



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Prestations de restauration pour les établissements de santé
du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) 21-52**

AO n°25143

Groupement Hospitalier de Territoire Côte-d'Or Haute-Marne
5 Boulevard Mal de Lattre de Tassigny
21000 DIJON



1. Objet et caractéristiques principales du marché

Le présent marché a pour objet les prestations de restauration pour les établissements suivants :

- Le centre Hospitalier d'Is sur tille
- Le centre Hospitalier La chartreuse de Dijon

Le titulaire s'engage avec une obligation de résultats à effectuer toutes les prestations de restauration demandées.

Le marché est composé en deux lots :

- Lot n°1 : Fourniture de produits alimentaires et mission d'assistance technique en cuisine pour le Centre Hospitalier d'Is sur tille
- Lot n°2 : Fourniture et livraison de repas en liaison froide pour les structures Centres Médicaux Psychologiques du Centre Hospitalier La Chartreuse de Dijon.

2. Caractéristiques générales du lot n°1

2.1 Présentation de la structure

2.1.1 Capacité

Nombre total des lits : 117 lits

Service de portage de repas à domicile : 10 000 repas

2.1.2 Activités

20 lits sanitaires (8 lits de Médecine/Soins palliatifs, 12 lits de soins de suite et de réadaptation),
97 places d'EHPAD (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes) dont un pôle d'activité et de soins adaptés (PASA) de 14 places pour les résidents de l'établissement atteints de la pathologie d'Alzheimer.

L'établissement assure également les prestations suivantes dans le cadre de partenariats locaux :

- Production de repas à domicile pour un portage de repas dédié aux personnes âgées à domicile. La confection des repas sur commande a lieu 6 jours par semaine. Les repas sont livrés en liaison froide par un prestataire extérieur via un camion adapté,
- Hébergement au sein de ses locaux 2 journées par semaine, d'un accueil de jour itinérant pour personnes âgées dépendantes (7 personnes maximum – repas sur commande).

2.1.3 Caractéristiques du public

Les bénéficiaires de la prestation de restauration sont pour une majorité des personnes âgées.

Il convient que l'offre alimentaire proposée par le prestataire soit adaptée aux pathologies (risques de dénutrition) et aux régimes spécifiques prescrits médicalement (hyperprotéiné, diabétique, sans résidus,

hypocalorique, sans sel, textures adaptées semi-liquide, mixées ou hachées pour les risques liés à la déglutition...).

Le prestataire prendra en compte les recommandations nutritionnelles en vigueur (composition, équilibre nutritionnel, grammage...) comme, sans exhaustivité, la recommandation élaborée par le Groupe d'Etude des Marchés de la Restauration Collective et Nutrition (GEMRCN) pour les personnes adultes et âgées en institution.

2.1.4 Projet institutionnel et qualité

La politique de l'établissement met un accent particulier sur la qualité des repas servis aux patients/ résidents/ bénéficiaires du portage de repas (qualité gustative, quantité adaptée, variété des menus, respect des goûts et des choix....).

La restauration servie par l'établissement se rapproche de la qualité d'une cuisine traditionnelle avec les plats de style « fait maison ».

2.1.5 Etats des besoins

Un estimatif de l'état des besoins annuels est indiqué dans le Bordereau de prix unitaires.

L'état des besoins se décline par type de repas :

- Petit déjeuner
- Déjeuner
- Dîner
- Portage de repas à domicile
- Déjeuner du personnel ou divers

2.1.6 Moyens techniques et humains

L'établissement dispose de ses propres cuisines pour élaborer ses repas sur site.

Les repas sont servis sur site en liaison chaude et liaison froide pour le portage de repas (livraison par l'ADMR, prestataire extérieur).

L'équipe affectée aux cuisines est composée de 6.60 ETP dont 4 ETP cuisiniers (dont un responsable des cuisines) et 2.60 ETP aides cuisiniers/plonge et entretien des locaux.

2.1.7 Suivi qualitatif

Le responsable des cuisines, les cadres de santé, le médecin coordonnateur et le responsable qualité participent au suivi qualitatif de la prestation restauration en lien avec le prestataire.

Par ailleurs, l'établissement a des instances qui se réunissent plusieurs fois par an et suivent la qualité de la prestation restauration :

- Une commission Menus composée de résidents de l'EHPAD, de professionnels de l'établissement (cuisiniers, soignants, médecin coordonnateur...), d'un représentant du prestataire.
- Un comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN) adossé à la commission menus (présence du responsable qualité),
- Un conseil de la vie sociale composé de professionnels de l'établissement, de représentants des usagers.

