



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES CCTP

MARCHE N° 25 SCE 008 M

PRESTATIONS DE RESTAURATION COLLECTIVE  
CAMPUS DES ECOLES  
INSTITUT MINES-TELECOM BUSINESS SCHOOL ET TELECOM SUDPARIS  
EVRY-COURCOURONNES (91)

## Table des matières

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES .....   | 4  |
| 1.1   | OBJET DU MARCHÉ .....  | 4  |
| 1.2   | PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT .....  | 4  |
| 2     | DONNEES DU PROGRAMME .....   | 6  |
| 2.1   | PERIMETRE DE CONSULTATION .....  | 6  |
| 2.2   | HORAIRES ET PERIODES DE FONCTIONNEMENT .....   | 6  |
| 2.3   | UTILISATEURS ET FREQUENTATION .....  | 6  |
| 2.4   | FONCTIONNEMENT GENERAL .....   | 7  |
| 2.5   | FOURNITURE DE REPAS .....  | 8  |
| 2.6   | REAMENAGEMENT DE L'ANCIENNE CAFETERIA .....  | 8  |
| 3     | REGLEMENTATION APPLICABLE ET TEXTES DE REFERENCES .....  | 9  |
| 3.1   | RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE .....   | 9  |
| 3.2   | RÈGLEMENTATION NATIONALE ET AUTRES TEXTES NATIONAUX .....  | 10 |
| 4     | PRIX .....   | 11 |
| 5     | MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....  | 11 |
| 5.1   | REPRÉSENTANT DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ PUBLIC .....                                  | 11 |
| 5.2   | CONDITIONS D'ACCÈS ET SÉCURITÉ DES LOCAUX .....  | 11 |
| 5.3   | MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION .....  | 12 |
| 5.3.1 | GÉNÉRALITÉS .....  | 12 |
| 5.3.2 | CARACTÉRISTIQUES DE L'ESPACE DE RESTAURATION ET DE SES ABORDS .....  | 12 |
| 5.4   | CONNAISSANCE DES LIEUX .....   | 12 |
| 5.5   | ÉTATS DES LIEUX .....  | 13 |
| 5.6   | RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR .....   | 13 |
| 6     | MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....  | 13 |
| 6.1   | OFFRE DE RESTAURATION .....  | 13 |
| 6.1.1 | OBJECTIFS QUALITATIFS ET ELABORATION DES MENUS .....   | 13 |
| 6.1.2 | STRUCTURE D'OFFRE, MINIMUMS ATTENDUS .....   | 14 |
| 6.1.3 | MAINTIEN DU CHOIX .....  | 19 |
| 6.1.4 | RENOUVELLEMENT DES MENUS .....   | 19 |
| 6.1.5 | ANIMATIONS .....   | 19 |
| 6.2   | ENCAISSEMENT DES CONVIVES .....  | 19 |
| 6.2.1 | EXIGENCES MINIMALES RELATIVES AU SYSTÈME D'ENCAISSEMENT DU TITULAIRE .....                                     | 19 |
| 6.2.2 | MOYEN DE PAIEMENT ET MODALITÉS D'APPROVISIONNEMENT DES BADGES .....  | 20 |
| 6.2.3 | REMBOURSEMENT DES MONTANTS CRÉDITEURS POUR LES CONVIVES QUITTANT LE SITE, ET EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT ..... | 20 |
| 6.3   | SYSTÈMES INFORMATIFS .....   | 21 |
| 6.4   | MISE À DISPOSITION D'UN SITE WEB / INTRANET / APPLICATION MOBILE .....   | 21 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 6.4.1 | FONCTIONNALITÉS MINIMALES EXIGÉES .....  | 21 |
| 6.4.2 | FORMATION À LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL .....  | 22 |
| 6.4.3 | ASSISTANCE TECHNIQUE ET AIDE À L'UTILISATION DE L'OUTIL .....                        | 22 |
| 6.4.4 | MAINTENANCE DE L'OUTIL, MISE À JOUR ET DOCUMENTATION TECHNIQUE .....                 | 22 |
| 6.5   | PERSONNEL .....  | 23 |
| 6.5.1 | GENERALITES.....   | 23 |
| 6.5.2 | QUANTITATIF ET ORGANISATION .....  | 23 |
| 6.5.3 | REPLACEMENTS .....   | 23 |
| 6.5.4 | FORMATION DU PERSONNEL .....   | 23 |
| 6.5.5 | TENUES DU PERSONNEL .....  | 23 |
| 7     | MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....                                 | 24 |
| 7.1   | SUIVI DE LA PRESTATION .....   | 24 |
| 7.1.1 | SUIVI DES MENUS ET DES CONSOMMATIONS .....   | 24 |
| 7.1.2 | CONTRÔLE RÉGULIER EXERCÉ PAR L'ACHETEUR.....   | 24 |
| 7.2   | RÉUNIONS DE SUIVI .....  | 25 |
| 7.3   | REPORTING DE SUIVI DES PRESTATIONS .....   | 25 |
| 7.4   | PARTICULARITÉS RELATIVES À LA PÉRIODE DE DÉMARRAGE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ..... | 26 |
| 7.5   | MESURE DE LA SATISFACTION .....  | 26 |
| 8     | ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE .....   | 27 |
| 8.1   | POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE ET CIRCUITS COURTS .....                       | 27 |
| 8.2   | LUTTE CONTRE LES DECHETS EN PLASTIQUE ET A USAGE UNIQUE.....                         | 27 |
| 8.3   | TRAITEMENT ET VALORISATION DES DECHETS .....   | 28 |
| 8.4   | LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE .....   | 28 |
| 8.5   | LES DEPLACEMENTS : LIVRAISONS FOURNISSEURS .....                                     | 28 |
| 8.6   | NETTOYAGE DES LOCAUX.....  | 28 |
| 9     | ANNEXES AU CCTP .....  | 28 |

