

MARCHÉ DE PRESTATIONS DE RESTAURATION D'ENTREPRISE POUR LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA GIRONDE

Marché n°47_2025PS
Marché à procédure adaptée – MAPA

SOMMAIRE

ARTICLE 1	ACHETEUR PUBLIC	3
1.1	Dénomination de l'organisme contractant	3
1.2	Type d'acheteur	3
ARTICLE 2	CONTEXTE	3
2.1	Présentation de l'organisme et du contexte	3
2.2	Caractéristique du futur site	4
ARTICLE 3	OBJET DU MARCHÉ	6
ARTICLE 4	DISPOSITIONS GENERALES D'INTERVENTION APPLICABLES	6
4.1	Connaissance du site	6
4.2	Engagement de résultat	7
ARTICLE 5	LES PRESTATIONS DE RESTAURATION	7
5.1	Généralités	7
5.2	Définition des prestations de restauration sociale	12
5.3	Estimation du nombre de repas	15
5.4	Les menus	15
5.5	Espace petits déjeuners	18
5.6	Fourniture et entretien de machines à café	19
ARTICLE 6	LES LOCAUX ET EQUIPEMENTS	20
6.1	Mise à disposition des locaux et équipements par la CPAM	20
6.2	Le petit matériel	20
6.3	Entretien et nettoyage des locaux et équipements à la charge du titulaire	20
6.4	Choix des produits d'entretien à la charge du titulaire	21
6.5	La maintenance à la charge du titulaire	21
6.6	La vaisselle à la charge du titulaire	23
ARTICLE 7	RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE DU PRESTATAIRE (RSE)	23
7.1	Objectifs généraux	23
7.2	Déchets, gaspillage alimentaire et valorisation des invendus	23
7.3	Insertion professionnelle	26
ARTICLE 8	MISE EN ŒUVRE DE LA LOI EGALIM, AGECE ET LOI GAROT	26
8.1	Objectifs généraux	26
8.2	Produits issus de la pêche et de l'aquaculture	26
8.3	Produits issus de l'élevage	27
8.4	Exigences de qualité et durabilité	27
ARTICLE 9	SPECIFICATIONS QUALITATIVES	27
9.1	Hygiène	27
9.2	Spécifications organoleptiques et gastronomiques	28
9.3	Spécifications quantitatives	29
ARTICLE 10	CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT	29
10.1	Mise en place d'un responsable chargé du suivi du service de restauration	29
10.2	Assistance et conseil	30
10.3	Commission de restauration	30
10.4	Bilan annuel d'activité	30

Article 1 ACHETEUR PUBLIC

1.1 Dénomination de l'organisme contractant

Organisme	Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde
Pouvoir adjudicateur	Madame Catherine PELLETIER Directrice
Adresse	Place de l'Europe
Code postal	33085
Localité	Bordeaux cedex
Pays	France
Adresse profil acheteur	https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.AccueilEntreprise

1.2 Type d'acheteur

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde est un organisme de droit privé gérant une mission de service public soumis à la réglementation des marchés publics régie par le code de la commande publique.

Article 2 CONTEXTE

2.1 Présentation de l'organisme et du contexte

En accord avec les services de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde a lancé en 2015 un ambitieux programme immobilier, centré sur la métropole de Bordeaux, qui vise à organiser l'activité de l'Assurance maladie au sein de 6 bâtiments neufs, acquis en VEFA ou réhabilités, et à fermer 11 autres sites de la métropole.

Ce programme immobilier prévoit :

- le regroupement des accueils de Bordeaux sur 4 sites localisés sur des axes de transports en commun pour un accès facilité des assurés sociaux,
- le regroupement des activités de back-office sur 3 sites afin d'optimiser la gestion des processus Gestion des bénéficiaires, Gestion des Indemnités Journalières et Gestion des Flux,
- la construction d'un nouveau siège regroupant les activités de gestion de la CPAM et du Service médical régional et local ainsi qu'un Accueil des assurés du Nord de la métropole,
- la vente des bâtiments non conservés,
- la résiliation des baux des locaux loués.

La crise sanitaire a été un vrai catalyseur dans la transformation de nos modes de travail avec notamment la mise en place d'un protocole télétravail, la mise en place de la numérisation de différents processus de la CPAM.

La construction du Nouveau siège reste la dernière opération d'envergure avec un rôle majeur de par son ampleur et ses enjeux humains, financiers et organisationnels. Le nouveau siège accueillera plus de 1 100 salariés de la CPAM et du Service Médical local et régional. Ainsi il regroupera les sites suivants : Siège Europe, Pelleport, Accueil grand Parc, Haussmann, Ginko, Mérignac Le Ferry, la Jallère.

Ce Nouveau Siège est situé 130 allée de Boutaut, 33300 BORDEAUX.

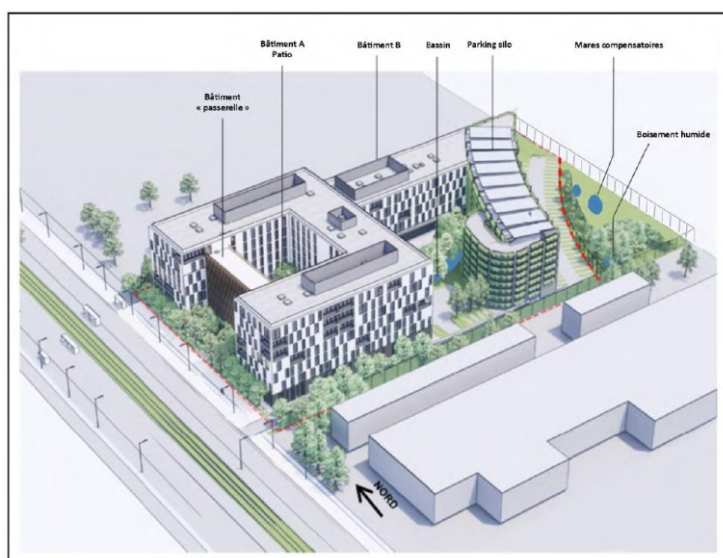
2.2 Caractéristique du futur site

2.2.1 Bâtiment

L'ensemble immobilier comprend 3 bâtiments indépendants : le bâtiment A, le bâtiment B et le parking silo.

L'ensemble des immeubles sera géré par l'intermédiaire d'une Association Syndicale Libre (ASL). Les agents de la CPAM occuperont uniquement le bâtiment A où se situera le restaurant d'entreprise.

Cf. Annexe n°3 du CCTP : Plans du bâtiment



Axonométrie du projet de nouvel immeuble de bureau quartier Cracovie Bordeaux

2.2.2 Qualité environnementale de l'immeuble

L'immeuble a été conçu et sera réalisé de manière à obtenir les certifications suivantes :

- Certification BREEAM International New Construction, niveau VERY GOOD, qui reflète une approche globale de la performance environnementale ;
- Certification WELL Building Standard niveau bronze selon le périmètre Core and Shell, axée sur la qualité sanitaire et la qualité de vie au travail.

En outre, l'immeuble a été conçu afin que sa réalisation permette d'atteindre les exigences et prescriptions thermiques de la RT2012 – 20 % a minima et le niveau E2C1.

Ces deux démarches permettent d'aborder les enjeux environnementaux de manière complémentaire pour multiplier les atouts liés à l'optimisation du projet.

L'obtention de ces certifications repose notamment sur les thèmes de :

- l'Energie : performance énergétique, énergies renouvelables, conception passive... ;
- l'Ecologie (amélioration de la qualité écologique du site, les espaces extérieurs sont approuvés par un écologue qualifié...) ;

- Transports (valorisation de la desserte en transports collectifs du site, installations pour les cyclistes, incitation au covoiturage...);
- Gestion de l'Eau (appareils hydro-économes, détection des fuites d'eau, récupération d'eau de pluie pour l'arrosage des espaces verts...);
- Qualité de l'Air Intérieur (choix des matériaux en contact avec l'air intérieur, filtration de l'air, vigilance en chantier et mesures de vérification avant l'arrivée des occupants);
- Confort visuel (accès à des vues sur l'extérieur, maîtrise de l'éblouissement, etc.

2.2.3 Effectif

A ce jour, un seul site bénéficie d'un restaurant d'entreprise : le Siège Europe.

La notion de résident inclus l'absentéisme prévu (vacances) et imprévu. Pour cela un coefficient de 0.7 est appliqué sur l'effectif.

En sus de ces absences, la CPAM de la Gironde a un accord entreprise télétravail et les collaborateurs télétravaillent en moyenne 2 jours par semaine.



