

**Prestations de restauration au bénéfice de la  
Direction de l'information légale et administrative (DILA)  
Site DESAIX**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

Numéro de consultation : 26\_BAM\_695

**Procédure de passation** : procédure adaptée en application des articles L2123-1, R2123-1 et R2123-1 3° du Code de la commande publique

## SOMMAIRE

<b>1. Présentation de la DILA et du contexte du marché.....</b>	<b>4</b>
1.1. La Direction de l' information légale et administrative .....	4
1.2. Le site Desaix .....	4
1.3. La restauration au sein du site Desaix .....	4
1.3.1. Situation en vigueur préalablement au démarrage du marché.....	4
1.3.2. Aménagements prévus dans le cadre des travaux.....	5
1.3.3. L' offre de restauration attendue.....	6
1.3.4. Principaux objectifs du marché.....	6
<b>2. Présentation du marché.....</b>	<b>7</b>
2.1. Objet de l' accord cadre.....	7
2.2. Prestations fournies par le titulaire .....	7
2.3. Prestations fournies par le pouvoir adjudicateur.....	9
2.4. Volumes et tranches d' activité .....	9
<b>3. Prestation alimentaire.....</b>	<b>10</b>
3.1. Structuration de l' offre.....	10
3.1.1. Principe général.....	10
3.1.2. Offre proposée au quotidien (hors jours de faible activité) .....	11
3.1.3. Offre proposée les jours de faible activité.....	12
3.2. Variété des offres dans le temps.....	13
3.2.1. Principe général.....	13
3.2.2. Détail des exigences .....	13
3.2.3. Animations .....	14
3.2.4. Élaboration et validation des menus .....	14
3.3. Produits de base utilisés pour la préparation des prestations alimentaires.....	15
3.4. Niveau de transformation / valorisation des offres alimentaires .....	15
<b>4. Qualité de service .....</b>	<b>16</b>
4.1. Qualité et rapidité de service.....	16
4.2. Propreté.....	17
4.3. Signalétique & information des convives .....	17
<b>5. Attentes en matière de développement durable .....</b>	<b>17</b>
5.1. Approvisionnements et offre alimentaire .....	18
5.2. Lutte contre le gaspillage alimentaire .....	18
5.3. Réduction et gestion des déchets.....	19
5.3.1. Limitation des déchets.....	19
5.3.2. Gestion des déchets.....	20
5.4. Produits d' entretien et consommables.....	20
5.5. Optimisation de la logistique « amont » .....	21
5.6. Réduction des consommations de fluides .....	21
5.7. Volet social / sociétal.....	21
<b>6. Cadre normatif.....</b>	<b>21</b>
6.1. Sécurité sanitaire .....	22
6.2. Sécurité des personnes et des biens .....	22
6.3. Composition et équilibre des repas .....	23
6.4. Approvisionnements alimentaires .....	23
6.5. Reprise du personnel .....	23

6.6. Respect des consignes de sécurité du site .....	23
6.7. Assurances .....	24
<b>7. Contraintes de fonctionnement - moyens matériels .....</b>	<b>24</b>
7.1. Mise à disposition des locaux et équipements .....	24
7.2. Entretien quotidien et périodique des locaux et équipements .....	24
7.3. Maintenance des locaux et équipements .....	25
7.3.1. Locaux .....	25
7.3.2. Équipements .....	25
7.4. Petit matériel .....	30
7.5. Gestion des fluides .....	30
7.6. Autres éléments à considérer .....	30
7.6.1. Nombre de jours de fonctionnement par an .....	30
7.6.2. Horaires d'ouverture .....	30
7.6.3. Horaires d'accès aux locaux .....	31
<b>8. Devoir de conseil .....</b>	<b>31</b>
<b>9. Économie du contrat .....</b>	<b>31</b>
9.1. Prix contractuels .....	31
9.1.1. Nature des prix .....	31
9.1.2. En phase de mise en place du marché .....	32
9.1.3. En phase d' exploitation du marché .....	32
9.2. Tarification aux convives .....	33
<b>10. Vie du contrat .....</b>	<b>34</b>
10.1. Suivi du marché .....	34
10.1.1. Principe de partenariat avec une démarche d' amélioration continue .....	34
10.1.2. Commission restauration .....	34
10.1.3. Écoute des convives .....	34
10.2. Reporting d' activité .....	35
10.3. Continuité de service .....	36
<b>11. ANNEXES .....</b>	<b>37</b>
11.1. Annexe 1 - Plans des locaux et liste des équipements .....	37
11.2. Annexe 2 - Répartition des responsabilités et des charges .....	37

# 1. PRESENTATION DE LA DILA ET DU CONTEXTE DU MARCHE

---

## 1.1. La Direction de l'information légale et administrative

La Direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétariat général du Gouvernement.

Elle exerce les missions de diffusion légale, d'information administrative et d'édition et de débat public.

Quelques chiffres clés (année 2023) :

- Diffusion légale :
  - 167 millions de visites pour Légifrance,
  - 33 627 textes publiés au Journal Officiel (JO),
  - 126 944 abonnés au sommaire du JO,
  - 3,4 millions d'annonces légales publiées,
  - 15,3 millions de visites sur les sites d'annonces légales ;
- Information administrative :
  - 605 millions de visites pour service-public.fr (dont 42 millions pour Entreprendre.service-public.fr),
  - 6,2 millions de démarches en ligne,
  - Près de 493 000 messages et appels téléphoniques d'utilisateurs traités ;
- Information citoyenne et débat public :
  - 29 millions de visites pour vie-publique.fr
  - 202 ouvrages publiés dont 140 productions numériques

Pour toute information complémentaire : <https://www.dila.premier-ministre.gouv.fr/>

## 1.2. Le site Desaix

Le site Desaix (26 rue Desaix, Paris 15<sup>ème</sup>), historiquement siège (et imprimerie) des Journaux Officiels, héberge des équipes de personnels techniques et administratifs de la DILA.

Près de 520 agents publics sont présents sur site avec en moyenne :

- 39 congés annuels pris / agent,
- 9,6 jours de RTT annuels / agent,
- 1,4 jours de télétravail hebdomadaire / agent.

## 1.3. La restauration au sein du site Desaix

### 1.3.1. Situation en vigueur préalablement au démarrage du marché

Jusqu'au mois de juin 2024, les agents disposaient d'une offre de restauration implantée au 6<sup>ème</sup> étage du site :

- Restaurant (self), en production sur site, ouvert du lundi au vendredi le midi, assurant en moyenne 140 repas / jour (pics à près de 200 repas les mardis et jeudis, moins de 80 repas les vendredis) ;
- Offre de salades et sandwiches « maison » proposée en distributeur automatique, notamment à destination des agents travaillant en horaires décalés ;

- Offre de boissons froides et chaudes et articles de petite faim proposée en distributeurs automatiques dans un espace cafétéria, disposant d'une terrasse, attenant au restaurant.

Des travaux de restructuration du 6<sup>ème</sup> étage ont été engagés à l'été 2024, travaux devant se terminer fin 2025.

Durant cette période, les agents ont eu accès (et ont accès) à des solutions alternatives :

- Le conventionnement avec un restaurant interentreprises à proximité (fréquentation moyenne de 100 repas / jour) ;
- La mise à disposition, en complément, dans un espace aménagé temporairement à cet effet, d'une offre de restauration en frigos connectés (fréquentation moyenne entre 40 et 50 repas / jour) complétée d'une offre de distribution automatique (boissons froides et chaudes et articles de petite faim).

### **1.3.2. Aménagements prévus dans le cadre des travaux**

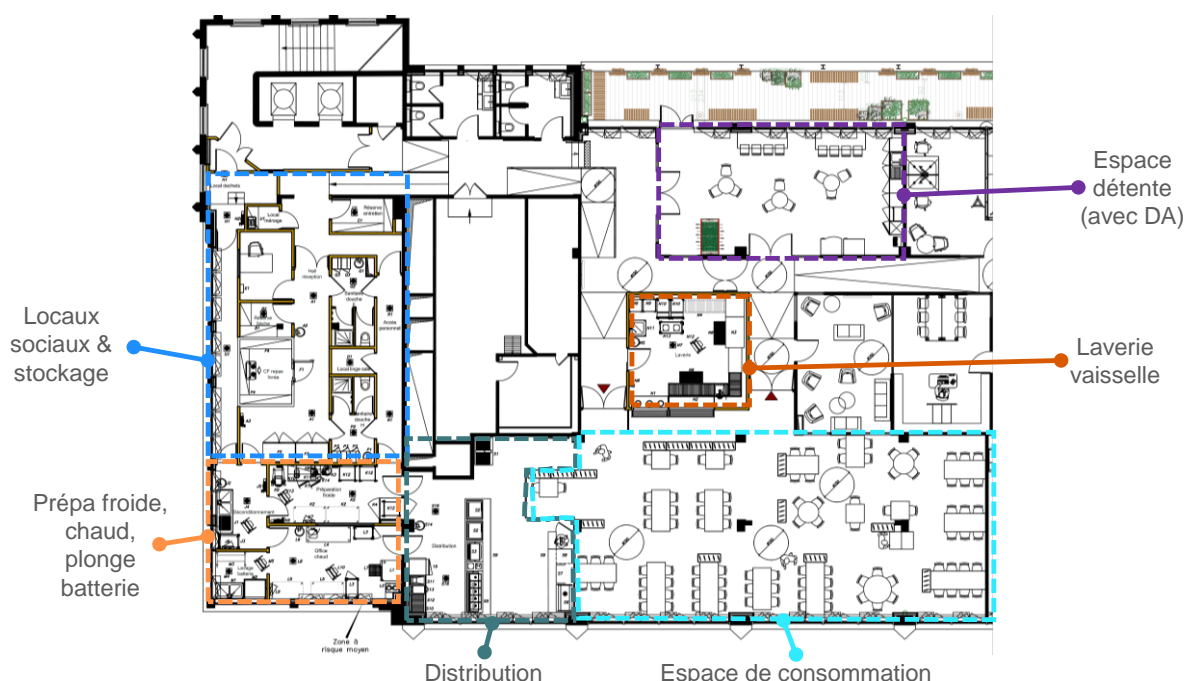
Les travaux du 6<sup>ème</sup> étage intègrent l'aménagement d'un nouveau restaurant. Considérant les volumes d'activité, il a été fait le choix de ne pas prévoir de production sur site.

Ainsi, le restaurant disposera :

- D'un office relais destiné à permettre des petites préparations sur site, cuisine de finition et dressage, intégrant :
  - Vestiaires du personnel et bureau,
  - Espaces de stockage : réserve épicerie, réserve non alimentaire, chambre froide positive et armoires froides (positive et négative),
  - Zones de déconditionnement, préparation froide et office chaud (avec fours mixtes) ainsi que plonge batterie,
  - Local déchets ;
- Une zone de distribution, imaginée de façon assez traditionnelle, avec :
  - Ligne de self avec vitrines, bain-marie, caisse, etc.,
  - Grill et friteuse pour permettre des cuissons minutes auxquelles les convives sont attachés ;
- Un espace de consommation comptant 90 places assises ;
- Une plonge vaisselle avec débarrassage participatif.

Il est précisé qu'un espace détente sera installé à proximité du restaurant dans lequel pourront être installés des distributeurs automatiques ou machines pour préparer des boissons chaudes (ces prestations étant hors du périmètre du présent marché).

L'aménagement prévu est présenté de façon schématique ci-après (les plans et la liste des équipements inclus au marché de travaux sont joints en annexes 1 et 2). Il est précisé que celui-ci ne pourra que difficilement être modifié, y compris pour ce qui concerne l'implantation de la distribution.



