porcines, ovines et de volaille et des produits de la pêche servis, ce taux étant fixé à 100 % dans les restaurants collectifs gérés par l'Etat, ses établissements publics et les entreprises publiques nationales.

Depuis le **1er janvier 2023**, dès lors qu'ils proposent habituellement un choix multiple de menus, les gestionnaires, publics et privés, des services de restauration collective de l'Etat, de ses établissements publics et des entreprises publiques nationales sont tenus de proposer quotidiennement le choix d'un menu végétarien. Les gestionnaires veillent à privilégier des approvisionnements en produits agricoles et en denrées alimentaires répondant à des exigences en matière de qualité ou de préservation de l'environnement

- Recommandation relative à la nutrition Version 2.0 - Juillet 2015 du GEMRCN ;
- Programme National Nutrition Santé 2019-2024 ainsi que les PNNS futurs ;

Les denrées servies doivent répondre aux dispositions des réglementations concernant les denrées alimentaires. Elles doivent en outre être conformes aux normes homologuées et enregistrées à l'AFNOR.

Concernant le transport des denrées :

- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 2 février 2015 portant définition de la notion de distribution locale pour l'application du règlement (CE) n° 37/2005 et abrogeant l'arrêté du 20 juillet 1998 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicables au transport des aliments ;

Concernant les toxi-infections alimentaires collectives :

- Article D3113-6 du code de la santé publique ;
- Décret n° 2005-840 du 20 juillet 2005 relatif à la sixième partie (Dispositions réglementaires) du code de la santé publique et modifiant certaines dispositions de ce code ;
- Circulaire des ministères de la santé, de l'agriculture et de l'économie sur la déclaration, l'investigation et la conduite à tenir en cas de toxi-infections alimentaires collectives du 19 avril 1988 (éditée au JORF sous le n° 1487).

Concernant l'information du consommateur :

- Décret n°2022-65 du 27 janvier 2022, relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration ;
- Décret n°2015-447 du 17 avril 2015, relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées.

3 MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1 REPRÉSENTANT DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ PUBLIC

Le Titulaire du marché public désigne un interlocuteur unique pour la Personne Publique, qui dispose du savoir-faire et qui a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement pour l'exécution du marché.

Il dispose notamment des pouvoirs nécessaires lui permettant de prendre toute décision requise par la situation.

En cas de remplacement de cet interlocuteur, la personne proposée en remplacement doit avoir, a minima, le même niveau de qualification que l'interlocuteur initial. En tout état de cause, un tel remplacement ne saurait justifier aucune augmentation du prix des prestations prévues au marché.

3.2 CONDITIONS D'ACCÈS ET SÉCURITÉ DES LOCAUX

Il appartient au Titulaire et à son personnel :

- De se conformer aux consignes générales de sécurité et de respecter le plan d'évacuation,
- De se soumettre aux mesures de sécurité incendie mises en place par le service de Sécurité- Maintenance du site.

La Personne Publique indique au Titulaire, dès notification du marché ou en cas de changement de responsable, le nom et les coordonnées de la personne chargée de la coordination générale des mesures de prévention et de l'élaboration du plan de prévention.

Le Titulaire désigne à cette personne, dès notification du marché ou en cas de changement de responsables, les personnes habilitées et chargées auprès de sa société :

- De la sécurité,
- De l'inspection préalable et de l'analyse des risques,
- De la définition et l'établissement du plan de prévention.

Le plan de prévention est transmis par le Titulaire, chaque année, dans les 15 jours suivant la date anniversaire du marché (date de prise d'effet du marché).

Il est procédé, préalablement à l'exécution du marché, à une inspection commune des lieux de travail.

Un plan de prévention établi en application des articles R4512-6 à R4512-12 du code du travail est arrêté, établi par écrit et transmis au Titulaire.

3.3 MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION

3.3.1 GÉNÉRALITÉS

La Personne Publique met gratuitement à disposition du Titulaire un espace lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, pendant toute sa durée d'exécution.

Cet espace dispose par conséquent de l'ensemble des aménagements (salle à manger équipée de mobilier), des équipements techniques (raccordement en eau et en électricité, éclairage, prises électriques, etc.), et du matériel (bacs de collecte et de tri des déchets) nécessaires à la bonne exécution des prestations. Le Titulaire prendra à sa charge tout complément de petit matériel qui serait nécessaire à la réalisation de sa prestation.

La Personne Publique assure, sauf cas de force majeure, la mise à disposition de l'eau, de l'électricité et du chauffage. Ces dépenses sont à sa charge.

Le Titulaire respecte impérativement les contraintes techniques de l'espace mis à sa disposition. La prestation exécutée doit être entièrement adaptée à l'implantation générale de l'espace de restauration et à sa dotation en matériel.

Le Titulaire use des locaux mis à sa disposition avec le même soin que s'ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, la personne publique se réserve le droit de facturer le prix des interventions de réparation au Titulaire.

Le Titulaire assure le maintien en parfait état de propreté des abords utilisés pour la livraison des repas.

3.3.2 TRAVAUX

Dans le cadre de son plan de rénovation des locaux de restauration, la Personne Publique pourrait être amenée à limiter temporairement l'accès au Titulaire à une partie des locaux mis à sa disposition, pour la réalisation de travaux de second œuvre ou de remplacement d'équipements de cuisine. Dans ce cas la Personne Publique communiquera au Titulaire les informations nécessaires à sa réorganisation permettant le maintien de la distribution des repas. Le Titulaire s'engagera à accompagner la Personne Publique dans sa démarche, par sa disponibilité et sa force de proposition durant cette période pour assurer la continuité de service dans les meilleures conditions possibles pour les Agents.