EFFECTIFS
Situation actuelle du restaurant
entreprise

Site	Effectifs	Résidents
Siège Europe	439	307
Nombre de passages / jour		150
Proportion des salariés utilisant le restaurant		49%

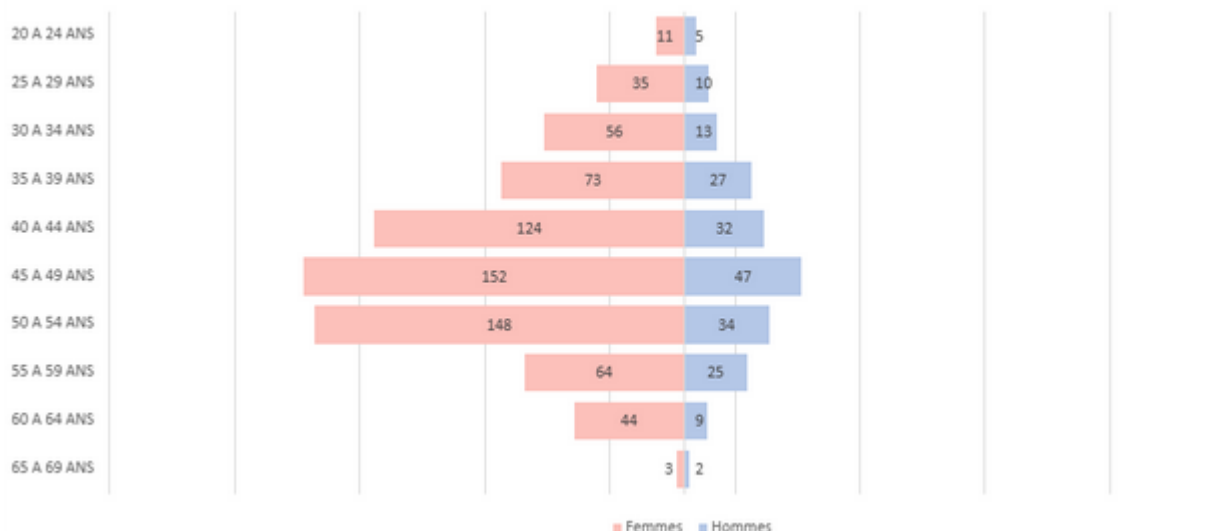
Projection Cracovie

Site	Effectifs	Résidents
Siège Europe	439	307
Pelleport	101	71
Accueil Grand Parc	52	36
Hausmann	204	143
Ginko	123	86
Mérignac Le Ferry	121	85
La Jallère	70	49
Totaux	1110	777

Estimation passages / jour	50%	388,5
----------------------------	-----	-------



Pyramide des âges des agents de la CPAM de la Gironde



Une enquête auprès des futurs consommateurs a été réalisée afin de connaître leurs attentes.

Cf. Annexe n°4 du CCTP : Enquête Panel n°2 – Synthèse

Article 3 OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les exigences techniques et fonctionnelles relatives à la mise en œuvre des prestations de restauration d'entreprise sur le site de Cracovie, futur siège de la CPAM de la Gironde.

Il s'inscrit dans le cadre du projet immobilier en VEFA, dont le déménagement est prévu au 4^{ème} trimestre 2026, et vise à garantir une offre alimentaire qualitative, responsable et adaptée aux besoins des agents.

Les prestations concernent :

- La restauration du personnel (liaison froide ou chaude, frigos connectés, comptoirs de distribution, snacking...)
- Les prestations annexes (traiteur, pauses café, petits déjeuners, salle hybride VIP...)
- La gestion des équipements (machines à café, maintenance)
- Le respect des obligations réglementaires (EGALIM, AGEF, RGPD...)

Article 4 DISPOSITIONS GENERALES D'INTERVENTION APPLICABLES

4.1 Connaissance du site

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance du lieu d'exécution de la prestation pour lequel il a candidaté, des possibilités d'accès, des règlements de l'organisme, et d'une manière générale de toutes particularités ou contraintes techniques pouvant de quelque manière que ce soit influencer sur l'exécution ou la qualité des prestations à exécuter.

A ce titre il ne pourra soulever aucune contestation que ce soit sur la nature des prestations confiées.

4.2 Engagement de résultat

Le Titulaire devra s'engager sur la réalisation de l'ensemble des éléments listés dans sa réponse.

À ce titre, il s'inscrira dans une obligation de résultat, quels que soient les moyens à mettre en œuvre, pour implémenter les infrastructures attendues objet du présent marché. Il devra s'assurer qu'elles soient conformes aux besoins en réponse au présent appel d'offres, aux normes en vigueur et aux règles de l'art. Le Titulaire sera notamment garant du planning qu'il aura communiqué. Il devra fournir l'organisation et la composition de l'équipe qu'il mettra en place tout au long de ce projet.

Article 5 LES PRESTATIONS DE RESTAURATION

5.1 Généralités

5.1.1 Lieu, heures et durées des services

L'espace restauration situé au RDC sera le lieu privilégié de pause avec prise alimentaire, la nourriture étant interdite dans les bureaux.

Des tisaneries équipées de frigo à chaque étage sont mises à disposition pour le personnel souhaitant emmener son repas froid. De plus une cafétéria au 6e étage complètera l'offre avec la possibilité de faire réchauffer son repas personnel ou acheter les plats dans les frigos connectés.

L'espace de restauration correspond à un espace neuf d'environ 600 m2 comprenant :

- Une cuisine équipée avec vestiaires, zones de stockage (réserve, chambres froide positive et négative, produits d'entretien), un bureau, une zone de préparation froide et une zone de préparation chaude (pas de zone de légumerie), une chambre froide de produits finis et une plonge pour un total d'environ 180 m2 ;
- Une zone de distribution aménagée d'environ 150m2 ;
- Un espace restauration de 184 m2 (divisé en 2 zones de 58 et 126 m2) en cours d'aménagement (environ 130 places) ;
- Une salle annexe de 43m2 en cours d'aménagement qui peut être utilisée pour des prestations spéciales (environ 20 places) ;
- Une terrasse d'environ 78m² attenante en cours d'aménagement (environ 40 places)

Cf. Annexe n°5.1 au CCTP : Plan espace restauration

Cf. Annexe n°5.2 au CCTP : Listing CPAM



L'amplitude horaire de l'ouverture de la salle de restauration sera de 7h00 à 9h30 puis de 11h30 à 14h00, du lundi au vendredi, jours fériés ou de fermeture exclus, pendant les douze mois de l'année :

- De 7h00 à 09h30 : comptoir café avec boissons chaudes/froides et collations
- De 11h30 et 14h00 : pause déjeuner au restaurant

Le titulaire prendra toutes dispositions pour que la file d'attente soit la plus fluide possible et limiter autant que possible les pertes ou invendus. Pour se faire il peut proposer des solutions d'organisation sous forme d'un site internet dédié à la restauration de la CPAM de Gironde, celui-ci sera hébergé chez un tiers ou une application mobile de réservation.

5.1.2. Nombre de convives

Sont appelés « convives », les personnels de la CPAM et les personnes autorisées par la CPAM ainsi que les extérieurs munis d'un badge d'accès, à venir déjeuner au restaurant. Les bénéficiaires autorisés à aller au restaurant d'entreprise s'inscrivent en début d'année.

Actuellement les agents vont déjeuner soit au restaurant d'entreprise du siège Europe, soit à l'extérieur ou en apportant leur repas pour les 6 autres sites ne disposant pas de restaurant d'entreprise.

Pour le futur site et étant donné les possibilités de télétravail, il est estimé entre 350 et 450 agents qui prendront leur repas au restaurant d'entreprise. La fréquentation du restaurant sera plus importante les mardis et jeudis. Les agents peuvent emmener leur repas, les stocker dans les frigos prévus à cet effet et les consommer dans les tisaneries des étages ou aller déjeuner à l'extérieur.

Le candidat peut proposer dans le CRT des solutions de réservation de repas afin de connaître à l'avance la fréquentation du restaurant.

Les subventions de la CPAM pour les repas seront attribuées uniquement aux convives en présentiel qui consommeront leur repas au sein du restaurant d'entreprise dont le titulaire aura la charge. Des tickets restaurant sont attribués aux salariés les jours de télétravail.

Ainsi du rapport qualité/prix de l'offre présentée par le candidat dépendra le niveau de fréquentation du personnel de la CPAM. Le nombre de repas estimé n'est donc pas contractuel.

5.1.3 Paiement des prestations

5.1.3.1 Système de badge et droit d'admission

Les agents de la CPAM bénéficient de la part patronale. Le nombre de passage mensuel concernant les agents de la CPAM est multiplié par le droit d'admission contractuel est facturé à la CPAM à la fin de chaque mois. Le droit d'admission est de 6,91 €.

Pour les personnels en mission au Siège ou pour les intervenants extérieurs, et prenant leurs repas dans le restaurant propres à la CPAM, les tarifs de restauration correspondent au coût complet facturé par le restaurateur. Le titulaire assure l'encaissement de la totalité du repas et du droit d'admission sans aucune intervention de la CPAM.

Le paiement des prestations par les convives se fera à partir d'un système informatique utilisant les badges individuels. La carte TR sera à minima acceptée sur les frigos connectés.

La CPAM remettra aux convives, sous sa seule responsabilité, les badges portant l'identification du convive.

Le titulaire doit déployer une application web qui servira à la communication des menus, des animations, des affluences et des tickets de caisse. Cette application peut également servir à recharger les porte-monnaie. Chaque convive à son passage en caisse remettra son badge pour identification et enregistrement de la valeur des repas et imputation sur son compte personnel de la part lui revenant.