## 1 OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES

Les écoles Institut Mines-Télécom Business School et Télécom SudParis représentées par leurs signataires ci-après dénommés « l'Acheteur » ou « IMT-BS et TSP ».

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

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

### 1.1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet de réaliser des prestations de services de restauration pour les écoles Télécom SudParis et Institut Mines-Télécom Business School basées sur le même campus sis 9, rue Charles Fourier à Evry-Courcouronnes (91228), ci-après désigné « l'Etablissement » ou « le Campus » :

- Repas destinés aux agents, aux étudiants, 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 PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Institut Mines-Télécom est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, placé sous la tutelle du ministre chargé de l'industrie et du ministre chargé des communications électroniques. Il jouit d'un rayonnement international dans ses missions de formation, de recherche, et d'innovation dans le domaine des sciences et technologies de l'information et de la communication.

Il est composé d'une Direction Générale et de 7 grandes écoles d'ingénieurs et 1 école de management situées sur l'ensemble du territoire national.

- Direction Générale, située à Palaiseau (91),
- Télécom Paris située à Palaiseau (91),
- **Télécom SudParis située à Evry-Courcouronnes (91),**
- **Institut Mines-Télécom Business School située à Evry-Courcouronnes (91),**
- IMT Atlantique située à Brest (29), Rennes (35) et Nantes (44),
- IMT Mines Alès, située à Alès (30),
- IMT Mines Albi, située à Albi (81),
- IMT Lille-Douai, située à Douai (59) et à Villeneuve-d'Ascq (59),
- Mines Saint Etienne, située à Saint Etienne (12) et Gardanne (13).

Le Campus de l'Institut Mines-télécom Business School et Télécom SudParis accueille les publics suivants :

- Elèves étudiants : environ 2000
- Personnels : environ 420
- Invités accrédités : environ 50.

Le Campus est constitué de plusieurs bâtiments destinés notamment :

- Aux cours dispensés aux étudiants
- Aux personnels enseignant et administratifs
- Aux associations
- A l'hébergement d'étudiants
- A la restauration

Le restaurant et un salon de Direction sont basés au rez-de-chaussée du bâtiment U7, un des bâtiments d'hébergement géré par la maison des élèves (MAISEL). La cafétéria est située au rez-de-chaussée du bâtiment NOVA.



