

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

---

### PRESTATIONS DE SERVICE DE RESTAURATION COLLECTIVE A L'AGENCE DE L'EAU RHONE MEDITERRANEE CORSE

Service responsable de la passation de l'accord-cadre	
<b>Technique :</b>	Secrétariat général /Service Logistique et Bâtiments 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07
<b>Administratif :</b>	Secrétariat général /Service Achats et Affaires Juridiques 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07

Le présent CCTP contient **25** pages, **24** articles et **7** annexes

<b>1 -</b>	<b>OBJET DU MARCHÉ.....</b>	<b>4</b>
<b>2 -</b>	<b>CONTEXTE DU MARCHÉ.....</b>	<b>4</b>
<b>3 -</b>	<b>ENJEUX DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>6</b>
3.1	ENJEUX ACTUELS, QUI VONT PERDURER .....	6
3.2	ENJEUX NOUVEAUX .....	6
<b>4 -</b>	<b>PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>6</b>
4.1	PERIMETRE DES PRESTATIONS .....	6
4.2	EXCLUSIONS .....	7
<b>5 -</b>	<b>RÉFÉRENTS DU MARCHÉ .....</b>	<b>7</b>
<b>6 -</b>	<b>PRÉSENTATION DU RESTAURANT.....</b>	<b>7</b>
<b>7 -</b>	<b>OUVERTURE ET HORAIRES DE SERVICE.....</b>	<b>8</b>
7.1	OUVERTURE DU RESTAURANT .....	8
7.2	HORAIRES DE SERVICE .....	8
7.3	ACCES AU SITE POUR LE PERSONNEL DE RESTAURATION.....	8
7.4	REGLEMENT INTERIEUR DU RESTAURANT.....	8
<b>8 -</b>	<b>APPROVISIONNEMENT ET STOCKAGE DES DENRÉES .....</b>	<b>8</b>
<b>9 -</b>	<b>EXIGENCES SUR LES REPAS ET LES MENUS.....</b>	<b>8</b>
9.1	QUALITE ET VARIETE ATTENDUES.....	9
9.2	GRAMMAGE .....	9
9.3	MENUS .....	9
9.4	CONTENU DES MENUS.....	9
9.5	PIQUE-NIQUE / VENTE A EMPORTER .....	10
9.6	PRESTATION "TELETRAVAIL" .....	11
9.7	PAUSES ACCUEIL / CAFE OU EQUIVALENT.....	11
<b>10 -</b>	<b>EXIGENCES SUR LES DENRÉES/PRODUITS .....</b>	<b>11</b>
10.1	TRAÇABILITE .....	11
10.2	SAISONNALITE .....	12
10.3	INTERDICTIONS.....	12
10.4	PAIN .....	12
10.5	DESSERTS, ENTREMEMS ET PATISSERIE .....	12
10.6	BOISSONS .....	12
10.7	REUTILISATION DES RESTES - LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE .....	12
10.8	CONSOMMABLES .....	12
<b>11 -</b>	<b>INFORMATIONS SUR LA PRESTATION.....</b>	<b>13</b>
<b>12 -</b>	<b>ANIMATIONS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>13</b>
12.1	ANIMATIONS .....	13
12.2	PRESTATION « DE BIENVENUE ».....	13
12.3	DEBUT DE SERVICE .....	13
12.4	SERVICES SUPPLEMENTAIRES .....	13
12.5	INFORMATION RECIPROQUE.....	14
<b>13 -</b>	<b>EXIGENCES SUR LES DÉCHETS.....</b>	<b>14</b>
<b>14 -</b>	<b>SALUBRITÉ ET HYGIENE .....</b>	<b>15</b>
14.1	SPECIFICATIONS EN MATIERE D'HYGIENE .....	15
14.2	SPECIFICATIONS EN MATIERE DE MAITRISE DES RISQUES ET DE LA SECURITE ALIMENTAIRE .....	15
14.3	CONTROLE BACTERIOLOGIQUE.....	15
<b>15 -</b>	<b>PERSONNEL AFFECTÉ.....</b>	<b>15</b>

15.1	PRINCIPE .....	15
15.2	TENUE .....	16
15.3	ACCES - HORAIRES .....	16
15.4	REPRISE DU PERSONNEL .....	16
15.5	REMPLACEMENT DU PERSONNEL .....	16
15.6	CONTINUITE DE SERVICE.....	16
15.7	FORMATION .....	16
15.8	SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL .....	17
<b>16 -</b>	<b>LOCAUX.....</b>	<b>17</b>
16.1	NETTOYAGE.....	17
16.2	REFECTION .....	18
16.3	STOCKAGE.....	18
16.4	ENTRETIEN .....	18
16.5	LIVRAISONS .....	18
<b>17 -</b>	<b>FLUIDES .....</b>	<b>18</b>
<b>18 -</b>	<b>MATÉRIELS.....</b>	<b>18</b>
18.1	INVENTAIRE .....	18
18.2	NETTOYAGE.....	19
18.3	GROS MATERIEL.....	19
18.4	PETIT MATERIEL .....	19
18.5	TABLES ET CHAISES DU RESTAURANT .....	19
18.6	MATERIELS JETABLES.....	19
18.7	FOURNITURE DE MATERIEL BUREAUTIQUE.....	20
18.8	SYSTEME D'ENCAISSEMENT .....	20
18.9	OBLIGATION D'INFORMATION .....	20
<b>19 -</b>	<b>CONTRÔLE DE LA PRESTATION .....</b>	<b>21</b>
19.1	REGLEMENTATION.....	21
19.2	CONTROLES DE LA PART DE L'AGENCE .....	21
19.3	CONTROLE DU CSE / DE LA FORMATION SPECIALISEE EN SSCT .....	21
<b>20 -</b>	<b>SUIVI ET AMÉLIORATION DE LA PRESTATION .....</b>	<b>21</b>
20.1	DEMARRAGE DE LA PRESTATION.....	21
20.2	SUIVI DE LA PRESTATION .....	21
20.3	ENQUETES DE SATISFACTION .....	22
20.4	PLAN DE PROGRES .....	22
20.5	OBLIGATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION DU TITULAIRE.....	23
<b>21 -</b>	<b>PRIX DES REPAS.....</b>	<b>23</b>
<b>22 -</b>	<b>DÉBUT DE LA PRESTATION / PRISE EN MAIN DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b>23</b>
<b>23 -</b>	<b>FIN DE LA PRESTATION .....</b>	<b>23</b>
<b>24 -</b>	<b>LIVRABLES .....</b>	<b>24</b>

## 1 - OBJET DU MARCHÉ

---

La présente consultation a pour objet principal la fourniture de « *prestations de service de restauration collective à l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse* ».

Cela comprend la préparation sur place et la distribution des repas (100 couverts / jour en moyenne) lors de la pause méridienne au restaurant de l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (RMC) situé à Lyon (69007), au siège de l'établissement, ainsi que quelques prestations annexes.

## 2 - CONTEXTE DU MARCHÉ

---

L'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (dénommée ci-après : « l'Agence ») est un établissement public à caractère administratif dont le siège est à Lyon 7. Sous tutelle du ministère en charge de l'écologie, elle est engagée dans une démarche « service public éco responsable » et est particulièrement attentive à cette problématique.

L'Agence possède dans son bâtiment lyonnais une cuisine équipée et une salle de restauration de type self-service. Elle est propriétaire des murs et des matériels. Elle finance également les fluides, l'entretien des matériels, le nettoyage de la salle, les contrôles réglementaires (hors alimentaires), etc. Le titulaire actuel a à sa charge les coûts matière, les frais de personnel, les contrôles réglementaires alimentaires. Il est propriétaire du système de caisse et de l'afficheur digital des menus à l'entrée du restaurant, et assure leur maintenance.

Le restaurant est ouvert aux salariés de l'Agence et à ses stagiaires, aux sous-traitants de l'Agence travaillant sur place (SSII, etc.), aux salariés de société(s) extérieure(s) en location dans les locaux de l'Agence, et aux visiteurs – de l'Agence ou des autres sociétés – accompagnés (formateurs, participants à des réunions, ...), dans la limite de la capacité du restaurant.

L'Agence subventionne les repas de ses salariés. Certains convives (sociétés extérieures, SSII, intérimaires) sont admis dans des conditions financières particulières fixées dans des conventions (utilisation de titres restaurant, etc.).

La salle du restaurant est ouverte aux agents qui viennent y manger leur propre repas : ils bénéficient pour ce faire de plusieurs réfrigérateurs et fours à micro-ondes (à la charge de l'Agence) et d'un point d'eau. Ils doivent normalement apporter leurs propres couverts.

Les groupes souhaitant déjeuner ensemble (avec ou sans extérieurs) peuvent réserver des tables, à partir de 13h00 seulement afin de ne pas gêner le service (concentré sur la tranche 11h45 – 12h30).

Une très grande partie des repas est préparée sur place. Le self comprend un choix d'entrées et de desserts, trois plats chauds (1 viande, 1 poisson, 1 plat végété), et deux accompagnements (légumes / féculents). Des grillades (viande, jambon, ...) sont possibles en sus, sur demande. Les plats végétariens représentent 34% des prises (chiffres 2024).

L'Agence peut commander au titulaire des prestations de type « accueil ou pause-café ». Actuellement, il a la charge d'emmener ces prestations dans les salles de réunion et de ramener ensuite les thermos et petites fournitures afférentes.

Hors accord-cadre et sur devis, l'Agence (galette des rois, repas amélioré, plateau repas, repas de service, ...) ou l'Amicale du personnel (petit déjeuner, repas de Noël, ...) ou les agents eux-mêmes (pots de départ, ...) peuvent commander des prestations.