3.3.3 CARACTÉRISTIQUES DE L'ESPACE DE RESTAURATION ET DE SES ABORDS

Les plans d'aménagement de l'espace restauration sont joints au présent CCTP (cf. Annexe VI).

3.4 CONNAISSANCE DES LIEUX

Le Titulaire est réputé :

- Avoir pris connaissance, après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, de chaque site, de chaque bâtiment, de la zone de restauration, des installations et matériels, des accès et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des prestations,
- Avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution des prestations et s'être parfaitement et totalement rendu compte de leur nature, de leur importance et de leurs particularités,
- Avoir procédé après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, à une visite détaillée des lieux d'exécution des prestations, aux accès et abords pour chaque site,
- Avoir pris connaissance après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, des issues de secours et du plan et modalité d'évacuation du bâtiment en cas d'alerte.

En conséquence, le Titulaire ne peut :

- Se prévaloir postérieurement à son engagement d'une connaissance insuffisante des lieux et des prestations à exécuter,
- Justifier une demande quelconque de suppléments de prix du fait de sa connaissance insuffisante des lieux et des prestations à exécuter.

3.5 ÉTATS DES LIEUX

Un état des lieux de la zone de restauration et de ses abords est contradictoirement établi entre les Parties préalablement à la prise en charge par le prestataire et sera réalisé au départ et à la fin du marché. Cet état des lieux est annexé au CCTP.

Des états des lieux de contrôle peuvent ensuite être dressés durant toute la période de validité du marché.

3.6 RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le Titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'Établissement. Dans le cas où un membre du personnel du Titulaire est amené à enfreindre ce règlement, la Personne Publique peut lui refuser l'accès à ses locaux.

Par ailleurs, la Personne Publique peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

4 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 OFFRE DE RESTAURATION

4.1.1 OBJECTIFS QUALITATIFS ET ELABORATION DES MENUS

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter les mesures de la loi EGalim complétée par la loi Climat et Résilience concernant la Restauration Collective Publique, en garantissant au moins 50% de produits de qualité et durables dont 20% de produits biologiques, et 100% de produits de qualité et durables spécifiquement pour les viandes (bovines, porcines, ovines et de volailles) et le poisson (produits de la pêche).

Toutes les spécifications qualitatives des produits (locaux, labellisés, ...) devront être signalés dans l'offre du restaurant par un logo spécifique.

Le Titulaire complète l'Annexe II Engagements qualité produits pour formaliser ses engagements de qualité par famille de produits alimentaires.

La prestation de restauration proposée doit également être suffisamment « agile » pour s'adapter à une typologie consommateur récurrent, garantir une prestation variée, de qualité, à un prix attractif pour les convives. Le Titulaire sera également attentif à limiter la mise en avant de prestations trop sucrées ou trop grasses, notamment en Cafétéria, et proposer des alternatives meilleures pour la santé.

Les principaux critères d'exigence de la Personne Publique relatifs à la prestation exécutée par le Titulaire sont les suivants :

- Un choix de recette végétarienne comprenant un apport en protéines végétales, à la fois goûteuse, nutritionnellement pertinente, originale, et disponible tous les jours, quel que soit le concept de prestation (self, Prestations Annexes)
- Une fraîcheur d'offre irréprochable,
- Une présentation régulière de nouveaux produits,
- Une constante disponibilité des produits et de nouvelles recettes,
- La traçabilité complète des produits livrés et l'état des stocks en temps réel.

Le grammage des prestations est défini par le Titulaire, il figure au fichier BPU pour chaque concept de restauration. En tout état de cause, les grammages ne peuvent être inférieurs aux recommandations PNNS.

Le PRESTATAIRE s'engage à ne pas utiliser les produits suivants :

- Produits OGM,
- Produits ionisés,
- Huile de Palme et Huile de Coprah,
- Graisses et huiles hydrogénées,
- Espèces protégées de poisson,
- Viandes séparées mécaniquement.

Le Titulaire s'engage à produire la majorité de sa prestation alimentaire sur place afin de garantir un niveau qualité maximal. Le Titulaire peut cependant proposer, en complément, certaines prestations alimentaires produites hors de l'Etablissement, ou encore industrielles prêtes à manger sur une minorité de l'offre proposée. Le Titulaire précise cet aspect pour chacun des concepts (self, cafétéria, Prestations Annexes, ...) tout en expliquant la stratégie de ce choix.

4.1.2 STRUCTURE D'OFFRE, MINIMUMS ATTENDUS

Le Titulaire propose une offre variée tant pour les plats protidiques que pour les prestations périphériques pour chacun des concepts. Le Titulaire s'engage à faire évoluer son offre et les concepts au fil du marché à la demande de la Personne Publique, afin d'adapter au mieux l'offre aux besoins des consommateurs, à la hausse, à la baisse, déplacée dans un autre lieu, si l'un des services était inadapté. Dans une démarche constante d'amélioration continue, le Titulaire s'engage à faire des propositions en ce sens, en s'appuyant notamment sur l'analyse de données de reporting qu'il établira et présentera à chaque Etablissement. Si les ajustements proposés ont une incidence financière, le Titulaire et la Personne Publique décident de bonne foi des modifications à apporter au contrat.

La variété de l'offre du Titulaire tient impérativement compte des exigences de la Personne Publique relatives à l'élaboration des menus devant être proposés, ainsi que de la saisonnalité des produits qui les composent. Les menus sont systématiquement transmis et validés la Personne Publique avant leur mise en œuvre.