### 1.3.3. L'offre de restauration attendue

Il est ainsi prévu de proposer une prestation de restauration collective, de bonne qualité, s'appuyant sur des prestations livrées depuis une cuisine ou un laboratoire du prestataire, éventuellement finalisées sur place et/ou complétées de quelques préparations ou cuissons minutes réalisées sur site.

Il est également attendu :

- Que l'offre soit complétée d'une offre « à emporter » (offre « boulangère » ainsi que l'offre du jour du self à emporter) ;
- Que les agents ne pouvant fréquenter le restaurant sur les plages horaires normales de fonctionnement puissent avoir accès à tout ou partie des prestations proposées au self via un(des) frigo(s) connecté(s) (il est a priori prévu la mise en place d'un frigo au démarrage de l'marché, le nombre pouvant ensuite être ajusté au cours de l'exécution de l'marché).

### 1.3.4. Principaux objectifs du marché

Dans ce contexte, les principales attentes concernant le présent marché sont :

- De proposer des prestations alimentaires attractives :
  - En matière de qualité avec des prestations :
    - Le plus possible « faites maison » ou de fabrication artisanale, à base d'une large part de produits frais, bruts, de qualité,
    - Correctement mises en valeur,
    - Répondant aux attentes des différents profils d'agents de la DILA, sur une plage horaire étendue ;
    - Tenant compte des tendances actuelles en matière de restauration, avec des registres culinaires variés ;
  - En matière de variété des offres,
  - En matière de rapport qualité / prix ;
- D'assurer un fonctionnement optimal du restaurant, avec une fluidité de service, un accueil des convives de qualité, une bonne tenue des espaces et équipements, etc. ;

- De s'inscrire dans une démarche de développement durable :
  - Avec le respect des obligations, concernant la restauration collective, découlant des lois EGAlim <sup>1</sup>, Climat et Résilience <sup>2</sup> et AGEC <sup>3</sup>, notamment en matière
    - De recours à des produits durables et de qualité,
    - De diversification des sources de protéines (avec un choix végétarien à proposer au quotidien),
    - De lutte contre le gaspillage alimentaire,
    - De bannissement du plastique et des produits à usage unique (avec une vaisselle « en dur » pour les prestations consommées au restaurant et, autant que possible, des contenants réutilisables - éventuellement consignés - pour les prestations en vente à emporter ou frigos connectés) ;
  - En réduisant la production de déchets, les consommations de fluides (eau et énergies) et plus généralement l'impact environnemental des prestations ;
  - Etc.
- De répondre aux enjeux de maîtrise de la dépense publique (avec notamment une possibilité d'adapter la prestation fournie les jours de faible activité, vendredis inclus) ;
- De pouvoir adapter l'offre et/ou les moyens mobilisés par le prestataire en cas d'évolution des volumes d'activité.

## 2. PRESENTATION DU MARCHE

---

### 2.1. Objet de l'accord cadre

Le présent marché a pour objet l'exploitation et la gestion de la restauration des personnels de la DILA pour le site Desaix.

Il s'agit ainsi, à titre principal, de l'exploitation d'une restauration sociale au sens de la réglementation fiscale et sanitaire en vigueur.

Le titulaire a pour rôle d'assurer l'ensemble du fonctionnement du restaurant au quotidien, sur la base d'une prestation principalement produite dans une cuisine centrale ou un atelier dont il a la jouissance.

Conformément à la réglementation fiscale en matière de restauration sociale, les locaux et principaux équipements nécessaires au fonctionnement du restaurant sont mis à disposition du titulaire à titre gratuit, précaire, et sans occupation privative.

### 2.2. Prestations fournies par le titulaire

Le titulaire, qui déclare avoir une parfaite connaissance des locaux et équipements mis à sa disposition, s'engage à réaliser les prestations décrites dans le présent CCTP.

---

*1 Loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous*

*2 Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets*

*3 Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire*

Il s'agit principalement (liste non limitative) de réaliser :

- En matière de prestation de restauration :
  - La conception des menus ;
  - L'approvisionnement en denrées alimentaires nécessaires à la production des repas ;
  - La production et la livraison des repas depuis une cuisine centrale ou atelier dont il dispose (certaines préparations pouvant toutefois être réalisées dans l'office relais, sur site) ;
  - La distribution des repas selon différentes modalités :
    - En libre-service (offre froide) (prestations dressées individuellement ou en libre-service en contenants collectifs type salad'bar ou dessert'bar) et service assisté (offre chaude) au sein du restaurant, que ces prestations soient consommées sur place ou à emporter,
    - En frigo(s) connecté(s)
- En matière d'exploitation du restaurant :
  - La mise en place, l'encadrement et la formation de l'équipe (salariés du titulaire) nécessaire à l'exécution du marché ;
  - La maîtrise du risque sanitaire (dans le respect de la réglementation sanitaire<sup>1</sup> en la matière) ;
  - La fourniture et le renouvellement du petit matériel d'exploitation (cuisine et service inclus, plateaux, verrerie, vaisselle, couverts, etc.)
  - La fourniture et la maintenance du système d'encaissements ;
  - La fourniture et la maintenance d'un ou plusieurs frigos connectés ;
  - La fourniture et la maintenance de tout équipement nécessaire au déploiement de son offre et qui ne serait pas mis à disposition par le pouvoir adjudicateur ;
  - La maintenance des installations techniques et équipements professionnels mis à disposition par le pouvoir adjudicateur ;
  - L'entretien courant et périodique des locaux et équipements de restauration ainsi que la plonge vaisselle et, le cas échéant, la plonge batterie ;
  - La fourniture des tenues et équipements de protection individuels de ses salariés, des éventuels consommables et produits d'entretien ainsi que du matériel de nettoyage ;
  - Une information permanente des convives quant à la qualité / la nature des mets proposés, la présence d'allergènes, l'origine des viandes, la part de produits durables et de qualité ;
  - Un reporting régulier concernant certains indicateurs clés ;
- En matière de gestion :

---

<sup>1</sup> Réglementation sanitaire (cf. <https://agriculture.gouv.fr/la-reglementation-sur-lhygiene-des-aliments>)

- Réglementation communautaire dite « Paquet Hygiène » : règlements CE 178/2002, 852/2004, 853/2004, 2017/625 complétés des règlements d'application CE 2073/2005, 2074/2005, 2075/2005 et 931/2011 ;
- Réglementation nationale :
  - Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
  - 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 08 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 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale.



- La perception du prix des repas auprès des usagers ;
- L'ensemble des tâches administratives nécessaires à la réalisation du marché.

Il est également attendu, en phase de mise en place du marché (entre la notification et le démarrage des prestations) mais aussi en phase d'exploitation, que le titulaire assure un rôle de conseil (pour l'aménagement des lieux, concernant les équipements de restauration, etc.) auprès du pouvoir adjudicateur.

Il est enfin précisé que le titulaire :

- Est seul responsable de la gestion financière de l'ensemble de la restauration, notamment vis-à-vis de ses fournisseurs et de son personnel ;
- Encaisse le montant de la participation des convives (voire des entités ayant conclu une convention pour fréquenter le restaurant de la DILA) dans le cadre d'un mandat d'encaissement matérialisé dans le CCAP ;
- Est personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché.

### 2.3. Prestations fournies par le pouvoir adjudicateur

Comme détaillé dans le présent CCTP, le pouvoir adjudicateur a la charge :

- De la maintenance des locaux qu'il met à disposition (sauf dégradations / pannes dues à un usage anormal desdits locaux et équipements par le titulaire) ;
- Du renouvellement des équipements et du mobilier qu'il met à disposition ;
- De la fourniture des fluides.
- Ces points sont notamment détaillés à l'article 7 et en annexe 2 (répartition des responsabilités et des charges).

### 2.4. Volumes et tranches d'activité

Les prestations fournies (nature des offres, largeur des gammes, ...) et frais fixes varient selon 5 tranches d'activité :

Tranche d'activité	Fréquentation moyenne journalière minimale	Fréquentation moyenne journalière maximale
1	0	70
2	71	120
3	121	170
4	171	220
5	221	300

Ces tranches d'activité sont calculées semestriellement selon le nombre moyen de repas consommés par jour, repas distribués au self (consommés sur place ou à emporter) et en frigo(s) connecté(s) inclus.

La tranche applicable au démarrage du marché est la tranche 3.

La tranche d'activité et par conséquent les prestations à fournir et les frais fixes applicables sur une période de 6 mois sont déterminés selon la fréquentation moyenne constatée au cours de la période précédente selon le principe suivant :

Date d'actualisation de la tranche d'activité	Période durant laquelle la période d'activité est applicable	Période de référence pour le calcul de la fréquentation moyenne (hors vacances scolaires)
1er janvier A	01/01/A au 30/06/A	01/06/A-1 au 30/11/A-1
1er juillet A	01/07/A au 31/12/A	01/12/A-1 au 31/05/A

Par dérogation au principe général ci-dessus :

- La première actualisation de la tranche d'activité interviendra le 1<sup>er</sup> janvier 2027 et sera établie sur la base de la fréquentation moyenne, entre la date de démarrage des prestations et le 30 novembre 2026.
- Si une évolution significative de l'activité est projetée du fait d'une évolution durable ou temporaire des effectifs présents sur site, pour quelque cause que ce soit, le titulaire et le pouvoir adjudicateur peuvent convenir d'une actualisation de la tranche applicable en dehors des dates prévues, en se basant non sur l'activité moyenne constatée sur la période précédente mais sur l'activité moyenne projetée.

Il est précisé que le nombre de frigo(s) connecté(s) ne varie pas selon les tranches d'activité ci-dessus et que, par conséquent, les frais fixes variant selon les tranches d'activité n'intègrent pas les frais de mise à disposition et de maintenance du (des) frigo(s) connecté(s).

### 3. PRESTATION ALIMENTAIRE

#### 3.1. Structuration de l'offre

##### 3.1.1. Principe général

En matière de structuration de l'offre au quotidien (nombre et type de choix proposés pour chaque composante du repas), l'objectif est de parvenir au plus juste équilibre entre :

- La nécessité de pouvoir composer une offre parfaitement équilibrée sur le plan nutritionnel, en corrélation avec les recommandations du PNNS (Plan National Nutrition Santé) et du GEMRCN (Groupe d'Étude des Marchés de Restauration Collective et Nutrition),
- La mise en œuvre effective d'une démarche de développement durable en termes d'approvisionnements alimentaires et de diversification des sources de protéines,
- La nécessité de proposer des offres variées, relevant de divers répertoires culinaires (recettes traditionnelles, de terroir, internationale, « street food », etc...);
- Le niveau de prix final (coûts alimentaires et frais fixes de fonctionnement),
- En lien avec ce dernier objectif, la prestation proposée les jours de faible fréquentation peut être adaptée pour permettre une optimisation des moyens mobilisés et/ou une limitation du gaspillage alimentaire et, finalement, une limitation des coûts de la prestation.

Les offres sont proposées :

- Au restaurant, avec possibilité de consommer :
  - Sur place, dans une vaisselle « en dur » ;
  - À emporter (pour tout ou partie de l'offre proposée) :
    - Dans la mesure du possible, dans des contenants réutilisables, éventuellement consignés, récupérés dans un système qui sera détaillé dans l'offre du titulaire ;
    - Sur le principe d'une prise de l'offre à emporter directement au self, voire en « click & collect » si le titulaire le propose dans son offre.

- Dans un ou plusieurs frigos connectés.

