

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Prestation de restauration de la cafétéria de  
l'École Nationale Supérieure d'Architecture de  
Grenoble (ENSAG)

# SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES</b>	<b>4</b>
1.1 OBJET DU MARCHÉ	4
1.2 PRINCIPALES MISSIONS DU TITULAIRE	4
1.3 PRÉSENTATION DU SITE DE L'ENSAG	5
1.4 CARACTÈRE SOCIAL DE LA PRESTATION	5
1.5 LES ATTENTES DE L'ENSAG : QUALITÉ ET VARIÉTÉ DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS, RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES PRESTATIONS	5
1.6 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES MISSIONS ET RESPONSABILITÉS	6
1.7 VARIANTES OU PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ÉVENTUELLES (PSE)	6
1.8 CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ	6
<b>ARTICLE 2 – DEFINITION DE LA PRESTATION ET DU SERVICE</b>	<b>7</b>
2.1 PÉRIODES ET HORAIRES DE FONCTIONNEMENT	7
2.2 PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ	7
2.3 DÉFINITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES	8
Choix	8
2.4 PRESTATIONS NON ALIMENTAIRES	9
2.5 PRÉPARATION ET PRÉSENTATION DES REPAS	9
2.6 SERVICE, MAINTIEN DU CHOIX	10
2.7 STOCKAGES	10
2.8 TARIFICATION ET FACTURATION AUX USAGERS	10
<b>ARTICLE 3 – ELABORATION DES MENUS</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 4 – SPECIFICATIONS QUALITATIVES</b>	<b>11</b>
4.1 QUALITÉS DES PRODUITS UTILISÉS	11
4.2 EXIGENCES PARTICULIÈRES	12
4.3 GRAMMAGES	12
<b>ARTICLE 5 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES</b>	<b>13</b>
5.1 DÉLAIS DE COMMANDE	13
5.2 PERSONNEL	13
<b>ARTICLE 6 – DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 7 – PERSONNEL</b>	<b>16</b>
7.1 GÉNÉRALITÉS	16
7.2 QUANTITATIF ET ORGANISATION	16
7.3 FORMATION DU PERSONNEL	17
7.4 TENUES DU PERSONNEL	17
7.5 REPRISE DU PERSONNEL	17
<b>ARTICLE 8 – LOCAUX ET EQUIPEMENTS</b>	<b>18</b>
8.1 MATÉRIELS MIS EN PLACE PAR LE TITULAIRE	18
8.2 MOYENS MIS À DISPOSITION PAR L'ENSAG	18
8.2.1 – Locaux et matériels	18
8.2.2 – Remise des installations	19
8.2.3 – Renouvellement et entretien des équipements	19
8.2.4 – Conformité des sites	19
8.2.5 – Signalétique - Affichage	19
8.2.6 – Frais d'exploitation et de gestion	20
<b>ARTICLE 9 – CONTROLE ET SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>21</b>
9.1 CONTRÔLE PERMANENT	21
9.2 CONTRÔLES PAR L'INTERMÉDIAIRE D'AGENTS SPÉCIALISÉS	21
9.3 CONTRÔLES BACTÉRIOLOGIQUES DES DENRÉES ET AUDITS	21

9.4	SUIVI D'ACTIVITÉ.....	21
9.5	RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL.....	21
9.6	RÉUNIONS DE SUIVI .....	22
<b>ARTICLE 10 – : PRESENTATION DE L’OUTIL DE PRODUCTION.....</b>		<b>22</b>
<b>ARTICLE 11 – ANNEXES.....</b>		<b>23</b>
<b>ARTICLE 12 – LIVRETS ET ENGAGEMENTS.....</b>		<b>23</b>

## **ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES**

### **1.1 Objet du marché**

Le présent marché a pour objet la gestion de la cafétéria de l'ENSAG à destination des étudiants et du personnel de l'établissement.

Ce marché répond à un double objectif pour l'ENSAG :

- Proposer aux étudiants et personnels de l'ENSAG une offre de restauration de qualité,
- Créer un lieu de vie de l'établissement assurant convivialité, rencontres, échanges et vie sociale pour les usagers de l'ENSAG.

### **1.2 Principales missions du Titulaire**

Le titulaire qui déclare connaître les lieux, s'engage, d'une manière générale, à effectuer toutes les prestations nécessaires à la fourniture d'une restauration de qualité, au bon fonctionnement du service de restauration.

