

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Prestation de restauration pour le personnel du CHU de
Nantes sur le site de l'Hôpital Loire Santé



SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES	4
1.1 OBJET DU MARCHÉ	4
1.2 PÉRIMÈTRE DU SERVICE DE RESTAURATION	4
1.3 PRINCIPALES MISSIONS DU TITULAIRE	4
1.4 PRÉSENTATION DU SITE	5
1.5 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES MISSIONS ET RESPONSABILITÉS	8
1.6 VARIANTES OU PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ÉVENTUELLES (PSE)	8
1.7 CONTINUITÉ D’ACTIVITÉ	8
ARTICLE 2 – DEFINITION DE LA PRESTATION ET DU SERVICE	8
2.1 PÉRIODES DE FONCTIONNEMENT	8
2.2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS DE RESTAURATION	8
2.3 NOMBRE DE REPAS À FOURNIR	10
2.4 FRAIS FIXES	11
2.5 STRUCTURE ET COMPOSITION DES REPAS	11
2.5.1 - Bâtiment A2 : restaurant du personnel	12
2.5.2 - Bâtiment A2 : cafétéria	13
2.5.3 - Bâtiment A2 : libre-service	14
2.5.4 - Bâtiment A2 : salle des internes	14
2.5.5 - Bâtiment F : SAMU	14
2.5.6 - Bâtiment D3 : secteur de garde	15
2.5.7 - Bâtiment G0 : HME	16
2.6 PRESTATIONS NON ALIMENTAIRES	16
2.7 GESTION GLOBALE DU SERVICE	16
2.7.1 – Organisation générale	16
2.7.2 – Maintien du choix	16
2.7.3 – Gestion des flux	17
2.8 STOCKAGES	17
2.9 TARIFICATION ET FACTURATION AUX USAGERS	17
2.10 REDEVANCE	17
ARTICLE 3 – ELABORATION DES MENUS	18
3.1 PROPOSITION DES MENUS	18
3.2 REPAS À THÈMES ET ANIMATIONS	18
3.3 MODIFICATIONS	18
ARTICLE 4 – SPECIFICATIONS QUALITATIVES	19
4.1 QUALITÉS DES PRODUITS UTILISÉS	19
4.2 SPÉCIFICATIONS ORGANOLEPTIQUES ET GASTRONOMIQUES	19
4.2.1 – Spécifications générales	19
4.2.2 – Exigences particulières	20
4.3 GRAMMAGES	20
ARTICLE 5 – PRESTATIONS DE TYPE TRAITEUR	21
5.1 DÉLAIS DE COMMANDE	21
5.2 PERSONNEL	21
5.3 SUIVI	21
ARTICLE 6 – DEVELOPPEMENT DURABLE	22
ARTICLE 7 – PERSONNEL	24
7.1 GÉNÉRALITÉS	24
7.2 QUANTITATIF ET ORGANISATION	24
7.3 FORMATION DU PERSONNEL	25
7.4 TENUES DU PERSONNEL	25
7.5 REPRISE DU PERSONNEL	26
7.6 GESTION DES CLÉS	26

ARTICLE 8 – LOCAUX ET EQUIPEMENTS	27
8.1 MOYENS MIS À DISPOSITION PAR LE CHU	27
8.1.1 – Locaux et matériels	27
8.1.2 – Remise des installations	28
8.1.3 – Renouvellement des équipements.....	28
8.1.4 – Conformité des sites	28
8.1.5 – Frais d'exploitation et de gestion	28
8.1.6 – Réseau téléphone, internet	28
8.1.7 – Dégradations.....	29
8.2 LOGISTIQUE	29
8.2.1 - Livraisons	29
8.2.2 - Déchets	30
8.3 MATÉRIELS MIS EN PLACE PAR LE TITULAIRE	30
8.3.1 - Système d'encaissement	31
8.3.2 – Signalétique - Affichage	32
8.3.3 - Vaisselle, petits équipements de cuisine	32
8.4 MAINTENANCE, ENTRETIEN.....	32
8.4.1 Provisions	33
ARTICLE 9 – CONTROLE ET SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	34
9.1 CONTRÔLE PERMANENT	34
9.2 CONTRÔLES PAR L'INTERMÉDIAIRE D'AGENTS SPÉCIALISÉS	34
9.3 CONTRÔLES BACTÉRIOLOGIQUES DES DENRÉES ET AUDITS.....	34
9.4 SUIVI PERMANENT DE LA QUALITÉ ET MESURE DE LA SATISFACTION DES CONVIVES	34
9.5 SUIVI D'ACTIVITÉ.....	35
9.6 RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL.....	35
9.7 RÉUNIONS DE SUIVI	36
ARTICLE 10 – CONTINUITE DE SERVICE.....	36
ARTICLE 11 – ANNEXES	37
ARTICLE 12 – LIVRETS ET ENGAGEMENTS	38

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ ET GENERALITES

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la restauration collective du personnel du CHU de Nantes à l'hôpital Loire Santé : gestion et exploitation du restaurant administratif et des prestations complémentaires.

1.2 Périmètre du service de restauration

Le périmètre du Titulaire porte sur l'exploitation des pôles de restauration à destination des personnels de l'Hôpital Loire Santé, boulevard Simone Veil 44 100 Nantes.

1.3 Principales missions du Titulaire

Le titulaire qui déclare connaître les lieux, s'engage, d'une manière générale, à effectuer toutes les prestations nécessaires à la fourniture de repas de qualité, au bon fonctionnement des cuisines et des annexes ainsi que du restaurant et des prestations complémentaires objets du marché.

Le Titulaire :

- Est seul responsable de la gestion financière de l'ensemble de la restauration, notamment vis-à-vis de ses fournisseurs et de son personnel,
- Encaisse le montant des prestations de restauration réglées par les convives, dans le cadre réglementaire,
- Fournit tous les personnels et les moyens techniques nécessaires à l'exécution des tâches obligatoires citées ci-dessous,
- S'engage dans l'exécution de sa mission à respecter l'ensemble des textes législatifs et réglementaires en vigueur et les spécifications techniques du présent cahier des charges,
- Est personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché

Le Titulaire effectue les prestations telles qu'elles sont définies ci-dessous :

En termes de restauration :

- La conception des menus et des animations,
- L'approvisionnement en denrées alimentaires,
- La gestion des stocks,
- La préparation des repas et des prestations complémentaires,
- La distribution des repas selon la formule du libre-service,
- La gestion de la cafétéria du personnel,
- La gestion de repas 7/7 et 24/24,
- La gestion des points de restauration déportés dans l'hôpital : secteurs de gardes, Samu, l'Hôpital Mères Enfants (HME),
- Le nettoyage des équipements confiés et de la vaisselle,
- La fourniture de prestations complémentaires commandées par le CHU.

En termes de gestion de service :

- La perception du prix des repas auprès des usagers,
- La fourniture des caisses informatiques et l'entretien de celles-ci,
- L'organisation du travail et la mise en œuvre de son savoir-faire,
- L'encadrement et la formation de son personnel salarié,
- Le contrôle de la sécurité des aliments, des repas et du personnel,

- La mise en demeure, par des moyens adaptés, d'une sécurité maximale des produits servis, notamment en cas de crise déclarée.

En termes techniques :

- L'entretien courant des locaux et des équipements mis à disposition nécessaires à l'accomplissement du service,
- L'entretien courant des mobiliers (tables et chaises) des salles de restaurant,
- La fourniture et la maintenance du système d'encaissement,
- La mise en place des équipements de signalétique,
- La sensibilisation du personnel et des convives au gaspillage alimentaire et au tri des déchets, ainsi que l'évacuation des déchets dans les filières de tri mises en places par le Chu de NANTES

NB : Il est précisé que la restauration commerciale à destination du grand public n'est pas comprise dans ce marché.

1.4 Présentation du site

Le nouvel Hôpital Loire Santé regroupera, sur un site unique, les activités de court séjour (médecine, chirurgie, obstétrique) nécessitant l'accès à un plateau technique de haut niveau, aujourd'hui dispersées entre deux sites (l'Hôtel-Dieu et l'Hôpital Nord Laennec), et un Institut de Recherche en Santé (IRS 2020).

Il proposera, aux patients comme aux professionnels, un environnement moderne, connecté, écologique et confortable. Il sera le socle du futur quartier de la santé, un projet de dimension européenne.

L'hôpital constituera le maillon central du système hospitalier public nantais, en réseau et en complémentarité avec les autres acteurs de santé à l'échelle territoriale et régionale. Il sera à la fois un hôpital de proximité et un pôle d'excellence de soins, de recherche et de formation, accessible à tous. Il bénéficiera en ce sens de la proximité de la Faculté de santé, des écoles paramédicales ou encore des instituts de recherche en santé comme l'IRS 2020 et l'IRS 2, également implantés dans ce même quartier. Ce fonctionnement favorisera les collaborations et l'attractivité de l'agglomération nantaise et du CHU pour les chercheurs et les médecins.

Le nouvel hôpital prendra place dans un quartier associant bureaux, logements, commerces et parcs urbains. Traversé par une large rue piétonne, il intégrera un rez-de-chaussée végétal, relié au quartier et à des services sur place dédiés aux usagers (commerces, équipements...).