### 3.1.2. Offre proposée au quotidien (hors jours de faible activité)

#### 3.1.2.1. Offre proposée au sein du restaurant

L'offre quotidienne respecte les engagements pris par le titulaire dans son offre, engagements qui doivent respecter les minima suivants :

- Choix d'entrées dressées et/ou présentées en salad'bar ;
- Choix de plats protidiqes dont un plat végétarien au quotidien + carte fixe de plats protidiqes (jambon blanc, grillades voire préparations minute d'omelette ou œufs sur le plat),
- Choix de garnitures comportant à minima un féculent et un légume dit vert<sup>1</sup> + frites et salade verte proposées en garnitures fixes,
- Offre boulangère (en vente à emporter) (sandwiches et/ou tartes / quiches / pizzas / voire salades) ;
- Choix de fromages (majoritairement à la coupe) et laitages dont a minima un laitage bio, un laitage à 0% de matières grasses et un laitage à base de « lait végétal » ;
- Choix de desserts et fruits dont a minima une offre de salade de fruits (cocktail de fruits appertisé exclus) ou fruits coupés, les desserts devant être présentés dressés ou en dessert'bar ;
- Petit pain ou pain tranché (1<sup>er</sup> pain inclus dans le prix du repas) ;
- Condiments / sauces / assaisonnements ;
- Choix de boissons (la vente de boissons alcoolisées est interdite) étant précisé que les convives disposent librement de carafes et de fontaines à eau au sein du restaurant.

Il est précisé que l'offre de grillades et de frites (constituant des offres fixes évoquées ci-dessus) est attendue au quotidien (non obligatoire les jours de faible activité dont les vendredis).

Il est souhaité que les convives puissent remplacer la garniture du plat par des salades proposées au salad'bar (le cas échéant).

Il est fourni une serviette jetable, de qualité satisfaisante, non marquée / imprimée, à chacun des convives.

- À partir de 30 minutes avant la fin du service, le choix minimum doit représenter a minima : 60 % du choix proposé en début de service ;
- Concernant les plats et les garnitures, l'offre ne pourra pas être inférieure à :
  - 1 plat protidique et 1 grillade,
  - 1 légume vert et 1 féculent.

Pour les convives le souhaitant et même si plus aucune offre n'est disponible au self ou en frigo connecté, un sandwich peut être réalisé à la demande (durant les périodes d'ouverture du restaurant), en fonction des ingrédients disponibles. Les convives sont informés de cette possibilité par un moyen approprié.

Il convient enfin de noter que les plats végétariens doivent impérativement comporter un apport de protéines d'origine végétale (telles que boulettes de légumineuses, légumineuses, tofu, seitan ...) éventuellement complété de protéines animales (œufs ou produits laitiers).

#### 3.1.2.2. Offre proposée en frigo(s) connecté(s)

---

<sup>1</sup> Lorsqu'un "plat complet" (type choucroute, couscous, paella, ...) est proposé, une à deux garnitures supplémentaires et différentes de la garniture du dit plat complet sont proposées en sus

Une partie de l'offre proposée au self doit être proposée en frigo(s) connecté(s) avec un objectif de pouvoir fournir une offre de restauration de qualité pour les agents en horaires décalés et les agents ne pouvant / souhaitant pas se rendre au restaurant durant les horaires d'ouverture de ce dernier.

L'impératif de proposer une offre pour des agents travaillant en horaires décalés implique que le titulaire mette en place une organisation permettant un achalandage suffisant et un réassort, si besoin, en début de matinée et en début d'après-midi. Il est ainsi attendu que les utilisateurs puissent disposer d'une offre froide salée (a minima sandwich et/ou autre offre boulangère) dès 9h15, quitte à ce que l'achalandage de plats intervienne plus tard dans la matinée, et ce tous les jours de la semaine, y compris le lundi. A 9h15, un minimum de 5 articles salés est attendu. A l'ouverture du restaurant, le frigo doit être plein. Le niveau d'achalandage du frigo connecté pourra toutefois être ajusté, d'un commun accord entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur, selon le niveau de recours à cette solution, dans une logique de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Il est souligné que l'offre en frigo(s) connecté(s) respecte les attendus en matière de qualité et de « fait maison » applicables à l'offre proposée au sein du restaurant (dans les conditions fixées par l'article 3.4 *infra*). Une offre de plats cuisinés / sandwiches / etc. industriels est donc à proscrire.

Le choix proposé au quotidien est conforme aux engagements pris par le titulaire dans son offre, engagements qui doivent respecter les principes suivants :

- A minima un plat pouvant être consommé chaud ;
- A minima une offre (plat chaud ou salade) végétarienne ;
- Une offre boulangère (sandwich(s) voire tarte / quiche / etc...).

### **3.1.3. Offre proposée les jours de faible activité**

Les vendredis, durant certaines périodes de vacances et à l'occasion de ponts, l'offre proposée peut être ajustée pour répondre à des impératifs de limitation du gaspillage alimentaire et d'optimisation des coûts de la prestation.

L'offre proposée les jours de faible activité est conforme aux engagements pris par le titulaire dans son offre. Il peut s'agir de limiter le choix proposé, de ne pas assurer certaines prestations (ex : pas de grillades, pas de salad'bar, ...), de prévoir un fonctionnement alternatif (ex : uniquement offre en frigos connectés - si le nombre de frigos le permet – avec possibilité de consommer son repas au restaurant), etc. Cet ajustement de l'offre peut être décidée d'un commun accord entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur, sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant, dès lors qu'il n'y a pas d'impact sur le prix des prestations.

L'offre proposée les jours de faible activité doit

- Permettre de composer un repas complet et équilibré (entrée, plat et dessert) ;
- Offrir un choix quant à la composition du repas ;
- Respecter les obligations en matière de qualité de prestation, de « fait maison », etc. ;
- Intégrer a minima :
  - un plat pouvant être consommé chaud ;
  - une offre (plat chaud ou salade) végétarienne ;
  - une offre boulangère (sandwich ou tarte / quiche / etc...).

Les périodes de vacances et ponts considérées comme périodes de faible activité (outre les vendredis) sont communiquées au titulaire par le pouvoir adjudicateur chaque année. Elles comportent a minima :

- 2 semaines en août ;
- 1 semaine durant les congés de fin d'année (décembre) ;

- Pont de l'Ascension.

Comme détaillé à l'article 7.6.1, la DILA se réserve par ailleurs le droit de fermer le restaurant quelques jours par an.

## 3.2. Variété des offres dans le temps

### 3.2.1. Principe général

Il est attendu une bonne variété des offres proposées au restaurant et en frigo(s) connecté(s) afin d'éviter toute lassitude des convives.

Ainsi, pour les prestations proposées au restaurant, sauf pour les plats et garnitures fixes ainsi que pour une partie des prestations proposées en salad'bar ou dessert'bar, les offres doivent être renouvelées au quotidien, comme détaillé ci-après.

Il est toutefois toléré le maintien de la proposition de certains produits invendus (dans la limite de la durée de vie du produit, du respect des règles applicables en matière d'hygiène et sous réserve que les qualités organoleptiques ne soient pas dégradées). Ces produits constituent alors un choix complémentaire à celui qui est normalement attendu.

La proposition régulière d'animations (repas à thèmes, repas améliorés en lien avec les fêtes calendaires) contribue également à la variété des offres proposées au restaurant.

### 3.2.2. Détail des exigences

#### 3.2.2.1. Entrées

L'offre d'entrées et notamment de crudités doit tenir compte de la saisonnalité des productions agricoles.

Si une offre de salad'bar est proposée :

- L'ensemble des entrées proposées dressées doit varier au quotidien et une même entrée ne peut être proposée plus de deux fois par période de deux semaines.
- Pour l'offre en salad'bar :
  - Au moins 50% des offres doivent être renouvelées quotidiennement ;
  - Le type de salade verte proposé doit être renouvelé au minimum chaque semaine.

S'il n'est pas proposé d'offre en salad'bar :

- Au moins 50% des offres doivent être renouvelées quotidiennement ;
- Le type de salade verte proposé doit être renouvelé au minimum chaque semaine.

#### 3.2.2.2. Plats protidiques

Sauf carte fixe (jambon et grillade), l'ensemble des plats proposés sont renouvelés quotidiennement.

Les préparations issues de l'agroalimentaire à base de produits reconstitués sont proscrites.

Par semaine :

- Les abats ne sont pas proposés plus de 1 fois ;
- Les charcuteries ne sont pas proposées plus de 2 fois.

Par mois :

- Les préparations panées ou en beignets sont proposées deux fois au maximum ;
- Les viandes (hors volailles) de première catégorie (grillées ou rôties) et de seconde catégorie (sautées / braisées) sont proposées *a minima* selon les engagements pris par le titulaire dans son offre.

Par ailleurs, l'offre de plats doit respecter les obligations en termes de représentation des différentes catégories tarifaires prévues à l'article 9.1.3.2.4.

### **3.2.2.3. Garnitures (féculents / légumes)**

Hors garnitures fixes, l'ensemble des garnitures varient au quotidien. Celles-ci doivent s'accorder avec les plats proposés.

Concernant les féculents, l'offre doit varier en intégrant céréales (ou produits à base de céréales), pseudo-céréales, légumineuses, tubercules, etc.

Par semaine (hors garnitures fixes dont frites) :

- Un même légume ne peut être proposé qu'une fois ;
- Des pâtes ne peuvent être proposées que deux fois ;
- Des pommes de terre ne peuvent être proposées que deux fois.

### **3.2.2.4. Fromages et laitages**

Au moins 50% de l'offre de fromages à la coupe varie au quotidien.

L'offre de laitages peut être identique au jour le jour.

### **3.2.2.5. Desserts**

Concernant l'offre de fruits et de préparations à base de fruits, il doit être tenu compte de la saisonnalité des productions agricoles et le niveau de murissement doit être adéquat.

Si une offre en dessert'bar est proposée

- L'ensemble des desserts proposés dressés doit varier au quotidien et un même dessert ne peut être proposée deux fois par période de deux semaines.
  - Au moins 50% des offres doivent être renouvelées quotidiennement ;

S'il n'est pas proposé d'offre en dessert'bar : au moins 50% des offres doivent être renouvelées quotidiennement.

## **3.2.3. Animations**

Des animations (repas à thèmes et repas améliorés en lien avec les fêtes calendaires) sont proposées régulièrement en accord avec la DILA.

S'agissant des repas à thèmes, l'animation est déclinée sur l'intégralité de l'offre du jour et l'intégralité des composantes du repas.

Les animations sont proposées sans surcoût.

Plus spécifiquement, concernant le repas de Noël, il est précisé que :

- La date du repas de Noël est fixée par le titulaire en accord avec la DILA ;
- Le menu de ce repas est fixé en collaboration entre le titulaire et la DILA, sur proposition, au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre, du titulaire et comporte a minima
  - Apéritif sans alcool,
  - Choix d'entrées dont entrée(s) chaude(s)
  - Choix de plats (dont plat(s) à base de produits de la mer) et garnitures,
  - Choix de desserts dont pâtisseries, crèmes / mousses, desserts à base de fruits.

Il est précisé que la fréquentation du restaurant évolue généralement sensiblement à l'occasion de ce repas.

## **3.2.4. Élaboration et validation des menus**

Les menus sont conçus par le Titulaire, dans le respect

- Des préconisations du présent document,
- De la réglementation en vigueur,
- Des recommandations du Plan National Nutrition Santé et du GEMRCN.

Les menus sont proposés sur la base de cycles de 4 à 5 semaines, au moins deux semaines avant leur entrée en vigueur, à l'interlocuteur désigné par la DILA pour validation. Ce dernier dispose d'une semaine pour valider les menus ainsi proposés. Il peut demander toute modification qu'il juge utile, sous réserve que celle-ci soit conforme aux spécifications du présent document.

Les menus doivent (préalablement ou a posteriori) être validés par un(e) diététicien(ne) du titulaire.

Tout changement de menu doit être justifié, préalablement validé par l'interlocuteur désigné par la DILA et doit demeurer exceptionnel. Un suivi des changements de menus est réalisé et peut être fourni au pouvoir adjudicateur sur simple demande.

