



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'ESPACE

CENTRE RÉGIONAL DES ŒUVRES  
UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES DE LILLE

Adresse

Cité Marianne - 2 boulevard de Strasbourg – CS 50100 – 59017 LILLE CEDEX

## **CONTRAT DE CONCESSION**

**Mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance  
de distributeurs automatiques de boissons et denrées  
alimentaires sur les sites de l'université et du Crous de Lille**

Mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance de distributeurs  
automatiques de boissons et denrées alimentaires pour les sites appartenant et  
gérés par le Crous de Lille

### **Date et heure limite de remise des offres**

Le lundi 9 mars 2026 à 12 heures

## **Table des matières**

<b>ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES</b>	3
<b>ARTICLE 2 – OBJET ET NATURE DU CONTRAT</b>	3
2.1. Objet du contrat	3
2.2. Prestations	4
2.3. Lieux d'exécution du contrat	4
2.4. Exclusivité accordée au concessionnaire	5
<b>ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT</b>	5
<b>ARTICLE 4 – MONTANT DU CONTRAT</b>	5
4.1. Forme et modalités de financement du contrat	5
4.2. Tarification des produits vendus en distribution automatique	6
4.3. Redevance hors distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)	6
4.4. Modalités de paiement de la redevance	7
4.5. Détermination, forme et contenu des prix des distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)	7
4.6. Révision des prix des distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)	8
4.7. Comptabilité	9
<b>ARTICLE 5 – PIECES DU CONTRAT</b>	9
<b>ARTICLE 6 – MODIFICATION DU CONTRAT</b>	10
6.1. Principes généraux	10
6.2. Clause de réexamen	10
6.3. Modification du périmètre	11
<b>ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE</b>	11
7.1. Obligation de résultat	11
7.2. Adhésion à la monétique Crous	12
7.3. Obligations liées à l'organisation et à la continuité du service	12
7.4. Confidentialité	13
7.5. Accès à l'établissement et identification	13
7.6. Réglementation spécifique : Zone à Régime Restrictif (ZRR)	13
7.7. Exécution par des tiers	14
<b>ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS – GARANTIES – ASSURANCE</b>	15
8.1. Responsabilité du concessionnaire	15
8.2. Assurances	15
<b>ARTICLE 9 – EXECUTION DU MARCHE</b>	16
9.1. Définition des points de vente	16
9.2. Mise à disposition de distributeurs automatiques	16
9.3. Installation, mise en service et (re)déploiement des distributeurs	19
9.4. Approvisionnement des distributeurs	21
9.5. Maintenance et gestion ordinaire du parc de distributeurs	24
<b>ARTICLE 10 – SUIVI D'EXECUTION DU MARCHE</b>	26
10.1. Pilotage et suivi du marché	26
10.2. Pénalités	29
<b>ARTICLE 11 – PENALITÉS</b>	29
<b>ARTICLE 12 – RESILIATION</b>	31
12.1. Exécution de la prestation aux frais et risques du concessionnaire	31
12.2. Résiliation	31
<b>ARTICLE 13 – FIN DE LA CONCESSION</b>	32
13.1. Echéance du contrat	32
13.2. Sort des biens	32
<b>ARTICLE 14 – INDEMNISATION DU CONCESSIONNAIRE</b>	34
14.1. Survenance du terme contractuel normal	34
14.2. Déchéance du contrat	34
<b>ARTICLE 15 – LITIGES</b>	34

## ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES

**Vu le code de la commande publique,**

**Le présent contrat de concession est établi entre**

**Le CENTRE REGIONAL DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES (CROUS) DE LILLE** situé au 2 boulevard de Strasbourg à LILLE, représenté par son directeur général **Guénaël PIRA** et dont l'**agent comptable assignataire** est **M. Michel VANCAPPEL** agent comptable du Crous de Lille au 2 boulevard de Strasbourg à LILLE, dont les coordonnées électroniques et téléphoniques sont [michel.vancappel@crous-lille.fr](mailto:michel.vancappel@crous-lille.fr) et 03 20 88 66 23.