Au sein du bâtiment U7, les locaux du rez-de-chaussée dédiés à la restauration comprennent :

- Une zone de back-office intégrant zone de réception, local déchets, 4 chambres froides positives, 1 chambre froide négative, 2 réserves de stockage ambiant, zone de préparations froides, zone de préparations chaudes, légumerie, plonge batterie, laverie vaisselle, 2 vestiaires, bureau, 1 office Club de Direction
- Une zone de distribution intégrant 5 comptoirs
- Une zone salle à manger de 350 places assises environ
- La zone distribution de l'ancienne cafétéria, non utilisée depuis son transfert au bâtiment NOVA (au cœur du Campus).

Au rez-de-chaussée du bâtiment NOVA est intégrée la cafétéria, composée d'un comptoir de service, d'une gondole froide en libre service, et d'un arrière comptoir permettant de légères préparations.

## 2 DONNEES DU PROGRAMME

### 2.1 PERIMETRE DE CONSULTATION

La Prestation restauration concerne le périmètre de prestations suivant :

- Le Self (RDC bâtiment U7)
- Les Frigos Connectés (RDC bâtiment U7)
- La Cafétéria / Restauration Rapide (RDC bâtiment NOVA)
- Les Prestations annexes-Room Service (sur l'ensemble du Campus)
- Le Club de Direction (RDC bâtiment U7)

Les plans des locaux sont fournis en Annexe 7.

### 2.2 HORAIRES ET PERIODES DE FONCTIONNEMENT

Le service de restauration est ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés, le midi avec du service assisté, et le soir en distribution automatique. L'Acheteur fermera la totalité du service de restauration 1 semaine durant la période de Noël. Le Self, les Prestations Annexes et le Club de Direction seront fermés durant 4 semaines au cours des vacances scolaire estivales, période au cours de laquelle la Cafétéria et les Frigos Connectés resteront en service. L'Acheteur fournira le calendrier annuel de fermeture au Titulaire dans des délais raisonnables.

L'Acheteur 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 - Restauration Rapide          | 08:00    | 16:00 |
| 3. Frigos Connectés                         | 24/7     |       |
| 4. Prestations Annexes / Services en étage  | 08:30    | 15:30 |
| 5. Club / Service à Table (sur réservation) | 12:00    | 13:30 |

Les prestations de restauration rapide de la cafétéria devront être disponible à minima de 11h30 à 14h30.

Les Frigos Connectés permettront notamment aux étudiants résidents de pouvoir se restaurer de manière autonome notamment au moment du dîner.

### 2.3 UTILISATEURS ET FREQUENTATION

Les utilisateurs sont composés des apprenants, de l'ensemble du personnel installé dans l'Établissement et leurs invités, et de personnes extérieures à l'Établissement pour lesquelles un accord d'utilisation du service : partenaires du campus, et établissements d'enseignements proches ou partenaires.

L'Acheteur n'est engagé 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 en adaptant les moyens mis en œuvre aux programmes de formation de l'Établissement. Cette adaptation est mise en œuvre en lien avec l'Établissement,

grâce à un partage permanent des calendriers prévisionnels, donnant une réelle lisibilité opérationnelle au Titulaire.

A titre indicatif les historiques de fréquentations des différents espaces sont indiquées en Annexe 4. A noter que les dîners étaient historiquement distribués au sein du self en service-assisté, cette prestation étant remplacée dans le cadre de ce nouveau marché par des Frigos Connectés.

## 2.4 FONCTIONNEMENT GENERAL

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.),

Sur l'espaces Cafétéria/Restauration Rapide :

- Fourniture et service d'une prestation de cafétéria en service assisté, avec prestations alimentaires de petit-déjeuner et goûter, boissons chaudes et froides,
- Fourniture et service d'une prestation de restauration rapide en service assisté ou libre-service, avec prestations sandwiches, salades, snack chaud et éventuellement plat garni chaud.