### **3.3. Produits de base utilisés pour la préparation des prestations alimentaires**

Les produits utilisés pour la confection des repas doivent respecter la réglementation et les normes en vigueur ainsi que les spécifications / recommandations formulées par le GEMRCN et précédemment par le GPEM/DA.

Ils doivent également respecter les exigences suivantes :

- Origine des viandes et volailles conforme aux engagements pris par le titulaire dans son offre ;
- Viandes, volailles et poissons sont achetés frais de préférence, la part de produits frais devant par ailleurs respecter les engagements pris par le titulaire dans son offre ;
- Bœuf de préférence race à viande, notamment pour les pièces grillées / rôties ;
- Jambon de qualité « supérieure » ;
- Exclusion, autant que possible, des produits contenant des nitrites ;
- Exclusion des œufs (et ovoproduits) issus de poules élevées en cages ;
- Omelettes surgelées proscrites ;
- Exclusion des poissons dont les espèces sont protégées, surexploitées ou considérées comme en danger ainsi que des poissons de grands fonds ;
- Produits panés / beignets (poissons / volailles / ...) à base de plein filet / escalope ;
- Pâtes sèches, riz, boulgour et autres féculents de qualité supérieure ;
- Légumes servis en crudités de catégorie I (sauf pour les légumes bio) ;
- Haricots verts et petits pois de type « extra fins » sauf produits bio ;
- Fruits proposés bruts ou coupés de catégorie I ou Extra (sauf pour les fruits bio), sans traitement après récolte de type « cires » ;
- Exclusion des huiles de palmes, de soja et de coprah ;
- Exclusion des produits étiquetés comme contenant des OGM ;
- Pain de fabrication artisanale ou cuit sur place.

Concernant le poisson, une cuisson sur site, au plus près du service, est souhaitée, si possible.

### **3.4. Niveau de transformation / valorisation des offres alimentaires**

Le pouvoir adjudicateur est conscient qu'au regard du mode de fonctionnement (repas livrés depuis une cuisine / un atelier du titulaire), la prestation fournie ne saurait bénéficier de la mention officielle « fait maison » mais il attend que les prestations fournies soient au maximum préparées par le titulaire, que ce soit dans la cuisine centrale ou l'atelier du titulaire ou sur site.

Ceci implique la limitation au maximum du recours à des produits élaborés issus de l'industrie agroalimentaire (sauf pour certaines catégories telles que les laitages) pour lesquels une production par le titulaire est, si ce n'est impossible, du moins complexe.

Cette attente concerne notamment l'offre « boulangère » (sandwiches, etc...) pour laquelle il est attendu une production par le titulaire ou par un partenaire assurant une fabrication artisanale.

Il est également attendu, conformément aux orientations du PNNS et du GEMRCN :

- Une limitation des apports en sel :
  - En privilégiant les produits les moins salés de leur catégorie,
  - En limitant les ajouts lors des préparations,
- Une limitation des apports en sucre ;
- Une limitation des apports en graisses.

Une attention particulière doit également être apportée

- À la juste cuisson des denrées ;
- À la qualité gustative des préparations ;
- À la qualité des assaisonnements et des sauces afin qu'ils ne soient ni trop uniformes en termes de goûts, ni trop gras.

Un niveau de présentation valorisant véritablement les offres proposées au quotidien doit être assuré, notamment par le recours à des contenants variés et par un soin apporté lors du dressage.

L'achalandage des vitrines doit être suffisant et régulier et ce tout au long du service (avec un dispositif adapté afin que les convives fréquentant le restaurant en fin de service n'aient pas le sentiment d'un manque de choix).

## 4. QUALITE DE SERVICE

---

### 4.1. Qualité et rapidité de service

Les équipes du titulaire doivent faire preuve d'une qualité d'accueil irréprochable mais sans ostentation (ni sans familiarité) ainsi que d'une écoute respectueuse des éventuelles suggestions ou critiques qui pourraient être formulées par les convives.

L'organisation mise en place par le titulaire, à la fois en termes de moyens humains et d'organisation matérielle, notamment en termes de système d'encaissement, doit permettre d'assurer la meilleure fluidité du service possible.

Le titulaire devra tenir compte de l'évolution de la fréquentation du restaurant et maintiendra en conséquence un effectif adapté.

Le titulaire doit également faciliter l'accès aux convives en situation de handicap.

Le titulaire doit également veiller à adapter les portions servies aux demandes des convives, dans un double objectif de satisfaction des convives et de limitation du gaspillage alimentaire.



## 4.2. Propreté

Une attention toute particulière doit être portée sur la propreté des locaux et des équipements, que ce soit au niveau du back ou front office.

Il est notamment attendu une vigilance sur la propreté des espaces de distribution et de consommation durant le service.

## 4.3. Signalétique & information des convives

Le titulaire doit mettre en place une signalétique adaptée et de qualité afin d'informer au mieux les convives, à l'entrée du restaurant et/ou au sein de l'espace de distribution, quant aux offres proposées, leur composition, leurs caractéristiques (mise en avant des produits durables et de qualité, produits locaux, produits frais, « fait maison » (dans la limite des remarques formulées précédemment concernant cette mention, cf. art. 3.4.)).

Le titulaire assure également l'information des convives conformément aux obligations en la matière :

- Information concernant les allergènes (Règlement UE 1169-2011 dit INCO et Décret n° 2015-447 du 17 avril 2015 relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées) ;
- Information concernant l'origine des viandes (Décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines, porcines, ovines et de volailles dans les établissements de restauration - modifié par le Décret n° 2025-141 du 13 février 2025) ;
- Information permanente, régulièrement actualisée (au minimum une fois par an) concernant la part de produits durables et de qualité ;
- Information concernant les prix.

Une information sur les menus de la semaine est :

- Mise à disposition des convives à l'entrée du restaurant ;
- Transmise à la DILA, sous format électronique, pour mise en ligne sur l'intranet de la DILA.

Pour l'ensemble de ces éléments, une attention doit être portée quant à la mise en forme et l'orthographe.

Il est enfin précisé que la DILA dispose au sein de ses locaux d'un système d'information dynamique. Le titulaire peut demander à faire figurer de l'information sur la vie du restaurant (animation à venir, etc...).

## 5. ATTENTES EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

---

La DILA s'est engagée de façon significative et volontariste dans une démarche de développement durable. Elle attend donc que son offre de restauration s'inscrive dans cette démarche.

Ci-après sont détaillées les attentes et exigences minimales en la matière. Il est attendu du titulaire qu'au-delà de ces aspects, il engage des actions concrètes permettant de réduire l'impact de la restauration, tant en termes de politique d'approvisionnements, de réduction et de valorisation des déchets, de contenants, de consommations énergétiques, de limitation contre le gaspillage alimentaire, etc.

## 5.1. Approvisionnements et offre alimentaire

Le titulaire doit respecter les obligations découlant des lois dites EGAlim et Climat et Résilience en matière d'approvisionnements alimentaires :

- 50% minimum (en valeur d'achat) de produits durables et de qualité dont au moins 20% de produits issus de l'agriculture biologique ou en conversion ;
- 100% des viandes et poissons durables et de qualité.

Les produits durables et de qualité pris en considération sont définis à l'article L. 230-5-1 du Code rural et de la pêche maritime et précisés par le décret n° 2019-351 du 23 avril 2019.

La prise en compte de labels ou certifications autres que les signes d'identification de qualité et d'origine (SIQO) prévus dans les textes ci-dessus ne peut se faire que si le titulaire peut attester, par des analyses objectives, que ces labels ou certifications peuvent être considérés comme :

- Équivalents aux dits SIQO
- Entrant dans les « produits acquis selon des modalités prenant en compte les coûts imputés aux externalités environnementales liées au produit pendant son cycle de vie » ou « produits dont l'acquisition a été fondée, principalement, sur les performances en matière de protection de l'environnement et de développement des approvisionnements directs de produits de l'agriculture ».

Il est précisé que les produits durables et de qualité sont proposés aux convives sans surcoût (les surcoûts éventuels étant lissés sur l'ensemble de la prestation). Ils sont signalés aux convives grâce à une signalétique adaptée (cf. article 4.3).

Le respect de ces obligations est partie intégrante du reporting attendu du titulaire (cf. article 10.2).

Le respect des lois EGAlim et Climat et Résilience implique également, comme précisé par ailleurs :

- La mise en place d'un plan pluriannuel de diversification des sources de protéine, incluant une offre végétarienne proposée au quotidien (cf. articles 1.3.4 et 3.1.2) ;
- Une information permanente des convives quant à la part de produits durables et de qualité (cf. article 4.3) ;
- Une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire (cf. article 5.2).

## 5.2. Lutte contre le gaspillage alimentaire

En cohérence avec les obligations découlant des lois EGAlim et AGECE, le titulaire met en œuvre :

- Des campagnes de pesées des déchets alimentaires restants dans les assiettes (a minima deux par an sur une semaine) afin de quantifier et qualifier le gaspillage alimentaire (en volume et en montant) et de suivre l'évolution de celui-ci et, par conséquent, la pertinence des actions de lutte contre ledit gaspillage ;
- Un plan de lutte contre le gaspillage alimentaire, mis à jour a minima chaque année ;
- Des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.

En matière d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire, sous réserve de compatibilité avec le principe de proposition d'une offre en frigo(s) connecté(s) pour les agents en horaires décalés, il est attendu qu'une solution de mise à disposition des invendus aux agents de la DILA à un tarif avantageux et/ou une solution de don alimentaire (à partir du restaurant de la DILA et/ou de la cuisine centrale ou de l'atelier du titulaire) puisse être mise en œuvre.

Les résultats des campagnes de pesées de déchets et des actions de réduction du gaspillage alimentaire sont intégrés au reporting attendu du titulaire (cf. article 10.2) et le volume mensuel des biodéchets globaux également.

## 5.3. Réduction et gestion des déchets

### 5.3.1. Limitation des déchets

Il est attendu du titulaire des actions permettant de réduire la production de déchets au maximum, tant au niveau de sa cuisine centrale ou de son atelier que sur site.

Dans cette optique, pour ce qui concerne le site, il est notamment attendu

- Dans la mesure du possible :
  - L'utilisation de contenants réutilisables (bacs inox, ...) pour le conditionnement des préparations livrées depuis la cuisine centrale ou l'atelier du titulaire,
  - L'utilisation de contenants réutilisables pour les prestations proposées à emporter au restaurant et en frigo(s) connecté(s), éventuellement avec un système de consigne / déconsigne (il peut également être utilisé un emballage à usage unique pour les sandwiches et éventuels autres produits pour lesquels aucun contenant réutilisable n'est adapté),
  - La limitation des emballages (primaires / secondaires) concernant les denrées livrées brutes : utilisation de caisses réutilisables, limitation des suremballages, conditionnement (volume par sachet / bac / boîte / ...) adapté aux volumes traités, etc.,
  - La limitation du recours à des consommables à usage unique,
  - La limitation de l'offre de boissons en bouteilles plastique par des solutions alternatives (carafes pour permettre l'utilisation des fontaines à eau au restaurant, boissons proposées en bouteilles en verre, canettes aluminium, etc.) ;
- De façon obligatoire, comme précisé à l'article 3.1.1 :
  - Le service de l'ensemble des prestations du restaurant consommées sur place dans une vaisselle en dur,
  - La mise en œuvre d'un plan de lutte contre le gaspillage alimentaire comme précisé à l'article 5.2 ;
  - L'absence d'impression de tickets de caisse sauf sur demande expresse des convives (article L541-15-10 du Code de l'environnement) ;
  - Des actions de sensibilisation des convives, notamment à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets.