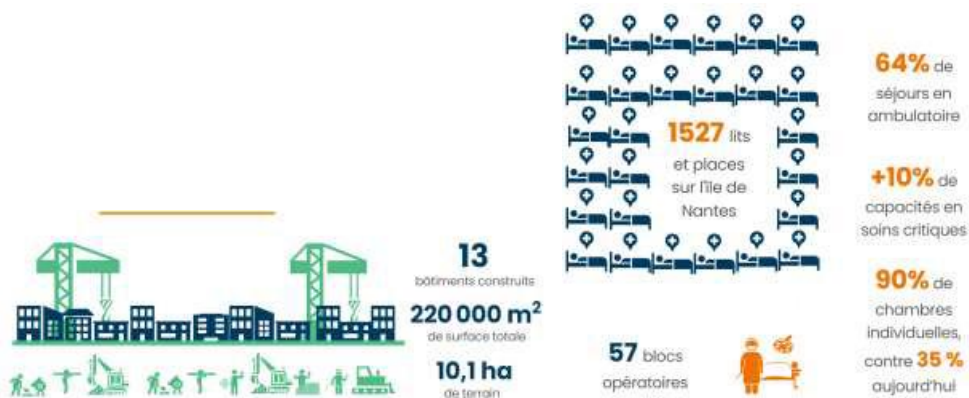
Une conception adaptée et innovante

Des **bâtiments fonctionnels**, adaptés à la prise en charge des patients et à l'amélioration des conditions de travail des professionnels :

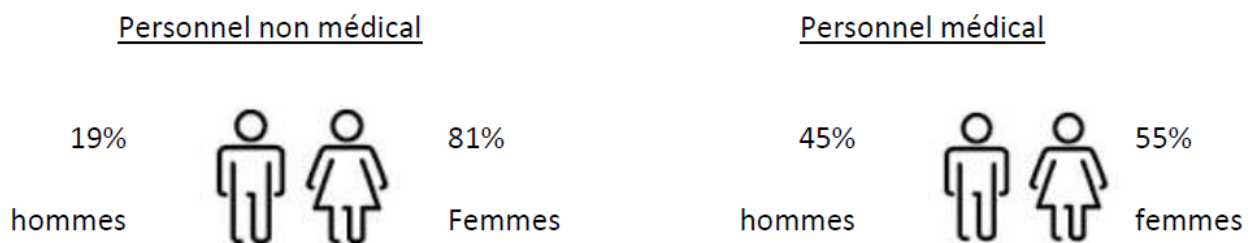
- des bâtiments organisés autour d'un **plateau technique hyper-spécialisé** (blocs opératoires, imagerie), directement accessible à tous les autres services ;
- un **grand hall, trait d'union** avec le quartier, qui permet l'orientation du public vers les secteurs de soins ;
- une qualité hôtelière remarquable avec **vue sur Loire** ;
- une **allée jardin** qui distribue les différents services situés en rez-de-chaussée : plateau de consultations externes, imagerie, urgences pédiatriques... ;
- un **pôle femme-enfant-adolescent** ouvert sur le **jardin des enfants**, face à la Loire.



Quelques chiffres sur le futur hôpital



Données sur le personnel (ensemble CHU de NANTES)



Les attentes de la restauration des personnels

- Contribuer à la qualité de vie au travail

Au sein de ce nouvel Hôpital, tout a été pensé pour assurer une vraie qualité de vie au travail des professionnels. A ce titre, le CHU accorde une véritable importance à l'offre de restauration qui sera proposée à ses personnels :

Flexibilité et praticité : l'offre devra répondre aux différentes attentes des personnels (personnel médical, soignants, étudiants, medicotechnique, administratifs, techniques et logistiques...) en intégrant les dimensions liées à la provenance et à la qualité des aliments (bio, respect de la loi Egalim...), aux habitudes et préférences alimentaires (plats végétariens, végan, diététique, cuisine du monde...) ;

Chronotopie : l'offre sera évolutive en fonction des différents moments de la journée et au sein des différents espaces proposés.

L'hôpital fonctionne 24h/24 aussi une solution de restauration devra être proposée et disponible à toute heure pour les personnels et étudiants, dans un cadre convivial.

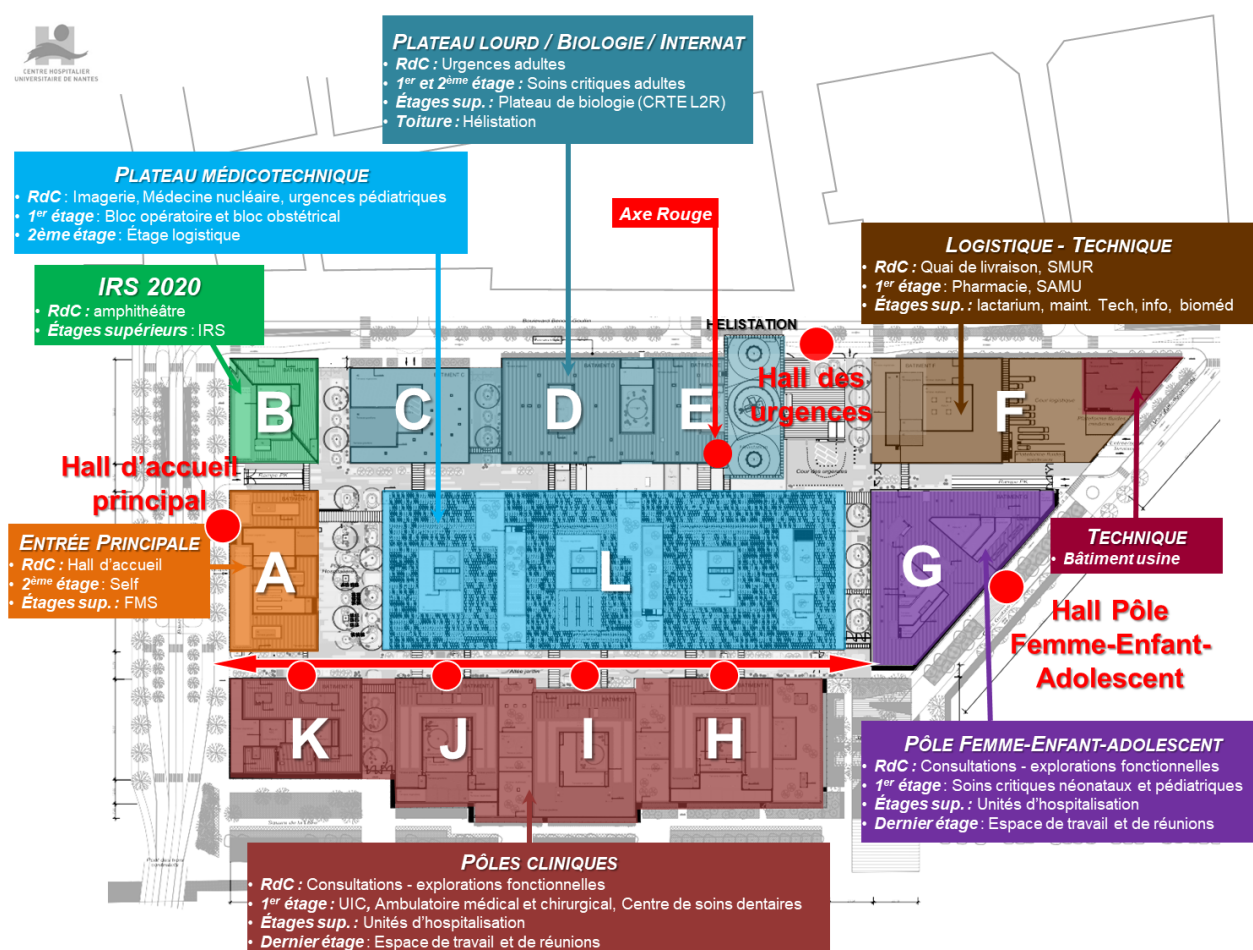
➤ Caractère social de la prestation

Il s'agit, comme cela est spécifié dans l'objet même du marché, d'un service à caractère social. La restauration doit permettre aux agents de se restaurer et de se détendre dans les meilleures conditions. **Le CHU de Nantes vise un prix de repas complet moyen n'excédant pas 10 €.**

Les locaux des espaces de restauration

Les espaces de restauration sont répartis ainsi au sein du CHU :

- **Bâtiment A, R+2** : cuisines, restaurant du personnel, salle à manger des internes, espace vente à emporter, distribution automatique de repas
- **Bâtiment F, RDC** : espace de restauration SAMU
- **Bâtiment D, R+3 et bâtiment L, R+2** : espaces de restauration du secteur de garde
- **Bâtiment G, RDC** : espace de restauration autonome et déporté Hôpital Femme Enfant et Adolescent



Les plans des différents espaces de restauration sont joints au CCTP, annexe 2.

1.5 Tableau récapitulatif des missions et responsabilités

Les charges et obligations réciproques du CHU et du Titulaire du marché sont précisées en **annexe 1**.

1.6 Variantes ou prestations supplémentaires éventuelles (PSE)

Les variantes ou PSE ne sont pas autorisées.

1.7 Continuité d'activité

Les deux parties s'informeront dans les plus brefs délais de tout événement susceptible de modifier les conditions d'exploitation de la restauration. Toutefois, une éventuelle défaillance technique d'un équipement ne saurait être considérée comme un cas exonérant le Titulaire de son obligation de préparer et servir les repas selon les prescriptions du présent C.C.T.P. Il lui appartiendra d'assurer la continuité du service en mobilisant les moyens qu'il juge nécessaires après avoir obtenu l'aval du CHU. Les deux parties s'engagent à trouver une solution permettant de préserver l'intérêt respectif des deux parties.

En cas de grève de son personnel, le Titulaire avisera le CHU dans les plus brefs délais et s'efforcera de rechercher les moyens afin d'assurer un service minimal, étant précisé qu'à défaut de service minimal, le CHU aura la faculté de s'approvisionner en repas à l'extérieur, aux frais du Titulaire.

En cas de survenance de troubles ou d'une interruption de jouissance dans les locaux de l'Hôpital Loire Santé, empêchant l'accès normal des fournisseurs, du personnel du Titulaire ou des convives, les obligations du Titulaire seront suspendues de plein droit et sans que sa responsabilité puisse être engagée, quelle que soit la cause des événements, dès lors qu'ils empêcheront le Titulaire d'effectuer une prestation minimale.

En cas de non-respect de ces obligations de service, les pénalités définies au CCAP seront appliquées.