Sur l'ancien espace cafétéria, adjacent au Self :

- Fourniture en Frigos Connectés en libre-service de plats garnis à réchauffer, et de prestations périphériques permettant de réaliser un repas équilibré, le midi comme le soir,

Sur le Club de Direction :

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

Sur l'ensemble du Campus :

- Fourniture de prestations annexes : fourniture et livraison en étages d'une prestation Room-service.

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 l'Acheteur,
- 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.
- La gestion des éléments listés à sa charge en Annexe 3 Répartition des charges d'exploitation.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCCTP) 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 résultat.

Le Titulaire complète soigneusement :

- Les onglets de l'annexe DPGF/BPU
- Le Cadre de Réponse Technique
- L'Annexe 1 Plans de menus
- L'Annexe 2 Engagements Qualité Produits

## 2.5 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 CCCTP.

La production des repas fournis par le Titulaire peut être réalisée sur place ou externalisée, mais cet aspect doit être systématiquement précisé selon les types de prestations, tout en apportant l'argumentation nécessaire à ces choix. En 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. Pour ce faire, il réalise un suivi régulier de la qualité microbiologique des préparations et doit être en mesure de fournir à tout moment sur demande de, les résultats des analyses bactériologiques qu'il a réalisés.

Le Titulaire justifie à tout moment, sur demande de l'Acheteur, 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 l'Acheteur 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.

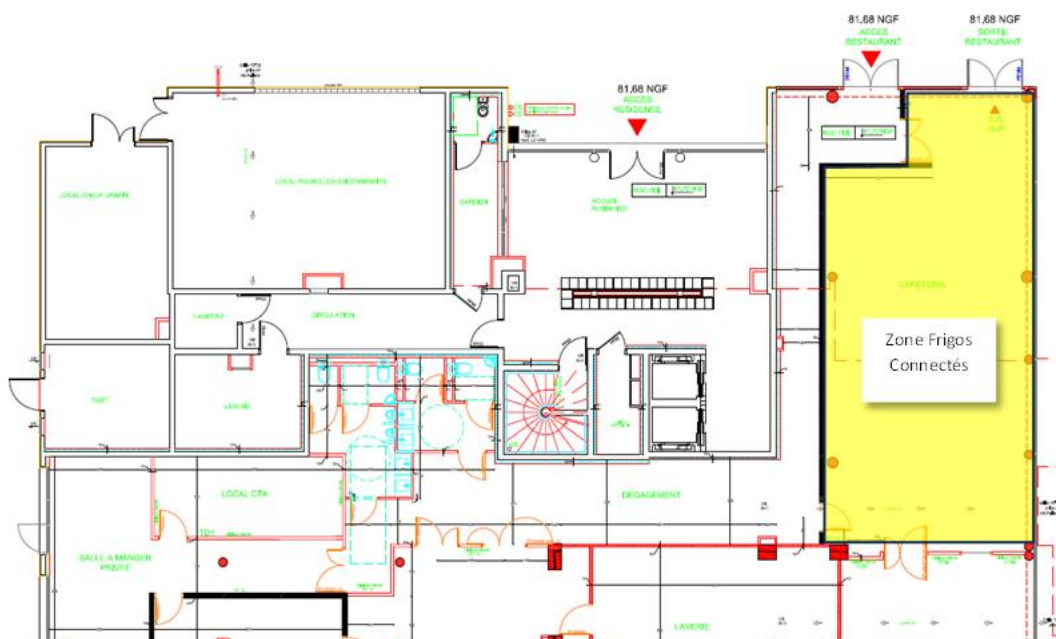
Les repas doivent être fournis en nombre suffisant et selon les modalités fixées par le présent CCCTP.

## 2.6 REAMENAGEMENT DE L'ANCIENNE CAFETERIA

L'Acheteur souhaite recréer un lieu de convivialité au sein de l'ancien espace Cafétéria près du Self (bâtiment U7), notamment pour s'y restaurer au moment du dîner.