Pour ce faire, le Titulaire propose quotidiennement les prestations décrites ci-dessous, dont les nombres de choix indiqués sont des minimums.

4.1.2.1 SELF

Offre minimale attendue :

OFFRE PERIPHERIQUE	Entrées	3 au choix	Entrées « classiques » et/ou soupe chaude/froide
	Desserts	3 au choix	Entremets pâtisseries, desserts à base de fruit, etc.
	Buffets Libre-Service	Selon proposition du Titulaire (salades, desserts, fruits). A minima 1 compote chaque jour	
	Fromages	2 choix	A minima 1 fromage labellisé
	Laitages	6 choix	A minima 1 laitage nature non sucré
	Fruits entiers	3 choix	Fruits frais et de saison
	Boissons	6 choix	Assortiment classique : eau plate et pétillante, jus et soda d'une contenance minimale de 25cl
	Pain	1 à 2 choix	A minima 1 pain blanc.
	Condiments, en évitant les formats non réutilisables de type "sachets" si possible	A disposition des convives	Vinaigrette préparée et/ou « sauce salade » préparée, mais également de l'huile d'olive et du vinaigre bruts
Moutarde, Ketchup, Mayonnaise.			
Sucre en poudre			
Sel, Poivre			

OFFRE DE PLAT	Plats avec garniture	3 à 5 choix	A minima 1 viande, 1 poisson, 1 plat végétarien dont 1 plat cuisine traditionnelle et/ou du monde. Parmi les accompagnements, a minima, 1 légume frais et 1 féculent seront proposés chaque jour.
---------------	----------------------	-------------	--

Les entrées et desserts des buffets de salades / desserts devront proposer **des produits bruts**, que le client pourra agréementer selon ses souhaits, grâce aux condiments.

4.1.2.2 OFFRE DE CAFETERIA

L'offre de boissons chaudes se compose de :

- Café en grain,
- Café décaféiné,
- Boissons lactées et chocolatées
- Thés nature et parfumés
- Infusions et tisanes,

L'offre de boissons froides se compose à minima de :

- Jus de fruits frais pressés du jour ou d'une gamme ultra fraîche,
- Eaux plate et gazeuse
- Sodas et autres boissons peu sucrées.

Interdiction de proposer des boissons alcoolisées.

Certaines boissons « nocives pour la santé » (contenant de la taurine par exemple) sont interdites.

Pour les heures de petit déjeuner et goûter, un assortiment de fruits frais entiers, de viennoiseries/pâtisseries, et prestations saines (à teneur en graisses et sucres limités) est proposé.

Le Titulaire devra proposer des formules petit déjeuner, déjeuner et goûter.

La formule petit déjeuner comprend une boisson chaude au choix, une prestation périphérique de petit-déjeuner et éventuellement un jus de fruit.

4.1.3 MAINTIEN DU CHOIX

Hormis pour les prestations de cafétéria et des Prestations Annexes pour lesquelles la prestation doit être complète les tranches horaires définies en article 1.4, un choix suffisant doit être maintenu durant le service du self, selon la graduation suivante :

- 100% de la prestation de 11h30 à 13h15
- 70% de la prestation de 13h15 à 14h00 (calcul du nombre de choix arrondi à l'entier supérieur)

Le Titulaire assure néanmoins un compromis acceptable entre la lutte contre le gaspillage et l'attractivité de son offre, tout au long du service.

4.1.4 RENOUVELLEMENT DES MENUS

En termes d'étendue de choix et de cycle de menu, le Titulaire privilégie fortement le renouvellement de l'offre de repas plutôt qu'une largeur d'offre induisant une faible rotation des produits.

Le Titulaire respecte impérativement la fréquence de présentation des repas et de renouvellement des menus indiquées dans son offre.

Dès lors qu'un changement de menu est nécessaire en raison d'impératifs d'approvisionnement, le Titulaire en informe la Personne Publique dans les meilleurs délais et par tout moyen écrit.

4.1.5 ANIMATIONS

Sur l'ensemble des espaces qui lui sont confiés, le Titulaire propose régulièrement des animations. Celles-ci pourront être récurrentes, avec la création d'un « rendez-vous » hebdomadaire par exemple, à thématique culinaire, calendaires, en lien avec l'actualité, sous forme de pop-up. Ces animations devront être principalement incluses dans l'offre (sans surcoût), et pourront faire exceptionnellement l'objet d'une proposition de devis.

Le Titulaire proposera semestriellement à la Personne Publique un planning d'animation, et applique, lors des 12 premiers mois du marché, le planning sur lequel il s'est engagé lors de la remise de son offre. Toute animation doit être validée au préalable par la Personne Publique.

Une attention particulière est demandée pour le repas de fin d'année qui doit être une prestation supérieure qualitative et festive (dont les prix doivent être compris dans le marché).

4.2 SERVICE A TABLE – PRESTATIONS ANNEXES

a) Description de la prestation

Le Titulaire propose des prestations spécifiques telles que repas spéciaux, formules pauses et petits-déjeuners, plateaux-repas (2 à 3 gammes), cocktail, buffet qui pourront être commandées au Titulaire. Les emballages individuels, contenant jetables et bouteilles d'eau en plastique sont interdits, sauf exception et accord explicite de la Personne Publique. Le Titulaire proposera des contenants réutilisables et l'eau en carafe ou en bouteille en verre.

Le Titulaire décrit dans son offre ses éventuels partenaires ainsi que les prestations sur plusieurs niveaux de gamme.