Le titulaire sera chargé de l'encaissement des repas, à partir de ses caisses enregistreuses, sur le compte du convive. Il aura besoin de :

- 1 poste de base de données des badges,
- 1 poste serveur du système de gestion,
- 2 caisses restaurant autonomes à écran tactile équipée de lecteurs de badges et d'imprimantes tickets en version lecture des badges sans contact au minimum et une caisse assistée si besoin,
- La possibilité de rechargement compatible avec le système de la CPAM : à minima opérateur de caisse du titulaire et/ou Internet, ou autre proposition
- 1 logiciel de gestion paramétrable.
- les TPE nécessaires (terminal de paiement électronique)

Cet ensemble permet la gestion :

- Des prestations vendues, par produits, par catégories et globales
- Des comptes individuels (badges)
- Des encaissements par catégories et globaux
- Des états de sorties de caisses
- Des résultats financiers
- De l'état de solde des comptes individuels (« badges »)

L'ensemble des données est sauvegardé sur serveur par le Titulaire. L'évolution du système applicatif, son remplacement éventuel et sa maintenance sont à la charge du titulaire.

La formation du personnel du titulaire au système de gestion est à la charge du titulaire.

Il sera demandé au candidat retenu de transmettre un suivi mensuel de la fréquentation par typologie de convives, sur un document proposé par le prestataire et validé avec la CPAM (avec les indicateurs demandés à minima) lors de la réunion de lancement du marché. Le prestataire devra, à la demande de la CPAM fournir un état des comptes individuels afin de pouvoir vérifier le nombre de passages de chaque usager.

5.1.3.2 Compatibilité du système informatisé d'encaissement et de gestion des badges

Le titulaire doit s'assurer de la compatibilité du système informatisé d'encaissement et de gestion avec les badges fournis par la CPAM.

La CPAM dispose de Firewall pour se protéger des agressions extérieures et une attention particulière devra être portée par le prestataire à ce sujet.

Le titulaire devra ainsi veiller à ce que les caisses enregistreuses, les bornes de rechargement et le logiciel de gestion s'interfacent avec les badges MIFARE Desfire EV2. Les données transmises au titulaire seront les "noms, prénoms et numéro d'agent". Le porte-monnaie du convive sera hébergé sur le système de caisse du prestataire.

La gestion de la restitution des soldes fera l'objet d'une procédure, établie par le prestataire et validée par la CPAM, et le remboursement se fera par virement bancaire.

Le candidat peut également proposer un autre moyen pour la comptabilité et le paiement des repas, à minima la prise des tickets resto sur des frigos connectés.

5.1.4 Personnel

5.1.4.1 Accès

Conditions d'accès : Il sera remis au titulaire des badges pour accéder aux locaux.

Le personnel en charge de la restauration sera propre au candidat qui devra proposer une organisation du travail permettant de couvrir l'amplitude horaire demandée.

Il est demandé au candidat de présenter une organisation de travail en adéquation avec la prestation proposée dans le CRT.

5.1.4.2 Personnel de la CPAM

Dans le cadre du présent marché, il n'y a pas de personnel mis à disposition par la CPAM.

5.1.4.3 Personnel du titulaire

Le présent marché concerne la gestion d'un nouveau restaurant collectif. À ce titre, aucune reprise de personnel n'est prévue dans le cadre de ce marché, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Précisions :

Le titulaire du marché ne sera pas tenu de reprendre du personnel existant, le restaurant étant nouvellement créé et ne disposant d'aucune équipe en place avant le démarrage de la prestation.

Le titulaire devra constituer son équipe conformément aux exigences définies dans le présent CCTP et décrire sa proposition dans le CRT (qualifications, effectifs, organisation).

Il développe les outils et moyens pour garantir le transfert du Prestataire en place.

Le candidat présente les moyens déployés pour assurer l'intégration des nouveaux salariés concernant notamment :

- La connaissance de l'entreprise Prestataire
- La formation aux techniques culinaires et hôtelières
- La formation aux modes de fabrication
- La formation à l'alimentation végétarienne
- La formation à l'utilisation des équipements et matériels

- La formation régulière du personnel de cuisine aux Bonnes Pratiques d'Hygiène et plus particulièrement au PMS de la CPAM. Tout nouveau collaborateur (intérim inclus) doit suivre une formation HACCP dans le mois qui précède son arrivée si sa dernière formation HACCP remonte à + de 2 ans

Les attestations de formation et évaluations des acquis des stagiaires devront être à disposition dans le PMS de la cuisine.

Le candidat présente un rétroplanning des mesures à mettre en œuvre pour garantir un démarrage de la prestation à partir de septembre 2026.

Par ailleurs, en fin de contrat, le Candidat s'engage à fournir à la CPAM, au plus tard deux semaines calendaires à compter de la demande de la CPAM un document indiquant :

- Le nombre de salariés à reprendre
- La nature des contrats à reprendre
- L'expérience, l'ancienneté et la qualification des personnels
- Les avantages dont disposent les personnels
- Tout autre élément nécessaire à l'évaluation de la masse salariale concernée par la reprise

Le candidat devra préciser dans son offre les moyens déployés pour assurer l'intégration de tout nouveau salarié, notamment en matière de formation, personnel en intérim et personnel tournant inclus (compléter dans le CRT onglet organisation du travail) et de connaissance de la prestation (mise en place d'un livret d'accueil spécifique CPAM par exemple).

Tout nouveau salarié devra prendre connaissance des consignes de sécurités (risque incendie, inondation, attentat ...) et participer aux exercices.

Afin d'anticiper les difficultés qui pourraient en découler il est également attendu du Prestataire qu'il informe la CPAM de tout changement de personnel ou changement de poste au sein de son équipe. Il devra prévenir par mail lors de l'intervention d'un personnel tournant ou intérimaire. L'employé devra se présenter à l'accueil de la CPAM. Il est demandé que le personnel remplaçant possède les mêmes compétences que la personne titulaire qu'il remplace

Le Prestataire s'engage à doter son personnel de tenues de travail et d'équipements de protection individuelle adaptés et en nombre suffisant afin de garantir une hygiène parfaite et une propreté visible et irréprochable et à les entretenir y compris pour les nouveaux arrivants. Il assurera l'entretien des tenues de cuisine de son personnel et devra mettre à disposition des kits visiteurs en toutes circonstances pour les visites de la cuisine. Le personnel remplaçant devra porter des tenues et EPI identiques au personnel titulaire.

5.1.4.4 Organisation attendue

Afin de mieux appréhender l'organisation du futur restaurant, il est demandé au candidat, dans le cadre présent du CCTP, d'écrire l'organisation proposée en utilisant le CRT en annexe et de fournir un exemple de planning sur une semaine.

Le candidat devra préciser les points suivants :

- Nombre d'ETP et amplitude horaire couverte
- Personne en charge du pilotage du contrat
- Référent du site : profil, expérience (CV à joindre), missions
- Autres personnels : second de cuisine, cuisinier, autres employés en précisant le nombre, les profils et les missions
- Organisation de la production : type de liaison, durée maximale entre production et consommation (en favorisant la production au plus près de la consommation), les modalités de commande et de livraison

(denrées ou repas depuis cuisine centrale) et les modalités de production (en favorisant au maximum la production sur place et/ou le recours à une cuisine centrale du candidat)

- Continuité de service : modalités de remplacement prévues
- Gestion RH : modalités de reprise du personnel, formation du personnel et modalités d'accueil/ intégration

Une attention toute particulière sera portée dans le cadre de l'analyse de ce marché au niveau de l'organisation proposée par les candidats.

La présence de la personne en charge du pilotage du futur contrat est souhaitée lors de la soutenance qui aura lieu avec les 3 candidats retenus après la première analyse.

Pour les candidats retenus à la négociation, la CPAM demande également de pouvoir se rendre, durant une période de service, sur un restaurant à proximité.

5.2 Définition des prestations de restauration sociale

5.2.1 Le lieu de restauration

Le lieu de restauration sera situé au RDC de l'immeuble de bureaux situé Quartier de Cracovie, 130 Allée de Boutaut, 33000 BORDEAUX

5.2.1.1 Concept attendu

Le titulaire devra proposer et mettre en œuvre un concept de restauration conforme aux orientations suivantes :

Concept général :

Une cuisine locale, durable et ouverte sur le monde, valorisant les produits du terroir bordelais tout en intégrant des inspirations culinaires internationales. Le restaurant devra incarner une forte dimension de responsabilité environnementale et de modernité, notamment par l'utilisation de circuits courts et la mise en place de pratiques anti-gaspillage.

Slogan associé :

« D'ici, d'ailleurs, et pour demain. »

Valeurs clés / ADN du projet :

- Local & terroir : utilisation de produits frais, issus de circuits courts, avec une valorisation des producteurs bordelais.
- Durabilité : lutte contre le gaspillage alimentaire, respect de la saisonnalité, démarche éco-responsable.
- Ouverture au monde : intégration d'inspirations culinaires internationales et diversité des saveurs.
- Convivialité : création d'un lieu chaleureux, moderne et accessible à tous.

Identité :

Un nom et une identité visuelle seront définis par la CPAM, en cohérence avec le concept et les valeurs ci-dessus.

5.2.1.2 Les locaux

Les vestiaires pour le personnel de restauration sont situés dans les locaux de la cuisine.

Les locaux seront neufs et seront en majorité équipés au niveau du stockage, de la cuisine et de la zone de distribution.

L'espace de distribution et l'aménagement des lieux de restauration (salle du restaurant, salle annexe et terrasse) sont en cours. Le candidat pourra rajouter du matériel nécessaire à sa prestation et détaillera sa proposition dans le CRT en prenant en compte les attentes techniques disponibles.