2.1.8 Missions attendues

Le marché vise à confier au titulaire les missions suivantes :

- Gérer et assurer l'approvisionnement, la fourniture de produits alimentaires nécessaires à la confection des repas du Centre Hospitalier d'Is sur Tille.
- Assurer l'assistance technique au personnel de cuisine.

Le prestataire s'attachera à désigner un interlocuteur unique pour coordonner l'exécution du marché avec l'établissement.

2.2 Définition de la prestation

2.2.1 Nombre de repas à titre indicatif et prestations

Le titulaire du marché devra pouvoir fournir les denrées nécessaires à la confection journalière des repas commandés pour les patients (service sanitaire) et résidents de l'EHPAD, des repas à domicile sur commande, des repas pour le personnel et repas extérieurs divers sur commande (formation, accueil de jour FEDOSAD...).

Pour une année et sur la base de la capacité maximale de 117 lits, la répartition estimée en 2024 est la suivante :

- Petit-déjeuner : 41 300 repas
- Déjeuners : 41 300 repas
- Dîners : 41 300 repas
- Portage de repas : 10 000 repas
- Personnel et divers (formation, accueil de jour...) : 1 800 repas

Le titulaire du marché devra aussi être en mesure de fournir :

- des repas dits améliorés lors des principales fêtes calendaires,
- des repas liés aux manifestations à caractère national (semaine du goût...),

Le calendrier prévisionnel des repas améliorés (fêtes calendaires...) sera validé avec l'établissement et présenté en Commission Menus.

2.2.2 Commande des denrées

La commande des denrées s'effectuera hebdomadairement sur le site de l'établissement en cours d'une réunion de travail regroupant le responsable de cuisine et le représentant du prestataire.

La disponibilité et la présence physique du représentant du prestataire est requise systématiquement lors de ces réunions.

L'élaboration des bons de commande auprès des fournisseurs du prestataire est à la charge du représentant du prestataire.

2.2.3 Établissement des menus

Les cycles alimentaires et menus seront élaborés et proposés par le service restauration de l'établissement. Un diététicien diplômé, personnel du prestataire, veillera à l'adaptation de la restauration au public (personnes âgées, régimes spécifiques selon des pathologies...) vu les recommandations nutritionnelles en vigueur respectant l'équilibre et la variété des menus.

Après contrôle, l'établissement et le prestataire valideront conjointement le plan alimentaire présenté.

Les cycles alimentaires seront réalisés sur une période d'au moins 6 semaines (annexe n° 1 Exemple de cycle) et seront transmis et présentés au responsable des cuisines au moins 4 semaines avant la date de consommation.

Ensuite les menus seront, mensuellement et une semaine à l'avance de la période concernée, soumis pour approbation aux responsables de l'établissement. Les cycles alimentaires seront validés à minima 3 fois dans l'année en Commission Menus et à cette fin, ils seront transmis pour validation au moins deux semaines à l'avance par le prestataire à l'établissement avant l'instance.

La déclinaison des menus destinés aux personnes soumises à un régime alimentaire particulier sera prévue sans incidence sur le prix du repas unitaire par rapport au menu traditionnel.

Les repas effectivement confectionnés en fonction des livraisons devront être conformes au projet ainsi mis au point et validé. Toutefois, le titulaire pourra, avant la livraison des denrées, procéder à des modifications sous réserve de l'accord exprès des responsables de l'établissement. Ces modifications, exceptionnellement induites par les difficultés d'approvisionnement ne doivent en aucun cas nuire au respect des équivalences alimentaires, de la valeur nutritionnelle et de la qualité hygiénique et gastronomique du repas.

2.2.4 Diffusion des menus

Le prestataire assurera l'élaboration et la diffusion des menus validés chaque semaine à l'établissement, en plusieurs exemplaires sous deux formats :

- Par envoi électronique : formats de préférence .doc, A3 et A4.

La diffusion des menus à l'établissement sera assurée selon les modalités définies avec le responsable des cuisines de l'établissement.

Une attention sera portée dans l'élaboration des menus aux appellations des plats dans le souci de favoriser la présentation hôtelière de la restauration.