L'Agence n'est pas ouverte le samedi et le dimanche. Elle peut fermer jusqu'à une semaine entre Noël et le Jour de l'An. Elle ne ferme pas durant l'été (horaires de service réduits au mois d'août). La plupart des "ponts" sont fermés. Une fois par an, l'Agence organise une Assemblée générale à l'extérieur et le restaurant est fermé ce jour-là.

Si un changement de fréquentation important s'inscrivait dans la durée du fait de décisions de l'Agence (modification d'organisation et d'effectifs, modification des modalités de travail, etc.), un changement de tranche serait examiné favorablement.

Si un même changement de fréquentation était dû à des circonstances exceptionnelles et imprévisibles (pandémie, etc...), les conditions d'exécution seraient examinées.

A noter que ces dispositions seraient mises en œuvre que la variation d'effectif soit à la baisse ou à la hausse.

Fréquentation des années précédentes :

Année	Fréquentation salariés Agence	%	Fréquentation « externe »	TOTAL
2022	21 508	87,4%	3 101	24 609
2023	22 261	91,1%	2 166	24 427
2024 (9 mois)*	15 670	93,3%	1 118	16 788
2025 (janv. - juin)	10 734	92,3%	897	11 631

\*En 2024 le restaurant a fermé un peu plus de 3 mois en raison de travaux de façade.

Fréquentation mensuelle du restaurant en 2023 (dernière année complète) :

	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Cumul
Jours d'activité	22	20	23	19	18	22	20	21	21	22	21	16	245
Nb de repas	2509	2066	2443	1766	2000	2337	1687	1490	2102	2239	2323	1465	24427
Nb de repas / jour	114	103	106	93	111	106	84	71	100	102	111	92	100

Fréquentation moyenne 2023 par jour :

Année	En nb de repas / jour
Lu	126
Ma	141
Me	72
Je	141
Ve	55
Valeur moyenne	100

Montant TTC des commandes passées directement par l'Agence auprès du titulaire actuel pour les pauses, etc. :

2022	2023	2024
11 155 €	12 5323 €	14 570 €

Montant TTC des commandes passées directement par l'Amicale auprès du titulaire actuel pour les pauses, etc. :

2022	2023	2024
3 700 €	3 600 €	3 000 €

Nombre moyen de prises par plateau servi : 2,78

Données clefs pour la télédéclaration Ma Cantine (année civile 2024) :

Critères	Pourcentage d'achat / valeur totale des achats des produits alimentaires pour la confection des repas
Valeur totale des achats des produits alimentaires bio ou en conversion	18%
Valeur totale des achats des produits alimentaires SIQO (Label Rouge, IGP, STG, AOC/AOP)	11%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires dits EGALIM, c'est à dire : issu d'une exploitation à Haute Valeur Environnementale » (HVE) ou issu d'une exploitation d'un niveau 2 de certification environnementale, Ecolabel Pêche durable, RUP, Commerce Équitable, fermier » ou « produit de la ferme » ou « produit à la ferme »	6%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires « Externalités environnementales » et « performances en matière environnementale et d'approvisionnements directs »	0%

Valeur totale des achats des autres produits alimentaires de la famille « Viandes et volailles fraîches ou surgelées »	20%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires dits EGALIM de la famille « Viandes et volailles fraîches ou surgelées »	4%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires « Origine France » de la famille « Viandes et volailles fraîches ou surgelées »	19%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires de la famille « Produits de la mer et d'aquaculture »	10%
Valeur totale des achats des autres produits alimentaires dits EGALIM de la famille « Produits de la mer et d'aquaculture »	2%

Le personnel déjeunant au restaurant de l'Agence a une activité très majoritairement tertiaire : sa « production » est administrative ou intellectuelle, sans effort physique marqué. Une partie a une activité physique ou culturelle méridienne : course à pied, tennis, yoga, etc. Une partie également se satisfait d'un menu « basique » (viande, frites, ...) mais la majorité cherche une cuisine qualitative, diététique, et attend des nouveautés.

La tarification se compose d'une part fixe (« droit de plateau » qui couvre les frais fixes), de la subvention de l'Agence (pour les personnels Agence) actuellement à hauteur de 6,11 € TTC, et d'une part variable liée aux denrées choisies par chaque convive dans un système de self-service. Ce mode de tarification sera maintenu pour le présent accord-cadre.

L'augmentation annuelle des prix du repas (part fixe, prix des denrées) est soumise par le titulaire pour approbation de l'agence selon les modalités de l'article 4 du CCAP. La subvention "au plateau" allouée par l'Agence est identique pour tous les agents bénéficiaires. Son montant est fixé par une décision annuelle.

Il existe aussi une tarification minimum par plateau pour être en conformité avec la réglementation.

### 3 - ENJEUX DE L'ACCORD-CADRE

#### 3.1 Enjeux actuels, qui vont perdurer

- Variabilité de la fréquentation quotidienne (Lu, Ma, Je vs Me et Ve)
- Cuisine « fait maison » et de saison, fabriquée sur place
- Prix du repas
- Attente au self en période de pointe
- Faiblesse des volumes pour les prestations « Télétravail » et « Pique-nique / vente à emporter »

#### 3.2 Enjeux nouveaux

- Reconquérir les clients perdus (personnel Agence ou locataires) : prix trop élevés ? offre de fin de service ? qualité des plats végétariens ? style de cuisine ? habitudes d'achat prises pendant la crise COVID auprès de livreurs de repas ? Etc.
- « Monter le curseur » en matière de produits bio et SIQO.
- Se positionner comme « acteur de la qualité de vie au travail » au sein de l'Agence en testant et développant des offres complémentaires à celle de la pause méridienne. Devenir un partenaire plus qu'un prestataire.

### 4 - PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

#### 4.1 Périmètre des prestations

Sous réserve des dispositions de l'article 4.2, le périmètre des prestations est le suivant :

1. La préparation sur place et la distribution des repas de midi : au personnel de l'Agence, aux personnes extérieures à l'Agence autorisées par cette dernière, et aux invités.

2. La préparation sur place et la distribution de repas à emporter (prestation "télétravail", cf. article 9.6)
3. La préparation et la distribution de prestations annexes de type « accueil ou pause-café »
4. L'exploitation intégrale des installations du restaurant qui comprennent :
  - Le restaurant de type self-service
  - La cuisine
  - Les réserves
  - La laverie
  - Le bureau du gérant
  - Le local poubelle.

Ces installations sont situées au RDC et au R-1 et sont entièrement équipées des gros matériels d'exploitation décrits en annexe 4 et qui feront l'objet d'un inventaire réalisé lors de l'entrée dans les lieux du titulaire et à la fin de l'accord-cadre (cf. article 18.1 du présent CCTP).

## 4.2 Exclusions

La présente consultation ne comprend pas l'organisation de buffets ou cocktails effectués par l'Agence en dehors de ses locaux. Ces prestations peuvent être confiées par l'Agence au titulaire, en dehors de l'accord-cadre, ou à tout prestataire de son choix, après mise en concurrence.

La présente consultation ne comprend pas non plus les commandes passées directement par l'Amicale ou les agents pour des moments collectifs exceptionnels ou de convivialité (buffets, repas de groupe, départs de l'Agence, ...).

Ces commandes font l'objet d'une facturation séparée.

## 5 - RÉFÉRENTS DU MARCHÉ

---

L'Agence communique au titulaire, dès la notification de l'accord-cadre, les noms et coordonnées de deux interlocuteurs qui seront ses référents pour l'exécution du contrat.

Symétriquement le titulaire communique à l'Agence, dès la notification de l'accord-cadre, le nom de l'interlocuteur attitré qu'il désigne pour l'exécution du contrat. Il communique également le nom de son remplaçant en cas d'absence (congrés, maladie, etc.). L'Agence de l'eau doit disposer de leurs courriels nominatifs et de leurs lignes téléphoniques directes.

Les missions de l'interlocuteur attitré du titulaire sont les suivantes :

- Tenir l'Agence informée des évolutions ou problèmes durant l'exécution ;
- Transmettre les résultats des contrôles obligatoires et des baromètres qualité ;
- Etablir et transmettre le compte rendu technique et financier annuel prévu à l'article 20.2 ;
- S'assurer de la bonne prise en compte des remarques de l'Agence ; répondre à ses questions ;
- Discuter les éventuelles évolutions au contrat et les clauses de progrès (cf. article 20.4).

Plus globalement, il prend toute mesure utile pour garantir la qualité de la prestation au regard des conditions de la présente consultation.

Selon son organisation durant le déroulement du contrat, le titulaire communique aussi à l'Agence le nom d'un référent administratif pour, notamment, tous les sujets liés à la facturation.

## 6 - PRÉSENTATION DU RESTAURANT

---

La salle de restaurant comprend 86 places assises.

Le restaurant dispose aussi d'une terrasse de 36-40 places dont le mobilier est fixe : les tables et bancs en bois sont fixés au sol ; les parasols sont installés en début de « saison », fixés eux aussi, puis rentrés en fin de saison par l'Agence. Cette terrasse est libre d'accès, à discrétion des utilisateurs du restaurant.

Le système de distribution est un libre-service de type linéaire.

Le paiement des repas est effectué par une caisse enregistreuse placée à l'extrémité du libre-service. L'ensemble du personnel de l'Agence, celui de sociétés locataires, et les prestataires récurrents, sont munis d'un badge magnétique personnel fourni par l'Agence qui permet de les identifier (technologie Mifare). Sont acceptés :

- Le paiement direct par espèces, chèques, CB, titres restaurant (prestataires ou personnel locataire), au cas par cas ;
- Le paiement via le badge de l'Agence, qui vient débiter un compte ouvert au préalable auprès du titulaire et alimenté soit par l'un des moyens ci-dessus, soit en ligne via une application dédiée et sécurisée et un compte personnel nominatif. Aucun débit n'est toléré.