Ci-après dénommé « l'autorité concédante »

**ET**

**Le CONCESSIONNAIRE**

Dont les noms, adresses et désignation du signataire dûment habilité sont renseignés à la fin du présent contrat.

## ARTICLE 2 – OBJET ET NATURE DU CONTRAT

### 2.1. Objet du contrat

Le présent contrat est une concession de services au sens des articles L.1121-1 et L.1121-3 du Code de la commande publique par laquelle le Crous de Lille, en sa qualité d'autorité concédante, confie la gestion du service au concessionnaire, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation, en contrepartie du droit d'exploiter assorti d'un prix.

Le présent contrat de concession a pour objet l'exercice d'une activité économique avec mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance de distributeurs automatiques de boissons chaudes, boissons fraîches, confiseries / denrées salées sur les sites de l'Université de Lille.

Etablissement public administratif, le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous) de Lille gère des cafétérias et des restaurants implantés au cœur d'universités, de grandes écoles et d'instituts de l'enseignement supérieur. Sa mission est d'accompagner l'étudiant dans son parcours universitaire et lui permettre de disposer d'une restauration et d'un hébergement à caractère social.

L'Université de Lille a convenu de mettre à disposition du Crous certains espaces identifiés et délimités afin que celui-ci y exerce un service de restauration d'appoint par automate de boissons, de denrées alimentaires, en complément de la restauration universitaire traditionnelle. Cette activité complémentaire aura ainsi pour but d'améliorer les conditions de vie étudiante et créer autour de certains distributeurs automatiques qui seront installés des espaces de convivialité et d'animation dans la mesure du possible et de la surface disponible à cette fin.

Ne souhaitant pas assurer lui-même la gestion, ni prendre à sa charge l'achat d'appareils, le Crous de Lille établit un contrat de concession relatif à la mise à disposition, l'implantation, l'exploitation et la maintenance de distributeurs automatiques de boissons chaudes, boissons fraîches, confiseries / denrées salées sur ses sites et ceux de l'Université de Lille.

Le déploiement d'une offre de distribution automatique sur les sites de l'Université de Lille permet d'assurer aux étudiants un service égalitaire et de qualité, en termes :

- de tarification sociale puisque les prix sont validés en conseil d'administration et sont identiques dans tous les distributeurs automatiques ;
- d'une offre en cohérence avec les différents points de distribution.

La valeur du contrat correspond à la rémunération du concessionnaire, constituée par le droit qui lui est accordé de percevoir une partie des recettes nées de l'exécution du marché.

En ce sens, le concessionnaire est tenu de verser au Crous de Lille une redevance calculée en fonction d'un pourcentage de reversement sur le chiffre d'affaires H.T. réalisé par chaque distributeur.

Le concessionnaire ne dispose d'aucun droit réel dans le cadre de l'occupation effectuée sur le domaine public.

## 2.2. Prestations

### 2.2.1. Description des prestations

Le présent contrat de concession consiste, d'une part, en la mise à disposition (fourniture), l'implantation, l'entretien et la maintenance tant préventive que curative de distributeurs automatiques et, d'autre part, en l'exploitation de ces distributeurs (fourniture continue en quantité et en qualité de denrées pour boissons chaudes, boissons fraîches, confiseries / denrées salées).

Le concessionnaire assure à ses frais exclusifs, la fourniture, la livraison, l'installation et la mise en service de l'ensemble des distributeurs automatiques de boissons chaudes ou froides, de confiseries et de denrées salées, leur retrait en fin de concession ainsi que la sécurisation des automates si nécessaire et les aménagements des points de vente. Les risques afférents au transport des distributeurs et des produits jusqu'au lieu de livraison incombent au concessionnaire. Le concessionnaire est également responsable des opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement, d'arrimage, de déchargement et de retrait des déchets.