ARTICLE 2 – DEFINITION DE LA PRESTATION ET DU SERVICE

2.1 Périodes de fonctionnement

Le Titulaire s'engage à fournir des repas tous les jours de l'année et à tout moment de la journée.

Les espaces de restauration sont ouverts aux membres du personnel du CHU, aux invités, ainsi qu'aux usagers extérieurs autorisés par le CHU.

2.2 Présentation générale des prestations de restauration

- **Bâtiment A, au R+2 :**

- **Restaurant du personnel** : service assuré les jours ouvrés, de 11H30 à 14h30

NB : pour les week-ends et jours fériés, le Titulaire pourra recentrer le service des repas sur l'espace Cafétéria.

- **Salle à manger des internes** : les médecins et internes disposent de leur propre salle à manger ouverte 24/24h et 7/7.

Les internes et médecins de gardes, pourront bénéficier d'une offre de repas en Distributeurs Automatiques de Plateaux (DAP) ou Frigos connectés en dehors des horaires d'ouverture du restaurant du personnel.

Un espace café est également prévu, il est géré par l'association des internes.

- **Cafétéria** : offre à consommer sur place ou à emporter, offre évolutive tout au long de la journée :
 - Jours ouvrés : de 7h à 17h.
 - Week-end et Jours fériés : de 12h à 14h.
- **Libre-service** : Distributeurs Automatiques de Plateaux (DAP) ou Frigos connectés, avec ou sans réservation, disponible 24h/24h et 7/7

- **Bâtiment F au R0 (RDC): SAMU**

- **Mise à disposition d'une offre petit-déjeuner** sous forme de dotations (prestation à la marge, environ 4 par jour – voir tableau quantité)
- **Mise à disposition d'une offre de repas déjeuner et dîner** : DAP ou frigos connectés

- **Bâtiment D au R+3 : secteur de garde**

- **Mise à disposition d'une offre petit-déjeuner** sous forme de dotations dans une zone de convivialité avec office alimentaire
- Mise à disposition d'une offre repas en Distributeur Automatique de Plateaux (DAP) ou frigos connectés.

- **Bâtiment G au R0 (RDC) : HME**

- **Libre-service** : Distributeurs Automatiques de Plateaux (DAP) ou Frigos connectés, avec ou sans réservation, disponible 24h/24h et 7/7

- **Autres : prestations de type « traiteur »** : livraison de petit-déjeuner, pause-café, plateaux repas, buffet, cocktails

Le CHU se réserve le droit de faire évoluer la plage horaire afin de satisfaire aux besoins des usagers.

2.3 Nombre de repas à fournir

Le nombre prévisionnel de repas à fournir est de :

Prestation	Localisation	Jours ouvrés				Week-end et Jours Fériés			
		Nombre de PDJ / jour	Nombre de Déj. / jour	Nombre de Dîner / jour	Ouverture	Nombre de PDJ / jour	Nombre de Déj. / jour	Nombre de Dîner / jour	Ouverture
RESTAURANT DU PERSONNEL	Bât. A R+2	0	1 150	0	11H30-14H30	0	0	0	/
CAFETERIA VENTE A EMPORTER	Bât. A R+2	20	100	0	7H00-17H00	0	20	0	12H00-14H00
DAP / FRIGO SALLE INTERNE	Bât. A R+2	0	0	30	14h30 J - 11h00 J+1	0	50		24h / 24
LIBRE-SERVICE	Bât. A R+2	0	30		24h / 24	0	30		24h / 24
SECTEUR DE GARDE	Bât. D R+3 (Bât. L R+2)	60	50		24h / 24	60	50		24h / 24
SAMU / SMUR Hypothèse tx de captation 2/3	Bât. F RDC	4	40	37	24h / 24	4	35	35	24h / 24
HOPITAL MERE ENFANT	Bât. G RDC	0	100	20	24h / 24	0	100	20	24h / 24
	TOTAUX	84	1470	87		64	285	55	

Total jours ouvrés	1557	252	392 364
Total jours we et JF	340	113	38 420
Total			430 784
Moyenne repas/jour			1 709

SAMU/SMUR - F0 : présences prévisionnelles sur site :

	Petit-déjeuner	Déjeuner	Dîner
Chaque jour de la semaine	4	62	55
Samedi	4	53	52
Dimanche	4	54	53

NB : Ces données sont communiquées à titre informatif et non pas de valeur contractuelle

2.4 Frais fixes

Les prix établis dans le cadre de réponse et de décomposition des prix sont fondés sur le nombre de repas (déjeuners et dîners) servis annuellement selon les tranches de fréquentation ci-dessous :

Les prix des frais fixes sont définis par tranche de fréquentation :

- Tranche 1 : supérieur à 1000 repas jusqu'à 1200 repas / jour
- Tranche 2 : supérieur à 1200 repas jusqu'à 1400 repas / jour
- Tranche 3 : supérieur à 1400 repas jusqu'à 1600 repas / jour
- **Tranche 4 : supérieur à 1600 repas jusqu'à 1800 repas / jour**
- Tranche 5 : supérieur à 1800 repas jusqu'à 2000 repas / jour
- Tranche 6 : supérieur à 2000 repas jusqu'à 2200 repas / jour

NB : le diviseur pour le calcul du nombre de repas / jour exclus les week-end et jours fériés, soit environ **252 jours par an**.

L'appréciation de la tranche de fréquentation à appliquer pour chaque année est faite d'un commun accord entre le CHU et le Titulaire, au regard du nombre de repas servis durant les douze derniers mois connus et corrigé des évolutions futures ou intervenues en cours d'année.

En fin d'année, si le nombre de repas servi ne correspond pas à la tranche de fréquentation prédéfinie, une régularisation est effectuée sur la base des tarifs de la tranche correspondant à la fréquentation réellement constatée.

Ainsi, en fin d'année le CHU pourra émettre un titre de recettes en cas d'activité constatée supérieure à la tranche de fréquentation prédéfinie ou alors le Titulaire pourra émettre une facture en cas d'activité constatée inférieure à la tranche de fréquentation prédéfinie.

Pour la première année d'exécution du marché, la tranche sera définie avant le démarrage des prestations. **Un bilan sera effectué chaque trimestre** qui permettra de réviser la tranche de fréquentation avec rétroactivité sur le trimestre écoulé.

En fonction du succès rencontré des offres de restauration déportées, le CHU pourra demander au Titulaire d'ajuster l'offre des distributeurs automatiques de repas. Il sera alors fait application du BPU complémentaire en fonction des ajustements réalisés.

Nota Bene : les agents du CHU pourront accompagner leurs collègues déjeunant dans les espaces de restauration en apportant leur propre repas sans payer de droit d'admission sous réserve qu'ils n'utilisent pas les denrées mis à disposition par le Titulaire (pain ou ingrédients des tables à condiments en dehors de la salle à manger par exemple).

2.5 Structure et composition des repas

Le CHU souhaite proposer une offre moderne, adaptée aux attentes actuelles des usagers : modernité de l'offre culinaire et des outils de service (accès à la commande en ligne, aux menus ...), choix de produits sains et responsables bien identifiés.

En tant que professionnel de la restauration collective, le Titulaire doit également mettre en avant une offre **nutritionnellement équilibrée**. Il doit pour cela guider au quotidien les usagers qui le souhaitent dans la composition d'un menu équilibré. Les allergènes doivent être indiqués.

2.5.1 - Bâtiment A2 : restaurant du personnel

Il s'agit d'une prestation en libre-service s'inspirant des derniers concepts de la restauration commerciale permettant à chaque usager de :

- Composer soi-même son plateau à partir de mets chauds ou froids
- Consommer dans la salle à manger ou bien de prendre son repas à emporter pour le consommer dans un espace de convivialité du CHU.

NB : La salle de restaurant est composée de deux espaces. Le premier à destination de tous les personnels, et le second, attenant, est réservé pour les médecins et les internes.

Les usagers composeront leurs repas parmi :

Une offre de hors d'œuvre pouvant contenir :

- Une offre de buffet varié sous forme de « Salad'bar »
- Une offre d'assiettes dressées différentes réduites
- En saison, une offre d'entrée chaude ou potage

Une proposition de plats garnis :

- Une offre de plats du jour contenant poisson, viande et plats végétariens chaque jour
- Une offre de légumes et féculents d'accompagnement
- Une offre de grillades
- Des salades complètes, des assiettes « fraîcheur » (grande salade) pourront être proposées aux beaux jours

Le CHU attache une attention particulière sur les plats du jour proposés aux convives.

s.

Les plats garnis proposés intègrent le prix du plat protidique et des légumes d'accompagnement.

Une proposition de produits laitiers variés : fromages, yaourts

Une proposition de desserts variés pouvant contenir :

- Une offre de pâtisseries
- Une offre de laitages et entremets laitiers
- Une offre de fruits mûrs et de saison
- Une offre de buffet varié sous forme de « Dessert'bar » (fromage blanc, salade de fruits, compote)

Pain :

- Une offre de pains frais de qualité

Boisson :

- Une gamme de boissons fraîches sans alcool

Catégories de prix :

Pour chaque composante du repas, 4 catégories de prix fixes sont définies dans le cadre de réponse financier. Le Titulaire assurera quotidiennement la représentation de toutes les catégories de prix existantes pour tous les composants du repas.

Prix garanti : le Titulaire doit assurer quotidiennement un menu composé d'1 entrée, 1 plat garni et 1 dessert dont le prix n'excède pas 4,76 € TTC.
Ce menu intègrera un choix minimum de 3 entrées, 3 plats garnis dont 1 viande, 1 poisson et 1 plat végétarien, 3 desserts.

Table à condiments

Afin d'agrémenter et assaisonner les repas, le Titulaire met en place des tables à condiments :

- Assortiment de vinaigrettes, huiles (dont une huile d'olive) et vinaigres ;
- Gamme d'épices : sel, poivre noir et blanc ;
- Sauces diverses : ketchup et mayonnaise, moutarde ...