Le Titulaire :

- Est seul responsable de la gestion financière de l'ensemble de la restauration, notamment vis-à-vis de ses fournisseurs et de son personnel,
- Encaisse le montant des prestations de restauration réglées par les convives, dans le cadre réglementaire,
- S'engage à participer à la mission de service public des œuvres universitaires à destination des étudiants et à établir une convention avec le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires Grenoble Alpes (CROUS),
- Fournit tous les personnels et les moyens techniques nécessaires à l'exécution des tâches obligatoires citées ci-dessous,
- S'engage dans l'exécution de sa mission à respecter l'ensemble des textes législatifs et réglementaires en vigueur et les spécifications techniques du présent cahier des charges,
- Est personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché

Le Titulaire effectue les prestations telles qu'elles sont définies ci-dessous :

En termes de restauration :

- La conception des formules, des menus et des animations,
- L'approvisionnement en denrées alimentaires,
- La gestion des stocks,
- La fabrication et la livraison des pauses, formules, repas, boissons,
- La gestion de la cafétéria,
- Le nettoyage des sols, des équipements confiés et de la vaisselle,

En termes de gestion de service :

- La perception du prix des repas auprès des usagers,
- La fourniture des caisses informatiques et l'entretien de celles-ci,
- L'organisation du travail et la mise en œuvre de son savoir-faire,
- L'encadrement et la formation de son personnel salarié,

- Le contrôle de la sécurité des aliments, des repas et du personnel,
- La mise en demeure, par des moyens adaptés, d'une sécurité maximale des produits servis, notamment en cas de crise déclarée.

En termes techniques :

- L'entretien courant des locaux et des équipements mis à disposition nécessaires à l'accomplissement du service,
- La fourniture et la maintenance du système d'encaissement,
- La mise en place des équipements de signalétique,
- La sensibilisation du personnel et des convives au gaspillage alimentaire et au tri des déchets.

### **1.3 Présentation du site de l'ENSAG**

L'École nationale supérieure d'architecture de Grenoble (ENSAG) est un établissement public d'enseignement supérieur, placé sous la double tutelle du ministère de la Culture et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche.

Les chiffres clés de l'ENSAG sont :

- 1 000 étudiants
- 150 salariés (agents administratifs, enseignants, chercheurs)
- 140 architectes diplômés d'Etat chaque année
- 50 doctorants
- 3 unités de recherche
- 20% d'étudiants étrangers

Le site de l'ENSAG a été construit sans espace dédié à la restauration. Aujourd'hui, le site dispose d'une cafétéria au R+1 avec un office attenant permettant de délivrer une petite offre de restauration de 8h à 16h environ. Les plans et la liste des équipements mis à disposition sont présentés en Annexe 2 et 3.

### **1.4 Caractère social de la prestation**

Il s'agit, comme cela est spécifié dans l'objet même du marché, d'un service à caractère social. L'offre de restauration doit permettre aux usagers de se restaurer et de se détendre dans les meilleures conditions.

### **1.5 Les attentes de l'ENSAG : qualité et variété des produits et des prestations, réduction de l'impact environnemental des prestations**

L'ENSAG est particulièrement attentive à la qualité de l'offre de restauration servie aux convives, en termes d'équilibre alimentaire, d'origine des produits entrant dans la composition des formules et menus, de qualité gustative, de variété, de présentation, ...

Soucieuse de jouer un rôle exemplaire, en tant qu'éco-acteur, l'ENSAG entend inscrire ses achats dans une consommation responsable et respectueuse de l'environnement. Le service de restauration doit s'inscrire dans cette démarche :

- Recours aux circuits courts et aux produits locaux,
- Recours au maximum à des contenants réemployables,
- Végétalisation de l'assiette,
- Lutte contre le gaspillage alimentaire

## **1.6 Tableau récapitulatif des missions et responsabilités**

Les charges et obligations réciproques de l'ENSAG et du Titulaire du marché sont précisées en **annexe 1**.

## **1.7 Variantes ou prestations supplémentaires éventuelles (PSE)**

Les variantes et PSE ne sont pas autorisées.

## **1.8 Continuité d'activité**

Les deux parties s'informeront dans les plus brefs délais de tout événement susceptible de modifier les conditions d'exploitation de la cafétéria. Toutefois, une éventuelle défaillance technique d'un équipement ne saurait être considérée comme un cas exonérant le Titulaire de son obligation de produire et servir les repas selon les prescriptions du présent C.C.T.P. Il lui appartiendra d'assurer la continuité du service en mobilisant les moyens qu'il juge nécessaires après avoir obtenu l'aval de l'ENSAG. Les deux parties s'engagent à trouver une solution permettant de préserver l'intérêt respectif des deux parties.

En cas de grève de son personnel, le Titulaire avisera l'ENSAG dans les plus brefs délais et s'efforcera de rechercher les moyens d'assurer un service minimal (étant précisé qu'à défaut de service minimal, l'ENSAG aura la faculté de s'approvisionner en repas à l'extérieur, aux frais du Titulaire)

En cas de survenance de troubles ou d'une interruption de jouissance dans les locaux de l'ENSAG, empêchant l'accès normal des fournisseurs, du personnel du Titulaire ou des convives, les obligations du Titulaire seront suspendues de plein droit et sans que sa responsabilité puisse être engagée, quelle que soit la cause des événements, dès lors qu'ils empêcheront le Titulaire d'effectuer une prestation minimale.

Le Titulaire doit également assurer la continuité de service de la prestation en garantissant la production et la livraison des repas même en cas de défaut sur la cuisine d'origine.

En cas de non-respect de ces obligations de service, les pénalités définies au CCAP seront appliquées.