Le concessionnaire assure également la fourniture, la livraison, l'installation, la mise en service et le suivi maintenance de distributeurs de produits ultra frais. L'exploitation de ces distributeurs sera effectuée par les agents du Crous de Lille.

La mission du Crous est d'accompagner l'étudiant dans son parcours universitaire et de lui permettre de disposer d'une restauration à caractère social. La volonté du concessionnaire à s'inscrire durablement comme partenaire du Crous de Lille est essentielle et déterminera sa capacité à porter l'image du Crous au sein des sites universitaires.

C'est pourquoi, l'appréciation de la pertinence de l'offre en matériel est fondée et mesurée sur une obligation de résultat ainsi que l'initiative du prestataire à présenter des solutions prometteuses en matière de développement de la performance et du service.

Le concessionnaire devra être force de proposition en déclinant une offre spécialement adaptée à l'univers universitaire (installation éventuelle de machines à écran tactile, animations, ...).

L'implantation, la disposition et la typologie des distributeurs sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins du Crous de Lille.

### 2.2.2. Nomenclature des prestations

Les nomenclatures CPV du contrat sont les suivantes :

<b>42933000-5</b>	Distributeurs automatiques	CPV principale
<b>42933300-8</b>	Distributeurs automatiques de produits	CPV complémentaire
<b>42968100-0</b>	Distributeurs de boissons	CPV complémentaire
<b>50000000-5</b>	Services de réparation et d'entretien	CPV complémentaire

## 2.3. Lieux d'exécution du contrat

La répartition géographique, les emplacements actuels et les quantités des distributeurs renseignés en annexe n° 4 du présent contrat sont donnés à titre indicatif. Le concessionnaire propose la répartition et les caractéristiques des distributeurs automatiques les plus appropriées pour répondre aux besoins des étudiants et à même de générer un chiffre d'affaires suffisant. Dans le cas où les quantités réelles

seraient différentes, le concessionnaire du contrat ne pourrait s'en prévaloir pour demander un quelconque dédommagement.

En tout état de cause, les distributeurs ne pourront être implantés que sur les sites gérés par le Crous de Lille, à savoir : les composantes de l'université de Lille, les grandes écoles, les cafétérias, restaurants universitaires, résidences universitaires et bâtiments administratifs (liste exhaustive).

Les sites d'implantation sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins du Crous de Lille et des propositions du concessionnaire. L'évolution des sites d'implantations de distributeurs automatiques ne pourra, en tout état de cause, représenter une augmentation du parc supérieure à 15 % de celui-ci au – delà la modification est possible par avenant.

#### 2.4. Exclusivité accordée au concessionnaire

Pendant sa durée, le contrat confère au concessionnaire le droit exclusif d'exploiter les biens pour gérer les services décrits en objet du contrat.

À cette fin, le concédant s'interdit, pendant la durée du contrat, de prendre en charge, ou d'autoriser tout tiers qui le solliciterait à prendre en charge, tout service similaire qui viendrait directement concurrencer celle du concessionnaire au titre du contrat.

Pour les éventuels services non compris dans le cadre de la présente concession mais devenus nécessaires, le concédant pourra consentir au concessionnaire, par voie d'avenant, l'exclusivité de leur exploitation.

A défaut, le concédant se réserve la faculté d'assurer lui-même, en régie, l'exploitation de ces nouveaux services, ou bien de confier l'exploitation de ces nouveaux services à un tiers désigné après mise en concurrence.

### **ARTICLE 3 –DUREE DU CONTRAT**

La date de démarrage des prestations est fixée au 1<sup>er</sup> juillet 2026.

Compte-tenu des investissements nécessaires à la bonne exécution du contrat, celui-ci est conclu pour une durée de 5 ans (60 mois). A l'issue de cette période, le contrat pourra être reconduit expressément 2 fois pour une durée de (1) un an (12 mois). La durée totale du contrat n'excèdera pas 7 ans (84 mois). L'exécution de la concession ne peut pas se prolonger au-delà de la date limite de validité du contrat de concession.