Nombre de choix

Le CHU souhaite mettre l'accent sur la qualité de la prestation servie à l'ensemble de ses convives tout en adoptant une attitude responsable notamment vis-à-vis du gaspillage alimentaire.

Une attention particulière devra être portée sur les quantités servies, au regard des attentes des convives.

Le nombre de choix proposé au quotidien doit être maîtrisé, privilégiant la qualité culinaire des mets et l'augmentation de la variété tout en veillant à assurer un bon équilibre alimentaire et en permettant aux convives d'agrémenter leur plat comme ils le souhaitent (fromage, sauce, etc. ...). **Le CHU souhaite fortement privilégier le renouvellement de l'offre plutôt qu'une large offre induisant une faible rotation des produits ainsi qu'au respect de la saisonnalité. La rotation des plats a pour objectif d'éviter la monotonie alimentaire qui lasse le consommateur.**

Nota Bene : une offre de restauration en libre-service (DAP ou Frigo connecté) est également attendue **dans la salle des internes**. Celle-ci sera accessible uniquement aux internes et médecins.

Offre à emporter :

Les agents du CHU pourront également prendre des repas à emporter au restaurant du personnel en apportant leurs propres conditionnements ou ceux mis à disposition par le Titulaire.

2.5.2 - Bâtiment A2 : cafétéria

La cafétéria devra proposer une offre évolutive tout au long de la journée (petit-déjeuner, déjeuner, goûter).

Il est attendu une offre avec un choix suffisant et varié de produits et de prestations préparées à base de produits frais : sandwiches de tailles variés, salades, tartes, laitages, fruits, pâtisseries ... Il pourra également être proposé la vente du plat du jour à emporter.

Ces produits pourront être consommés sur place ou à emporter.

Le Titulaire propose pour cela la vente de produits à l'unité ou en formules.

Il est également attendu une prestation de boissons chaudes et froides variées. L'offre du Titulaire intègre la fourniture des machines nécessaires à la réalisation de ces prestations.

Dans le cas d'utilisation d'une vaisselle jetable, le Titulaire respecte l'interdiction du plastique et propose des contenants respectant au mieux l'environnement ou des contenants consignés.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU de Nantes, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici pour les formules repas comme pour les autres repas.

2.5.3 - Bâtiment A2 : libre-service

Cette offre de restauration doit permettre aux personnels de se restaurer à toute heure de la journée avec des repas équilibrés, variés et sans redondance. Les prestations sont proposées soit à l'unité, soit en formule.

Les usagers ont le choix de commander à l'avance leur repas ou de se servir directement sur place.

Les repas seront consommés sur place (mange-debout), dans les espaces de convivialité du CHU, ou dans la salle de restaurant des médecins et internes.

Déjeuner et dîner en DAP ou frigo connecté :

- Offre de repas variés, consistants, et sains. Les repas répondent aux mêmes critères qualitatifs que les repas proposés au restaurant du personnel.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici comme pour les autres repas.

2.5.4 - Bâtiment A2 : salle des internes

Les médecins pourront se restaurer à partir des prestations du self ou d'une offre présente directement présente dans la salle des internes.

Déjeuner et dîner en DAP ou frigo connecté :

- Offre de repas variés, consistants, et sains. Les repas répondent aux mêmes critères qualitatifs que les repas proposés au restaurant du personnel.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici comme pour les autres repas.

2.5.5 - Bâtiment F : SAMU

Petit-déjeuner sous forme de dotations quotidiennes :

- Mise à disposition d'appareil à boissons chaudes à dosette individuelle avec :
 - Café
 - Thé

- Chocolat
- Prestation fournie :
 - 1 pain
 - 2 beurres 10 g
 - 1 confiture 20 g

Déjeuner et dîner en DAP ou frigo connecté :

- Offre de repas variés, consistants, et sains. Les repas répondent aux mêmes critères qualitatifs que les repas proposés au restaurant du personnel.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici comme pour les autres repas.

Nota Bene :

- Pour les dotations des petits-déjeuners, les quantités sont basées sur les chiffres communiqués par le CHU. Ils font l'objet d'une facturation mensuelle, au prix unitaire, à l'article livré. Toute modification de la structure de l'offre devra faire l'objet d'une validation de la part du CHU.
- Pour les repas dans les DAP ou frigos connectés, le Titulaire a en charge la gestion des approvisionnements et facture selon les consommations constatées.

2.5.6 - Bâtiment D3 : secteur de garde

Livraison des prestations petit-déjeuner sous forme de dotations quotidiennes.

- Mise à disposition d'appareil à boissons chaudes avec :
 - Café
 - Thé
 - Chocolat
- Prestation fournie :
 - 1 pain
 - 2 beurres 10g
 - 1 confiture 20g

Nota Bene :

- Pour les dotations, les quantités sont basées sur les chiffres communiqués par le CHU, ils font l'objet d'une facturation mensuelle, au prix unitaire, à l'article livré. Toute modification de la structure de l'offre devra faire l'objet d'une validation de la part du CHU.

Déjeuner et dîner en DAP ou frigo connecté :

- Offre de repas variés, consistants, et sains. Les repas répondent aux mêmes critères qualitatifs que les repas proposés au restaurant du personnel.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici comme pour les autres repas.

2.5.7 - Bâtiment G0 : HME

De par l'éloignement par rapport au bâtiment A et les zones de restauration, il sera proposé une offre autonome pour les personnels ne souhaitant pas ou ne pouvant pas se déplacer sur le bâtiment A.

Un espace de 50 m2 environ est mis à disposition du Titulaire afin de proposer une offre de restauration déportée et autonome. Cette offre doit permettre aux personnels de se restaurer à toute heure de la journée avec des repas équilibrés. Les prestations sont proposées soit à l'unité, soit en formule. Les usagers ont le choix de commander à l'avance leur repas ou de se servir directement sur place.

Déjeuner et dîner en DAP ou frigo connecté :

- Offre de repas variés, consistants, et sains. Les repas répondent aux mêmes critères qualitatifs que les repas proposés au restaurant du personnel.

Tarification : La prestation n'étant accessible qu'aux personnels du CHU, les prix pratiqués devront être attractifs et en cohérence avec l'approche tarifaire du restaurant du personnel. La participation employeur s'appliquera ici comme pour les autres repas.

Nota Bene :

- Pour les repas, le Titulaire a en charge la gestion des approvisionnements et facture selon les consommations constatées.

2.6 Prestations non alimentaires

En sus des prestations alimentaires définies précédemment, le Titulaire du marché assurera la fourniture :

- ✓ Des serviettes jetables les plus respectueuses possible de l'environnement pour l'ensemble des usagers à chaque repas

2.7 Gestion globale du service

2.7.1 – Organisation générale

Le dressage des préparations froides, les finitions, la cuisson et la distribution des repas seront entièrement assurés par le personnel du Titulaire.

Le Titulaire est particulièrement vigilant à la température des plats servis.

2.7.2 – Maintien du choix

Un choix suffisant doit être maintenu tout au long du service.

Le Titulaire explique comment il maintient la diversité de choix des mets proposés tout au long du service quelle que soit l'heure.

Le choix minimum de fin de service, est garanti par tranche horaire et donc sur la dernière demi-heure de service. Il permet d'assurer une réelle attractivité de l'offre, pour minimiser l'impact développement durable quant au gaspillage alimentaire et l'impact économique sur le coût moyen du plateau repas.

2.7.3 – Gestion des flux

Le Titulaire met en place les outils et les process permettant de gérer et optimiser au mieux les files d'attente.

2.8 Stockages

Le Titulaire assurera l'approvisionnement de l'ensemble des denrées, mets et repas livrés, dans les réserves et chambres froides qui sont mises à disposition par le CHU.

2.9 Tarification et facturation aux usagers

Le Titulaire a un mandat pour encaisser les prix des produits et des prestations directement auprès des convives.

Toutes les prestations de restauration hors prestations type « traiteur » seront enregistrées dans le système d'encaissement du Titulaire.

Le Titulaire met en place les moyens de paiement permettant au plus grand nombre de consommer dans le restaurant : espèces, chèques, CB ...

Le Titulaire remettra un ticket de caisse aux convives qui le demanderont lors de leur passage en caisse.

NB : Les tickets de caisse seront le plus respectueux de l'environnement possibles, ils seront exempts de phénols.

Les spécificités du système d'encaissement sont précisées à l'Article 8.3.1. Il est à noter que certains usagers bénéficient d'une prise en charge complète du prix de leur repas ou encore d'un avantage en nature pour le prix du repas pris en charge également par le CHU.

2.10 Redevance

Pour la vente de boissons chaudes et de denrées du type viennoiserie, gâteaux et biscuits en accompagnement des repas hors dotations petit-déjeuner ou prestations traiteur, le Titulaire reverse au CHU une redevance selon le pourcentage du chiffre d'affaires défini dans la cadre financier de son offre (onglet BPU Alimentaire).

Le taux de T.V.A. en vigueur s'appliquera.

Elle sera mise en recouvrement semestriellement, par l'émission d'un titre de recette à terme échu.

ARTICLE 3 – ELABORATION DES MENUS

3.1 Proposition des menus

Les menus sont établis par le Titulaire et validés par sa diététicienne. **Ils sont transmis au CHU une semaine avant l'entrée en application avec un affichage aux convives au plus tard le vendredi pour la semaine suivante.**

Les menus sont accessibles en ligne par les agents sur un site et/ou une application mise à disposition par le Titulaire. Les menus valorisent les prestations en identifiant les signes de qualité, les produits locaux, les évènements, plats thématiques, les animations ...

3.2 Repas à thèmes et animations

Le Titulaire propose des menus thématiques et des animations. Le coût des animations (dont le repas de Noël) est inclus dans le prix normal des prestations.

3.3 Modifications

Ces menus devront être respectés sauf en cas de contraintes majeures reconnues (grèves, pannes techniques importantes, etc.) où dans ce cas, le Titulaire pourra modifier les menus après en avoir informé le CHU et obtenu son accord.