Le Titulaire propose également des formules en service à table dans le cadre de réunions organisées au sein de la salle à manger de Direction. Ces événements seront sur réservation.

La livraison et le débarrasage des prestations sont à la charge du Titulaire et inclus dans les tarifs des prestations, ainsi que tous les autres coûts associés à cette activité, en particulier tout le matériel de logistique nécessaire pour effectuer des livraisons au sein du bâtiment principal ainsi que sur le bâtiment Villa Chantreau. Pour les repas de la salle à manger de Direction, les tarifs incluent le service. Pour les autres prestations exceptionnelles (de type buffet ou cocktail) le Titulaire pourra établir un devis, le coût de vacation est indiqué par la Titulaire au sein du BPU dans le cas où du personnel de service serait souhaité par le demandeur. Dans tous les cas, la réalisation de ces prestations ne doit pas pénaliser l'équipe des autres services de restauration.

b) Non exclusivité

Le Titulaire n'a pas l'exclusivité pour les Prestations Annexes, La Personne Publique pourra faire appel à des prestataires autres que le Titulaire.

Dans l'hypothèse où le prestataire tiers aurait l'autorisation de la Personne Publique d'accéder aux installations mises à disposition du Titulaire, il conviendra de faire au préalable un état des lieux et un inventaire. En cas de dégradation connue à la suite de cette utilisation par le tiers, la responsabilité du Titulaire ne pourra être engagée eu égard aux conséquences sur l'exécution des prestations et obligations attendues au titre du présent Contrat. Il appartiendra alors à la Personne Publique de procéder aux réparations nécessaires.

4.3 ENCAISSEMENT DES CONVIVES

4.3.1 EXIGENCES MINIMALES RELATIVES AU SYSTÈME D'ENCAISSEMENT DU TITULAIRE

La solution d'encaissement retenue par le Titulaire doit être efficace et garantir une bonne fluidité tout au long du service. Le nombre de caisses proposé doit être suffisant pour assurer un flux de convives important et limiter au maximum le temps d'attente.

Le détail des prix devra être affiché en caisse à l'attention des Convives au moyen d'un écran, de manière à ce que ces derniers puissent contrôler le détail des montants malgré l'absence de ticket papier.

Les convives affectés à l'Établissement disposent d'un badge qui sert de moyen de paiement pour acquitter le prix de leur repas, déduction faite du montant de l'éventuelle subvention. Les soldes débiteurs ne sont pas autorisés par la Personne Publique. Le Titulaire s'assure que les comptes personnels des convives sont correctement approvisionnés en cas de paiement par badge, et alerte systématiquement les convives dont le solde serait inférieur à 5€.

Pour les personnes extérieures reçues par l'Établissement, ci-après les Visiteurs, le Titulaire prévoit dans son système d'encaissement la possibilité d'identifier cette catégorie de convives au moment du passage en caisse, afin de pouvoir les comptabiliser. Le Titulaire devra intégrer cette information dans son reporting périodique.

En tout état de cause, l'encaissement des convives s'effectue conformément aux modalités décrites par le Titulaire dans son offre, et permet le paiement des consommations par badge ou autre moyen de paiement décrit ci-après pour les Visiteurs. Le Titulaire est responsable de la fourniture des lecteurs de badges et du paramétrage de ces derniers, aux spécificités techniques des badges de la Personne Publique. Au cours du marché, en cas de modification de la technologie des badges par la Personne Publique, le Titulaire devra adapter son système d'encaissement pour assurer la continuité de sa Prestation.

La Personne Publique pourra à tout moment modifier le montant de la subvention, le Titulaire s'engage à appliquer la modification communiquée dans le respect d'un préavis de 14 jours.

La participation perçue auprès de consommateurs (prestations alimentaires et frais fixes) est déduite du montant des factures en fin de mois. La facture produite permettra d'identifier clairement d'une part les montants des frais fixes et alimentaires, et d'autre part les montants de participation des convives venant en déduction.

Le système d'encaissement du Titulaire permet impérativement une déduction automatique du montant de la subvention, spécifiques selon le profil du convive, sur le montant total du repas, lorsque ces derniers acquittent leur repas, à raison d'un encaissement par jour pour la subvention.

Le montant de la subvention devra apparaître sur le ticket de caisse.

Le montant de la subvention prise en charge par la Personne Publique, appliqué sur le montant total du repas des convives est communiqué au Titulaire suite à la notification du marché, afin de permettre à ce dernier de paramétrer son système d'encaissement.

Le Titulaire s'assure, par le biais de son système d'encaissement, que la participation financière de chaque convive est supérieure ou égale à 50% de l'évaluation forfaitaire fixée par l'URSAFF (forfait fixé à 5,45 € en 2025).

A l'issue de la notification du marché, durant la phase de mise en place, des tests devront être effectués au plus tôt afin de s'assurer du bon fonctionnement du système pour le démarrage de la prestation. Dans cet objectif, le Titulaire décrit précisément dans son offre son système d'encaissement permettant de répondre aux attentes décrites ci-dessus et d'apporter les informations nécessaires à la préparation de la phase de tests.

4.3.2 MOYEN DE PAIEMENT ET MODALITÉS D'APPROVISIONNEMENT DES BADGES

Le Titulaire accepte les paiements en espèces, et en carte bancaire avec et sans contact.

Les convives doivent pouvoir approvisionner leur compte en espèces, par carte bancaire avec et sans contact et par le biais de l'application digitale du Titulaire.