Les menus seront présentés en couleur, avec une police de caractères permettant la lecture par des personnes âgées. Les menus seront conformes aux menus validés préalablement avec l'établissement. Le prestataire veillera à la diffusion régulière et hebdomadaire des menus avant le début du cycle de consommation.

2.2.5 Commission Menus

La Commission Menus a pour rôle :

- De valider les cycles alimentaires et menus proposés par le prestataire pour les semaines à venir.
- De contrôler / valider la composition et la variété des menus,
- De recueillir et de prendre en compte les suggestions et observations émises par les résidents et le personnel en vue de d'améliorer la prestation et la satisfaction des usagers,
- Examiner les fiches de recueil des satisfactions des convives ou des professionnels,
- De mener une réflexion avec le prestataire sur l'intitulé des plats

Un calendrier prévisionnel annuel fixant des dates de commissions menus (a minima 3 par an) sera proposé par le prestataire en début de marché et validé par l'établissement. Dans le cas où une partie aurait un empêchement nécessitant d'annuler la date initialement prévue, une nouvelle date de Commissions Menus sera fixée à l'initiative du prestataire et en accord avec l'établissement dans les meilleurs délais pour garantir la régularité des commissions.

Le représentant du prestataire est tenu d'assister systématiquement aux réunions des Commissions de Menus (qui se tiendront selon le calendrier défini en concertation avec le responsable des cuisines). Un professionnel diététicien du prestataire est tenu d'y assister à minima 2 fois par an.

Le prestataire produira le compte rendu écrit de la Commission Menus. Il le diffusera par voie électronique et en supports papiers à l'établissement.

2.2.6 Choix des fournisseurs

Le prestataire aura seule compétence pour choisir ses fournisseurs. Le prestataire devra en fournir la liste au démarrage de la prestation et informer l'établissement de tout changement.

2.3 Conditions d'exécution

2.3.1 Conditions générales d'exécution

Le fournisseur s'engage à respecter et à appliquer les spécifications des normes légales et réglementaires françaises et européennes en vigueur ainsi que toute nouvelle évolution de la réglementation en cours d'exécution du présent marché pour son domaine d'activité.

Les denrées à fournir doivent satisfaire aux exigences des règlements pris en application des lois sur la répression des fraudes et être conformes aux normes françaises homologuées, aux normes européennes correspondantes.

Le prestataire s'engage à consolider la démarche HACCP jusqu'à l'utilisation des denrées pour garantir la sécurité sanitaire.

Une priorité sera donnée aux aliments frais et de saison, sans pour autant exclure le recours à des produits congelés, surgelés, plats cuisinés en boîte ou sous vide après information et validation par l'établissement (annexe N° 2 Etat non exhaustif des produits consommés).

La restauration devra se rapprocher de la qualité d'une cuisine traditionnelle avec les plats de style « fait maison ».

Les produits de l'agriculture biologique ne sont pas spécifiquement demandés. Néanmoins, le prestataire devra tendre à répondre à la législation en matière d'obligation de fourniture soit 50% de produits de qualité et durables, dont au moins 20% de produits biologiques.

Les fruits et légumes devront être murs lors de leur consommation (prise en compte lors de la commande).

Les labels et certificats des produits seront transmis et affichés dans l'établissement.

Le titulaire s'engage à fournir les fiches techniques, exigées pour chaque produit, avant le cycle de menus, comportant les éléments exigés par la réglementation en vigueur, notamment :

- Nom du fabricant
- N° d'agrément C.E.E,
- D.L.C,
- Composition exacte (présence éventuelle d'allergènes),
- Marque et libellé du produit, sa provenance,
- Conditionnement...

L'étiquetage devra être conforme aux normes en vigueur et le prestataire se donnera les moyens de prouver la traçabilité des denrées fournies.

Pour toutes demandes, le titulaire du marché s'engage à fournir la traçabilité des produits dans un délai de 2 heures (début délai heure d'appel de l'établissement) par mail.

Conformément à la réglementation, le titulaire s'engage à supprimer du marché de la restauration les produits étiquetés comme contenant des OGM, et sera capable d'en apporter la preuve.

2.3.2 Définition de la prestation

La gestion des denrées alimentaires consiste pour le prestataire à assurer :

- la sélection des fournisseurs ;
- la gestion des livraisons de denrées alimentaires ;
- la gestion d'un stock de sécurité ;
- la participation à l'élaboration de menus variés et équilibrés ;
- la déclinaison des menus destinés aux personnes ayant un régime particulier ;
- la facturation unique mensuelle de la prestation selon le nombre de repas produits (EHPAD, service sanitaire) et consommés sur commande (portage de repas, repas « divers » du personnel ou invité ou accueil de jour...). Les repas « exceptionnels » (directeur...) feront l'objet d'un devis, et d'une facturation spécifique hors marché.