Ces modifications ne devront pas nuire à l'équilibre nutritionnel et calorique, ainsi qu'à la qualité organoleptique des menus.

ARTICLE 4 – SPECIFICATIONS QUALITATIVES

4.1 Qualités des produits utilisés

Le CHU est attaché à la qualité et à la sécurité des produits utilisés pour la préparation des repas, ainsi que sur l'utilisation la plus large possible de produits régionaux et de saison.

Le CHU entend développer une "alimentation durable" telle que définie dans les lois EGALIM et CLIMAT ET RESILIENCE tout au long du marché : produits bio, produits labellisés, produits acquis selon des modalités prenant en compte les coûts imputés aux externalités environnementales liées au produit pendant son cycle de vie.

Le Titulaire s'engage à respecter le taux d'Alimentation Durable défini dans son offre.

Le Titulaire devra utiliser dans l'ordre de priorité :

1. Les produits frais (y compris légumes frais épluchés, éboutés – 4^{ème} gamme)
2. Les surgelés
3. Les conserves
4. La cinquième gamme

Afin de favoriser le recours à des produits à faible impact environnemental, le Titulaire proposera quotidiennement des plats végétariens.

Les denrées utilisées dans la confection des repas doivent répondre aux dispositions réglementaires concernant les denrées alimentaires, soit générales, soit particulières à chacune d'elles. Ces denrées doivent respecter au minimum les exigences définies par le GEMRCN, les normes décrites dans les guides interprofessionnels.

Par ailleurs, le Titulaire doit pouvoir à tout moment sur demande du CHU, justifier des contrôles effectués par lui sur les produits en amont de la fabrication : choix des denrées, vérification des transports et livraisons, contrôle de conformité des produits, etc.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre pour toutes ces prestations une approche identique sur la qualité des produits.

4.2 Spécifications organoleptiques et gastronomiques

4.2.1 – Spécifications générales

Les menus proposés pour l'ensemble des clientèles devront être parfaitement équilibrés sur le plan des apports nutritionnels et caloriques.

Ils répondront aux normes minimales recommandées par le GEMRCN et l'arrêté du 30 septembre 2011.

Les menus à jour fixe sont proscrits ; ils doivent éviter la monotonie alimentaire et présenter des plats et recettes variés.

La présentation de l'ensemble des plats (plats protidiques et périphériques) sera toujours très soignée (éléments de décor, etc.).

4.2.2 – Exigences particulières

Grillades

Les grillades doivent être variées : steak haché, morceaux entiers natures ou marinés. Elles sont grillées à la minute selon la cuisson désirée par chaque convive.

Poissons

Le Titulaire propose des poissons respectant au mieux la préservation des espèces et qui sont issus de pêche responsable.

Fruits & Légumes

Les fruits et légumes présentés respecteront la saisonnalité des produits.

Les fruits devront être « mûrs à point » au moment de leur consommation.

Fromages

La variété des fromages proposés, sera la plus large possible et mettra à l'honneur les régions françaises.

Fiches techniques des produits :

Le Titulaire doit fournir les fiches techniques de chaque denrée et (ou) recette, ainsi que les références des fournisseurs sélectionnés (Normes, HACCP, Traçabilité, Agréments, etc.) sur simple demande du CHU.

4.3 Grammages

Concernant les grammages, le titulaire respectera les tableaux de grammages du GEMRCN. En cas de « fourchette basse et haute », le grammage le plus élevé sera retenu.

Les grammages sont indiqués en poids net dans l'assiette sans jus et sans sauce.

Les éléments de décoration et ingrédients divers seront également proposés en quantité suffisante (salade, persil, cornichons, olives, etc.). Ils ne doivent pas être pris en compte dans le calcul du « poids net dans l'assiette ».

N.B. Les convives pourront demander à ajuster les quantités de légumes et féculents d'accompagnement servis.

ARTICLE 5 – PRESTATIONS DE TYPE TRAITEUR

Les services du CHU pourront passer commande auprès du Titulaire pour des prestations qui seront directement facturées au CHU :

- ✓ Pauses, petits-déjeuners, accueils-café
- ✓ Plateaux repas, paniers-repas froids
- ✓ Buffets, cocktails avec ou sans alcool

Le Titulaire pourra moduler les propositions en accord avec le CHU tout en respectant la valeur financière et qualitative des produits des prestations. Pour les prestations exceptionnelles, l'édition d'un devis sera réalisée par le Titulaire.

Les prestations complémentaires comprennent le nappage et le dressage des buffets.

Le service relève d'une commande à faire séparément, facturée selon le tarif mentionné dans le BPU du cadre financier.

Le Titulaire ne dispose pas de l'exclusivité pour les prestations type « traiteur ».

Les autres organismes hébergés au CHU ou utilisant ponctuellement les locaux pourront également bénéficier de cette facilité mais hors marché.

5.1 Délais de commande

Les délais de commande pour les prestations de type « traiteur » sont précisés dans le cadre de réponse financier du Titulaire.

Toutes les prestations feront l'objet d'un bon de commande.

5.2 Personnel

Les prestations petit-déjeuner ou accueil café pourront se décliner avec ou sans service. La mise à disposition de personnel sera demandée si besoin et facturée selon la tarification prévue au BPU.

5.3 Suivi

Le Titulaire apportera son concours pour le suivi administratif de ces prestations et peut proposer tout outil l'aidant dans cette tâche.

ARTICLE 6 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Conscient des enjeux environnementaux, économiques et sociaux, le CHU est sensible aux principes du Développement Durable et notamment :

- **Aux approvisionnements en circuit court**, c'est à dire proposant le moins d'intermédiaire entre le producteur et le Titulaire « acheteur » dans la limite des contraintes de livraison sur le site.

- **Aux produits issus de l'agriculture biologique et respectueux de l'environnement**

Les produits alimentaires devront intégrer une proportion issue de l'agriculture biologique au sens du règlement (CE) n° 834/2007 du Conseil du 28 juin 2007 relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques et abrogeant le règlement (CEE) n° 2092/91, y compris les produits en conversion au sens de l'article 62 du règlement n° 889/2008 de la Commission du 5 septembre 2008 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 834/2007 du Conseil relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques en ce qui concerne la production biologique, l'étiquetage et les contrôles.

Les produits issus de l'agriculture biologique devront être signalés dans l'offre du restaurant par un logo spécifique, la provenance sera précisée (France par exemple) ainsi que le label (AB, Agriculture biologique ou équivalent)

- **La lutte contre le gaspillage alimentaire**

Le Titulaire favorise la lutte contre le gaspillage alimentaire et propose des solutions innovantes, il valorise ses invendus (vente des produits à prix réduits, don à des associations ...).

- **Le nettoyage des locaux**

Les produits d'entretien et lessiviels devront être les plus respectueux possibles de l'environnement et de la santé des personnels : produits ecolabel, nettoyage vapeur, ...

- **La protection de l'environnement**

Le Titulaire devra mettre en œuvre des solutions en faveur d'une meilleure protection et mise en valeur de l'environnement qui peuvent porter par exemple sur l'existence d'un ecolabel, d'un mode de production économe en intrants, la gestion des déchets par le fournisseur, la gestion des emballages, etc.

- **Le tri et valorisation des déchets**

Le Titulaire s'engage à développer le tri et le traitement des déchets ; il veille à réduire la volumétrie des déchets et à respecter les filières de tri mises en place sur le site de l'Hôpital Loire Santé

S'agissant des biodéchets et des huiles alimentaires, ceux-ci pourront être pris en charge par le CHU ou par le Titulaire sur BPU complémentaire.

- **Les matériaux plastiques et conditionnement**

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation sur l'interdiction de la vaisselle jetable.

Le Titulaire utilise des matériaux recyclables ou réutilisables pour la livraison des repas, pour la vente à emporter. Le Titulaire peut utiliser des conditionnements consignables par exemple (bocaux, lunch box ...).

Pour les prestations de type « traiteur », il veille à recourir à des contenants ayant le plus faible impact écologique, il favorise les contenants réemployables.

Le CHU souhaite limiter au maximum les canettes et bouteilles plastiques.

- **Les déplacements**

Ils devront se conformer aux contraintes logistiques de l'Hôpital Loire Santé.

Ils seront limités autant que faire se peut (regroupement de livraisons, plans de livraisons optimisés, ...), et se faire en conformité avec les obligations de sécurité du site. Dans la mesure du possible, les véhicules ou tout moyen de transport seront "propres" (à faible émission de CO2).

- **La consommation de fluides**

Le Titulaire est responsable de la consommation des fluides au sein du restaurant, il œuvre au quotidien pour la maîtrise de ces dépenses et fait part de ses préconisations pour les réduire tel qu'indiqué à l'Article 8.1.5.

ARTICLE 7 – PERSONNEL

7.1 Généralités

Le Titulaire s'engage à respecter, pour ses personnels, **les textes légaux présents et à venir en matière de sécurité sociale, législation du travail, législation fiscale, ainsi qu'en matière d'hygiène et notamment de prophylaxie.**

Il prend notamment les mesures nécessaires pour assurer la santé physique et mentale de ses agents conformément à Article L4121-1 du Code du travail.

Le Titulaire doit, sous sa propre responsabilité et à ses frais, assurer la surveillance médicale du personnel de restauration, quel que soit le poste de travail selon la réglementation en vigueur.

Les certificats d'aptitudes délivrés après les visites médicales et analyses obligatoires seront systématiquement conservés et pourront être consultés sur demande par le représentant du CHU.

Par ailleurs, en cas de problèmes avérés soit avec un représentant du CHU, soit avec les usagers, le CHU pourra demander au Titulaire le remplacement d'un employé défaillant. En tant qu'établissement public de santé, le CHU attache une grande importance au respect des valeurs républicaines et de laïcité.