En cas de système de consigne / déconsigne, la restitution des contenants et le remboursement correspondant (sur badge pour les convives disposant d'un compte auprès du titulaire ou sur carte bancaire) se feront au restaurant, prioritairement durant les périodes d'ouverture du restaurant. Le retour sera également possible, durant la présence des équipes du titulaire sur site (un système de sonnette ou d'appel pourra être mis en place pour que les convives puissent signaler leur présence à l'équipe en dehors des horaires de service).

La fourniture et le nettoyage des contenants éventuellement consignés est à la charge du titulaire.

Le titulaire indiquera dans son offre les horaires auxquels les contenants pourront être restitués. Par ailleurs il détaillera le système qu'il souhaite mettre en place.

En cas de mise en place d'une consigne, le montant de celle-ci sera séparé du prix de la part alimentaire et sera facturé uniquement au client.

Conformément à la réglementation, le titulaire ne peut rendre impropres à la consommation des denrées alimentaires encore consommables.

### 5.3.2. Gestion des déchets

Le titulaire assure le tri des déchets selon les consignes du pouvoir adjudicateur et de la réglementation (nationale et locale) applicable. Il doit également permettre et faciliter (par des consignes claires voire également des campagnes de sensibilisation) le tri des déchets par les convives dans la zone de débarrassage participatif.

Le titulaire doit s'adapter à toute évolution des consignes et de la réglementation en matière de tri.

La répartition des tâches et des charges en la matière est la suivante :

Types de déchets	Tri par le titulaire dans ...	Évacuation jusqu'au local déchets restauration	Évacuation jusqu'au local déchets DILA	Collecte et valorisation des déchets
Biodéchets	Bac biodéchets	Titulaire	Sans objet	Titulaire
Huiles usagées	Bac / bidon HAU	Titulaire	Sans objet	Titulaire
Emballages plastique (inclus pots laitages)	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Papier / cartons	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Emballage alu.	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Cagettes bois	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Verre perdu	Bac verre	Titulaire	DILA	DILA
Verre consigné	Caisses du fournisseur boissons	Titulaire	Sans objet	Titulaire via fournisseur boissons
Autres emballages	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Serviettes papier	Bac	Titulaire	DILA	DILA
Autres déchets	Bacs autres déchets	Titulaire	DILA	DILA

L'entretien des containers à déchets mis à disposition du titulaire est à sa charge.

### 5.4. Produits d'entretien et consommables

Il est attendu du titulaire le recours le plus abouti qui soit en matière :

- De produits d'entretien et lessiviels
  - Bénéficiant de l'écolabel ou de certifications environnementales reconnues,
  - 100% biodégradables,
  - Solides, super-concentrés, conditionnés en poches souples ;
- De consommables éco-responsables (et en conformité avec la réglementation en vigueur), par exemple :
  - Tenues de travail en coton équitable et/ou entretenues par des prestataires ayant des engagements spécifiques en termes de développement durable,
  - Serviettes jetables et essuie-mains à base papier recyclé,
  - Tickets de caisse exempts de bisphénol A,
  - Lorsque l'utilisation d'emballages / contenants jetables est incontournable, utilisation de consommables en matière biosourcée, recyclée et/ou biodégradable.

Le stockage des produits d'entretien est réalisé conformément à la réglementation en vigueur et, de façon systématique, en bacs de rétention.

## 5.5. Optimisation de la logistique « amont »

Il est demandé au titulaire de privilégier des organisations achats permettant de réduire l'impact environnemental de la chaîne logistique amont et/ou des fournisseurs engagés dans une démarche de réduction de leur impact environnemental.

Il est également attendu du titulaire une organisation des livraisons sur site (depuis la cuisine centrale) ou l'utilisation de véhicules permettant de limiter l'impact environnemental de cette logistique.

## 5.6. Réduction des consommations de fluides

Le titulaire doit mettre en place une organisation (plan d'allumage des équipements, ...) et former / sensibiliser son personnel pour limiter les consommations de fluides liées à l'activité de restauration. Si les installations le permettent, un suivi des consommations de fluides est intégré au reporting dû par le titulaire (cf. article 10.2).

Le(s) frigo(s) connecté(s) mis à disposition par le titulaire doi(ven)t également s'inscrire dans cette logique de limitation des consommations énergétiques.

## 5.7. Volet social / sociétal

Le pouvoir adjudicateur attend du titulaire une attention toute particulière sur le volet social.

Au-delà du respect de la réglementation sociale et des 8 conventions fondamentales de l'OIT, qui constitue un socle minimal, le titulaire met en place, de façon générale, au sein de sa société :

- Une politique RH garantissant le développement des compétences et la fidélisation des équipes
  - Politique de recrutement,
  - Plan de formation,
  - Etc. ;
- Une politique engagée, avec notamment des actions en termes de :
  - Conditions de travail,
  - Promotion de la diversité,
  - Égalité femmes-hommes,
  - Intégration de personnes en situation de handicap, éloignées de l'emploi ...
  - Etc.

Ces actions se déclinent directement au sein des activités de restauration de la DILA ou en cuisine centrale.

## 6. CADRE NORMATIF

---

Le titulaire doit respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur et doit appliquer immédiatement toute nouvelle réglementation applicable dans le cadre du présent marché.

Par dérogation aux dispositions des articles 6.2 et 7.2 du CCAG/FCS, la modification des dispositions législatives et réglementaires applicables dans le cadre du présent marché et relatives à la législation sur la protection de la main-d'œuvre et des conditions de travail ainsi qu'à la protection de l'environnement ne donnent pas lieu à la conclusion d'un avenant au présent marché, le titulaire étant tenu d'appliquer d'office les nouvelles dispositions législatives et réglementaires.

Il en est de même en cas d'évolution de la réglementation en matière de composition des repas en restauration collective.

Les articles suivants précisent certaines attentes spécifiques en matière de respect de la réglementation.

## **6.1. Sécurité sanitaire**

Le titulaire se doit de respecter en tous points la réglementation en vigueur en matière de sécurité sanitaire des aliments, qu'il s'agisse de la réglementation européenne (ensemble de règlements constituant le « Paquet hygiène ») ou nationale (notamment les arrêtés des 21 décembre 2009 et 8 octobre 2013).

La cuisine centrale ou l'atelier assurant la production des repas doivent être exploités conformément à la réglementation et bénéficier d'un agrément selon les dispositions de l'arrêté du 8 juin 2006 (modifié par les arrêtés des 27 avril 2007 et 24 septembre 2014) relatif à l'agrément des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale.

Le restaurateur doit à tout moment être en mesure de démontrer qu'à tous les niveaux, les modalités d'exploitation de la cuisine centrale ou de l'atelier culinaire et du restaurant respectent en tous points ces réglementations.

En la matière, à tout moment, le restaurateur doit être en mesure de communiquer le Plan de Maîtrise Sanitaire propre au restaurant de la DILA et adapté aux contraintes du site.

Le suivi de la sécurité alimentaire est partie intégrante, et ceci en toute transparence, du reporting d'activité. Ce reporting doit notamment intégrer :

- Synthèse des résultats d'analyses bactériologiques et prélèvements de surfaces réalisés (cuisine centrale et restaurant DILA),
- Synthèse des résultats d'audits internes réalisés (cuisine centrale et restaurant DILA),
- Copie des plans d'actions engagés (et de leur suivi) à la suite de toute analyse non conforme ou de toute non-conformité relevée dans le cadre d'un audit interne ou d'un contrôle des services officiels.

Le titulaire doit informer sans délai la DILA de toute suspicion de TIAC, de tout contrôle des services officiels.

Le cas échéant, à réception du rapport de contrôle des services officiels, le titulaire communique ledit rapport ainsi que la réponse adressée au service concerné et le plan d'action mis en place consécutivement.

La DILA se réserve le droit de faire procéder à des contrôles sanitaires de tous ordres (contrôle de denrées alimentaires, contrôles des plans de nettoyage, ...) au sein des locaux de restauration.

## **6.2. Sécurité des personnes et des biens**

Le Titulaire se doit d'exploiter le restaurant de la DILA dans le total respect des réglementations en vigueur concernant la sécurité incendie (issue du Code du travail).

Si ces textes sont plus à destination des propriétaires des locaux et équipements, le titulaire, en tant qu'exploitant, se doit de ne pas entraver leur bonne mise en application. C'est principalement ce en quoi la responsabilité du titulaire est engagée.

Dans ce cadre, le titulaire doit former l'ensemble de son personnel au risque particulier d'incendie dans le milieu à risque particulier qu'est la cuisine. Il doit s'assurer qu'après une formation initiale de chacun un recyclage sera réalisé au minimum tous les 3 ans.

Le titulaire doit également mettre en place, conformément au Code du travail, un Document Unique d'Évaluation des Risques adapté au site ainsi qu'un plan de prévention établi en collaboration avec le Chargé de prévention des risques de la DILA. Des plans de prévention sont également mis en place pour les fournisseurs et prestataires du titulaire intervenant sur site. L'ensemble de ces documents est révisé régulièrement, conformément à la réglementation en vigueur, et peut être consulté par la DILA ou par toute personne mandatée par elle à tout moment.

Les collaborateurs du titulaire intervenant sur site doivent porter les équipements de protection individuelle adaptés à leurs fonctions. Le non-respect de ce point peut amener la DILA à interdire l'accès au site au collaborateur concerné.

Le titulaire doit également communiquer au pouvoir adjudicateur, en toute transparence, toute information concernant les éventuels accidents de tous genres pouvant subvenir dans le cadre de l'exploitation du restaurant.

Le personnel du titulaire ainsi que celui de ses éventuels sous-traitants et fournisseurs se doivent enfin de respecter le règlement intérieur applicable sur le site.

### **6.3. Composition et équilibre des repas**

Même si la Loi de Modernisation de l'Agriculture et de la Pêche (LMAP) 2010-874 du 27 juillet 2010 ne s'applique pas formellement, en l'absence de décrets d'application au secteur de la restauration du travail, il est demandé au titulaire, comme indiqué à l'article 3.1.1, de s'inscrire dans une démarche permettant d'offrir à l'ensemble des convives une offre adaptée aux préconisations (PNNS / GEMRCN) en termes d'équilibre alimentaire.

Les grammages doivent être conformes aux engagements pris en la matière par le titulaire dans son offre, notamment dans le fichier « cadre de réponse technique et financier », ceux-ci ne pouvant être inférieurs aux recommandations du GEMRCN pour des adultes actifs.

### **6.4. Approvisionnements alimentaires**

Se référer à l'article 3.3 *supra*.

### **6.5. Reprise du personnel**

S'agissant d'une (ré)ouverture de restaurant, il n'y a pas de reprise de personnel à assurer conformément à l'article L.1224-1 du Code du travail et aux dispositions de la Convention collective nationale du personnel des entreprises de restauration de collectivités.

A l'approche du terme du marché, dans le cadre de la préparation de la consultation visant à renouveler ledit marché, le titulaire est tenu de communiquer, dans un délai d'une semaine après demande par tout moyen, les informations concernant les caractéristiques clés des contrats des salariés affectés au marché.

Au terme du marché, le titulaire est tenu de faciliter le transfert des contrats de travail des salariés affectés au marché.

### **6.6. Respect des consignes de sécurité du site**

L'entrée des prestataires et les livraisons se fera par le 11 rue Saint-Saëns, 75 015 Paris. Le titulaire se conformera aux exigences de sécurité indiquées au CCAP.

## **6.7. Assurances**

Le titulaire est responsable de ses salariés et éventuels sous-traitants des accidents qu'ils pourraient subir ou causer dans les locaux mis à disposition.

À cet effet, le titulaire souscrit une assurance responsabilité civile multirisques et professionnelle. Cette assurance doit également prendre en charges les pertes d'exploitation possibles dans le cadre de l'activité et notamment les pertes de marchandises dues à d'éventuelles pannes de chambres froides dans la mesure où le titulaire porte la maintenance de ces dernières. Si ce dernier risque n'était pas couvert par l'assurance du titulaire, celui-ci ne pourrait en aucun cas imputer une éventuelle perte de marchandises du fait d'une panne de chambres froides à la DILA, sauf si la panne résultait d'un défaut d'alimentation électrique imputable à la DILA ou à son fournisseur d'énergie.