Il est attendu de la part du Titulaire une proposition de projet de réaménagement de cet espace en y intégrant ses Frigos Connectés, les micro-ondes en quantité adaptée, poubelle de tri sélectif, et tout mobilier ou agencement qui permettraient de répondre au besoin. Le Titulaire précise dans son offre quels investissements il prendra à sa charge, et lesquels seront éventuellement à la charge de l'Acheteur.





### 3 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, à ses risques et périls.

A cet effet, il s'engage à prévenir immédiatement l'Acheteur 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.

#### 3.1 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 ;

### 3.2 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°852/2004 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 :

- Loi du 30 octobre 2018 portant sur l'agriculture et l'alimentation, dite loi « EGAlim », complétée par la loi du 22 août 2021 portant sur le climat, dite loi « Climat et résilience » ;
- 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.

## 4 PRIX

Au cours du marché, l'offre de repas résultera d'une combinaison de concepts (Self et Restauration Rapide). Les tarifs des prestations des différents concepts devront répondre aux différents budgets des consommateurs, compte tenu notamment de l'application ou non d'une subvention (cf. CCAP article 5.1.4).

D'autre part le Titulaire s'assurera d'une **application tarifaire identique pour les prestations identiques proposées au Self, frigos connectés et en Cafétéria, en particulier pour les produits préemballés (yaourts, boissons, ...) et produits bruts (fruits, ...).**

Les tarifs des prestations alimentaires ne devront pas varier selon la fréquentation.

## 5 MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

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

Le Titulaire du marché public désigne un interlocuteur unique pour l'Acheteur, 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.

### 5.2 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.

L'Acheteur 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.

## 5.3 MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION

### 5.3.1 GÉNÉRALITÉS

L'Acheteur 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.

L'Acheteur 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, l'Établissement concerné 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.

### 5.3.2 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 7).

## 5.4 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.

## 5.5 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.

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

## 5.6 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, l'Acheteur peut lui refuser l'accès à ses locaux.

Par ailleurs, l'Acheteur peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

# 6 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

## 6.1 OFFRE DE RESTAURATION

### 6.1.1 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 2 Engagements 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 l'Acheteur 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, restauration rapide, 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 du Campus, ou encore industrielles prêtes à manger sur une minorité de l'offre proposée. Le Titulaire précise cet aspect pour chacun des concepts (self, cafétéria, room-service, ...) tout en expliquant la stratégie de ce choix.

## 6.1.2 STRUCTURE D'OFFRE, MINIMUMS ATTENDUS

Le Titulaire propose une offre variée tant pour les plats protidiens 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 l'Acheteur, 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 Établissement. Si les ajustements proposés ont une incidence financière, le Titulaire et l'Acheteur décident de bonne foi des modifications à apporter au contrat.

La variété de l'offre du Titulaire tient impérativement compte des exigences de l'Acheteur 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 l'Acheteur 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.

### 6.1.2.1 SELF

|                                |  |  |   |
|--------------------------------|--|--|---|
| 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.<br><br>Parmi les accompagnements, a minima, 1 légume frais et un féculent seront proposés chaque jour. |

#### Précisions sur l'offre:

Les entrées et desserts des buffets de salades / desserts devront proposer des produits bruts, que le client pourra agrémenter selon ses souhaits, grâce aux condiments. **Ces condiments sont fournis à discrétion et gracieusement. Le 1<sup>er</sup> pain est gratuit.**

**Aucune boisson alcoolisée ne peut être ni vendue, ni distribuée gracieusement par le Titulaire aux convives.**

Pour chaque famille de prestation le Titulaire est tenu de définir plusieurs niveaux de prix. Pour les préparations principales (viande, poisson, végétarien, grillade), l'offre quotidienne du titulaire se compose impérativement de plats avec garniture sur trois niveaux de prix au minimum, chacun correspondant à un certain niveau de qualité.

L'écart qualitatif entre chacun des niveaux de prix doit être significatif. Cet écart est mesurable en termes de choix des ingrédients (finesse des mets) et de niveau de confection des plats.