5.2.1.3 Le projet du prestataire

Il est attendu des candidats des idées innovantes d'usage des espaces de restauration. Les descriptifs détaillés dans le présent document renseignent les candidats sur le fonctionnement ambitionné dans la programmation servicielle des espaces ; pour autant, il est précisé que le programme fait l'objet d'un concours d'idées ; les candidats sont donc libres, sous réserve de respecter la configuration technique des espaces et l'affectation des surfaces actuelles, de proposer les offres et les services qu'ils jugeront les plus adaptés.

L'objectif majeur est le déploiement d'une offre de restauration qualitative, conceptualisée et articulée autour des codes et tendances de la restauration.

Les candidats devront répondre aux exigences du cahier des clauses particulières, mais aussi s'impliquer dans une démarche « responsable » engagée. Il est attendu une restauration contemporaine, innovante et respectueuse de l'environnement.

Le candidat aura la charge de chiffrer tous les investissements usuels :

- Les système d'encaissement/ les outils technologiques (précâblage prévu par la CPAM),
- Les lecteurs à intégrer sur les caisses et tout autre système d'encaissement (y compris le câblage),
- L'ensemble de la signalétique (y compris signalétique dynamique) et les éléments d'accessoirisation de l'espace de restauration ou de service (y compris le câblage),
- Le petit matériel de cuisine, les matériels de service et de réchauffage spécifiques aux concepts proposés par le candidat ou complétant la dotation initiale de la CPAM,
- Les plateaux, la verrerie, les carafes et la vaisselle de service,
- Les équipements identifiés comme étant précisés à charge du titulaire dans le cadre du projet technique.

Les candidats sont invités à :

- Présenter le concept de restauration qu'ils proposent dans le CRT Projet de restauration – Concept proposé.
- Proposer une signalétique pour le circuit de l'entrée jusqu'au paiement du repas devra être mise en place, dans le CRT Projet de restauration – Concept proposé.
- Chiffrer tous les équipements additionnels à la dotation du site et nécessaires à leurs concepts (dans l'annexe financière, onglet investissement projet).
- Fournir un listing chiffré et détaillé des modifications techniques et des équipements complémentaires nécessaires au déploiement de leur concept.
- Exprimer leur capacité de participation au projet.

5.2.2 L'offre alimentaire quotidienne

L'offre alimentaire sera construite de telle façon qu'elle garantisse aux convives :

- Des préparations variées et fréquemment renouvelées en fonction des saisons,
- Des préparations à base de produits de qualité et proposant un bon équilibre nutritionnel,
- Une prestation saine et sécurisée au regard du risque sanitaire.

Le déjeuner :

Les repas devront être préparés sur place au maximum et livrés en complément si nécessaire depuis une cuisine centrale du candidat.

Ils se présenteront de la manière suivante :

- Frigo connecté (hors de la zone du restaurant, dans la cafétéria du 6e étage) :

A minima 2 entrées + 3 plats complets à réchauffer (poisson + viande + végétarien) + 2 produits laitiers/fromage + 2 desserts

- Concept distribution / comptoir / grill :

A minima 6 entrées + 3 plats chauds (poisson + viande + végétarien) et 3 grillades + 4 accompagnements (2 légumes + 1 féculent + frites) + 3 produits laitiers/fromage + 3 desserts (pâtisserie, entremet ou crème, dessert fruité) et une corbeille de fruits frais

- A minima 3 recettes boulangères type snacking (dans le frigo connecté et sur le concept distribution) type sandwich, tarte salée, pizza, burger, croque-monsieur, bagel...

- Un salad bar ou salad bowl pour composer soit même son assiette froide ou choisir son repas froid (celui-ci peut être inclus sur le concept distribution/comptoir)

- Pain blanc + un autre pain (complet, céréales, noix...) frais de boulangerie sera également proposé en tranche ou en individuel.

Il est demandé au candidat de proposer dans son offre soit sur le stand de distribution, soit dans le frigo connecté un plat et un dessert végétarien (pas de produit ou sous-produit animaux) quotidiennement (les fruits ne devant pas être l'unique proposition de ce type). Les plats de ce type pourront être disponibles en pré-commande uniquement.

Il est également demandé de proposer une solution de « click and collect ».

Le candidat proposera dans le CRT un concept répondant à minima aux besoins énoncés ci-dessus et présentera les semaines de menus et fiche recette demandées par catégorie de plats.

À la fin du repas, les convives déposent leur plateau et leurs contenants/vaisselle sur la chaîne de dépôt de plateaux prévue à cet effet. Le candidat proposera des conditionnements respectueux de l'environnement et détaillera dans le CRT les moyens (matériels, organisationnels, logiciels...) qui seront mis en œuvre afin de limiter le gaspillage alimentaire et limiter le plastique.

Les prestations gratuites :

- Le titulaire mettra tous les jours à la disposition des convives et à discrétion : un assortiment de condiments (cornichons, huile d'olive et huile de tournesol, vinaigre balsamique et vinaigre de vin), ketchup, moutarde, mayonnaise et sucre. Le choix du format en vrac ou individuel est laissé au fournisseur.
- Le titulaire veillera également à mettre à la disposition des convives, de façon ponctuelle et lorsque le menu le justifie, les sauces et produits d'accommodement appropriés (gruyère avec les pâtes par exemple...).

- Serviettes en papier
- Plateaux et vaisselle/couverts
- Des carafes seront mises à disposition sur chaque table et lavées quotidiennement

Les boissons (en salle de restaurant et frigo connecté) :

- 2 jus de fruits 100% pur jus (ou bar à jus)
- Sodas

Des fontaines à eau plate et gazeuses mises à disposition par la CPAM compléteront l'offre de boisson. Le prestataire aura à sa charge la mise à disposition et l'entretien des carafes d'eau (pas de plastique).

Toutes les boissons conditionnées seront facturées directement aux convives, par prélèvement sur leur compte, selon les tarifs prévus au BPU.

Le prestataire pourra proposer s'il le souhaite des méthodes de vente limitant l'utilisation de verres ou plastiques : distributeurs de jus de fruits, contenant consigné afin de les réutiliser...

5.3 Estimation du nombre de repas

La cible est d'environ 400 repas / jour en moyenne (350 à 450 repas/ jour) pour la 1ère année

Il est demandé au prestataire de chiffrer les frais fixes par tranche afin d'ajuster ceux-ci à la fréquentation réelle :

- Tranche 1 de 250 à 350 repas/jour en moyenne
- Tranche 2 de 350 à 450 repas/jour en moyenne
- Tranche 3 de 450 à 550 repas/jour en moyenne

En fin d'année civile (les premiers mois d'activité ne rentrant pas en compte dans le calcul le temps de la mise en place de la prestation), le cumul sera réalisé afin de comptabiliser le nombre de repas et modifier la tranche pour l'année suivante si besoin.

5.4 Les menus

5.4.1 Chronologie et affichage des menus

Les projets de menus seront établis par le titulaire pour une période de 4 semaines minimum, 15 jours avant le début de la période et remis pour approbation préalable au responsable de la commission de pilotage ou à son représentant, pour validation. Ces projets seront remis au responsable soit par mail, soit lors de la commission de pilotage.

Il se tiendra chaque année 4 commissions de menus (soit une par trimestre).

Les projets de menus seront totalement renseignés pour l'ensemble des prestations demandées au marché : hors d'œuvre, plats protidiqes, accompagnements, fromages, laitages, desserts.

Le titulaire doit tenir à la disposition de la CPAM les fiches techniques d'élaboration de l'ensemble des prestations qu'il propose, indiquant précisément la catégorie, l'origine et la gamme de tous les produits constituant les recettes.

Pour les salades composées, le titulaire doit faire apparaître l'élément principal composant la recette et en tenir compte pour l'application des grammages.

Les menus effectivement servis doivent être conformes aux menus prévus.

Toutefois, le titulaire peut en cours de réalisation procéder à des modifications à condition que celles-ci :

- Soient exceptionnelles et justifiées par les nécessités de l'approvisionnement,
- Respectent les équivalences alimentaires et ne modifient pas la valeur nutritionnelle,
- Ne nuisent pas à la qualité hygiénique et gastronomique du repas et à la variété des plats proposés.

Le titulaire assure l'affichage des menus du jour aux emplacements désignés par la CPAM et met en place un totem à l'entrée du restaurant avec les plats proposés sur chaque stand afin de faciliter le parcours convive.

Il sera précisé sur les menus : l'origine des viandes, le « fait maison », les produits bio et labellisés, les produits locaux et les allergènes. Il prévoit une signalétique claire et précise permettant aux convives d'avoir les informations réglementaires mais également les tarifs pour chaque composantes ou les formules proposées.

Ces informations peuvent également être visibles via une application sur smartphone.

5.4.2 Règles de construction des menus

Les menus devront respecter scrupuleusement à minima, l'offre alimentaire quotidienne prévue au Point 5.2.2 du présent CCTP.

Les normes ainsi fixées au point 5.2.2 sont les normes minimales exigées. Elles laissent au titulaire une certaine latitude pour personnaliser sa trame de menu en complément des minima requis si le titulaire l'estime judicieux.