Le débarrassement des plateaux est effectué par les consommateurs à qui il est demandé, leur repas achevé, de déposer leur plateau sur des échelles mobiles et d'effectuer un tri de leurs déchets.

Il n'y a pas de cafétéria. Figurent cependant dans le restaurant deux distributeurs automatiques (1 boissons chaudes et froides, 1 snacking) en dépôt via une convention entre l'Agence et un prestataire. Le bâtiment comprend aussi de nombreux « coins café » organisés par chacun des services qui composent l'Agence. Le titulaire n'a donc pas la charge expresse de fournir du café aux convives lors de leur pause méridienne, mais il peut le proposer.

## 7 - OUVERTURE ET HORAIRES DE SERVICE

---

### 7.1 Ouverture du restaurant

La salle du restaurant est en libre accès tous les jours ouvrables du lundi au vendredi, sauf cas de fermeture de l'Agence. Les jours de fermeture de l'Agence sont définis annuellement et communiqués au titulaire, au début de chaque année civile.

### 7.2 Horaires de service

Les repas sont servis de 11h45 à 13h15 (ou 13h00 certaines semaines ou journées creuses, après accord de l'Agence). Les convives quittent le restaurant au plus tard à 14h00.

L'Agence informera le prestataire des périodes de vacances et des variations notables de l'effectif.

### 7.3 Accès au site pour le personnel de restauration

L'accès au site est possible chaque jour ouvrable à partir de 06h00 du matin pour le personnel de restauration.

### 7.4 Règlement intérieur du restaurant

Il existe un règlement intérieur pour le restaurant de l'Agence (cf. annexe 7). Le TITULAIRE peut proposer à l'Agence à tout moment des ajouts ou des modifications à ce règlement, libre à l'Agence de les accepter ou pas.

## 8 - APPROVISIONNEMENT ET STOCKAGE DES DENRÉES

---

Le titulaire doit assurer l'approvisionnement des denrées et leur stockage dans les installations prévues à cet effet.

Les livraisons ne pourront pas intervenir les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture de l'Agence. Le titulaire établira un protocole de sécurité pour les opérations de livraison avec l'ensemble de ses prestataires habituels.

Les livreurs ne peuvent accéder directement, en camion, aux zones de réception et de stockage.

## 9 - EXIGENCES SUR LES REPAS ET LES MENUS

---

La qualité nutritionnelle des repas intègre les recommandations relatives à la santé publique telles que définies dans le cadre des PNNS (Programme National Nutrition Santé) successifs.



Le titulaire devra également se conformer *a minima* à la loi EGALIM, à la loi AGECL (relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, incluant l'interdiction de certains plastiques à usage unique) ainsi qu'à la loi "Climat et Résilience" du 22 août 2021.

### 9.1 Qualité et variété attendues

Les préparations culinaires doivent être soignées, variées, et savoureuses. Il ne doit pas être servi de préparation faite sommairement et peu appétissante, et tout doit être fait pour éviter la monotonie. Les plats doivent être différents chaque jour (hors possibilité de réutilisation des restes). Un exemple de menus sur plusieurs semaines (en rapport avec les conditions de la prestation : capacités du restaurant, effectifs du titulaire, prix à pratiquer, nombre et type d'entrées / plats / desserts) sera fourni par le titulaire à l'appui de son offre.

La présentation des plats peut être simple, mais elle ne doit pas être négligée.

La température des plats doit être optimale à l'instant du service, qu'il s'agisse des plats chauds ou des préparations froides. Le titulaire veille particulièrement à maintenir la chaleur des plats pendant toute la durée du service.

Les produits présentés en zone de distribution sont réapprovisionnés régulièrement pendant toute la durée du service afin de garantir une variété de choix et une qualité de fraîcheur permanente. Le titulaire s'efforce de présenter jusqu'à 13h00 tous les plats chauds proposés au menu ; en cas de rupture d'approvisionnement avant cet horaire d'un plat du menu du jour, le remplacement de ce plat doit être effectué par un plat de la même catégorie de prix. En cas de récurrence, l'Agence peut appliquer des pénalités au titulaire (cf. article 13 du CCAP, pénalité relative à la rupture du nombre contractuel de plats garnis en cours de service, et avant l'heure de fin de service).

### 9.2 Grammage

Le titulaire doit garantir des portions suffisantes pour chaque convive, selon les règles de nutrition correspondant à son âge et son activité, sans excès et sans insuffisance.

Les propositions de grammage des denrées entrant dans la composition des repas sont laissées à l'appréciation du titulaire qui fournira, à l'appui de son offre, le cahier de grammage proposé (annexe 2 à l'acte d'engagement). Il pourra par ailleurs expliquer et illustrer par tout moyen sa politique en la matière. En l'absence de précision concernant un produit ou une catégorie de produit, le titulaire devra respecter les recommandations nutritionnelles du GEMRCN (Groupe d'Etude des Marchés de Restauration Collective et Nutrition).

En tout état de cause, les légumes et féculents en accompagnement du plat principal sont servis à volonté sans supplément de prix.

L'Agence se réserve le droit de vérifier les grammages servis. En cas de variations importantes d'une fois sur l'autre, ou de quantités servies estimées insuffisantes par plusieurs consommateurs, l'Agence peut appliquer des pénalités au titulaire (cf. article 13 du CCAP, pénalité relative au non-respect des grammages indiqués au cahier de grammage).

### 9.3 Menus

Les menus à jour fixe sont proscrits.

Les menus prévisionnels sont mis à disposition des convives par le titulaire une semaine à l'avance sur le ou les supports de son choix. Ces menus indiquent les prix de vente aux convives. Le menu du jour est également affiché à l'entrée du restaurant (affichage papier ou digital).

L'Agence se réserve le droit de faire modifier ces menus prévisionnels. Le titulaire est tenu de procéder aux modifications demandées sauf justifications légitimes apportées par le titulaire et appréciées par l'Agence.

Le chef du restaurant peut également procéder de son propre chef à des changements de menu en cas d'impératifs techniques ou d'approvisionnement, ou pour mieux s'adapter à la saisonnalité des produits, à la météo, au goût des clients, etc. Il en informe l'Agence dès que possible. Ces modifications tiennent compte des exigences nutritionnelles et de variété, ne nuisent pas aux qualités d'hygiène et de gastronomie du repas, et s'intègrent dans le cadre des gammes de prix définies dans la proposition financière.

### 9.4 Contenu des menus

Il est proposé chaque jour aux convives (offre payante) :

- Deux entrées préparées ;
- Un salad'bar attractif, que le titulaire détaillera dans son offre ;
- Un plat végétarien qualitatif<sup>1</sup> et, selon l'affluence, un ou deux autres plats chauds protidiques (viande, poisson / crustacés, ...) sauf animation qui viendrait remplacer l'une de ces trois offres ;
- En accompagnement du plat protidique, ou à l'assiette seule : légumes, et féculents/légumineuses ;
- Sur demande d'un convive, en remplacement des plats protidiques proposés : une ou des grillades (viande blanche, viande rouge, jambon, poissons, etc.)
- Une variété de yaourt (nature, allégé, aux fruits, à base de lait végétal, skyr, etc.) ou du fromage sec ou un bar à fromage blanc ;
- Des fruits (entiers), et/ou un bar à fruits (découpés, pour composer une salade de fruits), avec ou sans topping ;
- Deux desserts préparés ;
- Un pain individuel conventionnel de 30-40 g et/ou un petit pain bio et/ou des tranches de pain complet biologique ;

Il est proposé également chaque jour aux convives, gratuitement, en libre-service :

- du sel, du poivre, de la moutarde, une huile, du vinaigre, et toute sauce, épices, herbes, ou condiments, que le titulaire précisera dans son offre, ainsi que leur qualité ;
- du sucre en poudre ;
- des serviettes en papier (ou équivalent).

**Ces spécifications représentent une base que le titulaire est libre d'améliorer.** Elles s'entendent hors animation, « plats spéciaux » et « offres de saison » (soupe, glaces, assiette froide, ...) qui viendraient compléter ou remplacer l'offre habituelle et qui pourraient être proposées hors gamme tarifaire après accord de l'Agence.

Il importe que la proposition du titulaire reprenne ces spécifications mais aussi qu'elle témoigne de l'identité que le titulaire veut donner au lieu et à sa cuisine.

Pour les entrées, les plats protidiques, et les desserts, le titulaire propose chaque jour au moins 1 produit dans les catégories de prix inférieures (1, 2 ou 3).

Par ailleurs :

- Pour les plats garnis : les sauces les accompagnants sont proposées à part lorsque c'est possible, et servies seulement à la demande ;
- Le titulaire doit répondre aux demandes de régimes spécifiques (allergies) et communiquer sur cette possibilité. Lorsque la demande paraît trop difficile à satisfaire, il en informe l'Agence et cela est statué en concertation. En tout état de cause un affichage des allergènes est obligatoire pour tous les plats.
- Le titulaire peut proposer des boissons. Il fait son affaire du choix qu'il propose en fonction de la demande (faible actuellement, sauf animations).

## 9.5 Pique-nique / Vente à emporter

Durant toute l'année, une vente à emporter est proposée aux convives<sup>2</sup>, en remplacement ou en sus du repas de midi. Il peut s'agir d'une offre classique telle que salade composée, assiette anglaise, sandwich ou pan bagnat, yaourt, fruit ou compote, pâtisserie, boisson, etc. mais tout autre offre est possible (cf. cahier de grammage, onglet « Prestations à emporter ») y compris la vente *a posteriori* de produits préparés pour le service méridien mais non consommés (pour éviter le gaspillage). Les contenants, emballages, et éventuels consommables répondent aux critères du développement durable. Les contenants et emballages sont intégrés au prix de vente ou consignés. Les consommables (couverts, serviettes) ne sont fournis que sur demande.