4.3.3 REMBOURSEMENT DES MONTANTS CRÉDITEURS POUR LES CONVIVES QUITTANT LE SITE, ET EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT

Titulaire est tenu de prévoir des modalités de remboursement des convives quittant le site (mutation, fin de contrat, fin de formation, etc.), et possédant un compte de restauration créditeur. Sur simple demande du convive, le Titulaire le rembourse, sans délai, la somme correspondante au montant créditeur de son compte. Le remboursement s'effectue conformément aux modalités présentées par le Titulaire dans son offre.

4.4 COMMUNICATION ET SIGNALÉTIQUE

La signalétique doit être claire, compréhensible, lisible, qualitative visuellement et réactive au gré des événements, de la signalétique générale à la signalétique de proximité : elle doit permettre à l'ensemble des Convives de comprendre facilement l'offre et de faire ses choix de manière simple et rapide dans la prestation.

Cette signalétique sera opérationnelle au jour de l'ouverture.

La signalétique doit comporter :

- Affichages obligatoires auprès du consommateur (origine des viandes)
- Affichage des prix et description des formules
- Signalétique directionnelle
- Signalétique sur stand
- Signalétique de proximité
- Communication de la composition des recettes,
- Communication sur les allergènes, pour tous les types de prestations et de plats, accompagnements ou périphériques. Cette communication sera affichée chaque jour avec des logos permettant d'identifier rapidement les prestations comportant des allergènes, et sera mise à jour tout au long du service.
- Signalétique de tri sélectif
- Communication à l'entrée du restaurant sur les proportions d'achats d'aliments de qualité et durables, mise à jour chaque année.

La présentation des menus doit être complète et non ambiguë. Le convive doit pouvoir effectuer un choix en connaissance de cause et non par dépit ou par manque d'informations suffisantes. Dans cet objectif, le Titulaire s'attache à ce que chaque plat soit dénommé de façon précise et non de façon absconse.

L'utilisation de produits labellisée doit être mise en avant par un logo.

Les affichages relatifs aux éléments susmentionnés s'entendent être quotidiens et doivent être réalisés avant l'ouverture de la zone de restauration aux convives. Les affichages mis en place par le Titulaire doivent être lisibles et de bonne qualité visuelle, quel que soit le support utilisé (papier, écrans, etc.).

Ces affichages sont réalisés conformément aux modalités présentées par le Titulaire dans son offre.

Tout affichage et toute distribution de prospectus de la part du Titulaire sont soumis à la validation préalable de la Personne Publique.

4.5 MISE À DISPOSITION D'UN SITE WEB / INTRANET / APPLICATION MOBILE

4.5.1 FONCTIONNALITÉS MINIMALES EXIGÉES

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire met à disposition un outil type « plateforme web » et une application mobile, accessible par l'ensemble des convives.

Cet outil doit être accessible par les convives via internet depuis n'importe quel navigateur et smartphone, notamment pour les smartphones étrangers.

L'outil mis à disposition par le Titulaire possède à minima les fonctionnalités suivantes :

- Une fonction informative : un accès global permettant de diffuser des informations générales sur l'offre de restauration,
- Une fonction de paramétrage et de visualisation du compte utilisateur : un accès permettant à chaque convive de paramétrer un compte utilisateur et d'y enregistrer à minima les informations personnelles suivantes : nom, prénom, adresse mail professionnelle, et mot de passe,
- Une fonction d'approvisionnement préalable du compte de chaque convive depuis cet espace, dans l'hypothèse où les modalités de règlement des repas décrites par le Titulaire dans son offre reposent sur ce principe,

De manière optionnelle, une fonction sécurisée pour les commandes de Prestations Annexes accessible par les services habilités par les Sociétés Utilisatrices (locataires).

4.5.2 FORMATION À LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

Suite à la notification du marché, le Titulaire est tenu de communiquer à la Personne Publique un support de formation à l'attention des convives de manière à présenter les outils digitaux et leur mode d'utilisation. Il organisera également dès le début du marché une ou plusieurs sessions de formation et/ou d'animation permettant aux convives de prendre connaissance des fonctionnalités de l'outil proposé et de poser toutes les questions utiles quant à leurs modalités d'utilisation.

4.5.3 ASSISTANCE TECHNIQUE ET AIDE À L'UTILISATION DE L'OUTIL

Le Titulaire s'engage à prendre en charge l'assistance technique des utilisateurs de l'outil dans l'hypothèse d'anomalies affectant son bon fonctionnement. Le service d'assistance enregistre notamment les tickets d'incidents et mobilise, le cas échéant, les compétences de nature à remédier aux anomalies constatées.

Une assistance à l'utilisation de l'outil est également exigée, le Titulaire devant être en mesure de répondre aux interrogations des utilisateurs s'agissant des fonctionnalités offertes par l'outil relatif aux prestations objet du marché. A ce titre, les utilisateurs doivent être en mesure de contacter un service d'assistance téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 09h00 à 17h00. L'assistance technique peut être réalisée par tout autre moyen.

4.5.4 MAINTENANCE DE L'OUTIL, MISE À JOUR ET DOCUMENTATION TECHNIQUE

Le Titulaire prend en charge les maintenances préventives, correctives et évolutives de l'outil proposé. Les prestations contractualisées comprennent ainsi, pendant toute la durée du marché, l'application des mises à jour qui sont apportées à l'outil, ainsi que la mise à disposition de nouvelles versions.

Toute opération de maintenance préventive ou évolutive altérant le bon fonctionnement de l'outil, ou ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle de ce dernier, doit donner lieu à une notification à la Personne Publique, le délai de prévenance ne pouvant être inférieur à deux (2) jours ouvrés.