Les normes fixées ont pour objet deux critères jugés essentiels : la fréquence de présentation des différentes catégories de préparations et la variété de ces préparations.

Les menus peuvent être cyclés sur une période de 4 semaines.

5.4.3 Structure des menus

La facturation pouvant être à la composante ou forfaitaire au plateau, il est entendu dans le présent CCTP que :

Formule = Entrée + Plat et Accompagnement + Produit laitier ou Dessert

Les convives pourront également prendre leurs repas hors formule, le tarif de chaque plat sera renseigné dans le BPU.

Il est demandé au candidat de répondre au présent marché en joignant les semaines de menus demandés dans le CRT.

Les plats feront l'objet d'une facturation à la composante. Chaque composante doit être détaillée dans l'annexe financière, sur l'onglet "catégorie denrées" et le cout denrée indiqué sur l'onglet correspondant.

La CPAM demande 3 niveaux de tarification car catégorie de plats.

Exemples : Entrées dressées en contenant individuel

Onglet Annexe Financière Catégorie Denrées

Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3
Carottes râpées	Œuf mimosa	Avocat crevettes
Pâté de campagne	Pâté en croute	Jambon cru AOP
Betteraves au maïs	Salade quinoa Bio aux légumes	Gyozas végétariens

Onglet Annexe Financière Cout Denrées : le cout denrée HT correspond au cout moyen des propositions dans la catégorie et sera le prix affiché et facturé

ENTREES	Catégorie 1			Catégorie 2			Catégorie 3		
	Cout denrée HT	Taux TVA	Total TTC	Cout denrée HT	Taux TVA	Total TTC	Cout denrée HT	Taux TVA	Total TTC

Entrées dressées en contenant individuel	0,9€	5,50%	0,9495€	1,1 €	5,50%	1,1605 €	1,4 €	5,50%	1,477 €
--	------	-------	---------	-------	-------	----------	-------	-------	---------

Ce prix moyen sera celui repris pour la détermination de la part alimentaire au repas figurant en annexe à l'acte d'engagement.

Pour les propositions dans chaque catégorie :

- A minima 50% de produits dans la catégorie 1
- Préciser les labels et le Bio

Les soumissionnaires utiliseront pour ce faire au minima les catégories, origines, gammes... mentionnées au tableau et fourniront en annexe la copie des fiches techniques détaillées demandées dans le CRT.

Le titulaire s'engage à servir sur le restaurant de la CPAM le menu proposé dans le cadre de la présente réponse, si la commission de menu de la CPAM le valide.

Cette offre étant une offre minimaliste attendue, le candidat pourra proposer dans sa réponse des offres complémentaires s'il l'en juge utile à travers une note explicative.

Les grammages attendus sont au minimum ceux du GEMRCN pour la catégorie "adultes". Le grammage pourra être modifié en cas d'étude relative au gaspillage alimentaire qui nécessiterait une réadaptation des grammages. Ceux-ci seront modifiés après validation de la CPAM.

Dans le CRT sur l'onglet Menu et Fiches Techniques le candidat présentera les fiches techniques suivantes (différents composants de la recette, mode opératoire, gamme, origine, éventuels labels, prix de revient au couvert en HT et photo si possible)

5.4.4 Qualité des denrées alimentaires

La Loi EGALIM doit être respectée (50% de produits de qualité dont 20% minimum de Bio et 100% viande qualité) et le candidat doit renseigner dans le CRT ses engagements en termes de gamme de produits utilisés, de provenance et de qualité (Bio, Labellisé) pour atteindre cet objectif.

Il est demandé de respecter à minima les critères ci-dessous pour les produits suivants :

- Viande de bœuf = 100% France et 80% 1ere gamme (frais)
- Volaille : 100% France et 80% 1ere gamme (frais)
- Poisson : 1 fois par semaine du poisson 1ere gamme (frais) et 100% du poisson MSC ou Pêche Durable
- Agneau = 100% Europe et 80% 1ere gamme (frais)
- Porc = 100% France et 80% 1ere gamme (frais)
- Légumes = 60% 1ere ou 4eme gamme (frais) et respect de la saisonnalité
- Pâtisserie = 50% fait maison
- Pain frais de boulangerie
- 30% des achats via des fournisseurs locaux Région Nouvelle Aquitaine

En cas de non - conformité de la structure du menu, la CPAM appliquera les dispositions au CCAP (sanctions en cas de non-conformité de la prestation).

5.4.5 Evènements ponctuel

5.4.5.1 Animations

Le titulaire s'engage à réaliser une (1) animation tous les deux (2) mois, au minimum sur un thème à définir avec le responsable de la commission de pilotage de la restauration ou son représentant.

Ces prestations ne devront pas occasionner de surcoût ni pour la CPAM, ni pour les convives.

Ces animations seront basées sur des recettes traditionnelles. Le menu et les recettes des animations seront transmis pour validation à la CPAM dans le cadre des dispositions prévues au 5.4.1. Les recettes seront différentes de celles proposées habituellement.

Le candidat présentera dans le CRT un exemple de plan annuel d'animation.

5.4.5.2 Repas exceptionnels

Lors d'évènements particuliers, le prestataire devra proposer des repas servis dans la salle hybride qui pourra accueillir 20 places assises.

Le titulaire proposera à minima les types de prestations suivantes (avec variante végétarienne) :

- Repas classique (en buffet) : Entrée / Plat / Dessert + pain.
- Repas moyenne gamme (en buffet) : Entrée / Plat / Fromage / Dessert / pain, café et boissons (carte de vin)
- Repas prestige (servi à l'assiette) : Entrée / Plat / Fromage / Dessert / pain café et boissons (carte de vin)
- Repas rapide (snacking): Salade / snacking / dessert

Les critères d'organisation seront les suivants :

- Délai de commande : 3 jours ouvrés
- Moyen de commande : mail, téléphone
- Annulation : 48h avant la prestation maximum. En cas d'annulation moins de 48h avant la prestation, tout ou partie de celle-ci pourra être facturé si des produits périssables ne pouvaient pas être réutilisés

Le prestataire proposera dans le CRT un catalogue de 3 menus pour chaque gamme de repas. Ces menus seront adaptés à la saisonnalité des produits. Il est bien entendu que les produits utilisés devront correspondre à minima à celle demandée à l'article 5.4.4 du présent CCTP.

Pour les repas « prestige », les propositions devront être différentes du repas classique et s'orienter vers des produits hauts de gamme en privilégiant les produits BIO et locaux.

Afin de respecter les attentes de la CPAM en matière de respect de l'environnement et réduction des emballages, ces différentes prestations seront servies sous forme de repas et minimiser le recours à des contenants individuels non réutilisables. L'utilisation des couverts, carafes ou autres ustensiles de la salle de restauration sera privilégiée.

5.4.5.3 Pause café

Lors de réunions ou formation, il pourra être demandé au candidat de préparer dans la salle annexe les prestations suivantes :

- Pause matin : café, thés, jus de fruits et viennoiserie (3 mini viennoiseries/ personne ou 1 viennoiserie)
- Pause après-midi : café, thés, jus de fruits et biscuits + corbeille de fruits frais

Les critères d'organisation seront les suivants :

- Délai de commande : 2 jours ouvrés
- Moyen de commande : mail, téléphone
- Annulation : 48h à maximum.

En cas d'annulation moins de 48h avant la prestation une partie de celle-ci pourra être facturée si des produits périssables ne pouvaient pas être réutilisés.

- Café et eau chaude en thermos
- Horaires : Pause matin : à partir de 9h00

5.5 Espace petits déjeuners

5.5.1 Heures et durée de service

L'espace doit être accessible au personnel de la CPAM le matin de 7h à 9h30.

5.5.2 Nature de la prestation

La prestation comprend la distribution de petits déjeuners sur une partie des îlots de distribution et la prise des petits déjeuners dans la 1ère salle en face de la zone de distribution.

La CPAM souhaite que soit proposé les prestations suivantes durant ces créneaux horaires :

- Boissons chaudes (2 types de café, déca (sans solvant), thé, chocolat chaud)
- Boissons froides (dont jus 100% pur jus)
- Produits céréaliers (viennoiserie, biscuits, pâtisserie...)
- Produits lactés et fruités
- Produits salés

Le candidat proposera aux convives des contenants (sachets, boîtes...) et des couverts dans le respect de la loi AGEF.

Afin de satisfaire la majorité de la clientèle il est demandé de proposer deux qualités de cafés différentes (par ex : un corsé et un fruité).

Une dégustation sera organisée au début de la prestation pour valider le choix des cafés. La composition du groupe participant à la dégustation sera à l'initiative du client.

Le titulaire est responsable des nettoyages et entretien courant des matériels et du nettoyage de la vaisselle. La CPAM aura à sa charge le nettoyage de la salle de restauration utilisée pour la pause du petit déjeuner.

5.6 Fourniture et entretien de machines à café

Ces machines seront à la charge du titulaire tant au niveau du réapprovisionnement que de l'entretien et du dépannage.

5.6.1 Machine à café en salle de restauration

La vente de boissons chaudes devra pouvoir être réalisée soit en automatique à l'aide d'un lecteur de badge soit par carte bancaire.