Le titulaire peut fixer des conditions pour une telle vente à emporter (délai de prévenance minimum, ...) qu'il précisera dans son offre, ainsi que les modalités de commande (téléphone, site internet, ...), le choix (gamme de produits proposés), la fréquence de renouvellement de ce choix (« carte » annuelle ? mensuelle ?), et les grammages éventuels.

---

<sup>1</sup> Un plat végétarien qualitatif est un plat **cuisiné**, à l'instar des plats carnés ou composés de poissons. Ce n'est ni un produit industriel de substitution, à la qualité nutritionnelle médiocre, ni une préparation de légumes ou de légumineuses accompagnant habituellement un plat chaud.

<sup>2</sup> Cette offre, qui existe dans l'accord-cadre actuel, n'a pas trouvé son public avec le prestataire en place.

## 9.6 Prestation "télétravail"

Les télétravailleurs sont actuellement nombreux, tant parmi le personnel de l'Agence que parmi ses locataires. Leur besoin est de pouvoir emporter chez eux tout ou partie d'un repas qu'ils mangeront le lendemain midi, s'évitant ainsi de se le préparer.

Dans des conditions qu'il précisera dans son offre, le titulaire propose donc une prestation « télétravail » permettant aux convives ayant un compte ouvert auprès du titulaire de commander et d'emporter, au choix : une entrée et/ou un plat chaud et/ou un dessert.

Le titulaire précisera notamment : les modalités de réservation (on line, ...) ; les délais de réservation ; l'offre à emporter (choix, offre spécifique ou identique au menu de la semaine, etc.) ; le conditionnement ; les modalités de conservation de la commande jusqu'à sa récupération ; les horaires et modalités de récupération de la commande ; les modalités de paiement.

Il ne s'agit pas de vente à emporter au sens traditionnel, les couverts, serviette et autres ne sont donc pas inclus.

Il est entendu que le titulaire est dégagé de toute responsabilité dès lors que la prestation a été récupérée.

A l'instar d'un repas « classique », la prestation « télétravail » vaut pour une admission et une subvention.

Nota : dans le fonctionnement actuel, les prestations télétravail, vente à emporter, ou équivalent, sont déposées dans un frigo en libre accès au sein de la salle du restaurant, sans qu'il y ait eu jamais le moindre problème. Pour la prestation télétravail, les volumes actuels sont en moyenne de 5 prestations / semaine.

## 9.7 Pauses accueil / café ou équivalent

Le service attendu comprend la livraison en salle de réunion. Il comprend aussi la récupération des contenants et denrées non consommées, dans les 24h00 au plus tard suivant la délivrance de la prestation, afin de garder les salles de réunion en bon état de propreté.

# 10 - EXIGENCES SUR LES DENRÉES/PRODUITS

Le titulaire doit expliquer sa politique d'achat. Cette politique est précisée *a minima* sur les volets « agriculture biologique », « circuits courts », « produits locaux<sup>3</sup> ».

Il précise pour chacun de ces volets ses engagements (en pourcentage du coût d'achat des produits, par famille) au démarrage de l'accord-cadre. Ceux-ci respectent *a minima* les valeurs minimum de la loi EGALIM, ainsi que :

- 80% de fruits et légumes frais dont 30% de locaux ;
- 70% de viande française.

Ces engagements pourront être discutés et améliorés dans le cadre d'un plan de progrès (cf. article 20.4 du présent CCTP).

Important : au-delà de la seule qualité des aliments, la qualité d'un repas tient à plusieurs facteurs dont l'accueil du personnel de restauration, la propreté des locaux et de la vaisselle, l'organisation et la facilité d'accès aux diverses composantes du menu, la présentation des plats, la diversité des propositions culinaires d'un jour à l'autre, l'affichage, etc. Les exigences sur la qualité des aliments ne doivent pas être au détriment des autres composantes du repas. C'est l'ensemble qui fait la « marque » ou la « signature » du titulaire.

## 10.1 Traçabilité

Le titulaire dispose de procédures permettant d'assurer la traçabilité de tout produit ou denrée entrant dans la composition des repas. Il est en mesure de communiquer sur simple demande toute information sur la traçabilité concernant les produits des différents composants des menus ou denrées fournies, ainsi que toute information relative aux opérations de transformation des denrées utilisées.

---

<sup>3</sup> *Produit local : produit acheté dans un rayon de 200 km autour de la plateforme de distribution desservant le restaurant de l'Agence.*

Le titulaire dispose d'un système de veille sanitaire permettant de retirer tout produit ou lot de produits faisant l'objet d'une alerte nationale ou européenne qui le déclare impropre à la consommation. L'Agence se réserve le droit de supprimer certains aliments ou catégories d'aliments des menus, en fonction de l'actualité sanitaire ou au nom du principe de précaution.

## 10.2 Saisonnalité

Dans une logique de développement durable, l'utilisation majoritaire de produits de saison est demandée.

## 10.3 Interdictions

Les produits ou aliments étiquetés OGM au sens de la réglementation CE sont interdits. Il en est de même de tout produit ionisé ou fabriqué à partir d'ingrédients ionisés.

Les graisses cuites avec excès sont interdites. L'utilisation des matières grasses dont la composition améliore l'équilibre lipidique est privilégiée, ainsi que celle des acides gras insaturés ou poly-saturés. En ce qui concerne les huiles de friture, les « acides gras trans » résultant d'une transformation d'huiles liquides en graisses solides par hydrogénation partielle (par exemple, certaines margarines) sont prohibés.

Les produits en conditionnement unitaire (sel, poivre, sauce, ...) sont, sauf évènement particulier, interdits.

## 10.4 Pain

Le pain servi est de bonne qualité gustative. Il peut être conservé 24h00 à l'air sans être sec ou dur. Il est facturé aux convives qui en désirent dès la première portion.

## 10.5 Desserts, entremets et pâtisserie

Les entremets et pâtisseries sont majoritairement fabriqués sur place.

## 10.6 Boissons

Le titulaire est libre de vendre les boissons de son choix. Toutefois l'alcool est proscrit, sauf animations particulières. Dans tous les cas, sa présence et les quantités font l'objet d'une discussion en amont avec l'Agence.

Le titulaire privilégie, chaque fois que c'est possible, un mode d'approvisionnement court, des productions locales, des contenants recyclables ou répondant aux critères du développement durable.

## 10.7 Réutilisation des restes - Lutte contre le gaspillage alimentaire

L'Agence lutte contre le gaspillage alimentaire.

Dans ce cadre, le titulaire présente dans son offre les actions qu'il entend mettre en place pour la réutilisation des restes d'un service à l'autre (en minorant le prix de vente des plats ainsi proposés, s'il l'estime utile, ce qu'il précisera dans son offre), ou pour la vente de ces restes, dans le respect de la réglementation.

Il présente aussi dans son offre les actions qu'il entend mettre en place en termes de prévention et de réduction du gaspillage alimentaire.

## 10.8 Consommables

L'Agence encourage l'utilisation de consommables (serviettes, essuie-mains, papier absorbant, nappages, ...) bénéficiant d'un écolabel européen ou équivalent, issus de forêts gérées durablement (labels FSC ou PEFC), en fibres recyclées ou mixtes ou biodégradables, etc.

Dans la mesure du possible, pour la prestation « Télétravail », seuls des conditionnements réutilisables et payants (cautions) sont proposés par le titulaire aux convives.

Le candidat précise dans son offre les actions qu'il mettra en place en la matière.

## 11 - INFORMATIONS SUR LA PRESTATION

---

Le menu du jour est affiché à l'entrée du restaurant, par tout moyen à convenance du titulaire, en accord avec l'Agence.

Les prix des plats et des produits sont affichés dans le restaurant. L'affichage des prix doit être lisible et sans ambiguïté. Il se fait *a minima* par étiquetage à proximité des produits.

Les certificats de traçabilité des viandes, volailles, poissons sont tenus à disposition des convives et de l'Agence.

Les produits allergènes sont signalés par tout moyen à convenance du titulaire.

Le candidat indique dans son offre si et comment il signale également les catégories de produits suivants : produits sans gluten, produits issus de l'agriculture biologique, produits locaux, et produits issus du commerce équitable.

Le titulaire met en place une organisation et une information permettant aux convives de composer un repas équilibré (exemple de menu, information sur les calories, ...).

Il met en place des actions de sensibilisation sur différents sujets convenus avec l'Agence (déchets, nutrition, etc.) relatifs à la santé, à la qualité de vie, et à l'environnement (déchets, bilan GES, ...).

Ces spécifications constituent des minima que le titulaire est libre d'améliorer. Il présente dans son offre les moyens et actions qu'il mettra en place.

## 12 - ANIMATIONS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

---

### 12.1 Animations

A un rythme qu'il présentera dans son offre, le titulaire s'engage à créer des événements originaux autour de la gastronomie ou des produits (cuisine différente, journées ou semaine régionale ou nationale, buffets régionaux ou exotiques, ...). Les événements sont présentés par avance à l'Agence dans un délai qui est précisé dans l'offre. Les convives sont informés des événements par avance dans un délai et par des moyens qui sont indiqués dans l'offre. Les éventuelles fournitures liées aux animations sont à la charge du titulaire.

Au-delà des animations liées aux repas, le titulaire peut proposer d'autres formes d'animation qu'il décrira dans son offre : rencontre avec des fournisseurs, dégustation de produits, sensibilisation aux déchets, éducation au goût, éducation à la nutrition, cours de cuisine, etc. L'Agence en est informée par avance. Ces animations sont gratuites par principe. Si certaines par exception étaient payantes, le titulaire les proposera *via* un devis à l'Agence.

Le titulaire précise dans son offre les animations qu'il est capable d'organiser.