Le Crous de Lille peut refuser la reconduction du contrat. Il en avisera alors l'autre partie par courrier électronique avec accusé de réception au plus tard 3 (trois) mois avant l'expiration du délai de validité du contrat de l'année en cours.

### **ARTICLE 4 – MONTANT DU CONTRAT**

L'unité monétaire applicable est l'euro.

#### 4.1. Forme et modalités de financement du contrat

La nature des ressources mobilisées pour financer l'opération faisant l'objet du contrat de concession est fondée sur le chiffre d'affaires T.T.C réalisé par chaque distributeur automatique.

La rémunération du concessionnaire est constituée par le droit qui lui est accordé de percevoir une partie des recettes nées de l'exécution du contrat. Le montant du contrat est évalué à partir du montant des recettes concédées sur le chiffre d'affaires T.T.C. déduit de la T.V.A. afférente à chaque famille de produit de l'ensemble du parc de distributeurs automatiques réalisées sur la durée d'exécution du marché.

La part variable est exprimée en pourcentage sur le chiffre d'affaires hors T.V.A., par familles de produits (boissons chaudes traditionnelles, boissons froides, confiseries, snacks frais d'une part et sur les boissons XL et gourmandes XL d'autre part).

La redevance forfaitaire fixe, représente l'engagement et l'assurance du prestataire à atteindre ses objectifs.

Le titulaire proposera des valeurs en euro sur la base du chiffre d'affaires de son estimation initiale. Si le chiffre d'affaires annuel est supérieur à cette estimation le titulaire appliquera la valeur majorée qu'il aura renseigné dans l'annexe financière sur le chiffre d'affaires au-delà de la prévision initiale.

#### 4.2. Tarification des produits vendus en distribution automatique

Compte-tenu du public visé (étudiant) et du caractère social des missions du Crous de Lille, les prix de vente des produits proposés en distributeur automatique devront être adaptés.

Les prix de vente sont fixés par le Crous de Lille et indiqués pour chaque produit à l'annexe n° 2 du présent contrat, ainsi qu'à l'annexe n° 5 « référentiel des marques ». Le concessionnaire est tenu de respecter ces prix.

Les prix proposés par le concessionnaire seront soumis à l'approbation et la validation du conseil d'administration du Crous de Lille.

Les prix de vente sont votés chaque année au conseil d'administration du Crous de Lille, ils devront être mis à jour sur l'ensemble des distributeurs après le vote, pour entrer en application à la date prévue (en général CA de juin pour application 1<sup>er</sup> août de l'année en cours). Tout tarif différent constaté pourra faire l'objet de pénalité.

Aucune modification de prix ne peut intervenir sans l'information et l'accord préalables de l'autorité concédante. Toute modification de prix fait l'objet d'un avenant au contrat.

#### 4.3. Redevance hors distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)

Le concessionnaire est tenu de verser au Crous de Lille une redevance calculée à hauteur d'un taux de reversement sur le chiffre d'affaires hors taxes réalisé par chaque distributeur automatique.

La redevance sera composée d'une partie variable exprimée en pourcentage du chiffre d'affaire HT basée sur l'estimation des recettes déduit de la TVA applicable à chacune des catégories de produit, faite par le candidat dont une partie forfaitaire fixe, exprimée en Euros. Si le montant de la part variable est inférieur à celui du montant forfaitaire garantie, le titulaire versera le montant forfaitaire.

La part variable est exprimée en pourcentage par familles de produits (boissons chaudes traditionnelles, boissons froides, confiseries et snacks frais d'une part et sur les boissons XL et gourmandes XL d'autre part).

La redevance forfaitaire fixe, représente l'engagement et l'assurance du prestataire à atteindre ses objectifs.