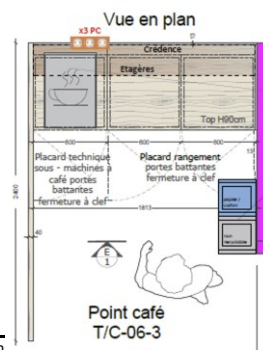
La prestation comprendra la fourniture de machines à boissons chaudes (café et ses déclinaisons, chocolat, thé, infusions si possible...) à disposition dans la salle de restauration ou la zone de distribution.

5.6.1 Prestation Supplémentaire Eventuelle (PSE) : Machine à café dans les services

Les machines devront être positionnées sur les plans de travail et disposer des caractéristiques suivantes concernant les dimensions maximales : Hauteur 60cm – Longueur 45cm - Profondeur 60 max

Elles seront disposées à chaque étage :

Etage	Nombre de tisaneries (arrivée d'eau disponible)	Point Café (pas d'arrivée d'eau)
RDC	1	
1	3	
2	2	1
3	2	1
4	2	1
5	3	1



6	3	1
---	---	---

Le candidat devra proposer une tarification unitaire du café n'excédant pas 0,35 € TTC, étant entendu que les seules machines à café présentes dans le bâtiment seront celles mises à disposition par le titulaire.

Le titulaire détaille sa méthodologie ainsi que les délais de réapprovisionnement, maintenance et dépannage sur lesquels il s'engage dans le CRT.

Article 6 LES LOCAUX ET EQUIPEMENTS

6.1 Mise à disposition des locaux et équipements par la CPAM

Les locaux et les équipements sont exclusivement réservés à la fabrication des repas pour la CPAM.

Le Titulaire retenu rédigera l'état des lieux effectué conjointement avec la CPAM avant le début du nouveau contrat et le transmettra par mail à la CPAM dans les 10 jours ouvrés.

Il devra dresser pour un état des lieux des installations, comprenant notamment un état des locaux et un inventaire quantitatif et qualitatif des équipements et matériels des cuisines et de la zone de distribution.

Un inventaire devra être dressé avec description et N° de Série. Chaque année un inventaire physique conjoint sera réalisé, au plus tard avant le 30 octobre. Celui-ci sera intégré dans le bilan annuel transmis à la CPAM.

Il produira le plan de prévention relatif à l'hygiène et la sécurité.

Il est attendu du prestataire des préconisations pour adapter, si besoin, l'outil de travail à la prestation de manière à optimiser les conditions de travail du personnel et leur permettre d'apporter la satisfaction attendue aux convives.

La CPAM sera attentive aux moyens mis en œuvre par le Prestataire pour limiter son empreinte environnementale, notamment sur les actions engagées pour limiter la consommation de fluides et diminuer le bilan carbone.

6.2 Le petit matériel

Le Prestataire prendra en charge la fourniture du petit matériel (batterie, ustensiles, couteaux de cuisine...) son entretien et son renouvellement.

6.3 Entretien et nettoyage des locaux et équipements à la charge du titulaire

Le titulaire est responsable des nettoyages et entretiens courants des matériels mis à disposition par la CPAM ou lui appartenant, murs, sols, plafonds, enceintes froides des zones de préparation et de distribution. Il est également responsable du nettoyage de la vaisselle.

Le titulaire a à sa charge la totalité de l'entretien et le nettoyage des locaux de cuisine et de l'espace de distribution. Les salles de restaurant, la terrasse et les WC convives sont à la charge de la CPAM.

La réalisation des prestations précitées sera exécutée en fin de service de restauration, et conformément au tableau « répartition des charges » relatives au fonctionnement du service de restauration de la CPAM de la Gironde.

Cf. Annexe n°7 du CCTP : Tableau répartition des charges

Le titulaire fournit les appareils, matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage et d'entretien courant dont il a la charge.

La CPAM fournit les consommables des sanitaires pour son personnel situées dans la salle de restauration (essuie-mains, papier)

6.4 Choix des produits d'entretien à la charge du titulaire

Dans le cadre de la démarche de développement durable, le titulaire devra proposer des produits respectueux de l'environnement et détaillera sa méthodologie et la liste des produits utilisés en précisant les labels dans le CRT. Il installera le matériel nécessaire (centrale de dilution) en cuisine.

6.5 La maintenance à la charge du titulaire

Le Prestataire a la charge de la maintenance du matériel, comprenant :

- L'entretien courant, préventif et curatif du matériel/équipements
- Les interventions pour dépannages et réparations

Cette prestation s'entend au sens des articles 605 et 606 du Code civil différenciant les réparations d'entretien et les grosses réparations.

Le Prestataire est réputé connaître parfaitement les ouvrages dont il a la charge.

En conséquence, dans le cadre de l'entretien et de la maintenance, il renonce à faire état de difficultés provenant de la qualité du matériel ou de l'exécution des travaux. À cet effet, la CPAM délègue au Prestataire, tout droit de recours qu'il pourrait détenir à l'encontre des installateurs et fournisseurs de matériel.

L'ensemble des entretiens et de la maintenance sera exécuté sous le contrôle de la CPAM de la Gironde.

Le Prestataire réalise les opérations de maintenance de tous les matériels et équipements réellement existants sur la cuisine, les frigos connectés et les tisaneries/points cafés pour les machines à café :

- Equipements de production (fours, sauteuses ...)
- Equipements de maintien en température (bain-marie, étuves, frigos, cellules de refroidissement...)
- Enceintes frigorifiques (groupes froid, chambres froides, armoire froide ...)
- Système de contrôle des températures des chambres froides (enregistreur et système d'alarme)
- Equipements de lavage
- Equipement de distribution (selfs, armoire froide...)
- Equipement de cuisine (bateur, trancheur, étiqueteuse, thermoscelleuse ...)
- Matériel (balances, thermomètre...)
- Matériel annexe (chariots, tables et plans de travail)

Le Prestataire s'engage à :

- Réaliser une maintenance préventive de l'ensemble des équipements, qui devra être formalisée sous formes de contrats, à la disposition de la CPAM qui pourra demander une copie à tout moment.
- Prévoir une fréquence de passage pour la maintenance préventive de tous les équipements, conforme aux recommandations fournisseurs et à minima d'une fois par an. La périodicité des interventions doit permettre, pour chaque matériel et équipement, d'atteindre une durée de vie au moins égale à la moyenne indiquée par le fournisseur, et à en conserver les performances initiales.
- Transmettre à la CPAM dans un délai d'un mois toute modification ou renouvellement de contrat de maintenance.
- Réaliser un suivi des interventions de maintenance, établi dès le démarrage du contrat, à la disposition de la CPAM qui pourra contrôler la réalisation des interventions à tout moment.
- Pour chaque intervention, le personnel devra établir un compte-rendu de visite, précisant le type d'intervention (préventive/curative), les horaires d'intervention, les opérations de maintenances réalisées, l'état général et la préconisation du fournisseur en cas de besoin de renouvellement dudit matériel.
- En cas de dégradation ou de casse du matériel de cuisine imputable à une mauvaise utilisation, une négligence ou un usage non conforme de la part du prestataire, celui-ci sera tenu d'en assurer le remplacement à l'identique ou par un matériel de caractéristiques équivalentes, à ses frais exclusifs.
- Fournir à la CPAM une copie de chaque intervention, lui permettant ainsi d'assurer le suivi des opérations de maintenance.
- Déclencher systématiquement une intervention en cas de défaillance ou de panne de matériel.
- Utiliser uniquement des pièces de remplacement neuves, sauf en cas d'accord avec la CPAM
- Remplacer les composants ayant fait l'objet d'une homologation uniquement par des composants homologués compatibles.

La CPAM a la charge :

- Des interventions de plomberie
- Du suivi des installations électriques et de gaz
- Le renouvellement de ses équipements

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement de la cuisine et des offices situés à l'étage.

Dans le cas d'une panne de matériel affectant les modalités de service, le Prestataire adapte la prestation de manière à assurer la continuité de service.

Les agents de la société de maintenance sont soumis à une obligation de confidentialité. Il leur est strictement interdit de divulguer ce dont ils auraient pu prendre connaissance concernant des personnes, des faits et des locaux, dans l'exercice de leur fonction.

Lorsque la période de garantie est comprise dans la durée du contrat, le Prestataire prend toutes dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels ou équipements pour assurer la coordination de leurs interventions : réglages ou interventions à la suite d'incident au titre de la garantie.

Si le Prestataire n'effectue pas les travaux de nettoyage et d'entretien normalement à sa charge dont la réalisation s'impose de façon urgente pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, les membres en assurent l'exécution sans délai aux frais et risques du Prestataire.

6.6 La vaisselle à la charge du titulaire

Le Prestataire prendra en charge la fourniture de la vaisselle (plateaux, vaisselle, couverts, verre, carafes...), son entretien et son renouvellement nécessaire à la mise en place du concept de restauration qu'il propose dans son offre.

Le prestataire soumettra, dans le CRT, un jeu complet de contenants et couverts sous forme de photos, pour validation par la CPAM.

Lors de la soutenance, le prestataire présentera un échantillon de vaisselle (neuf ou existant dans le stock) pour démontrer la qualité et l'adéquation du matériel.