Un exemplaire du contrat d'assurance et une attestation d'assurance à jour sont fournis dans les 15 jours suivant la notification du marché puis tous les 6 mois.

## **7. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT - MOYENS MATERIELS**

---

### **7.1. Mise à disposition des locaux et équipements**

La mise à disposition des locaux et équipements professionnels (cf. annexe 1) est liée au présent marché. Elle se fait à titre gratuit, précaire, et sans occupation privative et n'est constitutive d'aucun droit à la propriété commerciale de la part du titulaire.

Il est demandé au titulaire d'utiliser les locaux et équipements avec soin et de ne pas les dégrader.

Le titulaire ne peut assurer aucune modification concernant les locaux et équipements sauf demande ou accord exprès du pouvoir adjudicateur.

De même, le titulaire ne peut assurer, au sein des locaux mis à sa disposition, la production (ponctuelle ou régulière) de repas ou prestations alimentaires pour des tiers, ni mettre à disposition les locaux pour l'organisation de manifestations ou prestations autres que celles prévues au présent marché, sans accord préalable du pouvoir adjudicateur.

Il est indiqué que le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de privatiser tout ou partie des locaux de restauration pour des manifestations (réceptions, vœux, ...). Le service ou la direction organisant cette manifestation se rapproche alors du représentant du titulaire pour préciser les modalités d'organisation de cette manifestation, que le titulaire fournisse ou non des prestations à cette occasion. La remise en état des locaux est alors à la charge du pouvoir adjudicateur.

### **7.2. Entretien quotidien et périodique des locaux et équipements**

L'entretien (au sens de nettoyage) de l'ensemble des locaux et équipements mis à disposition (sans limitation de hauteur), qu'il s'agisse de l'entretien quotidien ou périodique, est à la charge du titulaire sauf en ce qui concerne les vitrages et les sols de l'espace de consommation (voir plan en annexe).

Le pouvoir adjudicateur insiste sur la nécessité de maintenir au quotidien l'ensemble des locaux et équipements dans un parfait état de propreté et ce pour toutes les parties des équipements, que celles-ci soient ou non visibles : intérieurs des fours, caissons sur équipements de laverie, sols, murs, plafonds, bouches de ventilation, etc...



À cet effet, un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée en vigueur du marché. Le pouvoir adjudicateur se chargera alors de faire corriger tout désordre qui serait constaté. Le titulaire disposera ainsi de conditions de démarrage optimales, conditions qu'il devra maintenir tout au long du marché.

Au terme du marché et autant de fois que le pouvoir adjudicateur le jugera nécessaire en cours d'exécution, un état des lieux contradictoire "propreté" sera réalisé entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire. En cas de constat d'un manque de propreté des locaux et/ou des équipements, le titulaire devra (faire) corriger les désordres de façon à garantir l'état de propreté qu'il a trouvé au démarrage du marché.

En cas de non-respect de cette clause, si cette intervention n'est pas réalisée dans un délai de deux semaines suivant l'état des lieux contradictoire, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire intervenir une entreprise spécialisée et d'imputer la charge de cette intervention au titulaire par une réfaction appliquée sur la facture du mois suivant ou par émission d'un titre de recettes.

La répartition des charges concernant certains entretiens spécifiques (vitres, hottes, réseaux d'évacuation des EU, bac à graisse et extraction, etc...) est détaillée en annexe 2 ci-après.

Il est enfin précisé que si un nettoyage de fin de chantier est prévu au terme des travaux de restructuration du restaurant, le titulaire doit inclure à sa prestation un nettoyage approfondi de l'ensemble des locaux et équipements ainsi que du matériel, qu'ils soient mis à disposition par la DILA ou fourni par le titulaire, avant mise en exploitation du restaurant. Les coûts afférents sont inclus aux frais d'installation et d'ouverture décrits à l'article 9.

### **7.3. Maintenance des locaux et équipements**

#### **7.3.1. Locaux**

La maintenance des locaux mis à disposition est à la charge du pouvoir adjudicateur.

Il est cependant demandé au titulaire d'assurer un contrôle visuel de tout dysfonctionnement sur l'ensemble des lots hors sécurité en vue d'un signalement dans les meilleurs délais à la DILA. Il s'agit de mettre en place un processus de maintenance le plus réactif qui soit, de façon à maintenir les bonnes conditions de travail des équipes et, plus généralement, les locaux de restauration dans un parfait état. Le détail des contrôles visuels à réaliser est inclus à la répartition des responsabilités et des charges en annexe 2.

Un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée en vigueur du marché. Il permet d'établir un plan de maintenance / amélioration des locaux. Au terme du marché et autant de fois que le pouvoir adjudicateur le jugera nécessaire en cours du marché, un état des lieux contradictoire "locaux" sera réalisé entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

Si des dégradations dues à un usage anormal ou à un manque de prévenance dans l'entretien des locaux sont constatées, la remise en état des locaux sera à la charge du titulaire. Si cette remise en état n'est pas réalisée, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours calendaires, le pouvoir adjudicateur pourra faire procéder à la remise en état aux frais du titulaire. La charge de cette intervention est alors imputée au titulaire par réfaction de facture le mois suivant ou par émission d'un titre de recettes.

#### **7.3.2. Équipements**

##### **7.3.2.1. Équipements mis à disposition par le pouvoir adjudicateur**

Les installations techniques (canalisations, installations électriques, installations liées au traitement de l'air, etc.) et équipements professionnels mis à disposition du titulaire par le pouvoir adjudicateur sont listés en annexe 1 ci-après. Le mobilier du restaurant, non détaillé dans cette annexe, est également fourni par le pouvoir adjudicateur.

La mise en conformité et le renouvellement de ces installations techniques et équipements est à la charge du pouvoir adjudicateur. Il est demandé au titulaire d'assurer un devoir de conseil en matière de programmation et de réalisation des renouvellements, notamment au regard de l'évolution des charges de maintenance.

La maintenance préventive et curative de ces équipements, installations frigorifiques incluses, est à la charge du titulaire. Il est attendu une intervention de niveau 3 en référence à la norme Afnor, synthétisée ci-dessous.

La fréquence de maintenance préventive doit correspondre aux engagements pris par le titulaire dans son offre (et précisée dans le cadre de réponse annexé à l'acte d'engagement), engagements devant a minima respecter les préconisations incluses dans le guide de maintenance préventive des équipements de cuisine professionnelle Synetam / Syneg - GRDF - Cetim (<https://synetam.fr/guide-de-maintenance-preventive-equipements-de-cuisine-professionnelle/>) que l'on peut résumer ainsi (hors opérations d'entretien courant à faire par les utilisateurs) :

- Installations frigorifiques : 2 / an sauf entretien condenseurs / compresseurs (tous les 3 mois) ;
- Hottes : 1 / an sauf caissons d'extraction / insufflation (toutes les 2000 H) ;
- Laveuse : 1 / an sauf contrôle durites tuyauteries, durites, tubes trop plein / vidange, commande du transport, convoyeur, arrivée d'eau (tous les 6 mois) ;
- Ouvre boîtes électrique (le cas échéant) : tous les 3 mois ;
- Autres équipements dont équipements de cuisson : 1 / an.

Au-delà de la fréquence des opérations de maintenance préventive, la nature de ces opérations doit également respecter les préconisations du guide susnommé ainsi que la réglementation en vigueur.

Cette obligation de maintenance intègre également tout ce qui concerne la plomberie hors réseaux (et donc la robinetterie, les siphons des éviers, lave-mains, lave-batterie et lave-vaisselle, ...).

Ceci implique que le titulaire assure la maintenance préventive et curative des équipements, fourniture des pièces détachées incluse (quel qu'en soit le coût unitaire, inférieur ou supérieur à 400 €).

Niveau	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réglages, contrôles et inspections simples</li> <li>▶ Opérations élémentaires de maintenance préventive</li> <li>▶ Remplacement consommables et accessoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Exploitant (opérateur, régleur...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modes opératoires d'automaintenance</li> <li>▶ Procédures assurance qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Petit outillage</li> <li>▶ Consommables</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maintenance préventive systématique</li> <li>▶ Réparations par échanges standards simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Technicien ou exploitant habilité (régleur, chef de ligne, conducteur...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procédures détaillées</li> <li>▶ Instructions de maintenance</li> <li>▶ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Équipements de soutien d'utilisation simple</li> <li>▶ Pièces de rechange portables</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maintenance corrective : diagnostic dépannage, réparation</li> <li>▶ Maintenance préventive complexe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Technicien de maintenance qualifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procédures détaillées</li> <li>▶ Dossier machine</li> <li>▶ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Équipements de soutien complexes</li> <li>▶ Outillages, moyens de contrôle et d'essais, pièces de rechange</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Travaux importants de Maintenance corrective ou préventive</li> <li>▶ Améliorations importantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Techniciens spécialisés et professionnels d'un atelier central de maintenance</li> <li>▶ Société spécialisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dossier machine</li> <li>▶ Documentations spécifiques</li> <li>▶ Dossier de préparation</li> <li>▶ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gros outillage</li> <li>▶ Moyens importants de contrôle et/ou d'essai</li> <li>▶ Pièces de rechange et sous-ensembles</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rénovation</li> <li>▶ Reconstruction</li> <li>▶ Gros travaux d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Constructeur du matériel ou société spécialisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Documentation spécifique (constructeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Moyens logistiques importants et/ou spécifiques</li> </ul>

Le détail des prestations de maintenance à assurer est partie intégrante du cadre de réponse économique à renseigner par les candidats et est rappelé en annexe 2.

Toute intervention (préventive ou curative) sur un équipement fait l'objet d'un bon d'intervention. La copie des bons d'intervention (ou un relevé détaillé des interventions) et un récapitulatif des interventions réalisées font partie intégrante du reporting assuré par le titulaire.

Il est notamment précisé que si certains équipements sont sous garantie au démarrage du contrat, ceci n'exonère pas le titulaire d'assurer une maintenance préventive conformément aux préconisations des constructeurs, ni d'assurer une maintenance curative en cas de dégradations / pannes dues à un usage anormal ou à une faute des équipes du titulaire.

Le titulaire fournit au démarrage du marché la copie du(des) contrat(s) de maintenance (préventive / curative) qu'il met en place pour répondre aux obligations découlant du présent article. Au démarrage des prestations, il doit signaler à la DILA tout équipement défectueux dans un délai d'une semaine.

Un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée en vigueur du marché. Au terme du marché et autant de fois que le pouvoir adjudicateur le jugera nécessaire en cours de marché, un état des lieux contradictoire "installations et équipements" sera réalisé entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

En cas de défaut constaté dans le respect des obligations du titulaire en matière de maintenance des équipements, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours calendaires, le pouvoir adjudicateur pourra faire procéder à la correction des défauts constatés aux frais du titulaire. La charge de cette intervention est alors imputée au titulaire par réfaction de facture le mois suivant ou par émission d'un titre de recettes.

De même, si un équipement qui a été mis à disposition du titulaire est manquant, le matériel doit être remplacé par le titulaire. A défaut, et après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours calendaires, le pouvoir adjudicateur pourra faire procéder au remplacement de l'équipement aux frais du titulaire, la charge étant alors imputée au titulaire par réfaction de facture le mois suivant ou par émission d'un titre de recettes.