Par ailleurs, une fois par an, à la fin de l'année, un repas de Noël est servi. La date, le menu et le prix sont fixés en concertation avec l'Amicale sur la base d'un devis. A cette occasion, par exception, le prix est hors des gammes tarifaires définies à l'accord-cadre.

### 12.2 Prestation « de bienvenue »

Le titulaire organise « un pot de bienvenue » au bénéfice des convives dans les 30 premiers jours d'exécution de la prestation. Il vise à présenter l'équipe, la façon dont il compte travailler, ses engagements, etc. Les convives sont informés à l'avance de l'organisation de cette manifestation, par tout moyen à la convenance du titulaire. Ce pot de bienvenue est à sa charge.

### 12.3 Début de service

Les pichets d'eau, vides, sont installés sur un meuble présentoir, à charge pour les convives de les remplir (à la fontaine à eau présente dans la salle de restauration) et de les amener sur table. De même, les salières et poivrières sont sur une table présentoir, à charge pour les convives d'aller les chercher s'ils jugent nécessaires de rectifier l'assaisonnement.

### 12.4 Services supplémentaires

Le titulaire présente dans son offre tout service supplémentaire qu'il est susceptible de rendre à l'Agence, à l'Amicale ou aux agents et qui viendrait, sur devis préalable, compléter son chiffre d'affaires : offre quotidienne de petit déjeuner

individuel, plats traiteurs à emporter, café « qualitatif » dans la salle du restaurant, vente de fruits et de produits « healthy », etc.

Pour ces éventuels services :

- les boissons chaudes (café, thé, chocolat) sont issues du commerce équitable et/ou bio.
- l'eau servie est de l'eau plate et elle est présentée en carafe.
- sauf exception, aucun alcool n'est servi à l'occasion des manifestations organisées par l'Agence.
- pour les prestations assurées dans des salles de réunion, le titulaire assure la desserte le jour même ou à défaut le lendemain avant 9h00.
- les emballages répondent aux critères du développement durable.

## 12.5 Information réciproque

L'Agence peut relayer le titulaire dans sa communication auprès des convives (annonce des animations, des horaires particuliers, des nouveaux produits ou services proposés, etc.).

En cas d'affluence prévisible de personnes autres que les convives habituels, ou l'inverse, l'Agence s'engage à en informer le titulaire dès que possible.

L'Agence communique au titulaire à un rythme à définir les informations relatives au personnel (statut, indice) permettant une correcte facturation.

Le titulaire et l'Agence s'informent réciproquement, dès qu'il est arrêté, du montant de la tarification minimum des repas (cf. valeur annuelle de l'avantage en nature « nourriture » de l'URSSAF).

Le titulaire fournit à l'Agence tous les états permettant le contrôle de la facturation.

## 13 - EXIGENCES SUR LES DÉCHETS

L'Agence de l'eau a passé un contrat avec la société OUI COMPOST pour la gestion des déchets produits dans le cadre de la production et de la consommation des repas au sein de son restaurant ainsi que de tous les événements culinaires qui pourraient être réalisés. Les déchets concernés sont les bio déchets et déchets fermentescibles. Les prestations contractuelles sont : *la mise à disposition pour la cuisine de contenants (bacs de 120 L) en bon état de fonctionnement et de propreté, la collecte sur site (1 fois / semaine), le remplacement des bacs enlevés par des bacs vides et propres, le traitement ou la valorisation de l'ensemble des déchets.*

Dans ce cadre, le titulaire est astreint à une obligation de résultat relative à la collecte (cuisine et salle de restaurant) de ces déchets. Il met en œuvre les moyens complémentaires au contrat de l'Agence avec OUI COMPOST en vue de satisfaire cette obligation de résultats et notamment, dès la prise d'effet de l'accord-cadre, un tri des bio déchets par une collecte séparée. Le titulaire peut faire des propositions concernant la mise en place d'un système de pré-tri de certains déchets par les convives eux-mêmes dans la salle du restaurant ; il fournit alors les contenants appropriés. Il peut aussi proposer et fournir une solution de pesage de ces déchets.

La collecte, le stockage et l'enlèvement des huiles alimentaires usagées sont à la charge du titulaire. Il indique dans son offre le devenir de ces huiles.

Le titulaire doit également mettre en place un tri et une collecte séparée des déchets autres que bio déchets, notamment du papier-carton, des métaux, des plastiques, du verre et du bois, en vue de leur recyclage. Les prestations d'évacuation des déchets collectés sont soit à la charge de OUI COMPOST, soit à la charge de l'Agence (bois, papier-carton, ...), soit à la charge du titulaire (verre, métal, plastique, poubelle des autres déchets non valorisables collectés par la Métropole, à emmener jusqu'au lieu de collecte à 100m). Le titulaire explicite dans son offre la solution de tri de ces autres déchets recyclables qu'il mettra en œuvre. Une zone de stockage tampon de ces déchets sera mise à disposition du titulaire : cette zone devra être maintenue en bon état de propreté.

L'Agence n'a pas d'exigences concernant la quantité de déchets produits en cuisine, puisqu'elle souhaite du « fait maison ». Mais le titulaire peut, à loisir, réutiliser certains restes (épluchures, ...) pour cuisiner.

L'Agence souhaite, par contre, que les déchets collectés en salle de restauration soient les plus bas possibles, hors déchets « incompressibles » (os de volaille par exemple).

**Nota :** les opérations de pompage du bac à graisse sont à la charge de l'Agence. Elles sont réalisées autant que de besoin. Le nettoyage des filtres des hottes est également à la charge de l'Agence.

## 14 - SALUBRITÉ ET HYGIENE

---

Le titulaire s'engage sur ce point à une obligation de résultat.

### 14.1 Spécifications en matière d'hygiène

Le titulaire s'engage à respecter les textes législatifs et réglementaires applicables à la gestion et l'exploitation d'un service de restauration avec production de repas sur place, en vigueur ou à venir, concernant l'hygiène alimentaire.

La suspension de l'exploitation qui serait consécutive au non-respect par le titulaire de la disposition précitée entraîne l'application de pénalités (cf. article 13 du CCAP).

Le titulaire explique, dans son offre, s'il prend volontairement des engagements allant au-delà de la réglementation.

### 14.2 Spécifications en matière de maîtrise des risques et de la sécurité alimentaire

Dans le mois qui suit le démarrage de la prestation, le titulaire présente sa politique de maîtrise des risques et de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires de type HACCP.

### 14.3 Contrôle bactériologique

Un contrat sera passé entre le titulaire et un organisme extérieur accrédité en vue d'un contrôle bactériologique régulier. La fréquence des prélèvements sera obligatoirement d'une fois par mois. Les rapports seront communiqués au fil de l'eau à l'Agence. Le titulaire transmettra à l'Agence, au démarrage des prestations, une copie du contrat qu'il aura passé.

L'Agence se réserve le droit de faire pratiquer, à tout moment et de façon inopinée, des analyses à ses frais.

Des résultats d'analyse non conformes entraînent le paiement de pénalités (cf. article 13 du CCAP).

## 15 - PERSONNEL AFFECTÉ

---

### 15.1 Principe

Le titulaire recrute et rémunère le personnel nécessaire au bon fonctionnement du restaurant et notamment aux fins d'assurer :

- L'encadrement et la gestion administrative du restaurant,
- Le déchargement des matières premières,
- La préparation des repas et leur distribution,
- Le nettoyage des ustensiles de cuisine, des équipements, de la vaisselle et des locaux,
- La mise en dépôt dans le local poubelle des déchets, et la sortie des poubelles,

et d'une façon générale l'ensemble des tâches qui lui sont dévolues.

Le titulaire a la responsabilité de la définition des tâches, de l'organisation et de la qualification du personnel qu'il emploie sous sa seule responsabilité. Il s'engage à appliquer les textes légaux et réglementaires en vigueur en matière de sécurité sociale, de législation du travail et de législation fiscale, y compris les droits syndicaux.

Le titulaire a une obligation de résultats et non de moyens. Il affecte à la réalisation des prestations un responsable et des collaborateurs correspondant en nombre, par leur profil ou leur qualification, aux niveaux de service attendus.

À l'appui de son offre, le titulaire précise l'identification, le nombre, les qualifications, compétences et niveaux de responsabilité et expériences des personnels qu'il entend affecter à la prestation confiée et détaille l'organisation et la répartition des tâches qui y concourent. Ces personnels doivent avoir une bonne expérience en matière de prestations de service de restauration collective, pour la préparation et la distribution d'environ 150 couverts / jour correspondant aux pics possibles de fréquentation du lundi, mardi et jeudi (hors vacances).



L'Agence porte un très grand intérêt au niveau d'engagement (envie de bien faire, souci du service aux clients, qualités culinaires, professionnalisme) des personnels (en titre ou de remplacement) affectés à la prestation, et à la satisfaction des clients qui en découle. Le titulaire expliquera dans son offre les moyens assurant ce haut niveau d'engagement.

Le titulaire est autorisé à faire travailler une équipe réduite en période de basse activité, dès lors que c'est sans dommage pour la prestation.

Le titulaire est tenu d'informer l'Agence de tout mouvement modifiant l'effectif affecté.

La responsabilité du titulaire ne pourra être engagée pour des manquements, omissions, ou fausses interprétations de consignes que l'Agence aurait directement transmises aux préposés du titulaire, verbalement ou par écrit.

## 15.2 Tenue

Le personnel doit être immédiatement identifiable par le port d'une tenue ou d'un badge mettant en évidence son appartenance à la société du titulaire.

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des vêtements de travail de tout le personnel employé dans le restaurant sont à la charge du titulaire ainsi que les équipements de sécurité. Ils doivent être propres et adaptés à l'activité.

Le titulaire veille à ce que le personnel ait une tenue et un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers.