## ARTICLE 2 – DEFINITION DE LA PRESTATION ET DU SERVICE

### 2.1 Périodes et horaires de fonctionnement

Le Titulaire s'engage à fournir des repas chaque jour pour le repas du midi, du lundi au vendredi.

Le service de restauration fonctionne aux périodes suivantes :

- Durant les périodes de cours : 34 semaines minimum par an de 7h30 à 15h
- Durant les périodes d'ouverture de l'ENSAG sans cours : environ 9 semaines par an de 12h à 14h (attention à ne pas augmenter la masse salariale)

N.B. l'ENSAG est donc fermée 9 semaines par an.

**Les prestations pourront être ajustées en fonction des présences sur site.**

L'ENSAG s'engage à communiquer au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre de chaque année le calendrier universitaire ainsi que le calendrier des événements associatifs faisant apparaître les différentes périodes d'ouverture ainsi que les périodes susceptibles de modifier substantiellement les effectifs présents (examens, rentrée, événements).

### 2.2 Prévisions d'activité

En 2024-2025, le nombre de passage estimé sur la cafétéria est de 53 582 dont 15 000 formules, pour un chiffre d'affaires de 162 285 € HT, subventions CROUS incluses :

Année	Mois	Passages	CA	Subvention CROUS	CA+ Sub / passage
2 024	Septembre	4 774	14 035€		2.94€
2 024	Octobre	7 275	19 915€		2.74€
2 024	Novembre	6 923	20 055€		2.90€
2 024	Décembre	5 314	15 473€		2.91€
2 025	Janvier	4 154	12 155€		2.93€
2 025	Février	6 123	16 776€		2.74€
2 025	Mars	4 833	13 046€	2 460€	3.21€
2 025	Avril	6 583	15 805€	6 200€	3.34€
2 025	Mai	5 127	13 022€	4 900€	3.50€
2 024	Juin	2 476	8 443€		3.41€
2 024	Juillet	0			
2 024	Aout	0			
		<b>53 582</b>	<b>148 725€</b>	<b>13 560€</b>	<b>3.03€</b>

N.B. La convention avec le CROUS a été mise en place en mars 2025.

## 2.3 Définition des prestations alimentaires

Le Titulaire propose une offre de restauration, comprenant :

- Boissons chaudes variées (thé, café ou tisane) et boissons froides (eaux aromatisées, pétillantes, jus de fruits ...).
- Viennoiseries, pâtisseries
- Plats préparés : plats végétariens, plats contenant de la viande ou du poisson
- Sandwichs, snacking chaud et froid
- Salades
- Tarterie
- Soupe
- Produits laitiers
- Fruits
- ...

Ces prestations sont vendues soit à l'unité soit dans des formules qui peuvent évoluer au cours de la journée.

Du pain est également proposé (petit pain individuel ou pain tranché) ainsi que différents assaisonnements et condiments pour toute prise d'une formule déjeuner.

Le Titulaire doit mettre en avant une offre **nutritionnellement équilibrée**. Il doit pour cela guider au quotidien les usagers qui le souhaitent dans la composition d'un menu équilibré.

### Choix

Le nombre de choix proposé au quotidien doit être maîtrisé afin de favoriser les productions « maison » fabriquées à base de produits frais de saison, privilégiant la qualité culinaire des mets et l'augmentation de la variété tout en veillant à assurer un bon équilibre alimentaire et en permettant aux convives d'agrémenter leur plat comme ils le souhaitent (fromage, sauce, etc. ...). **L'ENSAG souhaite privilégier le renouvellement de l'offre plutôt qu'une largeur d'offre induisant une faible rotation des produits. La rotation des plats a pour objectif d'éviter la monotonie alimentaire qui lasse le consommateur.**

Le Titulaire s'engage à proposer en offre de repas à minima :

- Pour les étudiants :
  - o Une formule 1 plat + 1 périphérique vendue à 5,30 € TTC maximum. Le CROUS subventionne les repas des étudiants à hauteur de 4,30 € maximum pour les étudiants boursiers qui paient leur repas 1 € TTC.
  - o Pour les étudiants non boursiers, la subvention maximale du CROUS est de 2 € par repas, les étudiants payant 3,30 € TTC par repas.

N.B. Le nombre d'étudiant boursier sur l'ENSAG est d'environ 40% des effectifs en 2025. La facturation fera l'objet d'un relevé mensuel du nombre de repas servis aux étudiants par le restaurant agréé, en distinguant les repas servis aux



étudiants non boursiers et ceux servis aux étudiants boursiers ainsi qu'aux étudiants qui bénéficient par décision du Crous, de la tarification très sociale dont le tarif est fixé à date de la présente convention à 1€.

•

- Pour le personnel de l'ENSAG :
  - Une formule 1 plat + 1 périphérique vendue 8 € TTC. Part employeur de 1,47 € pour les agents dont l'indice est < 540. Ceux-ci représentent environ 40 personnes sur 130.

Des formules petit-déjeuner ou pause gourmande l'après-midi sont également proposées.