Article 7 RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE DU PRESTATAIRE (RSE)

7.1 Objectifs généraux

Conformément à l'avis du 27 mars 2016 relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre anormalement basse (NOR : EINM1608173V) et aux articles R.2152-4, L.2152-5 et L.2152-6 du Code de la commande publique, le titulaire s'engage à respecter, pendant toute la durée du marché, les obligations légales, réglementaires et conventionnelles relatives :

- au droit de l'environnement,
- au droit du travail,
- au droit social,
- ainsi qu'aux principes fondamentaux du développement durable, conformément à l'article L.2111-2 du Code de la commande publique.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner le rejet d'une offre anormalement basse, la mise en demeure du titulaire, voire la résiliation du marché.

Le titulaire s'engage à :

- garantir des conditions de travail conformes au droit français et international ;
- respecter les conventions collectives applicables au secteur de la restauration collective ;
- adopter une politique d'achats responsables (produits locaux, circuits courts, saisonnalité, commerce équitable, etc.) ;
- limiter les émissions de gaz à effet de serre, les consommations d'eau et d'énergie ;
- former son personnel aux bonnes pratiques environnementales et sociales (tri, lutte contre le gaspillage, sécurité alimentaire, etc.).

7.2 Déchets, gaspillage alimentaire et valorisation des invendus

7.2.1 Cadre réglementaire de référence

Le titulaire applique l'ensemble des textes législatifs et réglementaires relatifs à la prévention, la gestion et la valorisation des déchets, notamment :

- Code de l'Environnement – Livre V, Titre IV « Déchets » ;
- Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;

- Décrets n° 2015-1827 du 30 décembre 2015 et n° 2016-288 du 10 mars 2016 relatifs à la prévention et à la gestion des déchets ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGECE) ;
- Décret dit "3R" du 30 avril 2021 fixant les objectifs de réduction, de réemploi et de recyclage des emballages plastiques à usage unique pour la période 2021-2025 ;
- Décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif aux exemptions concernant certains produits plastiques ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 dite "loi Egalim", notamment ses articles interdisant :
 - o les bouteilles d'eau en plastique,
 - o les pailles, touillettes et couverts en plastique à usage unique.

Le titulaire respectera toute évolution législative ou réglementaire applicable pendant la durée du marché.

7.2.2 Objectifs de performance environnementale

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre un plan de gestion des déchets et de lutte contre le gaspillage alimentaire, comprenant à minima :

7.2.2.1 Réduction du plastique à usage unique

- Substitution progressive par des matériaux réutilisables, recyclables ou compostables ;
- Suppression des produits plastiques interdits (assiettes, couverts, gobelets, pailles, films plastiques non recyclables, etc.) ;
- Usage privilégié de contenants consignés ou réemployables.

7.2.2.2 Tri sélectif et collecte

Mise à disposition dans les locaux (salle, cuisine, distribution) de bacs de tri différenciés : biodéchets, emballages, verre, métal, papier/carton ;

- Collecte conforme aux filières de valorisation locales (recyclage, compostage, méthanisation) ;
- Tenue d'un registre des déchets indiquant la nature, le volume et la destination des flux.

La CPAM mettra à disposition du titulaire les containers poubelles pour le local déchets. A charge du titulaire d'acheminer ces bacs jusqu'au point de retrait et d'assurer leur entretien.

7.2.2.3 Gestion des biodéchets

- Collecte séparée obligatoire conformément aux articles L.541-21-1 et suivants du Code de l'Environnement (local spécifique réfrigéré) ;
- Valorisation par compostage ou méthanisation via des filières agréées ;
- Transmission annuelle à l'acheteur d'un bilan de valorisation des biodéchets.

La CPAM assurera la prise en charge du contrat de valorisation des déchets. En cas de dépassement du poids prévu au contrat, les frais supplémentaires seront facturés directement au titulaire du marché.

7.2.2.4 Lutte contre le gaspillage alimentaire

- Mise en place d'un plan d'action anti-gaspillage : ajustement des quantités, valorisation des excédents, suivi des pertes
- Valorisation des invendus via :
 - le don à des associations habilitées,
 - la vente à prix réduit en fin de journée (applications type Too Good To Go ou équivalent),
 - la réutilisation interne dans le respect des règles sanitaires.

7.2.2.5 Sensibilisation du personnel et des convives

- Formation du personnel à la gestion des déchets et à la lutte contre le gaspillage
- Information visible des convives sur les dispositifs de tri et de réemploi (affichage, signalétique, pictogrammes).

7.2.3 Suivi et évaluation

Le titulaire présentera, dans le CRT et pendant l'exécution du marché :

- les moyens matériels et humains affectés à la gestion des déchets et à la prévention du gaspillage ;
- les indicateurs de performance suivis (taux de valorisation, volume de biodéchets, réduction du plastique, dons réalisés) ;
- un bilan annuel environnemental remis à l'acheteur ;
- les actions correctives prévues en cas de non-atteinte des objectifs.

7.2.4 Sanctions et résiliation

Le non-respect des engagements ci-dessus, notamment :

- l'absence de tri sélectif effectif,
- la non-mise en œuvre du plan anti-gaspillage,
- ou la non-transmission des bilans de suivi,

Pourra entraîner :

- l'application de pénalités prévues au CCAP ;
- la mise en demeure du titulaire ;
- voire la résiliation du marché pour manquement environnemental grave, conformément à l'article L.2195-4 du Code de la commande publique.

7.2.5 Clause d'adaptation réglementaire

En cas d'évolution du droit européen, national ou local relative aux déchets, au plastique à usage unique ou à la valorisation alimentaire, le titulaire s'engage à adapter ses pratiques et moyens sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur, dans la limite des obligations légales.

7.3 Insertion professionnelle

La CPAM encourage le titulaire à promouvoir l'insertion professionnelle des personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès ou de retour à l'emploi.

Il est demandé au titulaire de préciser ses engagements dans le CRT – Onglet RSO, conformément à la demande dans le CCAP.

Il sera procédé au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion, pour laquelle le prestataire s'est engagé. A cet effet, il produira tous les renseignements et justificatifs nécessaires, notamment : contrats de travail, factures des structures d'insertion etc.

Article 8 MISE EN ŒUVRE DE LA LOI EGALIM, AGECE ET LOI GAROT

8.1 Objectifs généraux

Conformément à la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 (loi EGALIM) et aux textes récents sur l'alimentation durable, saine et accessible à tous, la CPAM fixe les objectifs suivants pour la restauration collective :

- 50 % des produits servis doivent être des produits de qualité et durables, dont 20 % issus de l'agriculture biologique à compter du 1er janvier 2022 ;
- Les produits doivent répondre aux principes de traçabilité, durabilité et qualité.
- Les produits biologiques doivent être clairement identifiables par un étiquetage conforme à leur certification, par exemple :
 - o Écolabel français AB ou écolabel européen Euro-feuille, pouvant être juxtaposés ;
 - o Autres labels biologiques officiels, dès lors que l'étiquetage mentionne : « agriculture biologique », « produits de l'agriculture biologique » ou « produits issus de l'agriculture biologique », avec indication de l'organisme certificateur.
- Interdiction stricte d'utiliser des OGM, produits obtenus à partir d'OGM ou via des OGM, conformément au principe de précaution (article 5 de la Charte de l'Environnement).

8.2 Produits issus de la pêche et de l'aquaculture

Le titulaire doit favoriser l'introduction de produits issus de pêcheries et aquaculture durables, conformément à la loi Climat-Résilience n° 2021-1104 et aux objectifs de durabilité de la CPAM :

- Approvisionnement auprès de pêcheries et entreprises de produits de la mer certifiées volontairement selon les référentiels suivants :
 - o Écolabel français « Pêche durable » (FranceAgriMer) ;
 - o Label MSC (Marine Stewardship Council) (MSC) ;
 - o Labels officiels équivalents reconnus pour la durabilité et la traçabilité.
- Favoriser les poissons sauvages hors quota, hors période de reproduction, et respecter la liste des interdits du WWF.
- La part de produits de la pêche et aquaculture durables fera l'objet d'un suivi dans le cadre du plan d'amélioration continue du titulaire.

8.3 Produits issus de l'élevage

À compter du 1er janvier 2024, et conformément à la loi Climat-Résilience (art. 257), 100 % en valeur des viandes bovines, porcines, ovines, de volaille et des produits de la pêche servis dans les restaurants collectifs gérés par l'État ou ses établissements publics doivent être :

- o sous signes officiels d'origine et de qualité (AOP, IGP, Label Rouge) ou
- o issus de filières durables reconnues.

- Le titulaire devra indiquer l'origine et le label des produits servis dans le menu, permettant un contrôle a posteriori de la conformité.

8.4 Exigences de qualité et durabilité

Le titulaire s'engage à :

1. Prioriser les produits frais, locaux et de saison pour réduire l'empreinte carbone et favoriser l'économie locale ;
2. Garantir la traçabilité complète des produits alimentaires, de la réception à la distribution ;
3. Intégrer, dans son offre, la part de produits durables et biologiques prévue au marché, avec un descriptif détaillé des fournisseurs, labels et certifications ;
4. Suivre un plan d'amélioration continue pour augmenter la part des produits durables et certifiés au fil du temps, notamment pour la pêche, l'aquaculture et les produits biologiques ;
5. Étiqueter clairement tous les produits biologiques et durables, permettant aux convives de reconnaître facilement la nature des produits servis.