Le Titulaire communique une documentation technique en langue française, indiquant les modalités de mise en fonction et de fonctionnement de la solution. Il en est de même à chaque livraison de mise à jour ou de nouvelle version de l'outil. Cette documentation technique donne les caractéristiques de l'outil, ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation. Elle doit être transmise au plus tard à la date de mise en ordre de marche de la solution, de chaque mise à jour ou nouvelle version le cas échéant.

4.6 PERSONNEL

4.6.1 GENERALITES

Le Titulaire s'engage à respecter pour ses personnels les textes légaux, présents et à venir, en matière de sécurité sociale, législation du travail, législation fiscale, ainsi qu'en matière d'hygiène et notamment de prophylaxie.

Le Titulaire doit, sous sa propre responsabilité et à ses frais, assurer la surveillance médicale du personnel de restauration, quel que soit le poste de travail, selon la réglementation en vigueur. Les certificats d'aptitudes délivrés après les visites médicales et analyses obligatoires seront systématiquement conservés et pourront être consultés sur demande de la Personne Publique.

En cas de défaillance du Titulaire sur l'un des alinéas précédents, la Personne Publique se réserve le droit de faire exécuter la prestation par un autre Titulaire aux frais du Titulaire en place.

4.6.2 QUANTITATIF ET ORGANISATION

Le Titulaire assure avec ses propres personnels l'ensemble des tâches nécessaires au bon fonctionnement du service et notamment :

- Approvisionnements,
- Distribution et service des repas,
- Entretien et nettoyage des locaux et matériels mis à disposition,
- Encaissement auprès des usagers,
- Gestion administrative.

Il s'engage à ce que ses personnels soient en nombre suffisant pour assurer le bon fonctionnement du service, la fluidité, et assure les remplacements nécessaires en cas d'absences.

Le Titulaire devra communiquer à la Personne Publique, s'il le demande, tous les renseignements administratifs relatifs à l'état civil du personnel : nom, prénoms, formation et expérience professionnelle, ...

L'ensemble des frais de personnel (salaires, charges etc.) lié à l'organisation proposée est à la charge du Titulaire et devra être inclus dans les prix des repas proposés par le Titulaire.

Le Titulaire prend en charge l'accompagnement des personnes handicapées qui fréquentent le service de restauration. Il met en place des chariots pour le transport des plateaux.

4.6.3 REMPLACEMENTS

Le Titulaire s'engage à pallier, dans les plus brefs délais, l'absence de tout préposé, pour quelque raison que ce soit, par une personne présentant les caractéristiques de compétences et de qualification équivalents.

4.6.4 FORMATION DU PERSONNEL

Le Titulaire s'engage à former l'ensemble du personnel, y compris tout nouvel entrant.

4.6.5 TENUES DU PERSONNEL

Le Titulaire s'engage à doter son personnel de tenues de travail adaptées et en nombre suffisant afin de garantir une hygiène parfaite et une propreté visuellement irréprochable.

Ces tenues sont entretenues, fournies et nettoyées aux frais du Titulaire. Elles permettent d'identifier rapidement l'entreprise exploitante et sa fonction.

Le personnel n'est pas admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il se présente en tenue négligée. La tenue doit être changée au moins une fois par jour. En cas de taches dans la journée, elle devra être renouvelée immédiatement.

Des "kits visiteurs" seront également disponibles.

5 MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 SUIVI DE LA PRESTATION

5.1.1 SUIVI DES MENUS ET DES CONSOMMATIONS

Dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché, le Titulaire présente et remet à la Personne Publique les menus prévisionnels des 3 semaines à venir pour information, au plus tard, 7 jours calendaires avant la 1ère semaine concernée.

Les menus prévus par le Titulaire peuvent de manière exceptionnelle faire l'objet de modifications notamment lorsque les approvisionnements ne peuvent être assurés par les fournisseurs du Titulaire.

Dans la mesure du possible, les modifications prévisionnelles sont transmises pour information à la Personne Publique.

Afin de proposer des prestations répondant au mieux aux attentes des convives, le Titulaire se charge d'assurer le suivi des consommations pour l'ensemble des composantes des menus.

Au cours des cinq premières semaines d'exécution des prestations, le Titulaire devra se montrer attentif à la répartition des consommations sur les différentes activités de restauration. Le Titulaire sera force de proposition durant ces premières semaines pour adapter son offre et/ou son matériel pour répondre au mieux aux attentes des consommateurs et de la Personne Publique.

Au cours du marché, les consommations des prestations seront analysées régulièrement afin d'identifier les repas qui plaisent aux convives et ceux qui sont à améliorer ou à abandonner.

Le suivi porte également sur les achats de produits de qualité et durables définis selon la loi Egalim complétée par la loi Climat et Résilience.

Le Titulaire s'engage à adapter ses reportings et apporter les informations et données nécessaires à la mise en place de plans d'actions pertinents, quel que soit le concept de restauration.

5.1.2 CONTRÔLE RÉGULIER EXERCÉ PAR LA PERSONNE PUBLIQUE

La Personne Publique peut à tout moment procéder à tous les contrôles qu'il juge nécessaires afin de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du présent marché.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- De salubrité du matériel et des équipements dans zone de restauration,
- De la réglementation en hygiène alimentaire,
- Qualitatives,
- Quantitatives,
- De fréquence de rotation des prestations alimentaires,
- De présentation des composantes de prix prévues au marché.

La Personne Publique pourra également, à son initiative, faire réaliser des contrôles des prestations par un cabinet indépendant :

- Contradictoirement, en présence d'un responsable du Titulaire sur simple convocation téléphonique,
- Ou par un tiers au contrat indépendant.