### **Pain :**

Le Titulaire référence un ou plusieurs artisans boulangers de proximité et garantit l'approvisionnement quotidien en pain frais quotidien auprès de cet artisan.

### **Vaisselle :**

Le recours à de la vaisselle en dur privilégié. En cas de recours à de la vaisselle jetable, le Titulaire respecte l'obligation de l'interdiction du plastique et propose d'ores des contenants respectant au mieux l'environnement.

## **2.4 Prestations non alimentaires**

En sus des prestations alimentaires définies précédemment, le Titulaire du marché assurera la fourniture :

- ✓ Des serviettes jetables les plus respectueuses possible de l'environnement pour l'ensemble des usagers à chaque repas

## **2.5 Préparation et Présentation des repas**

Les repas sont fabriqués dans une cuisine du Titulaire par son personnel et livrés en liaison froide sur l'ENSAG dans le respect de l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité applicables à la restauration collective.

L'ENSAG émet des exigences particulières sur le système de production des repas élaborés pour ses besoins :

- ✓ Liaison froide ou liaison chaude
- ✓ Production au plus près du jour de consommation
- ✓ Approvisionnements de qualité : **frais, de saison**
- ✓ Traçabilité
- ✓ Respect du GEMRCN et des spécifications particulières du présent cahier des charges
- ✓ Limitation de l'utilisation de produits déjà élaborés issus de l'industrie agro-alimentaire au profit de produits cuisinés sur le lieu de production du Titulaire

Une attention particulière sera apportée à la présentation des plats.

## **2.6 Service, maintien du choix**

Un choix suffisant doit être maintenu tout au long du service.

Le Titulaire explique comment il maintient la diversité de choix des mets proposés tout au long du service quelle que soit l'heure.

Un choix minimum de fin de service, est garanti par tranche horaire. Il permet d'assurer une réelle attractivité de l'offre, tout en minimisant l'impact développement durable quant au gaspillage alimentaire et l'impact économique sur le coût moyen du repas.

## **2.7 Stockages**

Le Titulaire assurera l'approvisionnement de l'ensemble des denrées, mets et repas livrés, dans les réserves et chambres froides qui sont mises à disposition par l'ENSAG.

## **2.8 Tarification et facturation aux usagers**

Le Titulaire encaisse directement le prix des prestations auprès des étudiants. Il dispose d'un mandat pour encaisser les prix des produits et des prestations auprès du personnel de l'ENSAG.

Toutes les prestations de la cafétéria seront enregistrées dans le système d'encaissement du Titulaire.

Le Titulaire met en place un système de paiement compatible avec IZLY permettant d'appliquer les tarifs adaptés pour les formules repas des étudiants boursiers et non boursiers et aux personnels de l'ENSAG de bénéficier des subventions selon leur situation.

En dehors de ces cas de figure, des paiements par CB et/ou espèces pourront être proposés.

Le Titulaire remettra un ticket de caisse aux convives qui le demanderont lors de leur passage en caisse.

### **Système d'encaissement et application**

Le Titulaire pourra mettre en place une application reliée à son système d'encaissement permettant aux convives de suivre leurs consommations, lire les menus, les allergènes.

## ARTICLE 3 – ELABORATION DES MENUS

Bien que s'agissant d'une cafétéria, l'ENSAG est attentif à la variété et l'équilibre des menus proposés aux étudiants et à ses agents, la cafétéria constituant le seul espace de restauration disponible au sein de l'établissement. Les menus proposés devront être équilibrés sur le plan des apports nutritionnels et caloriques.

Les menus sont établis par le Titulaire et affichés le vendredi pour la semaine suivante.

Les menus sont accessibles en ligne par les étudiants et personnels sur un site et/ou une application mise à disposition par le Titulaire. Les menus valorisent les prestations en identifiant les signes de qualité, les produits locaux, les événements, plats thématiques.

## ARTICLE 4 – SPECIFICATIONS QUALITATIVES

### 4.1 Qualités des produits utilisés

**L'ENSAG est attentif à la qualité et la sécurité des produits utilisés pour la fabrication des repas, ainsi que sur l'utilisation la plus large possible de produits régionaux et de saison.**

L'ENSAG entend développer une "alimentation durable" telle que définie dans les lois EGALIM et CLIMAT ET RESILIENCE tout au long du marché : produits bio, produits labellisés, produits acquis selon des modalités prenant en compte les coûts imputés aux externalités environnementales liées au produit pendant son cycle de vie.

Le Titulaire s'engage à respecter le taux d'Alimentation Durable défini dans son offre.

Le Titulaire devra utiliser dans l'ordre de priorité :

1. Les produits frais (y compris légumes frais épluchés, éboulés)
2. Les surgelés
3. Les conserves
4. La cinquième gamme

Afin de favoriser le recours à des produits à faible impact environnemental, le Titulaire proposera des plats végétariens tous les jours.

Les denrées utilisées dans la confection des repas doivent répondre aux dispositions réglementaires concernant les denrées alimentaires, soit générales, soit particulières à chacune d'elles. Ces denrées doivent respecter au minimum les exigences définies par le GEMRCN, les normes décrites dans les guides interprofessionnels (CIV, CTILF, ...).

