



## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

---

**Fournitures de produits d'épicerie et droguerie pour  
l'Université Grenoble Alpes et l'Institut  
polytechnique de Grenoble**

---

**Consultation n° F25F004**

## SOMMAIRE

1.	Dispositions générales .....	3
1.1	Contexte .....	3
1.2	Objet du marché .....	3
2.	Plateforme de commande dédiée .....	3
3.	Modalités de livraison .....	4
3.1	Modes et lieux de livraison .....	4
3.2	Fréquence et horaire .....	5
3.3	Conditions de transport .....	5
4.	Délais de commande et de livraison .....	5
4.1	Délais standards .....	5
4.2	Gestion de retards .....	5
5.	Encadrement des dates de péremption des produits livrés .....	5
6.	Diversité des produits alimentaires .....	6
6.1	Produits biologiques .....	6
6.2	Régimes spécifiques .....	6
7.	Suivi et évaluation continue .....	6
7.1	Réunions .....	6
7.2	Enquêtes internes de satisfaction .....	7
7.3	Indicateur de performance .....	7
8.	Implantations géographiques des différents sites des membres du groupement (liste non exhaustive et non contractuelle) .....	7

# 1. Dispositions générales

## 1.1 Contexte

L'Université Grenoble Alpes (UGA) est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, reconnu en tant que grand établissement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Elle regroupe plusieurs structures académiques dotées de personnalité morale propre, dont l'Institut polytechnique de Grenoble, ci-après dénommé Grenoble INP - UGA.

Ces deux établissements ont décidé de former un groupement de commandes afin d'assurer la passation d'un marché public pour les commandes, achats et livraison de produits d'épicerie et de droguerie nécessaires au fonctionnement de leurs services.

## 1.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de produits d'épicerie et de droguerie pour les besoins des établissements composés d'écoles, UFR, laboratoires et autres services rattachés. Les produits devront répondre à des exigences de qualité, de traçabilité et de respect des normes en vigueur, tout en assurant une grande diversité de l'offre.

Les fournitures concernées relèvent des familles de produits suivantes :

- Pain et pâtisseries
- Boissons non alcoolisées
- Boissons alcoolisées
- Conserves et épices
- Gobelets et nappes
- Produits et petites fournitures d'hygiène et de toilette

## 2. Plateforme de commande dédiée

La prestation comprend l'accès aux utilisateurs (personnels de l'UGA ou de Grenoble INP – UGA) à une plateforme de commandes en ligne dédiée aux besoins du marché.

Cette plateforme devra :

- Permettre un accès clair et intuitif aux rayons liés à l'objet du contrat (épicerie et droguerie),
- Être accessible 24h/24 et 7j/7, avec un espace sécurisé pour chaque utilisateur ;
- Offrir une fonctionnalité complète de passation de commandes en ligne, sans restriction de quantité ni minimum de commande : Toutes les commandes passées dans le cadre du présent marché doivent être effectuées aux prix contractuels définis dans le marché, qu'il s'agisse des prix unitaires du BPU pour les références qui y figurent ou des prix catalogue assortis du taux de remise contractuelle.

Le candidat peut proposer notamment une intégration directe des prix contractuels sur la plateforme, un affichage des prix publics du jour assortis de la remise contractuelle, ou pour un dispositif de commande sans affichage de prix avec application ultérieure

des prix contractuels notamment lors de la facturation, ou tout autre solution, sous réserve d'en garantir la traçabilité et le contrôle par l'acheteur. Quelle que soit la solution retenue, le titulaire veille à ce que les modalités de commande permettent à tout moment à l'acheteur d'acquiescer les produits aux prix contractuels.

- Assurer un suivi des commandes en temps réel, incluant les statuts de validation, d'expédition et de livraison, avec mise à jour automatique et accès à l'historique des commandes ;
- Intégrer des restrictions personnalisées ou des droits d'accès spécifiques définis par chacun des établissements. La plateforme devra notamment empêcher la passation de commandes portant sur des articles hors du périmètre du marché.
- permettre l'édition et l'export de statistiques de commande (par établissement, par période, par famille de produits, etc.), afin de faciliter le suivi et le pilotage de l'exécution du marché.

Le titulaire précisera dans son mémoire technique les modalités permettant d'assurer le respect de ces obligations.

Un support technique devra être disponible pour accompagner les utilisateurs en cas de difficulté.

En cas d'indisponibilité de la plateforme ou pour les commandes nécessitant un échange avec l'acheteur, le titulaire devra proposer des modalités de passation de bons de commande hors plateforme. Il les décrit dans son offre.

**A titre exceptionnel et en cas d'urgence, des achats pourront être réalisés directement en magasin. Ces achats seront réalisés sur la base d'un bon de commande qui sera remis au titulaire lors du passage en magasin.** Le titulaire précisera dans son mémoire technique les modalités permettant d'assurer la traçabilité de ces achats.

### **3. Modalités de livraison**

#### **3.1 Modes et lieux de livraison**

Le titulaire devra permettre deux possibilités pour la réception des commandes passées via la plateforme :

- Livraison sur site,
- Retrait en drive ou dans le magasin.