7.2 Quantitatif et organisation

Le Titulaire assure avec ses propres personnels l'ensemble des tâches nécessaires au bon fonctionnement du service :

- ✓ Approvisionnements
- ✓ Préparation des repas
- ✓ Distribution et service des repas avec comptage et contrôle de l'accès des convives
- ✓ Entretien et nettoyage des locaux et matériels mis à disposition
- ✓ Encaissement auprès des usagers

Il s'engage à ce que ses personnels soient en nombre suffisant pour assurer le bon fonctionnement du service, notamment au moment des heures d'ouverture des restaurants, et assure les remplacements nécessaires en cas d'absences.

Il met tout en œuvre afin de fluidifier le service et communique auprès des convives, ses préconisations.

Il désigne un responsable sur site, qui sera l'interlocuteur privilégié de terrain pour le CHU.

Il informe le CHU, dès qu'il en a connaissance, de tout changement dans la composition de l'équipe d'encadrement par écrit (courrier ou mail). Le Titulaire devra tenir informer le CHU de tout mouvement de personnel, notamment pour la gestion des accès (arrivée comme départ).

Le Titulaire devra communiquer au CHU, les renseignements administratifs relatifs au personnel. Seuls seront admis sur le site les employés du Titulaire dont la liste aura été agréée par le CHU après production préalable par le Titulaire des renseignements susmentionnés. Le CHU générera un badge d'accès au personnel du Titulaire. Ce badge sera nominatif et obligatoire pour accéder au site et au

service de restauration. Le Titulaire communiquera au service de Sureté toutes les informations nécessaires à la création du badge, selon les procédures communiquées par le CHU.

En cas de départ d'un agent de restauration, le Titulaire en informe le CHU. Il doit également restituer immédiatement le badge de l'agent.

L'ensemble des frais de personnel du restaurant (salaires, charges etc.) liés à l'organisation proposée est à la charge du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à communiquer chaque année la liste du personnel et leur fonction au gestionnaire du contrat au CHU. Ceci afin de garantir du maintien des qualifications présentes sur le site.

Confidentialité

Dans le cadre de l'exécution du présent marché au sein du CHU, le Titulaire, ainsi que l'ensemble de son personnel, préposés, sous-traitants et intervenants, sont tenus à une **obligation stricte de confidentialité**.

À ce titre, le Titulaire s'engage à ce que toute information, de quelque nature que ce soit, **portant sur l'identité, l'état de santé, la situation médicale, administrative ou personnelle des patients**, dont son personnel pourrait avoir connaissance, directement ou indirectement, **notamment par voie orale, écrite ou visuelle**, à l'occasion de l'exécution des prestations, soit considérée comme **strictement confidentielle**.

Ces informations ne devront en aucun cas :

- être divulguées à des tiers non autorisés,
- être utilisées à d'autres fins que celles strictement nécessaires à l'exécution du marché,
- faire l'objet de commentaires, enregistrements, reproductions ou transmissions, sous quelque forme que ce soit.

Le Titulaire s'engage à :

- informer préalablement son personnel de cette obligation de confidentialité,
- veiller au respect du **secret professionnel**,
- prendre toute mesure organisationnelle et disciplinaire nécessaire pour garantir le respect de cette obligation.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du marché et **demeure en vigueur après son expiration ou sa résiliation**, sans limitation de durée.

7.3 Formation du personnel

Le Titulaire s'engage à former l'ensemble du personnel, y compris pour tout nouvel arrivant.

7.4 Tenues du personnel

Le Titulaire s'engage à doter son personnel de tenues de travail adaptées et en nombre suffisant afin de garantir une hygiène parfaite et une propreté visuellement irréprochable.

Des tenues vestimentaires seront également disponibles notamment en cas de renforts.

7.5 Reprise du personnel

Le titulaire sortant s'engage à transmettre au pouvoir adjudicateur et au nouveau titulaire, dans un **délai maximum de quinze (15) jours** à compter de la notification de la décision d'attribution du nouveau marché, l'ensemble des informations nécessaires à la reprise du personnel, notamment :

- la liste nominative des salariés concernés ;
- la nature des contrats de travail (CDI, CDD, temps plein, temps partiel) ;
- l'ancienneté acquise ;
- la classification et la qualification conventionnelles ;
- le temps de travail contractuel ;
- la rémunération brute mensuelle ;
- les éléments variables de rémunération ;
- les absences en cours (congés, arrêts de travail, etc.).

Ces informations sont transmises dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

A la demande du CHU, le Titulaire transmet les mêmes informations au CHU dans un **délai de quinze (15) jours** à compter de la réception de la demande.

En cas de non-respect de ces délais, des pénalités sont appliquées tel que défini à l'Article 5.4 du CCAP.

7.6 Gestion des clés

Au démarrage du marché des clés seront remises au Titulaire contre émargement d'un reçu et remise d'une copie de pièce d'identité officielle en cours de validité.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire avise aussitôt le CHU des exemplaires manquants.

Toute perte de clef, pass ou carte d'accès pendant la réalisation du marché sera à la charge du Titulaire pour :

- Le remplacement de la ou des serrures correspondant à chaque clef perdue,
- Le remplacement de toutes les serrures existantes en cas de perte d'un pass, selon l'organigramme établi.

Le Titulaire s'engage à ne faire reproduire aucune clef sans l'accord préalable du CHU.

ARTICLE 8 – LOCAUX ET EQUIPEMENTS

L'annexe 1 précise la répartition des charges entre le Titulaire et le CHU.

De manière générale le Titulaire est soumis à la réglementation du site d'accueil.

8.1 Moyens mis à disposition par le CHU

8.1.1 – Locaux et matériels

Les locaux mis à la disposition du Titulaire par le CHU sont réservés au fonctionnement du service de restauration à l'usage exclusif des personnels du CHU et des personnes autorisées par celui-ci.

Le programme de construction de l'hôpital Loire Santé devrait permettre un accès aux locaux du self à compter de mai 2027 pour une ouverture prévue en septembre 2027 (Cf. Article 1.4 du CCAP).

Le CHU se réserve le droit d'utiliser les salles de restaurant à des fins propres, en dehors des heures de service. Dans cette hypothèse, les locaux sont nettoyés par les agents du CHU après utilisation.

Programme technique

Le programme de conception des locaux de l'Hôpital Loire Santé prévoit une préparation des repas sur un site distinct du CHU selon le principe de la liaison froide. Les locaux de restauration tout comme les équipements de cuisine ont été dimensionnés selon ce principe.

Le Titulaire est libre de proposer un programme technique qui s'inscrit dans les locaux mis à disposition dans l'optique d'améliorer les conditions d'exploitation sur site :

- Liste et chiffrage des équipements de restauration complémentaires nécessaires pour son offre (fiches techniques, besoins électriques...) et des équipements non utiles
- Plan d'aménagement des espaces de restauration : cuisine, zone de distribution, cafétéria, zones en libre-service
- Chiffrage des équipements et aménagements complémentaires

Le Titulaire porte les investissements pour les équipements et aménagements complémentaire de son projet technique.

Nota Bene : les candidats sont informés que les aménagements doivent se faire dans la structure existante sans toucher aux éléments structurels du bâtiment : respect des sous-bassements, siphons, extractions ...

Il est porté à la connaissance des candidats, que le sol des locaux préparation froide et local déchets ont fait l'objet d'une classification UPEC P3.

Les biens investis par le Titulaire restent la propriété du CHU en fin de marché en dehors des éléments propres aux concepts du Titulaire.

Les plans initiaux et la liste indicative des équipements sont présentés en annexe 2 et 3 au présent CCTP.

8.1.2 – Remise des installations

Un état des lieux contradictoire entre les parties est établi préalablement à la prise en charge de la gestion par le Titulaire.

Un état des lieux en fin de marché sera réalisé tout comme une mise à jour de l'inventaire. Toute remise des locaux et des installations en l'état initial est à la charge du Titulaire, ainsi que les manquants éventuels de matériel, dans le cadre des obligations contractuelles définies par le présent marché. Ces manquants sont évalués à leur prix de remplacement à neuf au moment de la remise en état des installations.

En cas de contestation, un expert est nommé par le CHU dans les conditions prévues au CCAG-FCS.

8.1.3 – Renouvellement des équipements

Le renouvellement des équipements est assuré par le CHU pour un usage normal des équipements portés initialement par le CHU.

8.1.4 – Conformité des sites

Le CHU assure l'entretien et la maintenance du bâtiment (gros œuvre et second œuvre) et des installations techniques générales (chauffage, ventilation, plomberie, électricité),

Le Titulaire disposera d'un accès à la GMAO du CHU IDN afin de traiter les interventions de niveau 1.

8.1.5 – Frais d'exploitation et de gestion

Le CHU prend en charge les fluides (eau et électricité) et le traitement de l'air. Un objectif d'optimisation des consommations en fluide sera demandé au cours du marché au Titulaire en lien avec le décret Tertiaire. **Un suivi régulier sera mis en place entre le CHU et le Titulaire.**

Le Titulaire s'engage à sensibiliser et former ses agents aux bonnes pratiques éco-responsables.

Le Titulaire prend à sa charge l'ensemble des frais d'exploitation et de gestion du service : produits lessiviels, tenues de personnels, petits matériels de cuisine, matériel à usage unique, serviettes jetables, etc.

8.1.6 – Réseau téléphone, internet

L'Annexe 4, présente l'infrastructure réseau du CHU. Le Titulaire s'engage à respecter les prescriptions du CHU en termes d'accès et de sécurisation réseau.

Concernant les lignes téléphoniques, le Titulaire disposera d'une ligne « interne ».

Le Titulaire pourra bénéficier d'accès réseau selon 2 modalités :

- Réseau 5G déployé spécifiquement par le CHU sur le site Hôpital Loire Santé
- Réseau fibre du CHU avec sécurisation avec VLAN

Les abonnements et communications externes sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour sécuriser le réseau et les données qu'il traite conformément au cadre réglementaire en vigueur, notamment le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD). Le CHU est engagé dans une démarche de cybersécurité sous protocole NIS1.