Par ailleurs, le Titulaire doit pouvoir à tout moment sur demande de l'ENSAG, justifier des contrôles effectués par lui sur les produits en amont de la fabrication : choix des denrées, vérification des transports et livraisons, contrôle de conformité des produits, etc.

## **4.2 Exigences particulières**

Circuits courts et origine France à privilégier.

### **Viandes**

Le Titulaire prend en compte le bien-être animal dans la sélection de ses fournisseurs de viande.

### **Poissons**

Le Titulaire propose des poissons respectant au mieux la préservation des espèces et qui sont issus de pêche responsable.

### **Légumes**

Les légumes devront être majoritairement frais et respecter la saisonnalité.

### **Fruits**

Ils seront variés et adaptés à la saison. Ils devront être « mûrs à point » au moment de leur consommation.

### **Pâtisseries**

Les pâtisseries seront en priorité fabriquées par le prestataire. Des tartes "maison" seront proposées tout au long de l'année avec des fruits frais de saison.

### **Restrictions sur les OGM et les huiles**

Les produits à base d'OGM, les huiles d'arachide, de palme et les huiles hydrogénées sont proscrits pour la préparation des repas.

## **4.3 Grammages**

Concernant les grammages, le titulaire respectera les tableaux de grammages du GEMRCN. En cas de « fourchette basse et haute », le grammage le plus élevé sera retenu.

**Les grammages sont indiqués en poids net dans l'assiette sans jus et sans sauce.**

Les éléments de décoration et ingrédients divers seront également proposés en quantité suffisante (salade, persil, cornichons, olives, etc.). Ils ne doivent pas être pris en compte dans le calcul du « poids net dans l'assiette ».

## ARTICLE 5 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les services de l'ENSAG pourront passer commande auprès du Titulaire pour des prestations qui seront directement facturées à l'ENSAG :

- ✓ Pauses, petits-déjeuners, accueils-café
- ✓ Plateaux repas, paniers-repas froids
- ✓ Prestations traiteur : buffets, cocktails

**Le Titulaire ne dispose pas de l'exclusivité pour les prestations complémentaires type « traiteur ».**

### **5.1 Délais de Commande**

Les délais de commande pour les prestations « complémentaires » sont définis dans l'offre du Titulaire.

### **5.2 Personnel**

Les prestations petit-déjeuner ou accueil café pourront se décliner avec ou sans service. La mise à disposition de personnel sera demandée si besoin et facturée selon la tarification prévue au BPU.

## ARTICLE 6 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Conscient des enjeux environnementaux, économiques et sociaux, l'ENSAG développe une politique en phase avec les principes du Développement Durable.

Soucieux de jouer un rôle exemplaire, en tant qu'éco-acteur, l'ENSAG entend notamment inscrire ses achats dans une consommation responsable.

### **Approvisionnements en circuit court**

Le Titulaire devra s'approvisionner de préférence auprès des fournisseurs ou producteurs lui garantissant le respect des approvisionnements directs de produits de l'agriculture.

### **Produits issus de l'agriculture biologique et respectueux de l'environnement**

L'ENSAG souhaite promouvoir les modes de productions autres que ceux conventionnels dans le cadre de sa politique de développement durable. Le Titulaire devra justifier le mode de production : bio ou producteurs en phase de conversion au bio ou menant des pratiques agricoles tenant compte de la protection de l'environnement (type agriculture raisonnée).

Les produits alimentaires devront intégrer une proportion issue de l'agriculture biologique au sens du 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, y compris les produits en conversion au sens de l'article 62 du règlement n° 889/2008 de la Commission du 5 septembre 2008 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 834/2007 du Conseil relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques en ce qui concerne la production biologique, l'étiquetage et les contrôles.

Les produits issus de l'agriculture biologique devront être signalés dans l'offre de restauration par un logo spécifique, la provenance sera précisée (France par exemple) ainsi que le label (AB, Agriculture biologique ou équivalent)

### **Lutte contre le gaspillage alimentaire**

**Le Titulaire favorise la lutte contre le gaspillage alimentaire et propose des solutions innovantes, il valorise ses invendus (vente des produits à prix réduits, don à des associations ...).**

### **Nettoyage des locaux**

Les produits d'entretien et lessiviels devront être les plus respectueux possibles de l'environnement et de la santé des personnels : produits ecolabel, nettoyage vapeur, ...

### **Protection de l'environnement**

Le titulaire devra mettre en œuvre des solutions en faveur d'une meilleure protection et mise en valeur de l'environnement qui peuvent porter par exemple sur l'existence d'un ecolabel, d'un mode de production économe en intrants, la gestion des déchets par le fournisseur, la gestion des emballages, etc.

### **Tri et valorisation des déchets**

Le Titulaire s'engage à développer le tri sélectif et le traitement des déchets et à mener des réflexions sur le recyclage notamment (cartons, déchets alimentaires, huiles usagées, biodéchets, ...).