## 15.3 Accès - Horaires

Il est fourni au personnel du titulaire, par l'Agence, un badge d'accès dont la programmation (locaux accessibles, horaires d'accès) est définie conjointement avec l'Agence. Les locaux ne sont toutefois pas accessibles avant 06h00.

Ce badge peut aussi être utilisé pour le contrôle des horaires de travail du personnel du titulaire (pointages). Le titulaire explique dans son offre comment les heures de travail de son personnel (heures supplémentaires éventuelles comprises) sont enregistrées ou déclarées, payées et/ou récupérées.

## 15.4 Reprise du personnel

Conformément à la convention collective nationale du personnel de restauration des collectivités, le titulaire s'engage à reprendre dans les mêmes conditions le personnel dont la liste est communiquée en annexe 3 du présent CCTP.

## 15.5 Remplacement du personnel

Le titulaire s'engage à maintenir sur site ses chefs gérants pour une durée minimum d'un an à la condition que ceux-ci donnent satisfaction.

Une concertation préalable entre le titulaire et l'Agence est requise pour tout changement de chef.

Si l'Agence estime nécessaire le remplacement d'une personne affectée aux prestations par le titulaire, il doit y procéder dans un délai raisonnable. L'Agence n'a pas à justifier ses demandes de changement.

## 15.6 Continuité de service

Le titulaire doit assurer la continuité de service pendant l'ensemble de la période d'exécution de l'accord-cadre. En cas de manquements, l'Agence peut faire assurer le service, aux frais et risques du titulaire, par toute personne et tous les moyens appropriés.

En cas de force majeure (interruption dans la fourniture d'énergie, dysfonctionnement des agencements et des matériels, vol de matériel par effraction, détérioration des installations, mouvement social externe au titulaire empêchant une prestation dans des conditions normales, etc.), le titulaire et l'Agence étudieront en commun les modalités d'un service minimum. Dans son offre, le titulaire développe donc explicitement les moyens de substitution qu'il prévoit pour ces cas de force majeure.

## 15.7 Formation

Le titulaire assure la formation des personnels qu'il emploie. Ceux-ci peuvent cependant participer, éventuellement, à des formations en matière d'incendie (manipulation des extincteurs) organisées par l'Agence pour son propre personnel.

L'équipe du titulaire comprend *a minima* un sauveteur secouriste du travail.



L'équipe du titulaire participe aux exercices d'évacuation incendie organisés par l'Agence.

La formation doit être adaptée aux contraintes spécifiques des installations, des équipements, matériels et locaux.

Le titulaire expose dans son offre les programmes de formation qu'il met en œuvre de manière classique pour ses équipes, ou qu'il mettra en œuvre de manière spécifique pour l'équipe qu'il emploiera à l'Agence.

## 15.8 Santé et sécurité au travail

Le titulaire présente à l'Agence, dans un délai d'un mois à compter de la prise en charge du restaurant, un projet de plan de prévention. Ce document sera régulièrement actualisé à l'initiative de l'une ou l'autre partie, et au minimum une fois / an à l'initiative du titulaire.

## 16 - LOCAUX

---

L'Agence met à la disposition du titulaire les locaux tels qu'ils figurent en annexe 5 du présent CCTP (cuisine, salle de restauration, terrasse, locaux de stockage, local poubelle, vestiaires, bureau du chef). Cette mise à disposition est effectuée à titre précaire et sans occupation privative, l'Amicale ou l'Agence pouvant notamment utiliser la salle du restaurant et la terrasse en dehors des heures de repas du midi pour des manifestations exceptionnelles non organisées par le titulaire. Une visite obligatoire (cf. Règlement de consultation) permet aux candidats de prendre connaissance des locaux qui sont par suite réputé être connus.

Un état des lieux contradictoire sera réalisé avec l'Agence dans un délai d'un mois à compter du démarrage de la prestation. Le titulaire est ensuite responsable de toute dégradation due à ses employés et fournisseurs qui serait liée à un usage anormal ; dans cette hypothèse, la remise en état est à la charge du titulaire. Un état des lieux contradictoire sera également réalisé avec l'Agence au terme de l'accord-cadre, dans la semaine précédant ce terme.

L'Agence a toute latitude pour accéder à tout moment aux locaux mis à disposition du titulaire (dont l'accès peut être restreint, hors salle du restaurant, par des portes et une grille motorisée) et contrôler les conditions de leur utilisation.

L'Agence prend à sa charge le chauffage et le rafraîchissement de confort des locaux affectés au titulaire.

L'Agence se charge d'apporter à tout moment et dans les meilleurs délais aux locaux, agencements, matériels et mobiliers, les modifications nécessaires pour les rendre conformes aux règles d'hygiène et de sécurité, de sorte que la responsabilité du titulaire ne puisse pas être engagée à ce sujet.

En dehors des heures de fonctionnement, le titulaire interdit l'entrée des cuisines, zone de lavage, et stocks. Il s'engage à signaler toute défectuosité des systèmes de fermeture des locaux mis à sa disposition.

En cas de sinistre, quelle qu'en soit la cause, rendant inutilisables les locaux mis à disposition du titulaire, le présent accord-cadre serait résilié de plein droit sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### 16.1 Nettoyage

Le prestataire de nettoyage de l'Agence s'occupe du nettoyage des sols et des vitres de la salle de restauration, ainsi que du nettoyage de la terrasse et de ses abords. Le nettoyage des autres locaux mis à disposition est à la charge du titulaire.

En fin de service, le titulaire débarrasse les tables du restaurant des pichets d'eau, restes alimentaires, vaisselles ou couverts oubliés par les clients. Il procède au nettoyage des tables et chaises de la salle de restauration ainsi qu'à la mise en place des chaises sur les tables, et ce quotidiennement avant 15h30. Le titulaire assure aussi le nettoyage des autres espaces affectés, l'évacuation des déchets (salle du restaurant, cuisine, plonge) dans les containers, et le nettoyage des abords utilisés pour la livraison des marchandises et l'évacuation des déchets.

En fin de service, ou en cours de service si les conditions météorologiques l'exigent (vent, orage, etc.), le titulaire fait son affaire de refermer les parasols de la terrasse si nécessaire et de refermer les portes d'accès à la terrasse.

Le titulaire assure dans les règles de l'art le maintien en parfait état de propreté des locaux mis à sa disposition. Il fournit les appareils, matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage dont il a la charge. Pour chaque type de produits d'entretien et lessiviels, la norme écolabel européen ou équivalent est retenue dès lors qu'elle est disponible. Le titulaire fournit avec son offre, sinon dans un délai de 15 jours maximum après la notification de l'accord-cadre, les fiches de données de sécurité des différents produits utilisés ; il les tient à disposition de l'Agence pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Si le titulaire n'effectue pas les travaux de nettoyage normalement à sa charge, l'Agence en assurera l'exécution dans les délais les plus rapides et les coûts occasionnés lui seront alors facturés.

Les prestations de 3D (désinfection, désinsectisation, dératisation) sont à la charge du titulaire dans les locaux mis à disposition (cuisine, locaux de stockage, local poubelle, vestiaires, bureau du chef) sauf pour la salle de restauration (prestation réalisée par la société de nettoyage de l'Agence).

## 16.2 Réfection

L'Agence se réserve la faculté d'effectuer tous travaux qu'il jugerait nécessaires dans les lieux mis à disposition. Sauf cas d'urgence, elle en informe le titulaire 10 jours à l'avance.

Après avoir étudié toutes les possibilités pour maintenir la prestation ou une prestation minimale, le titulaire supporte les troubles en résultant sans indemnité, même si ceux-ci devaient interrompre l'exploitation.

Le titulaire ne peut exécuter aucuns travaux dans les lieux mis à disposition sans l'autorisation préalable et expresse de l'Agence. Tout embellissement ou changement réalisés par le titulaire resteront acquis à l'Agence en cas de cessation des relations contractuelles, sans indemnité.

## 16.3 Stockage

Le stockage des produits lessiviels et d'entretien doit être assuré de manière à éviter tout risque de fuite, les emplacements de stockage correspondants doivent être dotés de bac de rétention adaptés.

Le stockage des denrées et produits alimentaires est conforme aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

## 16.4 Entretien

La maintenance des locaux (électricité, carrelage, plomberie, ...) est assurée par l'Agence ou ses prestataires.

## 16.5 Livraisons

Il n'y a pas de quai de déchargement. Les livraisons se font soit au sous-sol (accès *via* une rampe tournante qui mène au parking souterrain, hauteur limite < à 1,95m), soit par une porte située au RDC juste après le portail d'accès au parking. Le titulaire présente à l'Agence, dans un délai d'un mois à compter de la prise en charge du restaurant, le projet de protocole de déchargement qu'il aura établi.

Le titulaire s'interdit de faire pénétrer sur le site des personnes dont l'identité lui serait inconnue. Les livraisons sont effectuées en présence du personnel du titulaire.

# 17 - FLUIDES

---

L'Agence assure la fourniture gratuite de l'eau, de l'électricité, du gaz, et du téléphone pour le fonctionnement de la structure de restauration. Le titulaire doit faire diligence pour limiter la consommation de ces fluides au minimum nécessaire. En cas de constatation de consommations importantes, il peut être demandé au titulaire de mettre en place une action pour limiter ses consommations dans le cadre du plan de progrès.

Des coupures d'approvisionnement peuvent être programmées : l'Agence en informe le titulaire avant la date.

Tous les frais de fonctionnement non explicitement pris en charge par l'Agence dans le cadre du présent CCTP ou de son annexe 2 sont à la charge du titulaire.

# 18 - MATÉRIELS

---

## 18.1 Inventaire

L'inventaire du gros équipement actuellement en place est joint au présent CCTP à titre indicatif (annexe 4).

Un inventaire contradictoire est effectué dans un délai de 15 jours à compter de la notification de l'accord-cadre, et à la fin de validité de l'accord-cadre.