A l'issue de chacun des contrôles, un procès-verbal sera établi, reprenant les carences dûment constatées. En l'absence d'observation portée sur le procès-verbal, les prestations seront considérées comme ayant été exécutées conformément au présent contrat.

Dans le cas où le procès-verbal mettrait en évidence une inexécution du contrat ou une mauvaise exécution du contrat par le Titulaire, ce dernier devra présenter à l'établissement concerné un plan d'actions sous 10 jours après la remise du rapport des non-conformités et mettre en place immédiatement les actions correctives nécessaires.

5.2 RÉUNIONS DE SUIVI

Les réunions de suivi organisées avec le Titulaire se déroulent à échéance mensuelle. Les suivis effectués, leurs résultats ainsi que les préconisations du Titulaire sont au cours de la réunion.

Les noms et la qualité des participants pour le compte du Titulaire sont obligatoirement communiqués à la Personne Publique avant chaque réunion de suivi.

Sur décision de la Personne Publique, la fréquence de ces réunions devient mensuelle dès lors que des difficultés importantes ou récurrentes sont constatées dans l'exécution des prestations.

5.3 REPORTING DE SUIVI DES PRESTATIONS

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire communique à la Personne Publique à échéance mensuelle un reporting de suivi d'exécution des prestations. Ce reporting prend la forme d'un tableur ou permet à minima l'extraction des données sous forme de tableur.

Le reporting de suivi mensuel des prestations présente à minima les informations suivantes :

- Le nombre de repas par jour au self et le nombre de passages en cafétéria. Ainsi que le total mensuel,
- Le chiffre d'affaires alimentaire mensuel par concept (self, cafétéria, Prestations Annexes, service à table),
- Le chiffre d'affaires alimentaire mensuel moyen par convive pour le self et la cafétéria , ainsi que le nombre d'article moyen par convive,
- Le taux de consommation par produit, par type de produits, et ce pour l'ensemble des concepts,
- Le nombre de passages par ¼ d'heure au Self,
- La quantité de déchet alimentaire par couvert,
- Le reporting des achats de produits de qualité et durables, avec détail des labels comptabilisés.

A la demande de la Personne Publique, la liste des éléments attendus dans le reporting peut faire l'objet d'ajustements au cours de la durée d'exécution du marché.

Le Titulaire adoptera une démarche d'amélioration continue, le reporting devant faire l'objet d'une analyse par le Titulaire, qui réalisera les ajustements identifiés comme pertinents, en accord avec la Personne Publique et dans les limites de la prestation prévue au présent contrat.

Le reporting mensuel sera transmis à la Personne Publique au plus tard 10 jours ouvrés après le dernier jour du mois.

Toutes les informations seront consolidées sur 1 année civile et présentées annuellement au plus tard le 31 janvier chaque année.

5.4 PARTICULARITÉS RELATIVES À LA PÉRIODE DE DÉMARRAGE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire prévoit impérativement dans son offre une période de « démarrage » ou de « mise en exploitation » des prestations objet du marché, durant laquelle il se familiarise avec l'espace de restauration mis à sa disposition par la Personne Publique et ajuste si nécessaire son organisation. Il est attendu le même niveau d'engagement et de mobilisation du Titulaire pour tout nouvel équipement ou nouveau service mis à disposition des convives.

L'offre du Titulaire prévoit impérativement pour ces périodes :

- Une communication renforcée avec la Personne Publique et à destination des convives, 1 mois minimum avant le démarrage de la prestation (réunions, communications diverses),
- Une équipe d'intervenants dédiée à l'accompagnement des convives sur le fonctionnement des différents équipements et outils (notamment digitaux), à minima au cours des deux premières semaines d'exécution des prestations,
- Les ressources nécessaires à tout ajustement de l'offre en cas de difficultés constatées au démarrage, notamment en terme de fluidité. Le Titulaire fera preuve de disponibilité pour la Personne Publique et de réactivité pour proposer rapidement les meilleures solutions d'ajustement

La période de démarrage des prestations se déroule impérativement conformément aux modalités décrites et au rétro planning fournis par le Titulaire dans son offre. **Ce rétro planning doit impérativement permettre le déploiement complet de la Prestation à la date de démarrage prévue.**

Dès la notification du marché, une réunion de démarrage est organisée entre la Personne Publique et le Titulaire.

Les noms et la qualité des participants pour le compte du Titulaire sont obligatoirement communiqués à la Personne Publique avant la réunion de démarrage.

Les dates et heures de cette réunion sont communiquées en temps utile au Titulaire.

Le Titulaire organisera par la suite avec la Personne Publique, au minimum à fréquence hebdomadaire, des réunions au cours desquelles il exposera ses actions menées dans le cadre du rétroplanning présenté. Ces réunions hebdomadaires se poursuivront durant le premier mois de démarrage de la prestation de manière à effectuer rapidement les éventuels ajustements résiduels. La Personne Publique pourra adapter la fréquence de ces réunions s'il le juge nécessaire.

5.5 MESURE DE LA SATISFACTION

Le Titulaire organise via un organisme indépendant une enquête de satisfaction auprès des convives à minima une fois par an et pour la première fois au cours du premier trimestre d'exécution des prestations. Cette enquête porte sur tout ce qui a trait à la prestation (qualité des repas, qualité de service, fluidité, etc.).

La conduite de cette enquête ainsi que son jour de diffusion sont soumis à validation préalable de la Personne Publique.

Le résultat de ces enquêtes est transmis à la Personne Publique par courriel, courrier ou remise en main propre.