Le Titulaire veille à réduire la volumétrie des déchets.

### **Matériaux plastiques et conditionnement**

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation sur l'interdiction de la vaisselle jetable.

**Le Titulaire utilise des matériaux recyclables ou réutilisables pour la livraison des repas. Le Titulaire peut utiliser des conditionnements consignables par exemple (bocaux, lunch box ...)**

### **Les déplacements**

Ils devront être limités autant que faire se peut, et se faire en conformité avec les obligations de sécurité de l'établissement. Dans la mesure du possible, les véhicules ou tout moyen de transport seront "propres" (à faible émission de CO<sub>2</sub>).

**Le Titulaire présente les fiches techniques des véhicules de livraison utilisés ainsi que le plan de livraison depuis la cuisine de production jusqu'à l'ENSAG avec le kilométrage hebdomadaire prévu.** La mise en place d'un plan de maîtrise sanitaire (PMS) couvrant le transport des denrées et les pratiques sur place est souhaitée.

### **Consommations des fluides**

Le Titulaire est responsable de la consommation des fluides au sein de la cafétéria, il œuvre au quotidien pour la maîtrise de ces dépenses et fait part de ses préconisations pour les réduire.

## **ARTICLE 7 – PERSONNEL**

### **7.1 Généralités**

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.

Il prend notamment les mesures nécessaires pour assurer la santé physique et mentale de ses agents conformément à Article L4121-1 du Code du travail.

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 par le représentant de l'ENSAG.

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

Par ailleurs, en cas de problèmes avérés soit avec un représentant de l'ENSAG, soit avec les usagers, l'ENSAG pourra demander au Titulaire le remplacement d'un employé défaillant. En tant qu'établissement d'enseignement, l'ENSAG attache une grande importance au respect des valeurs républicaines et de laïcité.

### **7.2 Quantitatif et organisation**

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

- ✓ Approvisionnements
- ✓ Préparation des repas
- ✓ Livraison des repas
- ✓ Distribution et service des repas avec comptage et contrôle de l'accès des convives
- ✓ Entretien et nettoyage des locaux et matériels mis à disposition
- ✓ Encaissement auprès des usagers

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

Il met tout en œuvre afin de fluidifier le service et fait part de ses préconisations en la matière auprès de l'ENSAG.

Il désigne un responsable sur site, qui sera l'interlocuteur privilégié de terrain pour l'ENSAG.



Il informe l'ENSAG, dès qu'il en a connaissance, de tout changement dans la composition de l'équipe d'encadrement par écrit (courrier ou mail).

L'ensemble des frais de personnel de la cafétéria liés à l'organisation proposée est à la charge du Titulaire et devra être inclus dans les prix proposés par le Titulaire.

### **7.3 Formation du personnel**

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

### **7.4 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.

### **7.5 Reprise du personnel**

L'annexe 4 au présent CCTP dresse la liste du personnel à reprendre préparée par le Titulaire sortant sous sa responsabilité.

A l'issue du marché, le Titulaire s'engage à communiquer à l'ENSAG la liste des agents que le successeur aura à reprendre en vertu des mêmes obligations légales, ainsi que les conditions de leur contrat de travail.

## **ARTICLE 8 – LOCAUX ET EQUIPEMENTS**

L'annexe 1 précise la répartition des charges entre le Titulaire et l'ENSAG.

De manière générale le Titulaire est soumis à la réglementation du site d'accueil.

### **8.1 Matériels mis en place par le Titulaire**

Le Titulaire s'engage à fournir :

- ✓ La caisse, les matériels informatiques et logiciels nécessaires à l'exécution de sa mission, et notamment ceux pour le comptage et le contrôle de l'accès des convives et les encaissements (TPE) y compris le raccordement et le câblage ;

Un inventaire contradictoire entre les parties sera établi à la prise en charge du marché.

#### **Système d'encaissement :**

Le système d'encaissement mis en place par le Titulaire doit être compatible avec la solution IZLY afin de pouvoir authentifier les convives et justifier des tarifs qui leurs sont applicables. Cette solution permet également de sécuriser la transmission des données personnel entre le Titulaire, l'ENSAG et le CROUS.

Par ailleurs, le système d'encaissement du Titulaire devra comporter une sécurité encadrant un deuxième passage en caisse des usagers pour limiter sur la même journée :

- ✓ Prise d'un repas supplémentaire ou de consommations complémentaires : passage autorisé sans application de subvention.

Le programme de gestion des ouvertures des comptes clients et de la facturation est à la charge du Titulaire de même que la mise à jour, l'entretien, la maintenance et le renouvellement du logiciel de facturation.

Le Titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour sécuriser le réseau et les données qu'il traite conformément au cadre réglementaire en vigueur, notamment le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD). Il devra en outre avoir un antivirus ainsi qu'un système d'exploitation à jour.

### **8.2 Moyens mis à disposition par l'ENSAG**

#### **8.2.1 – Locaux et matériels**

Les locaux mis à la disposition du Titulaire par l'ENSAG sont réservés au fonctionnement du service de restauration à l'usage exclusif des étudiants et personnels de l'ENSAG.