## **18.2 Nettoyage**

Le titulaire assure dans les règles de l'art le nettoyage et le maintien en parfait état de propreté des matériels mis à sa disposition. Il fournit les appareils, matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage dont il a la charge.

Pour chaque type de produits d'entretien, la norme écolabel ou équivalent est retenue dès lors qu'elle est disponible. Le titulaire fournit avec son offre, sinon dans un délai de 15 jours maximum à compter de la notification de l'accord-cadre, les fiches de données de sécurité des différents produits utilisés ; il les tient à disposition de l'Agence pendant toute la durée de l'accord-cadre.

## **18.3 Gros matériel**

La fourniture et l'entretien du gros matériel sont à la charge de l'Agence.

Le titulaire doit prévenir l'Agence en cas d'usure ou de défectuosité du gros matériel afin que l'Agence procède à son remplacement, si elle l'estime nécessaire.

Si le matériel est vétuste ou usé ou non conforme, son renouvellement est pris en charge par l'Agence dans le seul cas où il a été utilisé par le titulaire de façon normale, et sous réserve de la disponibilité budgétaire. Dans le cas contraire, le renouvellement du gros matériel est pris en charge par le titulaire par remplacement par un matériel neuf identique ou un remboursement à l'Agence de la valeur correspondante d'un tel matériel (sur justificatif). En cas de refus de la part du titulaire et après mise en demeure restée infructueuse, l'Agence pourra déduire sur les sommes dues au titulaire la valeur d'acquisition du matériel.

Le titulaire établit et transmet à l'Agence annuellement, en juin, un bilan de l'état technique des matériels utilisés et du renouvellement souhaitable. Sur cette base, l'Agence établit, en lien avec le titulaire, une programmation des investissements possibles, en fonction de ses disponibilités budgétaires.

Si le titulaire souhaite apporter du gros matériel supplémentaire (balance connectée, afficheurs digitaux, ...), il reste sa propriété pendant et au terme de la période de validité de l'accord-cadre.

En cas de panne récurrente d'une chambre froide, l'Agence pourrait prendre à sa charge les frais exposés par le titulaire liés à une éventuelle perte de produits ou de denrées alimentaires rendues impropres à la consommation. Le remboursement se ferait alors sur les frais réels exposés, présentation des preuves d'achats, et sans application de coefficient de marge par le titulaire.

## **18.4 Petit matériel**

Le petit matériel (vaisselle, verrerie, couverts, plateaux etc...) nécessaire au fonctionnement du restaurant est fourni par l'Agence en nombre suffisant en fonction du nombre de convives.

L'Agence assure le renouvellement à l'identique du petit matériel fongible (vaisselle, couverts, plateaux, ustensiles de cuisine et de préparation...).

Si le titulaire souhaite apporter du petit matériel supplémentaire, il reste sa propriété pendant et au terme de la période de validité de l'accord-cadre.

## **18.5 Tables et chaises du restaurant**

Ces matériels sont fournis par l'Agence et remplacés en cas de besoin.

## **18.6 Matériels jetables**

La fourniture et le renouvellement de l'ensemble du matériel jetable (sac-poubelles, contenants, accessoires et autres) doivent être assurés par le titulaire.

## 18.7 Fourniture de matériel bureautique

L'Agence ne fournit pas de matériel bureautique (micro-ordinateur, imprimante, ...). La fourniture et la maintenance de ces matériels sont à la charge du titulaire, qui fait également son affaire de son éventuelle connexion internet (câble ou box) et des liaisons éventuelles entre ses matériels et le système de caisse (caisse, lecteur de badge, etc.).

L'Agence met à disposition des téléphones pour les appels internes.

## 18.8 Système d'encaissement

Le titulaire fournit les équipements informatiques (aux normes en vigueur) nécessaires au service de restauration :

- Système de reconnaissance utilisateur (via le badge utilisé à l'Agence et fourni par elle, de technologie Mifare)
- Caisse enregistreuse avec périphérique d'impression du ticket
- Borne de paiement / chargement acceptant les cartes de crédit
- Imprimante
- Etc.

Il en assure la maintenance préventive et corrective, celle des logiciels associés (facturation, encaissement, comptabilité, etc.) et leurs mises à jour, et les évolutions liées à la technologie ou à la réglementation. Il s'engage sur la robustesse de la solution déployée afin de garantir une disponibilité maximale pendant les horaires de service.

Le candidat décrit dans son offre son système d'encaissement, et y précise les éventuels prérequis techniques nécessaire à l'installation de ses équipements. Il y explique aussi les moyens de paiement (ou de recharge de compte) mis à disposition des convives, sachant que le règlement par titre restaurant doit être possible pour les « extérieurs réguliers » : prestataires de l'Agence, locataires, éventuels intérimaires, etc. Des conventions seront à établir pour ces situations.

Le système de paiement doit permettre :

- De distinguer une part fixe (« droit de plateau ») et une part variable liée aux consommations
- Différents niveaux de subvention selon le statut (personnel Agence, invité, ou extérieur par exemple) ou d'autres critères (indice, catégorie hiérarchique, etc.).

La fourniture d'un ticket de caisse n'est pas exigée mais doit être possible, soit sous forme dématérialisée (via un site internet par exemple) soit sous forme papier. Lorsqu'elle est demandée, la facture mise à disposition des convives doit obligatoirement mentionner, en € TTC :

- Le nom du convive ;
- le nom (ou la catégorie de prix) et le prix de chaque article ;
- les frais fixes ;
- le montant de la subvention, si elle est versée ;
- le prix restant à la charge du convive.

Mandat est donné par l'Agence au titulaire d'assurer la gestion globale de la fonction encaissement. En sa qualité de mandataire, le titulaire est tenu de rendre compte de la gestion des comptes individuels en mettant notamment à la disposition de l'Agence, à sa demande : le décompte des repas servis ; le solde des comptes clients ; la synthèse des opérations financières (versements chèque bancaire, carte bancaire, espèces, tickets restaurant...) ; etc.

## 18.9 Obligation d'information

Le titulaire dispose d'un délai d'un mois à compter de la notification de l'accord-cadre pour faire ses observations sur les équipements mis à sa disposition, il ne pourra arguer ensuite d'un défaut ou d'un vice quelconque pour se soustraire à ses obligations et responsabilités.

Le titulaire s'engage à signaler les déficiences justifiant des réparations dès qu'il en aura eu connaissance.

Si, en cours de l'accord-cadre, les installations ou matériels cessent d'être conformes à la législation, le titulaire est tenu d'en informer immédiatement l'Agence par écrit.

Le titulaire informe sans délai l'Agence de l'intervention de tout prestataire de service intervenant en cuisine et dans les locaux de restauration, soit pour le compte du titulaire, soit pour celui de l'Agence, et met à disposition les bons de passage ou d'intervention établis par ces prestataires.

## 19 - CONTRÔLE DE LA PRESTATION

---

### 19.1 Règlementation

Le titulaire doit assurer le respect de l'ensemble de la réglementation pouvant s'appliquer à lui dans l'exercice d'une activité de restauration collective. Le titulaire doit prévenir l'Agence si certains éléments de la réglementation ne semblent pas être respectés ou anticipés.

Le défaut de conformité qu'entraînerait un risque d'accident du travail pourra justifier l'interruption de la prestation, sans constituer une inexécution fautive du prestataire.

### 19.2 Contrôles de la part de l'Agence

À tout moment, l'Agence (ou des organismes mandatés par elle) peut, sans en référer préalablement au titulaire, procéder à tous contrôles qu'elle juge nécessaires, sur pièces ou sur place, en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités d'exécution avec les clauses de l'accord-cadre.

Ces contrôles portent notamment sur :

- la qualité des produits utilisés et leur conformité aux engagements (provenance, traçabilité, ...) ;
- le quantitatif des menus et des plats ;
- les dispositions financières de l'accord-cadre ;
- les règles de salubrité et d'hygiène (denrées, matériels, locaux, personnels...) et plus généralement la politique de maîtrise des risques et de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires ;
- les engagements pris dans le cadre du plan de progrès, en matière de déchets, etc.
- le nombre et la qualification des personnels ;
- la santé et la sécurité au travail des personnels.

### 19.3 Contrôle du CSE / de la Formation Spécialisée en SSCT

Le titulaire s'engage à prévenir l'Agence lors des visites sur site de son CSE ou de tout autre organisme de contrôle interne ou externe au titulaire.

## 20 - SUIVI ET AMÉLIORATION DE LA PRESTATION

---

### 20.1 Démarrage de la prestation

Dès la notification de l'accord-cadre l'Agence organise une réunion de démarrage avec le titulaire. Les participants pour le compte du titulaire sont obligatoirement le chef de secteur et le chef gérant du restaurant.

Une réunion de suivi est organisée à l'issue du premier mois d'exécution de l'accord-cadre. A cette occasion, le titulaire peut remettre un plan de progrès. Les participants pour le compte du titulaire sont obligatoirement le chef de secteur et le chef gérant du restaurant. D'autres réunions peuvent être organisées dès lors que des difficultés importantes ou récurrentes sont constatées dans l'exécution des prestations, ou pour la bonne mise en place de la prestation.

### 20.2 Suivi de la prestation

Le suivi de la prestation est assuré par le service Logistique et Bâtiment de l'Agence, qui peut s'adjoindre toute personne qualifiée ou représentative.

A un rythme que le titulaire proposera dans son offre, l'Agence et le titulaire se réunissent pour veiller au suivi de la qualité des prestations et des prix, examiner les résultats des contrôles sanitaires, des enquêtes de satisfaction, la fréquentation, etc., et tout sujet d'actualité (animations, matériels, ...).

La présence du responsable d'exploitation peut être requise en cas de problème ou désordre grave.