Concernant les installations techniques dont la maintenance n'est pas à la charge du titulaire (installations électriques, ventilation, ...), la maintenance préventive et curative incombe donc

au pouvoir adjudicateur, sauf défaut d'utilisation desdites installations imputable aux équipes du titulaire, auquel cas la charge est portée au titulaire par réfaction sur facture

#### **7.3.2.2. Matériel mis en œuvre par le restaurateur**

Le titulaire a la charge :

- De toute dotation complémentaire d'équipements qu'il juge nécessaire pour l'exécution du présent accord cadre ;
- Des éléments de signalétique tels que prévus à l'article 4.3 ;
- De la mise à disposition d'un ou plusieurs frigos connectés selon les ordres de service ou bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur ;
- De la mise en place d'un système d'encaissement.

L'ensemble de ces biens restent la propriété du titulaire et lui reviennent au terme du marché.

Le titulaire assure l'entretien et la maintenance (préventive / curative) des équipements qu'il met en œuvre.

##### **7.3.2.2.1. Système d'encaissement**

Conformément aux stipulations du CCAP et de l'article 2.2, le titulaire perçoit auprès de chaque convive le montant correspondant aux prestations alimentaires consommées par celui-ci, après déduction, le cas échéant, des participations du pouvoir adjudicateur qui lui sont consenties.

Il propose pour cela, tant au restaurant que pour le(s) frigos(s) connecté(s), des solutions de paiement dont, a minima, la carte bancaire (sans contact) et le badge agent pour identification de l'agent (sauf éventuellement pour le ou les frigos connectés) avec utilisation d'un compte.

Le compte de chaque convive peut être alimenté en ligne, via une application, ou en caisse au restaurant, par carte bancaire et par chèque (en caisse uniquement) et, si possible, par carte titre restaurant (les agents de la DILA ne disposent pas de titres restaurant mais cela peut être le cas de prestataires ou visiteurs).

Le paiement / rechargement en numéraire est possible, cependant aucune monnaie ne sera rendue en caisse.

Concernant les badges, la technologie de lecture devra si possible être compatible avec des badges HID - 37 bits - Fréquence de lecture 125 KHz, et avec des badges MIFARE/DESFIRE EV1-EV2 voire EV3, indexés sur la fréquence de lecture de 13,56 Mhz.

Le niveau de participation de la DILA est fixé par cette dernière et peut varier selon les agents avec une logique de subventionnement de l'employeur pouvant être fixe (x € par agent) ou variable (x% du coût alimentaire) avec, éventuellement dans ce cas, un montant maximal. La participation de l'employeur doit également s'appliquer aux repas pris au frigo connecté.

Le système d'encaissement doit également pouvoir tenir compte d'une possibilité de subventionnement pour un seul repas / jour (si un agent bénéficie d'une subvention pour un repas sur une journée donnée, il ne peut bénéficier d'une seconde subvention, par exemple s'il souhaite prendre des mets pour les consommer à domicile, y compris via le frigo connecté).

Les convives doivent pouvoir suivre leurs consommations, accéder à leur « ticket de caisse », connaître la subvention prise en compte via une solution en ligne ou sur une application. Celle-ci doit permettre, au choix de l'agent, d'enregistrer ou non sa carte bancaire.

La solution d'encaissement, inclus application et/ou compte en ligne, doit répondre aux exigences en termes de sécurité et de traitement des données personnelles détaillées dans le CCAP.

Il est attendu que les mouvements (rechargements, dépenses, ...) effectués sur leurs comptes par les convives sur l'un des éléments du système (internet / application / caisse / frigo) soient répercutés sur leur compte **sans délai** et immédiatement pris en compte sur tout autre élément du système (ex : un rechargement du compte via une application électronique ou un extranet doit alimenter le compte sans délai, le nouveau solde étant alors immédiatement disponible pour acheter des prestations au self ou en frigo connecté).

Le système d'encaissement doit enfin permettre l'établissement de statistiques de fréquentation détaillées par tranche de tarification (cf. article 10.2) et par structure d'appartenance des convives (DILA, SACI, extérieurs).

#### **7.3.2.2.2. Clôture des comptes**

Au cours du marché, si un convive quitte la DILA, le titulaire doit restituer le solde éventuel du compte au convive concerné.

Il propose une modalité d'organisation de cette restitution, soumise à la validation du pouvoir adjudicateur. Il dresse un bilan mensuel de ces opérations de clôture et l'adresse au pouvoir adjudicateur.

À la fin du marché, il informera chaque convive un mois avant le dernier jour du solde de son compte, puis le jour de la fermeture.

Il adressera par ailleurs à la DILA un fichier de l'état de ces comptes après la fermeture définitive de la caisse.

En amont de la fin du marché, le titulaire et le pouvoir adjudicateur se mettront d'accord sur la suite à donner à ces comptes : soit une reprise par un autre titulaire, soit une restitution de leur solde à chaque convive.

#### **7.3.2.2.3. Frigos connectés**

Par frigo connecté, il est entendu une armoire froide disposant d'une technologie adaptée permettant l'accès des convives aux prestations afin de se servir et la reconnaissance des mets pris par les convives en vue de leur facturation.

Les éléments mis à disposition doivent être harmonieux et qualitatifs. L'habillage des éléments mis à disposition est ainsi à la charge du titulaire.

La DILA pourra demander à tout moment l'augmentation ou la réduction du nombre de frigos connectés pour s'adapter au niveau réel d'utilisation de cette solution de restauration.

L'installation de nouveaux équipements ou la diminution du nombre d'équipements pourront être demandées avec un délai de prévenance de 2 semaines (a minima).

La facturation des frais de mise à disposition est ajustée en conséquence.

Les éventuels frais d'installation ou de démontage de ces équipements sont facturés en sus.

## 7.4. Petit matériel

Le titulaire assure la fourniture de la dotation initiale (en complément des éventuels éléments prévus dans la liste des équipements en annexe 1) et le renouvellement tout au long du marché :

- Du petit matériel nécessaire au fonctionnement de l'office relais, au service des repas et plus généralement à l'exploitation du restaurant (inclus matériel de nettoyage) ;
- De la verrerie / vaisselle (inclus couverts et plateaux mais aussi carafes, contenants, éventuellement consignés, pour la vente à emporter ou en frigo(s) connecté(s), etc.) nécessaire au service et à la consommation des repas.

Ces dotations doivent être maintenues à un niveau suffisant pour assurer un service dans de bonnes conditions, sans avoir à assurer un réassort depuis la plonge en cours de service (dès lors que la fréquentation s'inscrit dans la tranche d'activité en vigueur).

Il est précisé que le titulaire doit mettre à disposition, à proximité de la zone de débarrassage, un distributeur d'essuie-mains permettant aux convives qui se seraient sali les mains de les essuyer. La fourniture des consommables pour ce distributeur, comme pour tous les consommables liés à l'activité, est à la charge du titulaire.

Au terme du marché,

- La propriété du petit matériel nécessaire à la préparation des repas et au service revient au pouvoir adjudicateur ;
- La verrerie-vaisselle reste propriété du titulaire qui en assure la reprise.

## 7.5. Gestion des fluides

Le pouvoir adjudicateur assure la charge de l'abonnement et des consommations de fluides (eau, électricité) et de téléphone nécessaires au fonctionnement du restaurant ainsi que des charges de chauffage, de climatisation et de ventilation des locaux de restauration.

Comme indiqué à l'article 5.6, il est attendu du titulaire une contribution à la maîtrise voire à la réduction des consommations de fluides.

Le titulaire a quant à lui la charge de la fourniture de la connexion internet (fibre) nécessaire à l'exécution de ses prestations.

## 7.6. Autres éléments à considérer

### 7.6.1. Nombre de jours de fonctionnement par an

Le restaurant est ouvert tous les jours de la semaine hors samedis, dimanches et jours fériés.

Le pouvoir adjudicateur se réserve toutefois le droit, sous réserve d'un délai de prévenance d'un mois, de fermer le restaurant (que ce soit, par exemple, pour la réalisation de travaux ou pour des raisons d'organisation du temps de travail de ses agents). Dans ce cas, et dans la limite de huit (8) jours par an, la fermeture du restaurant n'engendre aucune indemnisation du titulaire.

### 7.6.2. Horaires d'ouverture

Le restaurant est ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- Jours de pleine activité : de 11h30 à 14h (dernier client entré) ;

- Jours de faible activité (inclus vendredis) (tels que définis à l'article 3.1.3) : de 11h30 à 13h30.

La DILA se réserve le droit de faire évoluer les horaires d'ouverture du restaurant. Une telle évolution fait l'objet d'une information préalable du titulaire au moins 2 semaines avant son entrée en vigueur. Si l'évolution des horaires d'ouverture du restaurant n'implique pas d'élargissement de la durée quotidienne d'ouverture du restaurant, celle-ci s'opère sans répercussion sur le coût des prestations. Dans le cas contraire, le titulaire et le pouvoir adjudicateur conviennent ensemble les modalités de mise en œuvre et des éventuels impacts financiers, éléments faisant l'objet d'un avenant au marché.

La salle de restaurant reste ouverte jusqu'à 30 minutes après l'heure limite d'accueil des convives.

### **7.6.3. Horaires d'accès aux locaux**

La DILA précise au lancement du marché les horaires auxquels le prestataire peut être présent dans les locaux. Des dérogations peuvent exceptionnellement être accordées au titulaire.

## **8. DEVOIR DE CONSEIL**

---

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil, d'information et d'alerte du pouvoir adjudicateur relative aux prestations fournies, notamment en cas de dysfonctionnements constatés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Cette obligation de conseil porte notamment sur les aspects liés à la maintenance et au renouvellement des locaux et équipements comme précisé à l'article 7.3.

Il est également attendu un conseil du titulaire dans la phase intervenant entre la notification du marché et la date de démarrage des prestations, conseil pouvant porter sur :

- La finalisation de l'aménagement du restaurant, inclus choix d'équipements, de mobilier, etc. ;
- La mise en place des subventions,
- Un appui en communication, notamment sur la procédure d'ouverture et de gestion des comptes, etc.

Dans ce cadre, il est également attendu un accompagnement pour la déclaration d'activité auprès de la DDPP (ou équivalent).

Les coûts liés à ce conseil en phase de démarrage du contrat peuvent être intégrés aux frais d'ouverture détaillés à l'article 9 du présent CCTP.

## **9. ÉCONOMIE DU CONTRAT**

---

### **9.1. Prix contractuels**

#### **9.1.1. Nature des prix**

Les prix sont ceux proposés par le titulaire dans son offre.

Établis hors taxes, les prix sont mixtes :

- Prix unitaires concernant les coûts alimentaires ;

- Prix forfaitaires concernant les frais d'ouverture, les frais fixes en phase d'exploitation et la mise à disposition des frigos connectés.

Les prix comprennent toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les charges relevant du titulaire telles que détaillées en annexe 2, inclus coûts de la main d'œuvre mobilisée par le titulaire pour l'exécution des prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les prix sont assujettis au taux de TVA en vigueur au moment de la réalisation des prestations.

### 9.1.2. En phase de mise en place du marché

Les charges inhérentes à la mise en place du marché, comme celles indiquées aux articles 7.2 et 8, font l'objet d'une facturation forfaitaire de frais d'ouverture.

Il est précisé que l'acquisition d'équipements et la dotation initiale de petit matériel (inclus verrerie-vaisselle) n'entrent pas dans les frais d'ouverture : la charge correspondante est lissée sur la durée du marché et par conséquent incluse aux frais fixes tels que détaillés ci-après.