L'ENSAG se réserve le droit d'utiliser la cafétéria à des fins propres, en dehors des heures de service. Dans cette hypothèse, les locaux sont nettoyés par les agents de l'ENSAG après utilisation.

Une liste indicative des matériels en place est présentée en annexe 3 au présent CCTP ainsi que les plans des espaces de restauration.

### **8.2.2 – Remise des installations**

Un état des lieux contradictoire entre les parties est établi préalablement à la prise en charge de la gestion par le Titulaire. Si l'installation n'est pas conforme à la législation en vigueur, l'ENSAG est tenue d'effectuer les mises aux normes nécessaires aussi rapidement que possible. Le prestataire est tenu à une obligation d'alerte en sa qualité de professionnel.

Un état des lieux en fin de marché sera réalisé tout comme une mise à jour de l'inventaire. Toute remise des locaux et des installations en l'état initial est à la charge du Titulaire, ainsi que les manquants éventuels de matériel, dans le cadre des obligations contractuelles définies par le présent marché. Ces manquants sont évalués à leur prix de remplacement à neuf au moment de la remise en état des installations.

En cas de contestation, un expert est nommé par l'ENSAG dans les conditions prévues au CCAG-FCS.

### **8.2.3 – Renouvellement et entretien des équipements**

Le renouvellement des équipements et leur maintenance, le renouvellement de la verrerie-vaisselle et le petit matériel d'exploitation (louches, couteaux, etc.), sont assurés par l'ENSAG. Le Titulaire assurera l'entretien courant, le nettoyage des locaux, ...

L'ENSAG a également en charge les contrats de maintenance suivant :

✓ Entretien des hottes et filtres à graisse

### **8.2.4 – Conformité des sites**

L'ENSAG assure l'entretien et la maintenance du bâtiment (gros œuvre et second œuvre) et des installations techniques générales (chauffage, ventilation, plomberie, électricité), elle assure l'entretien d'usage des locaux.

### **8.2.5 – Signalétique - Affichage**

Le Titulaire fournit la signalétique complète du service de restauration en lien avec son offre.

Les supports de communication (affichage, information, communication, ...) de la cafétéria permettant d'appréhender au mieux le contenu de l'offre de restauration au quotidien sont réalisés par le Titulaire.

L'affichage mis en place permet aux usagers de faire son choix en disposant de toutes les informations nécessaires. La mise en place de pictogrammes clairs et efficaces est assurée au plus près des produits notamment pour les mentions suivantes :

- ✓ Bio
- ✓ Origine du produit
- ✓ Label
- ✓ **Allergènes**
- ✓ ...

Le Titulaire pourra mettre à disposition des usagers un site internet permettant de promouvoir sa prestation, les événements organisés dans la cafétéria, remonter les remarques des usagers ...

Le Titulaire précise comment il traite l'affichage des allergènes dans la cafétéria conformément à la réglementation INCO 1169/2011, ainsi que la communication des menus aux usagers.

#### **8.2.6 – Frais d'exploitation et de gestion**

L'ENSAG prend en charge les fluides (eau et électricité) et le chauffage. Un objectif d'optimisation des consommations en fluide sera demandé en cours de marché au Titulaire. En cas de hausse des consommations, le dépassement pourra être à la charge du Titulaire. A contrario en cas de réduction des consommations, le gain pourra être partagé entre l'ENSAG et le Titulaire.

Le Titulaire prend à sa charge l'ensemble des frais d'exploitation et de gestion du service : produits lessiviels, tenues de personnels, matériel à usage unique, serviettes jetables, etc.

**Nota Bene** : Le détail des obligations est précisé en annexe 1.

## **ARTICLE 9 – CONTROLE ET SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **9.1 Contrôle permanent**

L'ENSAG peut, à tout moment et sans en référer préalablement au Titulaire, procéder à tous contrôles qu'il jugerait nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du marché.

Les contrôles seront effectués par un agent de l'ENSAG ou un prestataire mandaté pour le suivi du contrat, et qui pourra, outre le contrôle sur le site de l'ENSAG, se rendre en cuisine et se faire communiquer toute information relative aux spécifications contractuelles (fiches techniques, produits et recettes, etc.).

### **9.2 Contrôles par l'intermédiaire d'agents spécialisés**

L'ENSAG peut, à tout moment, faire appel à un service ou à un agent spécialisé de son choix, sans en référer préalablement au Titulaire, notamment :

- Direction Départementale de la Protection des Populations
- Agence Régionale de Santé.

Ces interventions ne font pas obstacle aux interventions que ces agents décideraient de leur propre initiative dans l'exercice de leur fonction.

### **9.3 Contrôles bactériologiques des denrées et audits**

Ils sont pris en charge par le Titulaire et réalisés dans le respect des réglementations en vigueur par un laboratoire extérieur. Une analyse d'eau doit être effectuée à minima 1 fois par an.