Le Titulaire propose également un Menu "Économique" ou "Menu Malin" : prix forfaitaire sur la base de 3 composantes. Il devra proposer un choix parmi 1 entrée du jour, 1 plat du jour, 1 dessert du jour ou un laitage de catégorie 1. Le plat de l'offre « Économique » devra être sélectionné sur un stand différent tous les jours de la semaine, avec changement de l'ingrédient de base (ex : lundi poisson, mardi végétarien, mercredi viande, ...).

L'offre de restauration quotidienne du Titulaire intègre impérativement au minimum une entrée, un dessert, un plat et une boisson correspondant à la catégorie tarifaire la plus basse, et le Titulaire ne présente en aucun cas des prestations dont les prix seraient supérieurs à l'offre financière maximale renseignée par ce dernier.

En aucun cas les prestations associées au niveau de prix minimum ne doivent être considérées comme une sous-catégorie. Il s'agit d'une gamme à part entière présentant des prestations de qualité tant au niveau nutritionnel qu'organoleptique.

Les niveaux de prix sont indiqués par le titulaire au sein du BPU. **Les intitulés de prestations préalablement intégrées au BPU sont des prestations incontournables et doivent faire partie intégrante de l'offre du Titulaire.**

Par ailleurs, il sera proposé tous les jours la possibilité de se constituer une grande assiette de légumes/féculents.

#### 6.1.2.2 OFFRE DE FRIGO CONNECTE

Le Titulaire propose une offre de repas en Frigo Connecté de manière à composer un repas équilibré, permettant à la fois la proposition d'une offre alternative au self le midi et facile à emporter, et un repas complet le soir.

Le Titulaire proposera un nombre de Frigos adapté à la fréquentation prévisionnelle du soir

|                        |                              |                 |  |
|------------------------|------------------------------|-----------------|--|
| OFFRE FRIGOS CONNECTES | Plats                        | 3 choix minimum | A minima 1 viande, 1 poisson, 1 plat végétarien.   |
|                        | Desserts / Laitages / Fruits | 3 à 5 choix     | Assortiment de prestations sucrées garantissant des choix différenciants                       |
|                        | Boissons                     | 4 à 6 choix     | Assortiment classique : eau plate et pétillante, jus et soda d'une contenance minimale de 25cl |

Le Titulaire peut inclure d'autres propositions de prestations alimentaires qui lui semblent pertinentes. En cas d'installation de plusieurs Frigos, le Titulaire peut proposer des prestations différentes, en ayant recours à des partenaires différents, afin de diversifier l'offre.

Le Titulaire prévoit dans son offre le matériel complémentaire pour le fonctionnement du service : micro-ondes en quantité suffisante, poubelles de tri sélectif, éventuellement collecteurs de contenants s'ils sont consignés. Le



Titulaire propose également dans offre un kit de couverts réutilisables qui pourra être vendu à la demande des consommateurs.

### 6.1.2.3 OFFRE DE CAFETERIA - RESTAURATION RAPIDE

#### Cafétéria :

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,
- Eau 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.

Le Titulaire indique les tarifs des prestations proposées dans le fichier BPU. Les intitulés de prestations préalablement intégrées au BPU sont des prestations incontournables et font partie intégrante de l'offre du Titulaire.

#### Restauration Rapide :

|                     |             |         |   |
|---------------------|-------------|---------|---|
| RESTAURATION RAPIDE | Les salades | 2 choix | Salade composée de taille cœur de repas, pouvant être emportée, 2 recettes dont 1 végétarienne.<br><br>L'assaisonnement devra être proposé à part de la salade. |
|---------------------|-------------|---------|---|

|  |                                  |         |  |
|--|----------------------------------|---------|--|
|  | Les sandwichs                    | 2 choix | Sandwich de taille cœur de repas, pouvant être emporté, 2 recettes dont 1 végétarienne, fabriqué avec du pain de type baguette ou pain spécial, en évitant le pain de mie. |
|  | Les plats chauds ou à réchauffer | 1 choix | Plat garni chaud ou à réchauffer, fabriqué sur place ou non (à préciser).  |

Possibilité de composer des menus sous forme de formules avantageuses pour les petits déjeuners et repas.