Câblage : le coût du câblage des équipements du Titulaire au réseau du CHU est pris en charge par le CHU.

8.1.7 – Dégradations

Les dégradations du bâtiment et des équipements mis à disposition du Titulaire ainsi que les actes de malveillance ou de vandalisme causés par le personnel de restauration seront prises en charges par le Titulaire.

8.2 Logistique

Les accès au CHU sont sécurisés et limités aux seuls agents identifiés.

8.2.1 – Livraisons

Les livraisons du site du CHU pourront se faire aux conditions suivantes :

- **Denrées avec des contraintes de température, livraison :**
 - Soit via le sous-sol du bâtiment A entre 6h et 8h du matin. La hauteur du ring en sous-sol est à 3m maximum pour permettre l'accès aux ambulances SMUR, le reste du parking est théoriquement à 2,1m mais avec des zones plus basses notamment en périphérie (près des vides sanitaires) mais seront dans tous les cas balisées.
- **Autres produits : livraison via la zone logistique, bâtiment F**

Plage horaires de livraison sur les quais (06h00 à 09h00 et 16h00 -20h00),

- Soit Acheminement manuel par les flux piétons au R+2. Un monte-charge est dédié aux livraisons via les flux piétons.
- Soit acheminement par AGV : compatibilité des contenants (chariots comptables AGV à fourche)

Solution AGV – DS AUTOMOTION (photos non contractuelles)



Embase créée sur le CH ST-NAZAIRE® pour prise en charge des palettes (80x120 cm)



La prise en charge des réceptions, et l'acheminement vers la zone de stockage du service restauration seront à la charge du Titulaire. Que ce soit en moyen humains, et aussi en matériel de manutention et de transport. L'utilisation de la zone logistique du bâtiment F nécessite l'accord préalable du CHU. Le Titulaire devra prendre en charge la réception et l'accompagnement de ses livraisons en empruntant le flux piéton ou les AGV pour tous les circuits logistiques.

Le Titulaire présentera en amont du démarrage une projection de ses flux de livraisons, qu'il aura préalablement travaillés avec ses fournisseurs, les contenants utilisés, leur nombre, les retours à vide ... L'objectif est de garantir une fluidité, et une sécurité des opérations.

En bordereau des prix complémentaires, le Titulaire chiffre :

- La plus-value pour une réception de l'ensemble des livraisons par le bâtiment F
- La moins-value pour une réception de l'ensemble des livraisons par le bâtiment A

8.2.2 - Déchets

Les déchets, selon les filières existantes sur le site de l'hôpital Loire Santé, sont pris en charge en gare par AGV pour être évacués vers le bâtiment F par les équipes du CHU.

En bordereau des prix complémentaires, le Titulaire chiffre la collecte des biodéchets et des huiles alimentaires.

8.3 Matériels mis en place par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à fournir :

- ✓ Les caisses en nombre suffisant, les matériels informatiques et logiciels nécessaires à l'exécution de sa mission, et notamment ceux pour le comptage et le contrôle de l'accès des convives et les encaissements (TPE) y compris le raccordement et le câblage ;

- ✓ Les équipements de distribution automatique de repas (DAP, frigo connecté ...) ;
- ✓ Les équipements de manutention et de transport des prestations de restauration sur le site du CHU IDN ;
- ✓ Le petit matériel de cuisine en lien avec ses concepts ;
- ✓ La dotation initiale et le renouvellement de la verrerie-vaisselle ;
- ✓ Les équipements proposés dans son offre visant à améliorer la qualité des prestations

Un inventaire contradictoire entre les parties sera établi à la prise en charge du marché.

Le Titulaire est responsable financièrement des renouvellements de vaisselle et petits matériels de cuisine. Tout matériel d'animation complémentaire que le Titulaire jugerait nécessaire dans l'accomplissement de sa mission, au-delà de ceux mentionnés sur l'inventaire annexé, sera à sa charge et sous son entière responsabilité (respect des normes de sécurité).

8.3.1 - Système d'encaissement

Le Titulaire met en place son propre système d'encaissement avec une application permettant à minima aux convives d'avoir un ticket de caisse dématérialisé, de suivre leurs consommations, lire les menus, identifier les allergènes.

Les lecteurs de badge doivent être compatibles avec les badges d'accès GAIA des agents du CHU avec les caractéristiques suivantes :

- ✓ Carte à puce NFC MIFARE 1K EV1 7UID

NB : Le porte-monnaie électronique ne devra pas être stocké sur la puce. L'identification pourra se faire avec le numéro de série de la puce NFC. Le Titulaire disposera des informations suivantes : nom, prénom, numéro SESAME et numéro de série de la puce NFC.

Le Titulaire propose des moyens de chargement variés : espèces, chèques, CB, application en ligne ...

Le Titulaire fait appliquer le principe du paiement du montant minimum exigé par l'URSSAF du forfait de l'avantage en nature nourriture en vigueur. En cas de paiement d'un supplément par les convives pour se conformer à cette règle, ce montant sera restitué au CHU.

Par ailleurs, le système d'encaissement du Titulaire devra comporter une sécurité encadrant un deuxième passage en caisse des usagers sur la même journée :

- ✓ Prise d'un repas supplémentaire : facturation de l'admission normale sans subvention de l'employeur
- ✓ Prise de consommations complémentaires : café, viennoiserie, pâtisserie, fruit, ... : passage autorisé sans facturation d'une admission supplémentaire ni application de subvention.

Le Titulaire est informé que **certains personnels** bénéficieront d'une **prise en charge spécifique** des repas :

- **Gratuité : pour les médecins de garde**
- **Avantage en nature : internes, personnel de restauration du CHU**

Le Titulaire se rapproche de la Direction des Services Numériques et de la Direction des Ressources Humaines pour mettre en place le process adapté à ce besoin.

Le programme de gestion des ouvertures des comptes clients et de la facturation est à la charge du Titulaire de même que la mise à jour, l'entretien, la maintenance et le renouvellement du logiciel de facturation.

Afin d'agir sur la réduction du gaspillage alimentaire, un système de commande de repas en ligne pourra être proposé (« Click & Collect »), un achat direct sur place est possible.

8.3.2 – Signalétique - Affichage

Le Titulaire fournit la signalétique complète du service de restauration en lien avec son offre. Celle-ci doit s'intégrer avec les codes de design établis par le CHU (Cf. Annexe 5 Colorimétrie et signalétique CHU).

La signalétique permet aux usagers de se repérer plus facilement et rapidement dans le restaurant. Les supports de communication (affichage, information, communication, ...) du restaurant permettant d'appréhender au mieux le contenu de l'offre de restauration au quotidien sont réalisés par le Titulaire.

L'affichage mis en place permet aux usagers de faire son choix en disposant de toutes les informations nécessaires. La mise en place de pictogrammes clairs et efficaces est assurée au plus près des produits notamment pour les mentions suivantes :

- ✓ Menu malin
- ✓ Bio
- ✓ Origine des viandes
- ✓ Label
- ✓ Allergènes
- ✓ ...

Le Titulaire met à disposition des usagers un site internet, ou une application Web permettant de promouvoir sa prestation, les événements organisés dans le restaurant, remonter les remarques des usagers ...

Le recours à une table de présentation des plats est proscrit.

Le Titulaire précise comment il traite l'affichage des allergènes dans le restaurant conformément à la réglementation INCO 1169/2011, ainsi que la communication des menus aux usagers.

8.3.3 - Vaisselle, petits équipements de cuisine

Concernant la verrerie-vaisselle et le petit matériel d'exploitation (louches, couteaux, etc.). Le Titulaire est responsable de leur renouvellement sous réserve que les pourcentages de casse et de vols ne dépassent pas **15% par an en quantité et par catégories**. Au-delà de ce pourcentage, les frais du renouvellement sont partagés entre le CHU et le Titulaire, sauf en cas d'erreur manifeste du Titulaire. Le CHU restera propriétaire de la vaisselle et des petits matériels renouvelés par le Titulaire au terme du marché.

8.4 Maintenance, entretien

Le Titulaire a en charge les contrats de maintenance suivant :

- ✓ Entretien des équipements de cuisine : maintenance préventive et curative

- ✓ Entretien des hottes et filtres à graisse

Le Titulaire transmet chaque année au CHU, la liste des contrats d'entretien et de maintenance ainsi que le suivi des interventions réalisées avec les procès-verbaux à l'appui.

Période de garantie des équipements :

Avant toute intervention sur des équipements, le Titulaire se rapproche du CHU afin de vérifier l'existence ou non de la garantie. En cas de garantie effective, le Titulaire s'adresse au contact transmis par le CHU et il en conserve la charge.

8.4.1 Provisions

Afin d'assurer un suivi efficace et juste des éléments de renouvellement et de maintenance, un système de provision est mis en place sur la durée du marché.

Les "dotations" annuelles correspondant à ces postes de dépenses (renouvellement, maintenance, entretien, réparation) sont intégrées aux prix contractuels de la prestation de restauration tels qu'ils figurent aux Bordereaux des prix.

Le Titulaire doit produire chaque année dans le cadre du bilan annuel les éléments suivants :

- un compte-rendu détaillé de l'utilisation de l'enveloppe financière correspondant à la provision faisant apparaître notamment la nature des dépenses réalisées et leur montant
- un état du compte des provisions faisant apparaître :
 - leur montant initial
 - l'historique des dotations constituées depuis l'origine du marché
 - l'historique des emplois des provisions depuis l'origine du marché
 - le solde des provisions.

A l'échéance du marché, dans l'hypothèse où l'enveloppe financière globale n'aurait pas été utilisée dans sa totalité par le Titulaire, les sommes non utilisées seront versées au CHU.

Ce versement intervient dans le délai de 3 mois à compter de la fin du marché.