Les résultats sont transmis systématiquement à l'ENSAG dès réception, accompagnés de plans d'action correctifs en cas de non-conformités identifiées.

L'ENSAG pourra, par ailleurs, exécuter à sa charge des contrôles bactériologiques à sa convenance.

### **9.4 Suivi d'activité**

Le Titulaire devra produire tous les **trimestres** (J+10 fin du dernier mois du trimestre) un compte-rendu d'activité. Ce **volet quantitatif** précise :

- ✓ Le décompte journalier des prestations servies,
- ✓ La fréquentation et le chiffre d'affaires de la cafétéria par catégories selon la typologie fournie par l'ENSAG,
- ✓ Le nombre et le type de prestations complémentaires fournies par unité (pauses café, plateaux repas, buffet, etc.)

### **9.5 Rapport d'activité annuel**

Le Titulaire produira chaque année écoulée, au plus tard le 1<sup>er</sup> février N, le rapport d'activité annuel portant sur la période du 1<sup>er</sup> janvier N-1 au 31 décembre N-1.

Ce rapport porte sur les volets suivants :

- **volet qualité**
- **volet social**
- **volet économique**, dont le chiffre d'affaires

Ce bilan annuel fera l'objet d'une présentation. Un représentant régional du Titulaire sera nécessairement présent.

Ce rapport devra intégrer une partie relative aux opérations afférentes à la restauration universitaire effectuées pendant l'année civile précédente, établi selon le modèle fourni par le CROUS.

## **9.6 Réunions de suivi**

Des rencontres régulières sont programmées tout au long de l'année afin de suivre l'exécution du marché.

Une fréquence mensuelle de ces réunions est exigée sur les 3 premiers mois du marché afin de s'assurer du bon démarrage de l'activité et de l'atteinte des engagements pris. Passé les 3 premiers mois, un point trimestriel sera organisé voire plus si nécessaire.

Une commission des usagers se réunit tous les trimestres environ, pour faire le point sur la qualité et l'organisation du service de restauration.

## **ARTICLE 10 – : PRESENTATION DE L'OUTIL DE PRODUCTION**

Le Titulaire doit disposer d'un outil de production et des capacités de livraison permettant de livrer en liaison froide la cafétéria de l'ENSAG qui satisfait l'ensemble de la réglementation en vigueur et être en mesure de satisfaire à l'ensemble des spécifications du présent cahier des charges.

Le Titulaire doit par ailleurs être en mesure de proposer des solutions alternatives en cas de rupture de la production sur cet outil de production.

## ARTICLE 11 – ANNEXES

- ↳ Annexe 1 : Tableau de répartition des charges
- ↳ Annexe 2 : Plan des locaux
- ↳ Annexe 3 : Inventaire des équipements
- ↳ Annexe 4 : Liste du personnel à reprendre

## ARTICLE 12 – LIVRETS ET ENGAGEMENTS

Les livrets répertorient les engagements du Titulaire pour la bonne exécution du marché.

### Livret 1 : Qualité de la prestation et du service :

Eng 1.1	Structure de l'offre alimentaire au quotidien
Eng 1.2	Offre de boissons froides et chaudes
Eng 1.3	La gradation de l'offre alimentaire
Eng 1.4	La gestion des fins de service, maintien du choix
Eng 1.5	Signalétique mise en place et gestion de l'affichage

### Livret 2 – Menus :

Eng 2	4 premières semaines de menus
-------	-------------------------------

### Livret 3 - Qualité et origine des produits :

Eng 3.1	Tableau de synthèse sur la qualité des produits utilisés
Eng 3.2	Origine et qualité du pain
Eng 3.3	Offre végétarienne

### Livret 4 - Développement Durable :

Eng 4 .1	Alimentation durable
Eng 4 .2	Producteurs locaux
Eng 4 .3	Dispositifs Antigaspi
Eng 4 .4	Conditionnement de livraison des repas et des prestations complémentaires
Eng 4 .5	Autres mesures en faveur du Développement durable

### Livret 5 - Organisation du Personnel :

Eng 5.1	Organisation de l'équipe de restauration, organigramme, diagrammes de Gantt (planning journalier détaillé)
Eng 5.2	CV et fiches de poste de l'équipe d'encadrement
Eng 5.3	Tenues du personnel (visuels et dotations)

### Livret 6 - Technique

Eng 6.1	Système d'encaissement mis en place
Eng 6.2	Hygiène : plan de prélèvement des analyses bactériologiques et fréquence des audits
<b><u>Livret 7 - Suivi et reporting :</u></b>	
Eng 7.1	Modèle de rapport pour le suivi d'activité
Eng 7.2	Modèle pour le rapport annuel
Eng 7.3	Suivi du marché et plan de rencontres
<b><u>Livret 8 – Prestations Complémentaires :</u></b>	
Eng 8 :	Prestations Complémentaires
<b><u>Livret 9 - Présentation de l'outil de production centralisé et des solutions alternatives</u></b>	
Eng 9 :	Présentation de l'outil de production centralisé, la gestion des livraisons et les solutions alternatives pour assurer la continuité de service