Le titulaire proposera des valeurs en euro sur la base du chiffre d'affaires de son estimation initiale. Si le chiffre d'affaires annuel est supérieur à cette estimation le titulaire appliquera la valeur majorée qu'il aura renseigné dans l'annexe financière sur le chiffre d'affaires au-delà de la prévision initiale.

Le taux de reversement renseigné sur l'annexe financière est ferme et non actualisable. Il est déterminé par le concessionnaire dans son offre. Le concessionnaire détermine un taux de reversement propre à chaque famille de produits.

L'appréciation de la valeur du marché reste sous l'entière responsabilité du concessionnaire, qui assurera un audit selon sa propre expertise pour modéliser son offre.

Tous les impôts et taxes, quels qu'ils soient et qui qu'en soit le redevable légal, payables notamment à raison de l'exécution des prestations définies au contrat sont à la charge du concessionnaire.

#### 4.4. Modalités de paiement de la redevance

Chaque trimestre, le concessionnaire établira un décompte trimestriel retraçant les données d'exploitation mensuelles par distributeur (volumes, chiffre d'affaires H.T. et T.T.C. en euros, par typologie d'article, par type de paiement), le pourcentage de reversement et le montant global de la redevance à reverser au Crous de Lille pour les 3 (trois) mois écoulés, avec le détail H.T. par famille de produits et un sous-total par site. Le décompte trimestriel se présentera sous forme de rapport sur lequel chaque nouveau trimestre s'ajoutera (dans le même document) aux trimestres précédents pour produire en fin d'exercice un rapport complet et unique.

Ces données seront fournies au format PDF, ou équivalent, ainsi qu'au format Excel.

Ce décompte sera transmis par courriel :

- A l'agent comptable du Crous de Lille ;
- Au service Budget et contrôle de gestion du Crous de Lille ;
- Au service de la Commande publique du Crous de Lille ;
- Au coordonnateur des distributeurs automatiques du Crous de Lille.

A l'appui de ce décompte, le concessionnaire transmettra également les pièces justificatives permettant de retracer le chiffre d'affaire déclaré. Le concessionnaire mettra à disposition du Crous de Lille un accès à un système informatisé automatisé et vérifiable de calculs (logiciel de suivi de CA de type Nayax, LM Control, ...). Il devra programmer le logiciel de manière que toutes les catégories de produits soient facilement identifiables, par machine, en temps réel et pendant toute la durée de vie du contrat.

Les règlements seront effectués trimestriellement à terme échu au plus tard 1 (un) mois après ce terme par virement sur le compte de l'agent comptable du Crous de Lille.

#### 4.5. Détermination, forme et contenu des prix des distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)

Il est attendu une mise à disposition de 12 automates intégrés dans le modèle économique du marché cependant le concessionnaire peut adresser un forfait financier pour atteindre son équilibre.

Dans ce cadre, les prix des prestations sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxes (H.T.). Ils sont exprimés en euros et cents d'euro et ne comportent donc au maximum que deux chiffres après la virgule. La nature et le taux des taxes frappant les prix seront exprimés avec précision dans l'offre.

Les prix sont réputés inclure tous les frais relatifs à l'exécution de la prestation, notamment :

- Toutes les charges fiscales, parafiscales et autres auxquelles sont soumises les prestations ;
- Les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à la manutention, à l'assurance et au transport ;
- Les frais liés aux pièces ou éléments, outillages nécessaires à la réalisation des prestations ;
- Les frais de main d'œuvre et de déplacement ;
- Les frais d'études, de conseils, d'analyses, de courriels, de communications téléphoniques pour tous les contacts relatifs à une sollicitation du Crous ;
- Les frais de rédaction, de bureautique, de reprographie ;
- Les frais de dossier, fixes ou administratifs ;



- Tous les accessoires nécessaires à une parfaite exécution du marché ;
- Tous les autres frais supportés par le Titulaire pour l'exécution de la prestation ;
- Et les marges pour risques et les marges bénéficiaire.

Les prix des prestations sont révisables dans les conditions définies ci-dessous.