Les livraisons seront effectuées à l'adresse précisée sur le bon de commande. Une liste non exhaustive et non contractuelle des sites de livraison est communiquée à l'article 8 du présent CCTP.

Le titulaire ne pourra en aucun cas refuser une commande, quelle que soit son volume, son montant ou l'adresse de livraison, et devra accepter toutes les commandes dans les conditions définies par le marché.

### **3.2 Fréquence et horaire**

Les plages horaires de livraison devront être adaptées aux contraintes des établissements, et devront en principe correspondre aux horaires de bureau (généralement entre 8h et 17h). Toute adaptation spécifique pourra être précisée dans le bon de commande.

### **3.3 Conditions de transport**

Le transport devra respecter strictement les normes sanitaires en vigueur, notamment la chaîne du froid et du chaud pour les produits sensibles.

Les produits devront être conditionnés dans des matériaux biodégradables ou recyclables, en ligne avec les objectifs RSE des établissements acheteurs.

## **4. Délais de commande et de livraison**

### **4.1 Délais standards**

Un délai maximum 72 heures devra être respecté entre la validation de la commande par l'acheteur et la livraison effective.

### **4.2 Gestion de retards**

En cas de retard prévisible, le prestataire devra :

- Informer immédiatement la personne ayant passé la commande,
- Proposer des solutions alternatives pour minimiser les impacts, notamment par le biais de livraisons partielles ou d'un recours à un service express.

L'acheteur peut demander le retrait de la commande en magasin, sans que cela ne dispense le titulaire de ses obligations ci-dessus.

## **5. Encadrement des dates de péremption des produits livrés**

Afin de garantir la qualité et la sécurité des produits livrés, l'acheteur pourra préciser, lors de la commande, un délai minimum de péremption attendu pour les produits sensibles (DLC ou DLUO). Le titulaire décrit, dans son offre, les modalités prévues sur la plateforme de

commande pour permettre à l'acheteur d'indiquer ces exigences (par exemple, zone de saisie ou fonctionnalité dédiée).

Ces exigences devront rester conformes aux usages du secteur et aux durées habituellement constatées pour les produits concernés.

Le titulaire du marché s'engage à livrer des produits dont les DLC ou les DLUO respectent ces exigences raisonnables. En cas de non-conformité, il devra remplacer les produits concernés sans frais supplémentaires pour l'établissement.

## **6. Diversité des produits alimentaires**

### **6.1 Produits biologiques**

Le prestataire devra proposer une gamme de produits certifiés biologiques avec une traçabilité complète. Une transparence sur les labels et certifications devra être assurée.

Ces gammes devront être clairement identifiées sur la plateforme de commande et dans les catalogues.

### **6.2 Régimes spécifiques**

Une gamme adaptée aux régimes alimentaires spécifiques devra également être prévue.

Elle devra inclure :

- Produits végan.
- Produits sans gluten.
- Produits sans lactose.

Ces gammes devront être clairement identifiées sur la plateforme de commande et dans les catalogues.

## **7. Suivi et évaluation continue**

### **7.1 Réunions**

Le prestataire participe aux réunions organisées par les établissements afin de :

- Évaluer la qualité du service et des produits.
- Identifier les axes d'amélioration.
- Discuter des éventuelles problématiques rencontrées.

## 7.2 Enquêtes internes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction régulières seront conduites auprès des personnes passant commandes pour les établissements afin de recueillir leur avis sur :

- La qualité des produits livrés.
- Le respect des délais de livraison.
- La convivialité et l'efficacité de la plateforme de commande.

Les résultats de ces enquêtes permettront de suivre l'exécution du marché dans le respect du contrat et d'ajuster les actions du titulaire si nécessaire, y compris l'application des mesures correctives et de sanctions prévues contractuellement si nécessaire.

## 7.3 Indicateur de performance

Le prestataire devra suivre des indicateurs de performance clés et les transmettre aux établissements annuellement, notamment :

- Le respect des délais de livraison.
- La diversité et la disponibilité des produits.
- Les critères RSE, incluant l'usage de matériaux écologiques et la limitation des déchets.
- Le bon fonctionnement de la plateforme de commande, incluant la réactivité, la convivialité et la gestion des commandes
- Le respect des conditions tarifaires contractuelles.

Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive et pourra être enrichie ou modifiée en cours de marché, en fonction des retours des utilisateurs et des exigences contractuelles.

## 8. Implantations géographiques des différents sites des membres du groupement (liste non exhaustive et non contractuelle)

### ➤ Lot 1 : Agglomération de Grenoble

- DOMAINE UNIVERSITAIRE DE SAINT MARTIN D'HERES (38) :
- SAINT MARTIN D'HERES – Site Brun (38)
- GIERES (38)
- GRENOBLE (38) :
- LA TRONCHE (38)
- ECHIROLLES (38)
- MEYLAN (38)
- MONTBONNOT SAINT MARTIN (38)

- VIENNE (38)
- **Lot 2 : Agglomération de Valence**
- VALENCE (26)