Les niveaux de prix sont indiqués par le Titulaire au sein du fichier BPU. Les intitulés de prestations préalablement intégrées au BPU sont des prestations incontournables et doivent faire partie de l'offre du Titulaire.

#### 6.1.2.4 ROOM SERVICE-PRESTATION ANNEXES – CLUB

##### 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), cocktails, buffets, qui pourront être commandées au Titulaire. Les emballages individuels, contenants jetables et bouteilles d'eau en plastique sont interdits, sauf exception et accord explicite de l'Acheteur. 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, les prestations sur plusieurs niveaux de gamme, ainsi que les tarifs associés dans le fichier BPU. Les intitulés de prestations préalablement intégrées au BPU sont des prestations incontournables et font partie intégrante de l'offre du Titulaire.

Le Titulaire propose également des formules en service à table dans le cadre de réunions organisée au sein du Club de Direction. Cette prestation se déroulera pour un maximum de 20 convives en repas assis.

La livraison et le débarrassage 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. Pour les repas du club de Direction, les tarifs incluent le service. Pour les autres prestations exceptionnelles nécessitant du personnel de service, le Titulaire établira un devis. Le coût de vacation est indiqué par la Titulaire au sein du BPU. Dans tous les cas, la réalisation de ces prestations ne doit pas pénaliser l'équipe des autres services de restauration.

##### b) Modalité de commande vis-à-vis des Établissements

Le Titulaire mentionne dans sa proposition les modalités de réservation liées aux délais de commande dans le fichier BPU, selon les types de prestations.

##### c) Non exclusivité

Le Titulaire n'a pas l'exclusivité pour les Prestations de Room-Service, L'Acheteur pourra faire appel à des prestataires autres que le Titulaire.

Dans l'hypothèse où le prestataire tiers aurait l'autorisation de l'Acheteur 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 l'Acheteur de procéder aux réparations nécessaires.

### 6.1.3 MAINTIEN DU CHOIX

Hormis pour les prestations de cafétéria et du Room-Service pour lesquels la prestation doit être complète tout au long de la journée, un choix suffisant doit être maintenu durant le service du self et de la restauration rapide, 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.

Concernant les Frigos Connectés, le Titulaire s'assure d'un approvisionnement suffisant pour les repas du midi et du soir.

### 6.1.4 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 l'Acheteur dans les meilleurs délais et par tout moyen écrit.

### 6.1.5 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 l'Acheteur un planning d'animation, et indique dans son offre le planning proposé pour les 12 premiers mois du marché. Toute animation doit être validée au préalable par l'Acheteur.

## 6.2 ENCAISSEMENT DES CONVIVES

### 6.2.1 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 au Campus 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 l'Acheteur. 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 l'Acheteur. Au cours du marché, en cas de modification de la technologie des badges par l'Acheteur, le Titulaire devra adapter son système d'encaissement pour assurer la continuité de sa Prestation.

L'Acheteur 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 Self, de la Cafétéria et des Frigos Connectés 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.

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

Le montant de la subvention prise en charge par l'Acheteur, 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.

## 6.2.2 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.

## 6.2.3 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.

## 6.3 SYSTÈMES INFORMATIFS

La signalétique doit être claire, compréhensible, lisible, qualitative visuellement et réactive au gré des événements, systématiquement en français et anglais, 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 par prestation et par formule
- 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
- 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 (repas et prix des repas) 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.

Le « Menu Économique » doit être clairement affiché au moyen d'un logo, pour permettre aux convives de pouvoir sélectionner les plats concernés. L'utilisation de produits labellisée doit être mise en avant par un logo.

Dans cet objectif, le Titulaire s'attache à ce que chaque plat soit dénommé de façon précise et non de façon absconse.

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 l'Acheteur.