La mission d'assistance technique devra comporter au moins :

- l'assistance d'un représentant du prestataire une fois par semaine sur le site,
- l'animation annuelle de la restauration des résidents : repas festifs et de fêtes calendaires, repas à thème a minima trimestriel (semaine du goût, découverte culinaire d'un pays...),
- la formation du personnel de cuisine et le maintien des normes sanitaires en vigueur (H.A.C.C.P.),
- la réalisation des prélèvements et des analyses bactériologiques (alimentaires et des locaux) par un laboratoire indépendant avec transmission systématique des résultats dans un délai réactif. Le rythme des prélèvements sera défini avec l'établissement en accord avec les standards réglementaires. La transmission des résultats à l'établissement par le prestataire devra être rigoureuse et régulière,
- la mise à disposition d'outils visant à améliorer la qualité de la prestation ; fiches technique sur demande, enquête de satisfaction type, fiches permettant aux convives d'inscrire leurs observations...,
- la présence régulière d'un diététicien (2 fois/an) aux Commissions Menus avec la possibilité de répondre aux sollicitations ponctuelles pour dispenser des conseils aux professionnels et les sensibiliser à la nutrition,
- la présence du prestataire aux Commissions de menus avec rédaction des comptes rendus,
- la production et la diffusion de menus.

2.4 Aspect quantitatif et qualitatif

2.4.1 Composition de la journée alimentaire

Les repas seront facturés selon les modalités définies par le CCAP.

Le petit déjeuner devra comprendre les éléments suivants:

- élément lipidique : beurre en micro pains ou portions individuelles,
- lait,
- confiture (plusieurs parfums) en dose individuelles ou pot, miel...,
- boissons chaudes : café moulu, thé, cacao,
- sucre semoule en dose individuelle ou édulcorant de synthèse,
- biscottes

Il convient de prendre en compte qu'environ 20 résidents consomment des céréales en poudre aromatisés (plusieurs parfums). Les repas seront déclinés pour les régimes spéciaux prescrits.

Le déjeuner devra comprendre les éléments suivants :

- hors d'œuvre ou potage,
- plat protidique,
- légumes verts et/ou féculents,
- fromage ou produit laitier,
- dessert ou fruit de saison

Une pâtisserie sera proposée 2 fois par semaine (dont dimanche).

Les repas seront déclinés pour les régimes spéciaux prescrits.

Le dîner devra comprendre les éléments suivants :

- potage,
- complément protidique,
- légumes verts et féculents,
- fromage ou produit laitier,
- dessert,
- tisane sur demande.

Les repas seront déclinés pour les régimes spéciaux prescrits.

Les repas du personnel devront comprendre les éléments suivants :

La composition du repas sera la même que celle prévue au menu des patients/résidents :

- hors d'œuvre,
- plat protidique,
- légumes verts et/ou féculents,
- fromage ou produit laitier,
- dessert ou fruit de saison

Les repas à domiciles devront comprendre les éléments suivants :

- potage
- hors d'œuvre,
- plat protidique,
- légumes verts et/ou féculents,
- fromage ou produit laitier,
- dessert ou fruit de saison

Afin de répondre à la demande, le grammage du plat principal est estimé supérieur à 20% aux autres repas.
Le nombre de repas quotidien varie en fonction du nombre de bénéficiaires et des commandes.
Les repas seront déclinés pour les régimes spéciaux prescrits.

3. Caractéristiques générales du lot n°2

3.1 Nature et modalités d'exécution de la prestation

3.1.1 Evaluation des besoins

Les besoins sont exprimés à titre indicatif, avec variation possible de la quantité.

Les quantités estimatives sont les suivantes :

- fourniture et livraison de 47 repas en moyenne par semaine
- entre 10 et 15 repas pour des enfants âgées de 3 à 12/13 ans.
- 3 repas adultes

Le centre est ouvert 43 semaines par an. Le calendrier prévisionnel des périodes de fermetures sera communiqué au prestataire ultérieurement (à titre indicatif, en général fermeture du CMP 1 semaine en Février, 1 semaine à Pâques, 3 semaines en Août, 1 semaine au vacances d'automne, 1 à 2 semaines entre Noël et Jour de l'An).