Article 9 SPECIFICATIONS QUALITATIVES

9.1 Hygiène

9.1.1 Références réglementaires essentielles

Les exploitants intervenant dans la restauration collective doivent se conformer au Paquet Hygiène européen, aux règlements d'exécution, et aux textes français applicables, dont notamment :

Règlementation européenne (Paquet Hygiène + contrôles)

- Règlement (CE) n° 178/2002 (Food Law) : principes généraux de la législation alimentaire, traçabilité, retrait / rappel / notification des denrées dangereuses.
- Règlement (CE) n° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires : obligations générales, Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) basé sur les principes HACCP.
- Règlement (CE) n° 853/2004 : règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées d'origine animale (et à celles contenant des produits animaux).
- Règlement (UE) 2017/625 du 15 mars 2017 : modalités des contrôles officiels pour assurer le respect de la législation alimentaire et des règles de santé publique.
- Règlement (CE) n° 2073/2005 : critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires.
- Règlement (UE) n° 931/2011 : dispositions relatives à la traçabilité.
- Règlement (UE) n° 1169/2011 et règlements d'application : information des consommateurs, mention des allergènes, origine et étiquetage.

Règlementation nationale

- Arrêtés du 21 décembre 2009 : règles sanitaires relatives aux commerces, entreposage et transport de produits d'origine animale.
- Arrêté du 8 juin 2006 (modifié en 2012) : agrément sanitaire des établissements manipulant des denrées animales.
- Décret n° 2015-447 du 17 avril 2015 : obligation d'information sur les allergènes pour les denrées non préemballées.
- Décret n° 2025-80 du 28 janvier 2025 : dérogations aux restrictions sur certains contenants alimentaires en plastique.

Ces textes constituent le socle légal minimal ; les versions en vigueur et mises à jour doivent être appliquées.

9.1.2 Principes et obligations opérationnelles

Le titulaire du marché s'engage à :

- Garantir la sécurité sanitaire des repas : prévenir toute altération, toxi-infection alimentaire ou contamination.
- Mettre en œuvre un Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) basé sur les principes HACCP, incluant :
 - Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH),
 - Identification des points critiques (CCP),
 - Surveillance et enregistrements,
 - Actions correctives et vérifications périodiques.
- Assurer la traçabilité et la re traçabilité des matières premières, produits intermédiaires et produits finis, permettant des retraits ou rappels ciblés.
- Informer les convives et gérer les allergènes conformément au règlement (UE) n° 1169/2011, avec affichage ou signalétique claire.
- Maintenir la chaîne du froid et du chaud, respecter les températures réglementaires et les protocoles de remise en température.
- Procéder au nettoyage, désinfection et lutte contre les nuisibles des locaux et équipements.
- Réaliser des contrôles internes et audits microbiologiques et de conformité.
- Suivre et appliquer toute évolution réglementaire pendant la durée du marché.

9.1.3 Sécurité sanitaire des aliments

Le prestataire doit également respecter les obligations suivantes :

- Agrément sanitaire : Présentation du numéro d'agrément ou de la dérogation correspondante dans l'offre si production d'une partie des repas depuis une cuisine centrale.
- Contrôles bactériologiques
Prise en charge complète des analyses par un laboratoire agréé.
- Fréquence minimale : 1 plat par mois sur le lieu de fabrication.
- En cas de doute, la CPAM peut exiger un contrôle supplémentaire.
- Les résultats sont transmis mensuellement et à chaque demande du responsable de la CPAM
- Repas témoin
- Conservation d'un exemplaire complet de chaque menu pendant 5 jours après la consommation, dans des locaux appropriés.
- Mise à disposition sans coût supplémentaire pour l'acheteur.
- Contrôles complémentaires par l'acheteur : La CPAM peut mandater un prestataire externe pour des analyses et contrôles de qualité ou de conformité de l'étiquetage.

Ces mesures s'ajoutent aux obligations HACCP et aux normes européennes et françaises, garantissant la sécurité sanitaire et la qualité des repas servis.

9.2 Spécifications organoleptiques et gastronomiques

9.2.1 Préparation des aliments

Les repas doivent être préparés sur place sur le site de la CPAM au maximum mais peuvent être produits en complément sur une cuisine centrale du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- privilégier des produits frais de première qualité (viandes, poissons, fruits, légumes) ;
- proposer des préparations culinaires simples, variées, soignées et gustativement équilibrées ;
- préparer les plats le plus proche possible de l'instant de distribution, afin de maintenir la chaîne du froid et du chaud, éviter le développement microbien dans les plages critiques et garantir une qualité gustative optimale ;
- cuire les aliments de manière à obtenir une cuisson optimale ;
- utiliser des assaisonnements digestes, limiter les sauces lourdes, les graisses cuites abondantes, les panures saturées de graisse et les condiments trop épicés.

Toutes ces dispositions sont exigées pour prévenir tout risque sanitaire et assurer une expérience gastronomique satisfaisante pour les convives.

9.2.2 Température des plats

Pour des raisons sanitaires et gustatives, la température des plats doit être optimale au moment du service, qu'il s'agisse de plats chauds ou froids.

Le titulaire :

- assure le maintien des températures réglementaires, conformément à la législation en vigueur ;
- sert les plats chauds dans des contenants adaptés (assiettes, bain marie) pour éviter toute perte de chaleur ;
- veille à ce que les procédés de maintien en température n'entraînent ni dessèchement ni altération de la texture des préparations ;
- effectue la cuisson et la découpe au plus proche de l'instant du service, afin de préserver la qualité gustative et la sécurité alimentaire ;
- met en œuvre un système de contrôle interne des températures, qui fait partie intégrante du protocole de suivi de l'exécution du marché et peut être vérifié par la CPAM.

Ces dispositions constituent des exigences obligatoires et contrôlables pour assurer la qualité gastronomique et la sécurité sanitaire des repas.

9.3 Spécifications quantitatives

Les grammages et calibrages seront quantifiés à partir de l'élément principal constituant la recette. Sont exclues les garnitures et décorations.

Les poids contrôlés seront relevés parmi les plats en présentation à la chaîne de distribution ou en attente d'être servis (viandes et poissons cuits).

En cas de non-respect des calibrages et grammages, la CPAM appliquera les dispositions prévues au CCAP (sanctions en cas de non-conformité de la prestation).

Article 10 CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

10.1 Mise en place d'un responsable chargé du suivi du service de restauration

La CPAM désignera une ou plusieurs personnes chargées du suivi de la prestation afin d'assurer le suivi du service et les relations courantes.

De même le prestataire désignera une personne référente pour le pilotage et la bonne exécution du présent marché et présentera son profil et ses missions dans le CRT – Onglet Organisation du travail.

10.2 Assistance et conseil

Le prestataire doit pouvoir apporter assistance et conseil à la CPAM sur tous les sujets se rapportant à la restauration. Il doit être force de proposition pour maintenir le meilleur rapport qualité/prix pour les convives.

10.3 Commission de restauration

Trimestriellement, une commission de restauration sera organisée entre le client et le prestataire. La composition de cette commission sera à l'appréciation de la CPAM.

Cette commission a pour but d'effectuer un suivi de la prestation, de mettre en place des plans d'action en cas de dysfonctionnement.

L'ordre du jour et la date seront communiqués par le représentant de la CPAM 15 jours avant la première réunion. La commission suivante sera planifiée lors de chaque réunion.

Le compte rendu sera à la charge du titulaire et devra être transmis à la CPAM dans les 5 jours ouvrés suivants la commission.

10.4 Bilan annuel d'activité

Une fois par an, le bilan de l'année du marché est organisé. Cette réunion visant à faire le bilan sur le respect des stipulations du présent cahier des charges et ses annexes, sera organisée par le prestataire. La date de cette réunion sera déterminée avec l'accord de la CPAM

A cette occasion le prestataire présentera un rapport d'activité comprenant à minima les éléments suivants :

- Bilan d'activité et financier : présentation des chiffres clés et faits marquants de l'année écoulée (nombre de repas total et par agents, évolution des effectifs...)
- Audit et résultats d'analyses (eau et alimentaire)
- Montant et ratios des approvisionnements des produits labellisés et proportion de produits Egalim
- Qualité des produits servis (fait maison, label, local ...)
- Formation des personnels, évolution de la prestation
- Proposition et axes d'améliorations pour l'année suivante
- Evolutions réglementaires (PMS, EGALIM, etc.)
- Analyse des produits utilisés (Gammes de produit, Frais, Local, Bio, Labellisé, Fait maison ...) avec justificatifs
- Mise à jour d'inventaire et état précis des locaux et équipements, accompagné des rapports de maintenance correspondants.
- Enquête et analyse de la satisfaction et actions correctives à mettre en place
- Bilan des objectifs fixés et définition des objectifs pour la période à venir (points sur les problèmes rencontrés et propositions d'améliorations)
- Bilan des engagements en matière de développement durable et du respect de l'environnement
- Bilan annuel du nombre de repas servis

A l'issue de cette présentation, le prestataire rédigera un compte rendu, spécifiant les points abordés et proposant un plan d'actions d'amélioration.

Ce compte rendu sera transmis à la direction dans les 10 jours ouvrés. Tout retard dans la mise en œuvre de ces documents donnera lieu à pénalité comme prévu au CCAP.