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

### 6.4.1 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 de paramétrage du mode de règlement des repas : un espace permettant à chaque convive de rattacher un moyen de paiement (à minima une carte bancaire) au badge associé à son compte utilisateur pour le règlement des repas. L'approvisionnement préalable du compte de chaque convive doit également être possible depuis cet espace, dans l'hypothèse où les modalités de règlement des repas décrites par le Titulaire dans son offre reposent sur ce principe,
- Eventuellement une fonction sécurisée pour les commandes de Room-Service accessible par les services habilités par les Sociétés Utilisatrices (locataires).

## 6.4.2 FORMATION À LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

Suite à la notification du marché, le Titulaire est tenu de communiquer à l'Acheteur 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.

## 6.4.3 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.

## 6.4.4 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 l'Acheteur, 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.

## 6.5 PERSONNEL

### 6.5.1 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 l'Acheteur.

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

### 6.5.2 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 l'Acheteur, 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.

N.B. : 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.

### 6.5.3 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.

### 6.5.4 FORMATION DU PERSONNEL

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

### 6.5.5 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.

## 7 MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 7.1 SUIVI DE LA PRESTATION

#### 7.1.1 SUIVI DES MENUS ET DES CONSOMMATIONS

Dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché, le Titulaire présente et remet à l'Acheteur 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 l'Acheteur.

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 entre les différentes activités de restauration : au Self ou en Restauration Rapide. 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 l'Acheteur.

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.

#### 7.1.2 CONTRÔLE RÉGULIER EXERCÉ PAR L'ACHETEUR

L'Acheteur 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.

L'Acheteur 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.

## 7.2 RÉUNIONS DE SUIVI

Les réunions de suivi organisées avec le Titulaire se déroulent à échéance trimestrielle. 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 l'Acheteur avant chaque réunion de suivi.

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

## 7.3 REPORTING DE SUIVI DES PRESTATIONS

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire communique à l'Acheteur 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, aux frigos connectés (avec distinction des repas du midi et du soir, et par frigo s'ils proposent une offre différente), au club, et en restauration rapide, et le nombre de passages en cafétéria. Ainsi que le total mensuel,
- Le chiffre d'affaires alimentaire mensuel par concept (self, frigos connectés, restauration rapide, cafétéria, room-service, club de Direction),
- Le chiffre d'affaires alimentaire mensuel moyen par convive pour le self, les frigos connectés, la restauration rapide, 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 et en Cafétéria / Restauration Rapide,
- Le reporting des déchets par type de déchet,
- 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 l'Acheteur, 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 l'Acheteur et dans les limites de la prestation prévue au présent contrat.

Le reporting mensuel sera transmis à l'Acheteur au plus tard 10 jours ouvrés après le dernier jour du mois.

## 7.4 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 l'Acheteur 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 l'Acheteur 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 termes de fluidité. Le Titulaire fera preuve de disponibilité pour l'Acheteur 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 l'Acheteur et le Titulaire.

Les noms et la qualité des participants pour le compte du Titulaire sont obligatoirement communiqués à l'Acheteur 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 l'Acheteur, 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. L'Acheteur pourra adapter la fréquence de ces réunions s'il le juge nécessaire.

## 7.5 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 l'Acheteur.

Le résultat de ces enquêtes est transmis à l'Acheteur par courriel, courrier ou remise en main propre.

En cas de résultat d'enquête inférieur à 80%, 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.

## 8 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.

### 8.1 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 le Campus pour répondre à ces enjeux, et précise les producteurs locaux partenaires et les types de produits approvisionnés.

### 8.2 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 (room-service) 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.

### 8.3 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.

### 8.4 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.

### 8.5 LES DEPLACEMENTS : LIVRAISONS FOURNISSEURS

Le Titulaire décrit ses processus logistiques dans le cadre des approvisionnements du campus. 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).

### 8.6 NETTOYAGE DES LOCAUX

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

## 9 ANNEXES AU CCTP

- Annexe 1. Plans de menus
- Annexe 2. Engagements qualité produits
- Annexe 3. Répartition des charges d'exploitation
- Annexe 4. Reporting d'activité
- Annexe 5. Liste du personnel transférable
- Annexe 6. Liste du matériel (PPA)
- Annexe 7. Plans