En cas de résultat d'enquête insuffisant, tel que précisé aux CCAP article 10.2, le Titulaire indique dans son offre quelle démarche il mettra en œuvre pour s'assurer de l'amélioration du résultat : mise en place de plans d'actions et contrôle de leur efficacité.

Afin de mesurer la satisfaction au quotidien ou de répondre aux doléances ou remarques des convives, le Titulaire met à disposition de ces derniers un outil leur permettant d'exprimer un avis, une remarque, ou une question. Cet outil sera sous format dématérialisé ou sous forme de cahier de suggestions en sortie de restaurant. Le Titulaire s'engage à répondre à chaque commentaire inscrit dans les 5 jours ouvrés.

6 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)

Le Titulaire devra proposer dans les trois mois après sa mise en place un document adapté au site comportant une fiche de procédure formalisée pour chaque risque d'indisponibilité. Ce document devra être connu des responsables d'équipe et disponible sur le site. Un exemplaire sera impérativement transmis à la DRH/DSE.

➤ Repas de secours

Au titre de la continuité de l'activité, le Titulaire du marché devra prévoir au minimum un service de repas de secours de type « appertisé » stocké sur site afin de pallier tout imprévu et notamment l'impossibilité de fabrication ou de distribution du repas initial (par exemple : coupure d'approvisionnement des fluides, impossibilité de livraison, grève du personnel...). Ce stock sera géré par le Titulaire.

7 ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Titulaire s'engage sur toute la durée du marché à respecter la réglementation relative au respect de l'environnement, et notamment au tri des déchets et valorisation des déchets.

7.1 POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE ET CIRCUITS COURTS

Il est attendu une restauration respectueuse de l'environnement, ainsi le Titulaire devra et notamment :

- Respecter la saisonnalité pour les fruits et légumes proposés,
- Proposer une offre permettant de limiter au maximum la production de déchets.
- S'approvisionner de préférence auprès des fournisseurs ou producteurs en circuits courts, et filières locales pour lesquels il est recommandé de considérer une distance maximale de 250 km entre le lieu de production et le lieu de consommation.

Le Titulaire indique les moyens mis en œuvre sur l'Etablissement pour répondre à ces enjeux, et précise les producteurs locaux partenaires et les types de produits approvisionnés.

7.2 LUTTE CONTRE LES DECHETS EN PLASTIQUE ET A USAGE UNIQUE

Au titre de la loi Egalim complétée par la loi Climat et résilience :

- **Pour la consommation sur place**, le Titulaire prévoit des verres, des assiettes et des récipients réemployables, ainsi qu'avec des couverts réemployables. Y compris sur l'espace cafétéria.
- **Pour la vente à emporter**, le Titulaire doit proposer aux consommateurs d'être servis dans des contenants réutilisables, ou composés de matières recyclables. Pour ce qui concerne les boissons en service assisté, le Titulaire adopte une tarification plus basse lorsque la boisson est vendue dans un récipient réemployable présenté par le consommateur (mug, verre, ...) par rapport au prix demandé.

Le Titulaire indique dans son offre la solution qu'il propose, qui garantit un parcours utilisateur fluide et ergonomique. Il décrit l'ensemble du matériel et le plan de communication nécessaires au déploiement de sa solution.

Les Prestations Annexes devront également respecter au maximum ces principes (pas de contenants à usages uniques, proposition d'eau plate en carafe), à fortiori quand la prestation alimentaire est mise en œuvre par le Titulaire.

Enfin, le Titulaire fournit des serviettes en papier aux convives, conformément aux modalités de distribution présentées dans son offre qui permettront d'éviter leur surconsommation.

7.3 TRAITEMENT ET VALORISATION DES DECHETS

Le Titulaire s'engage à appliquer le tri sélectif à 5 niveaux. Le tri s'effectuera dans des conteneurs spécialisés de la manière suivante :

- Déchets organiques
- Carton, papier
- Plastiques
- Métaux
- Verre

Le Titulaire s'engage également à respecter les conteneurs de tri du local à déchets, lors des opérations d'évacuation des déchets de la zone de restauration.

7.4 LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le Titulaire favorise la lutte contre le gaspillage alimentaire et propose dans son offre des solutions. Il s'engage également à respecter la réglementation en terme de pesées des bio déchets afin d'en déterminer les sources (retours assiette, DLC dépassée, etc.) et de mettre en place toute action permettant leur réduction.

7.5 LES DEPLACEMENTS : LIVRAISONS FOURNISSEURS

Le Titulaire décrit ses processus logistiques dans le cadre des approvisionnements de l'Etablissement. Les livraisons devront être limitées autant que faire se peut (regroupement de livraisons, plans de livraisons optimisés, ...). Si possible, les véhicules ou tout moyen de transport seront "propres" (à faible émission de CO2).

7.6 NETTOYAGE DES LOCAUX

Les produits d'entretien et lessiviels devront être éco labellisés dans leur totalité.

7.7 FOURNITURE DU BEGES :

Dans le cadre de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, le MEAE mobilise une condition d'exécution relative à l'article L.229-25 du code de l'environnement afin de vérifier le respect, par les titulaires qui y sont soumis, de leur obligation d'établir et de publier leur bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et le plan de transition pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) présentant les objectifs, moyens et actions envisagés à cette fin et, le cas échéant, les actions mises en œuvre lors du précédent bilan.

L'acheteur vérifie le respect par tout candidat de l'obligation de production et de communication du bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES), instituée à [l'article L.229-25 du code de l'environnement](#).