ARTICLE 9 – CONTROLE ET SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

9.1 Contrôle permanent

Le CHU peut, à tout moment et sans en référer préalablement au Titulaire, procéder à tous contrôles qu'il jugerait nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du marché.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- de salubrité (denrées, matériels, locaux, moyens de livraison)
- nutritionnelles (composition des menus et nature des denrées)
- quantitatives (grammages)
- qualitatives (aspect, goût, etc.)

Les contrôles seront effectués par un agent du CHU ou un prestataire mandaté pour le suivi du contrat, et qui pourra, outre le contrôle sur le site du CHU, se rendre en cuisine et se faire communiquer toute information relative aux spécifications contractuelles (fiches techniques, produits et recettes, etc.).

9.2 Contrôles par l'intermédiaire d'agents spécialisés

Le CHU peut, à tout moment, faire appel à un service ou à un agent spécialisé de son choix, sans en référer préalablement au Titulaire, notamment :

- Direction Départementale de la Protection des Populations
- Agence Régionale de Santé.

Ces interventions ne font pas obstacle aux interventions que ces agents décideraient de leur propre initiative dans l'exercice de leur fonction.

9.3 Contrôles bactériologiques des denrées et audits

Ils sont pris en charge par le Titulaire et réalisés dans le respect des réglementations en vigueur par un laboratoire extérieur.

Les résultats sont transmis systématiquement au CHU dès réception, accompagnés de plans d'action correctifs en cas de non-conformités identifiées.

Le CHU pourra, par ailleurs, exécuter à sa charge des contrôles bactériologiques à sa convenance.

9.4 Suivi permanent de la qualité et mesure de la satisfaction des convives

Le Titulaire de service mettra en œuvre un système de suivi permanent et journalier de la qualité des repas et du degré de satisfaction des différents convives.

Ce système devra être simple, efficace et systématiquement exploité en retour par le Titulaire avec un degré de réactivité rapide.

Par ailleurs, il sera réalisé au moins 1 enquête de satisfaction annuelle auprès de l'ensemble des catégories de convives déjeunant dans les pôles de restauration objets du présent marché.

Cette enquête devra être réalisée à partir d'un questionnaire accepté et validé par le CHU. Elle portera sur **un nombre significatif de consommateurs**. Le coût de cette enquête sera pris en charge par le Titulaire.

Les résultats seront présentés au CHU dans un délai maximum de 2 mois après la réalisation de celle-ci. Le Titulaire s'engage à mettre en place une démarche d'amélioration des prestations visant à améliorer la satisfaction des convives à coût constant.

En cas de résultats d'enquête de satisfaction des usagers inférieurs à **75% de satisfaction**, le Titulaire présente et valide avec le CHU des plans d'action à mettre en place et relance une nouvelle enquête de satisfaction sous 6 mois. En cas de nouveaux résultats inférieurs à 75%, une pénalité forfaitaire est appliquée tel que prévu à l'Article 5.4 du CCAP.

Le CHU se réserve la possibilité de réaliser ses propres enquêtes de satisfaction à tout moment.

9.5 Suivi d'activité

Suivi mensuel

Le Titulaire devra produire tous les mois (J+10 fin de mois) un compte-rendu d'activité. Ce **volet quantitatif** précise :

- ✓ Le décompte journalier des prestations servies par point de vente, et les coûts associés
- ✓ La fréquentation par catégories selon la typologie fournie par le CHU, et les coûts associés
- ✓ Le nombre et le type de prestations de type « traiteur » fournies par unité (pauses café, plateaux repas, buffet, etc.)

Suivi semestriel

Par ailleurs, le Titulaire produira en complément et à chaque semestre, un compte-rendu d'activité portant sur :

Le **volet social** :

- ✓ Les éventuels mouvements de personnel (mutation, ...),
- ✓ Les éventuelles modifications de postes,
- ✓ Les actions de formation réalisées et programmées,
- ✓ Le nombre d'heures d'intérim,
- ✓ Le nombre d'accidents du travail.

Le **volet qualité** :

- ✓ Les audits qualité réalisés,
- ✓ L'ensemble des résultats des différentes analyses bactériologiques,
- ✓ L'analyse et les commentaires des résultats obtenus, (plan d'échantillonnage à fournir)
- ✓ La présentation des éventuels plans d'actions qui en résultent,
- ✓ Le taux d'alimentation durable
- ✓ Pesée des invendus
- ✓ Le suivi des plans d'action pour l'optimisation des fluides

9.6 Rapport d'activité annuel

Le Titulaire produira pour chaque année d'exécution du marché, dans un délai maximum de 3 mois après le terme de ladite année, le rapport annuel d'activité écoulé.

Ce rapport comprend notamment :

- ✓ Les volumes d'achats en quantité et en valeur (en euros) permettant de suivre les engagements contractuels sur
 - La qualité des produits : % frais
 - L'alimentation durable : % de produits en circuits courts, % bio, % label, AOC ou équivalent
- ✓ Le nombre total de repas commandés et facturés suivant les catégories (y compris les prestations annexes) au mois et l'année
- ✓ Les prix pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution (historique des révisions)
- ✓ Le compte d'exploitation de l'année (et de l'année précédente)
- ✓ Les recommandations pour des adaptations ou travaux à envisager (notamment en cas de progrès technologiques et/ou réglementaires)
- ✓ Le suivi des renouvellements de verrerie-vaisselle et petits matériels
- ✓ Le suivi des actions de Développement Durable
- ✓ Le suivi des animations
- ✓ Le suivi des formations (réglementaire)
- ✓ Un indicateur de suivi de la fidélisation des usagers
- ✓ Tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le Titulaire
- ✓ Des propositions de plan de progrès pour améliorer et optimiser le service
- ✓ Évolutions du PMS et résultats du plan d'échantillonnage microbiologique

Ce bilan annuel fera l'objet d'une présentation. Un représentant régional du Titulaire sera nécessairement présent.

9.7 Réunions de suivi

Des rencontres régulières sont programmées tout au long de l'année afin de suivre l'exécution du marché.

Une fréquence mensuelle de ces réunions est exigée sur les 6 premiers mois du marché afin de s'assurer du bon démarrage de l'activité et de l'atteinte des engagements pris. Passé les 6 premiers mois, un point trimestriel sera organisé voire plus si nécessaire.

Une commission restauration sera mise en place pour faire le point sur la qualité et l'organisation du service de restauration.

Un représentant régional du Titulaire sera nécessairement présent.

ARTICLE 10 – CONTINUITE DE SERVICE

Le Titulaire se doit d'assurer la continuité de service tout au long de l'année 7 jours sur 7, 24h/24. Il établit un plan d'activité continue (PAC) avec ses mesures palliatives permettant d'assurer au mieux la poursuite de son activité.

Ce PAC devra faire l'objet d'une communication au CHU.

ARTICLE 11 – ANNEXES

- ↪ Annexe 1 : Tableau de répartition des charges
- ↪ Annexe 2 : Plans et flux CHU HLS
- ↪ Annexe 3 : Liste prévisionnelle des équipements de cuisine
- ↪ Annexe 4 : Infrastructure Réseau
- ↪ Annexe 5 : Colorimétrie et signalétique CHU

ARTICLE 12 – LIVRETS ET ENGAGEMENTS

Les livrets répertorient les engagements du Titulaire pour la bonne exécution du marché.

Livret 1 : Qualité de la prestation et du service :

Eng 1.1	Structure de l'offre alimentaire au quotidien et sur tous les points de restauration
Eng 1.2	Offre de boissons froides et chaudes
Eng 1.3	Table à condiments
Eng 1.4	La gradation de l'offre alimentaire
Eng 1.5	La gestion des fins de service, maintien du choix
Eng 1.6	Signalétique mise en place et gestion de l'affichage
Eng 1.7	Gestion des files d'attentes

Livret 2 - Menus et animations :

Eng 2.1	4 premières semaines de menus pour tous les points de restauration
Eng 2.2	Animations
Eng 2.3	Exemple de repas festifs

Livret 3 - Qualité et origine des produits :

Eng 3.1	Tableau de synthèse sur la qualité des produits utilisés et le fait maison
Eng 3.2	Origine et qualité des viandes, poissons, œufs et produits labellisés proposées
Eng 3.3	Origine et qualité du pain
Eng 3.4	Offre végétarienne
Eng 3.5	Catalogue des desserts "maison"
Eng 3.6	Engagements sur la saisonnalité

Livret 4 - Développement Durable :

Eng 4 .1	Alimentation durable et plan de progrès
Eng 4 .2	Producteurs locaux
Eng 4 .3	Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire
Eng 4 .4	Actions de réduction du plastique
Eng 4 .5	Autres mesures en faveur du Développement durable

Livret 5 – Organisation :

Eng 5.1	Organisation de l'équipe de restauration, organigramme
Eng 5.2	Diagrammes de Gantt (planning journalier détaillé) et gestion des périodes de faible activité
Eng 5.3	CV et fiches de poste de l'équipe d'encadrement
Eng 5.4	Plan de formation - nombre de jour de formation par personne et par an
Eng 5.5	Tenues du personnel (visuels et dotations)
Eng 5.6	Organisation logistique

Livret 6 – Technique :

Eng 6.1	Système d'encaissement mis en place, moyens de paiement et de chargement des badges, application et fonctionnalités
Eng 6.2	Hygiène : plan de prélèvement des analyses bactériologiques et fréquence des audits
Eng 6.3	Fréquence des entretiens spécifiques et de maintenance
Eng 6.4	Projet technique d'amélioration des conditions de préparation des repas : plans, liste des équipements, chiffrage des investissements complémentaires

Livret 7 - Suivi et reporting :

Eng 7.1	Modèle de rapport pour le suivi d'activité
Eng 7.2	Modèle pour le rapport annuel
Eng 7.3	Suivi du marché et plan de rencontres
Eng 7.4	Suivi de la satisfaction

Livret 8 – Prestations de type « traiteur »

Eng 8 :	Prestations de type « traiteur »

Livret 9 – Continuité de service

Eng 9 :	Plan d'activité continue
---------	--------------------------