Une fois par an, en début d'année, et à l'initiative de l'Agence, un point est réalisé sur l'ensemble des exigences de l'accord-cadre et leur respect par le titulaire. A cette occasion, un compte rendu technique et financier de l'année écoulée est présenté par le titulaire. Le candidat fournit, à l'appui de son offre, le modèle de compte rendu technique et financier qu'il utilisera durant l'exécution des prestations dans ses relations avec l'Agence.

Les thèmes abordés au cours de cette réunion annuelle peuvent être de toute nature, au-delà des éléments permettant de rendre compte de l'application du cahier des charges : fréquentation du restaurant ; résultats des analyses ; introduction de mets nouveaux ; retrait des produits qui constituent un échec ; bilan des menus à thèmes et animations ; analyse des consommations par gamme tarifaire ; points positifs et difficultés particulières d'exécution de l'accord-cadre ; niveau de satisfaction / d'insatisfaction des utilisateurs ; évolution du poids des déchets ; investissements ; évolutions de l'accord-cadre ; qualité des relations commerciales entre les parties au accord-cadre ; évolutions techniques ou réglementaires en rapport avec l'objet de l'accord-cadre ; prestations annexes ; etc.

Le compte rendu technique et financier annuel est assorti d'un plan de progrès (cf. § 20.4). Ce plan de progrès porte sur les prestations de l'accord-cadre et sur des préconisations en termes d'évolution concernant l'équipement du restaurant.

Les comptes rendus de réunion ou relevés de décision sont assurés par le titulaire.

### 20.3 Enquêtes de satisfaction

Le titulaire doit proposer dans son offre les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour recueillir les avis des consommateurs (cahier/registre de doléances ou de suggestions, site internet, baromètre de satisfaction, client mystère, etc.). Il précisera dans son offre le rythme de réalisation de ces enquêtes. Leurs résultats seront transmis à l'Agence et aux convives par tout moyen qui sera également précisé.

### 20.4 Plan de progrès

Le plan de progrès porte a priori sur l'ensemble des éléments de la prestation. Il vise à permettre la « vie » de l'accord-cadre sans en rompre ni l'esprit ni l'équilibre. Il ne peut ainsi venir modifier substantiellement des éléments essentiels de l'accord-cadre. Son objet porte sur l'amélioration continue de la prestation et son adaptation aux besoins nouveaux, dans une logique gagnant – gagnant et par accord de l'ensemble des parties. Il ne concerne pas les clauses financières de l'accord-cadre.

Indépendamment de ce plan de progrès, et sauf indication contraire, le titulaire a toute latitude pour développer des propositions qui lui paraissent susceptibles de répondre aux attentes des consommateurs ou de l'Agence.

Ainsi, les éléments de la prestation concernés par le plan de progrès sont, à titre d'exemple :

- La part de bio / de local / de produits en circuit court / de produits de saison / de produits issus du commerce équitable / de produits issus de l'approvisionnement durable (ex. pêche) : ...
- Le grammage : le grammage de certains aliments ou plats pourrait être modifié s'il apparaissait inadapté.
- L'introduction de nouveaux plats, aliments, ou boissons.
- L'offre de vente à emporter.
- La nutrition / la diététique, tel que : emploi du sel dans les préparations, produits sucrés, ...
- L'évolution de la prestation (offre de petits déjeuners, plats payés au poids, commande à distance du déjeuner à emporter, ...)
- La modification de la chaîne de self (self-service pour les garnitures chaudes par exemple)
- La gestion de la fluidité (durée d'attente)
- La prévention des déchets, la réduction des emballages, le tri des déchets, la gestion des bio-déchets
- La réduction des émissions des gaz à effet de serre dans les approvisionnements
- La lutte contre le gaspillage alimentaire / la réutilisation des restes
- La fourniture de produits non alimentaires conformes aux dispositions de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (sacs plastiques, vaisselle jetable, sacs biodégradables ou en matières biosourcées, contenants alimentaires issus de sources biosourcées recyclables et/ou biodégradables, etc.)
- La qualité de l'information, de l'affichage et de la signalétique des plats ou autres informations
- La formation du personnel
- L'approvisionnement des comptes des agents (à distance, par borne, ...), les modes de paiement (par smartphone, ...)
- La réduction des consommations énergétiques et autres fluides (eau)
- L'organisation de la salle du restaurant

Une fois ce cadre général posé dans l'accord-cadre, les conditions particulières de mise en œuvre du plan de progrès détaillées ci-dessus font l'objet, après attribution de l'accord-cadre, de discussions et d'ajustements par les parties lors de la phase d'« élaboration conjointe du plan de progrès ».

## 20.5 Obligation de conseil et d'information du titulaire

Le titulaire est tenu à une obligation permanente d'information et de conseil à l'égard de l'Agence, pendant toute la durée de l'accord-cadre.

## 21 - PRIX DES REPAS

---

Les prix sont composés des frais fixes et du coût des denrées (cf. Bordereaux des Prix, annexe n°1 à l'acte d'engagement).

Les frais fixes et les prix des denrées sont des prix appliqués aux quantités réellement livrées. Le terme « denrées » s'applique aux différentes préparations qui sont servies dans le restaurant. Le prix est intégralement payé par l'usager, déduction faite, le cas échéant, d'une subvention versée au titulaire par l'Agence.

Les charges d'exploitation qui incombent au titulaire constituent les frais fixes de l'accord-cadre, elles recouvrent notamment les dépenses suivantes :

- Les frais de personnel, charges comprises
- Les frais de fourniture de linge propre, vêtements de travail, EPI, ...
- Les frais de mise en place et de renouvellement du petit matériel jetable
- Les autres frais de fonctionnement (système d'encaissement avec logiciel, produits d'entretien et lessiviels, ...)
- Les frais d'animation, de signalétique
- Les assurances et impôts
- Les frais de laboratoire et d'analyses
- Les frais de gestion, de structure, l'encadrement et le suivi du fonctionnement du restaurant
- La taxe professionnelle, etc.

Les prix HT sont majorés de la TVA au taux réduit en vigueur dans la restauration collective. En cas de modification de régime fiscal, le titulaire applique les nouvelles dispositions.

## 22 - DÉBUT DE LA PRESTATION / PRISE EN MAIN De L'ACCORD-CADRE

---

Le candidat précise dans son offre :

- La manière dont il compte prendre en main et démarrer la prestation (moyens, méthodes, ...) et satisfaire aux exigences de la présente consultation ;
- Le calendrier qui lui est nécessaire pour une telle prise en main, depuis J - X mois jusqu'à J + 2 mois ;
- Les conditions de réussite du démarrage de la prestation, et ses éventuelles exigences.

## 23 - FIN DE LA PRESTATION

---

À l'issue de l'accord-cadre, le titulaire remet à l'Agence le matériel mis à sa disposition ; ce matériel sera rendu complet, nettoyé, usé normalement, et prêt à être utilisé. Le titulaire sortant s'engage à remplacer tous matériels dégradés ou manquants et à nettoyer ou réparer/restaurer tous locaux dégradés de son fait (en dehors des cas d'usure normale).

Le titulaire de l'accord-cadre doit également transmettre :

- sur demande expresse de l'Agence, dans un délai maximum de 15 jours, la liste du personnel affecté au site tel que prescrit par la convention collective s'appliquant à la présente prestation ;
- les données nécessaires pour une continuité de service optimum par un nouveau titulaire éventuel ;



- au terme du dernier jour d'exploitation : les données de caisse (nom, numéro de badge, solde, etc.) permettant la reprise par un nouveau titulaire des comptes individuels de chacun des convives.

Tout manquement entraîne le versement de pénalités (cf. article 13 du CCAP).

## 24 - LIVRABLES

---

À fournir dans les 7 jours suivant la notification de l'accord-cadre et au plus tard avant le démarrage de la prestation de restauration :

- Politique de maîtrise des risques et de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires de type HACCP.
- Nom et coordonnées du responsable de l'accord-cadre et de son suppléant en cas d'absence.

À fournir ou à réaliser au démarrage de la prestation de restauration, ou après :

- A l'entrée des lieux : inventaire des gros équipements
- Au démarrage : réunion de démarrage
- Dans les 15 jours suivant le démarrage des prestations : fiches de données de sécurité (FDS) des produits d'entretien et lessiviels.
- Dans les 15 jours suivant le démarrage des prestations : convention tripartite avec les prestataires ou les locataires de l'Agence pour le paiement en titres restaurant.
- Dans le mois suivant le démarrage : état des lieux contradictoire (locaux)
- Dans le mois suivant le démarrage : pot de bienvenue.
- Dans le mois suivant la prise en charge du restaurant : projet de plan de prévention.
- Dans le mois suivant la prise en charge du restaurant : protocole de sécurité / de déchargement avec les fournisseurs principaux.
- Dans le mois suivant la prise en charge du restaurant : mode de transmission à l'Agence des factures et des justificatifs.
- Dans le mois suivant la prise en charge du restaurant : réunion de suivi
- Chaque mois : résultats des analyses (contrôle bactériologique)
- Dans les 3 mois suivant le début de la prestation : projet de Règlement intérieur.
- Au terme de l'année suivant le démarrage des prestations, et à chaque date anniversaire : compte rendu annuel technique et financier, et projet de plan de progrès.



## ANNEXES au CCTP

---

Annexe 1 – Présentation générale de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse

Annexe 2 – Répartition des charges d'entretien et de maintenance des locaux, équipements et consommables

Annexe 3 – Liste du personnel : Qualifications, temps de présence et rémunération du personnel affecté sur le site

Annexe 4 – Inventaire des matériels de cuisine du restaurant

Annexe 5 – Plans des locaux (cuisine, réserves, salle du restaurant)

Annexe 6 – Données relatives aux déchets collectés et valorisés

Annexe 7 – Règlement intérieur du restaurant