### 9.1.3. En phase d'exploitation du marché

#### 9.1.3.1. Principes généraux

Les frais facturés par le titulaire se composent :

- D'une facturation différenciée des coûts alimentaires (selon consommations réelles des convives et coûts unitaires répartis en 5 catégories tarifaires pour chaque composante du repas) ;
- De frais fixes forfaitaires couvrant l'ensemble des frais d'exploitation et la rémunération du titulaire avec une distinction entre
  - Un forfait couvrant l'ensemble des prestations fournies (incluant les frais de production et de livraison des prestations alimentaires) hors coûts mise à disposition du (des) frigo(s) connecté(s), forfait de frais fixes variant selon la tranche d'activité telle que précisée à l'article 2.4 ;
  - Un coût relatif à la mise à disposition d'un ou plusieurs frigos connectés, forfait variant selon le nombre de frigos connectés mis à disposition conformément aux bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

#### 9.1.3.2. Précisions concernant les coûts alimentaires

##### 9.1.3.2.1. Principes de base

Les prestations alimentaires sont facturées selon différentes catégories tarifaires détaillées ci-après.

Par composante du repas, cinq (5) catégories tarifaires (hors bars à salades et à desserts) sont proposées, la catégorie 1 étant la plus économique, la catégorie 5 étant la plus onéreuse.

Composante	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 4	Cat. 5	Petit contenant	Grand contenant
Entrées	X	X	X	X	X	X (salad'bar)	X (salad'bar)
Plats garnis	X	X	X	X	X		
Garniture seule							X (grande assiette)



Composante	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 4	Cat. 5	Petit contenant	Grand contenant
Fromages Laitages Desserts	X	X	X	X	X	X (bar à desserts)	X (bar à desserts)

Le prix des garnitures accompagnant un plat protidique est inclus dans le prix dudit plat.

Les autres produits proposés au sein du restaurant et n'entrant pas dans ce cadre (ex : boissons, pains spéciaux, ...) sont fournis selon un prix unitaire contractuel.

Il est toutefois précisé qu'un petit pain (ou du pain tranché) est fourni avec chaque repas sans que celui-ci fasse l'objet d'une facturation à la DILA et aux convives. Seuls les éventuels pains spéciaux (ou un petit pain blanc supplémentaire) font l'objet d'une facturation spécifique.

Pour les plats et offres boulangères communs au self et au frigo, les tarifs devront être identiques.

#### 9.1.3.2.2. Liste contractuelle de plats

Une liste contractuelle de plats précise le tarif s'appliquant à chaque plat.

Lorsqu'un nouveau produit remplace un autre, il doit s'insérer dans la même catégorie de la grille tarifaire contractuelle que le produit remplacé.

#### 9.1.3.2.3. Produits "hors catégories"

La fixation de tarifs "hors catégories" (en dehors des catégories listées dans le présent article) n'est pas possible.

#### 9.1.3.2.4. Répartition des offres selon leurs catégories tarifaires

La tarification aux convives repose sur le principe d'accès au restaurant facilité pour toutes les catégories de personnels. Dans cette optique, il est imposé au titulaire de proposer chaque jour une offre intégrant, pour chaque type de composante, au moins une offre de catégorie 1 ou 2.

#### 9.1.3.2.5. Offre de menu "malin" ou "ardoise"

Le titulaire propose également quotidiennement un menu "malin" ou "ardoise" (combinaison d'articles parmi les petits prix), comprenant :

- Un plat de catégorie 1 ou 2,
- Une entrée du salad'bar (petit contenant) ou un dessert du dessert'bar (petit contenant),
- Un petit pain.

Ce menu "malin" ou "ardoise" fait l'objet d'une mise en avant et d'une information tant à l'entrée du restaurant qu'au sein de l'espace de distribution.

## 9.2. Tarification aux convives

La tarification des prestations aux convives est déterminée par le pouvoir adjudicateur selon leur niveau de rémunération et/ou leur statut.

La politique tarifaire sera adaptée au démarrage du marché et pourra comporter

- Une participation fixe des convives, par tranche de rémunération, aux frais fixes,
- Une subvention fixe ou en pourcentage avec éventuellement un montant maximum, variant par tranche de rémunération, concernant les coûts alimentaires.

Comme indiqué à l'article 7.3.2.2.1, le système d'encaissement mis en place par le titulaire doit pouvoir s'adapter à toute demande en la matière.

## 10. VIE DU CONTRAT

---

### 10.1. Suivi du marché

#### 10.1.1. Principe de partenariat avec une démarche d'amélioration continue

La DILA souhaite instaurer avec le titulaire une relation partenariale forte, s'appuyant sur un plein respect des obligations et engagements contractuels et une démarche d'amélioration continue du rapport qualité de prestation (au sens large) / coût.

Au-delà des échanges informels au quotidien avec le responsable de site du titulaire, il est prévu l'organisation de réunions trimestrielles (sauf au cours du 1<sup>er</sup> trimestre de la première année du marché où les rencontres seront mensuelles) (la fréquence des rencontres pourra être ajustée d'un commun accord entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur) qui auront pour objet de réaliser un bilan de la période écoulée en s'appuyant notamment sur les éléments de reporting et de déterminer et faire vivre un plan de progrès pour l'amélioration de la qualité de la prestation fournie, qu'il s'agisse de la prestation alimentaire, de l'organisation, de la communication, etc.

La DILA peut en outre mandater un cabinet de conseil pour le suivi du marché, cabinet qui aura pour mission de s'assurer, avec la collaboration du titulaire, du respect des obligations et engagements contractuels du titulaire.

Ce dernier doit permettre un complet accès aux données de gestion (statistiques achats, données RH, ...) et d'exploitation (activité, encaissements, audits hygiène, analyses microbiologiques, etc.) permettant d'assurer ce suivi.

#### 10.1.2. Commission restauration

La DILA assure aujourd'hui un suivi de la restauration avec les Instances Représentatives du Personnel dans le cadre de la formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (F3SCT).

Pour autant, la DILA se réserve le droit de mettre en place une commission restauration ayant pour but de suivre la qualité de prestation et le fonctionnement du marché. Un représentant du titulaire devra alors participer aux réunions de la commission.

#### 10.1.3. Écoute des convives

##### 10.1.3.1. Cahier de suggestions

Le titulaire doit mettre à disposition des convives un cahier de suggestions ou une solution équivalente pour recueillir les avis et suggestions des convives au quotidien.

L'ensemble des remarques formulées par ce biais doit faire l'objet d'une réponse sous huit jours.

Une synthèse des remarques formulées est intégrée aux éléments de reporting fournis à la DILA.

##### 10.1.3.2. Enquête qualitative

Chaque année, le titulaire réalise une enquête qualitative auprès des agents de la DILA.

Cette enquête peut être réalisée de façon traditionnelle (questionnaire papier) ou par voie électronique (questionnaire web adressé par mail). Les modalités d'organisation de l'enquête sont définies préalablement à sa réalisation d'un commun accord entre le titulaire et la DILA.

Ces modalités d'organisation peuvent évoluer durant le marché sous réserve d'accord préalable du titulaire et du pouvoir adjudicateur.

Les résultats de cette enquête sont présentés aux représentants de la DILA et, le cas échéant, à la commission restauration et font ensuite l'objet d'un affichage auprès des convives.

Dans le cas d'un niveau de satisfaction inférieur à 75 % (satisfaits et très satisfaits), le titulaire doit mettre en place un plan d'actions pour améliorer les résultats. Dans les 3 à 6 mois suivant la détermination du plan d'actions, le titulaire est tenu d'assurer une nouvelle enquête dont il communique les résultats.

## 10.2. Reporting d'activité

Le suivi du marché repose en premier lieu sur la production d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs à fournir par le titulaire à la DILA et, le cas échéant, à la commission restauration.

Ce reporting est basé sur une structuration des informations reprenant l'ensemble des attendus formulés dans le présent document et traduits dans l'offre finale du titulaire ainsi que les engagements pris par le titulaire dans son offre et notamment au sein du cadre technique et économique de réponse.

En cas de non-fourniture de ces éléments, des pénalités s'appliquent.

Les éléments de reporting sont à fournir, comme détaillé ci-après,

- Mensuellement : les données sont alors fournies au plus tard le 10 du mois suivant le mois concerné ;
- Trimestriellement : les données sont alors fournies au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre concerné ;
- Annuellement : les données sont alors fournies au plus tard dans le mois qui suit la période annuelle concernée ;
- Sur demande : les données sont alors fournies dans un délai de 5 jours ouvrables maximum.

La présentation et le contenu des éléments de reporting (notamment en ce qui concerne fréquentation et le chiffre d'affaires) seront soumis à validation de la DILA pour s'assurer que le contenu et la forme conviennent. Ils devront permettre à l'administration de répondre à ses obligations en matière de renseignement des données relatives à la restauration collective (type ma-cantine). Ils pourront évoluer au cours du marché.

Thématique	Reporting mensuel	Reporting trimestriel	Reporting annuel	Fourniture sur demande	Pénalité par jour ouvrable de retard en cas de non-fourniture
<b>Achats alimentaires</b>	-	Statistiques concernant - Fréquence de proposition de viandes de 1 <sup>ère</sup> / 2 <sup>ème</sup> catégorie - Origine des viandes et volailles - Part de produits frais utilisés pour les préparations - Part de produits locaux - Part de produits (et notamment de viandes et poissons) durables et de qualité (mise en œuvre EGAlim)		Justificatifs des statistiques produites	50 € par jour et par statistique attendue
<b>Animations</b>	-	Suivi du programme d'animations		-	25 € par jour

Thématique	Reporting mensuel	Reporting trimestriel	Reporting annuel	Fourniture sur demande	Pénalité par jour ouvrable de retard en cas de non-fourniture
Qualité de prestation	-	Synthèse des réclamations clients et plans d'action engagés	Idem trimestre + Résultats de l'enquête annuelle et plans d'action engagés le cas échéant	-	25 € par jour et par élément de reporting attendu
Développement durable hors approvisionnements alimentaires	-	Résultats des pesées Suivi des actions liées à la réduction du gaspillage alimentaire Suivi consommations de fluides (si possible) Suivi des volumes de biodéchets		-	25 € par jour et par élément de reporting attendu
Fréquentation Facturation	Statistiques de fréquentation et de chiffre d'affaires en distinguant les activités (restauration, frigos connectés, ...) : fréquentation, taux de prise, ticket moyen alimentaire, ...			Justificatifs des statistiques produites Statistiques détaillées	50 € par jour et par statistique attendue
Hygiène	Copie des rapports d'audit hygiène Copie des rapports DDPP Plans d'actions correspondants	Idem mois Statistiques des analyses bactériologiques et prélèvements de surfaces Plans d'action en cas d'analyse non-satisfaisante		Résultats d'analyses et prélèvements de surfaces	50 € par jour et par élément de reporting attendu
Maintenance	-	Synthèse des interventions curatives + suivi des interventions préventives + fourniture de la copie des bons d'intervention ou d'un relevé détaillé des interventions		-	50 € par jour et par élément de reporting attendu

Ces éléments de reporting permettent de s'inscrire dans une logique constructive d'amélioration continue comme indiqué précédemment.

Concernant la part de produits durables et de qualité, le titulaire doit par ailleurs fournir les éléments nécessaires à déclarer les éléments sur le portail [ma-cantine.agriculture.gouv.fr](http://ma-cantine.agriculture.gouv.fr), selon la fréquence, le format et avec le niveau de détail adapté à cette déclaration.

### 10.3. Continuité de service

Le titulaire s'engage à assurer une parfaite continuité de service dans le cadre du marché.

En cas d'évènement de force majeure ou de grève de ses équipes, le titulaire s'engage à se rapprocher dans les meilleurs délais du pouvoir adjudicateur pour envisager les solutions permettant d'assurer cette continuité de service, sans toutefois remettre en cause le droit de grève et plus globalement dans le respect de la réglementation en vigueur.

## **11. ANNEXES**

---

### **11.1. Annexe 1 - Plans des locaux et liste des équipements**

Cf. document en pièce jointe

### **11.2. Annexe 2 - Répartition des responsabilités et des charges**

Cf. document en pièce jointe.