3.1.2 Elaboration des menus

Les menus seront élaborés sous le contrôle d'une diététicienne et de manière équilibrée.

Les grammages seront conformes au GEMRCN.

Les menus prévisionnels seront communiqués à la personne responsable du CMP au moins une semaine à l'avance.

3.1.3 Composition des repas

Chaque repas du midi est constitué de cinq composantes :

- entrée,
- plat protidique principal,
- légume vert ou féculent
- fromage
- dessert

Un féculent sera proposé tous les mercredis et 2 fois par semaine sur les autres jours.

La nourriture sera de bonne qualité, variée et livrée en quantité suffisante.

Le pain sera livré en baguette en fonction du nombre de repas commandés.

Les repas ont une texture normale. Il est demandé la nécessité d'adapter le repas selon les pathologies, par avis médical.

Ils seront proposés selon la formule de la liaison froide dans des contenants agréés par la nouvelle réglementation pour les enfants.

Le CH se réserve le droit de visiter les installations du prestataire, en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution.

Ces contrôles peuvent porter sur le respect des spécifications suivantes :

- de salubrité (denrées, gros matériel, locaux, personnel...),
- nutritionnelles,
- qualitatives,
- quantitatives,
- bactériologiques.

Le CH peut également se faire communiquer des résultats d'analyse bactériologiques effectuées à sa demande.

3.1.4 Commandes

La commande sera passée la dernière semaine du mois pour le mois suivant.

Toute modification de commande pourra être signalée jusqu'à 48h avant la commande définitive et prise en compte de la facturation.

3.1.5 Matériel

Le prestataire retenu fournira :

- les conteneurs plastiques et/ou tout autre élément nécessaire au transport jusqu'au réfrigérateur, en application de la législation froide.
- les contenants agréés par la nouvelle réglementation qui sont utilisées pour la remise en température et destinées à être posées sur la table.

La fourniture de tout autre matériel, qu'il soit en cuisine, de service, de salle, et du petit matériel de cuisine, son entretien et son remplacement reste à la charge du client.

3.1.6 Horaires de la prestation

La livraison des repas devra être réalisée le matin avant 11 heures.

Il sera tenu compte des propositions de livraison répondant au mieux aux horaires de présence du personnel et aux contraintes d'accès sécurisé.

Lors de chaque livraison, le prestataire communiquera les instructions à suivre pour la remise en température.

4. Stock de sécurité

Le prestataire assurera, pendant toute la durée du marché, la mise en place et le renouvellement du stock tampon de sécurité.

Ce stock devra permettre de faire face à tout imprévu de livraison, de nombre de convives ou d'adaptation de menus selon les pathologies des patients.

Dans le cadre des plans d'urgence nationaux (canicule), le titulaire du marché sera en mesure de proposer un cycle de menus adaptés.

5. Evaluation qualité de la prestation

Trimestriellement, un point sur la qualité de la prestation sera effectué entre le client et le prestataire retenu afin de pouvoir procéder, si besoin, à une réévaluation de la prestation, à des ajustements du contrat jugé nécessaires. Le fournisseur prévoit et met en œuvre les modalités pratiques de cette évaluation.

Le fournisseur désigne pour l'ensemble des sites où il intervient un référent qui sera l'interlocuteur unique du CH pour l'exécution du présent contrat.

Le titulaire prévoit le passage a minima annuel, en cours d'exécution du marché, du responsable. Un rendez-vous sera fixé avec la direction de l'établissement.

6. Hygiène et suivi sanitaire

Le titulaire s'engage exécuter les prestations dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il veille notamment à la qualité de fraîcheur des produits et au respect de la chaîne du froid. Le titulaire du marché restera responsable de la qualité sanitaire du produit livré et du maintien de cette qualité de sa livraison jusqu'à sa fabrication ou consommation.

Sur simple demande du pouvoir adjudicateur, à tout moment lors de l'exécution d'un marché et notamment dans l'hypothèse où un événement sanitaire se produirait, le titulaire devra être en mesure de fournir des preuves de contrôles réalisés dans son établissement, par un laboratoire d'hygiène alimentaire homologué.

7. Dispositions diverses

Il sera prévu, pour chaque repas, la livraison de la quantité nécessaire, déterminée en fonction des règles de nutrition correspondante aux bénéficiaires sur la base du G.E.M.R.C.N.