#### 4.6. Révision des prix des distributeurs ultra frais (en approvisionnement Crous)

Le prix initial est celui indiqué dans l'offre. Pour la première année d'exécution, les prix sont ceux fixés par le titulaire dans l'annexe financière.

En application de l'article R.2112-13 du Code de la commande publique, les prix sont révisables annuellement à la date anniversaire du marché.

Le titulaire est tenu d'indiquer à la direction de la commande publique, au plus tard un mois avant la révision, le coefficient de variation des prix. La formule de révision des prix comporte une partie fixe et une partie variable issue de l'application d'un indice.

Le mois  $M_0$  correspond à la dernière valeur de l'indice connue avant la date limite de remise des plis. Les formules de révision des prix sont soumises à un coefficient de stabilisation, appelé CS et égal à 0,3.

La formule de révision des prix est la suivante :

$$P = P_0 [CS + 0,7(CNL/CNL_0)]$$

Dans cette formule :

- ❖ P est le loyer mensuel H.T. au jour de la révision ;
- ❖  $P_0$  correspond au loyer mensuel H.T. ou de la dernière révision H.T. ;
- ❖ CS est le coefficient de stabilisation de 0,3 ;
- ❖ CNL est la dernière valeur connue au jour de la révision de l'indice suivant :

Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - CPF 33.12 – Réparation de machines et équipements mécaniques.

- ❖  $CNL_0$  est la valeur du même indice au mois  $M_0$ .

En cas d'interruption momentanée de la parution d'un indice, la valeur applicable est la dernière publiée. En cas d'interruption définitive de la cotation ou de l'indice, les parties conviendront d'une autre cotation ou d'un autre indice à appliquer. Cette modification fera l'objet d'un avenant.

La demande de révision émane du titulaire. Elle doit parvenir au pouvoir adjudicateur par courriel à la direction de la commande publique deux mois avant la date anniversaire du marché. La demande de révision est accompagnée du justificatif de demande de révision de prix et faisant apparaître les prix initiaux et les prix révisés demandés.

En l'absence de révision de prix effectuée par le titulaire dans les délais requis, les prix initiaux ou éventuellement déjà révisés (derniers prix en vigueur) sont maintenus jusqu'à la prochaine révision. Aucun recours ne sera possible.

La direction de la commande publique dispose d'un délai de 60 jours calendaires maximum à compter de la réception des nouveaux tarifs, pour les accepter ou les refuser. La décision d'acceptation ou de refus est notifiée au titulaire.



#### 4.7. Comptabilité

Le concessionnaire tient ses registres de comptabilité à la disposition du concédant.

Il doit également communiquer aux magistrats de la Chambre régionale des comptes, et à leur demande, tous livres, registres et factures se rapportant au contrat.

### ARTICLE 5 – PIECES DU CONTRAT

La concession est régie par le présent document, dans sa version résultant des dernières modifications éventuelles, auquel sont jointes les annexes énumérées dans le présent document.

Seul l'exemplaire du contrat conservé par l'administration fait foi.

Les pièces contractuelles, dont les originaux conservés par l'acheteur public font foi, sont énumérées ci-dessous, par ordre de priorité décroissant. En cas de contradiction entre leurs stipulations, elles prévalent dans cet ordre de priorité.

#### Pièces particulières

- Le présent contrat de concession et ses annexes :
  - Annexe n°1 « Annexe financière » ;
  - Annexe n°2 « Tarifs applicables en distributeurs automatiques » ;
  - Annexe n°3 « Charte graphique »
  - Annexe n°4 « Parc de distributeurs automatiques actuels avec leurs chiffres d'affaires et recensement des besoins » ;
  - Annexe n°5 « Référentiel des marques » ;
  - Annexe n°6 « Convention relative à l'agrément des points d'encaissement sur le système de paiement IZLY » ;
  - Annexe n°7 « Spécifications du webservice de paiement sur les automates » ;
  - Annexe n°8 « Cadre de réponse technique » ;
  - Annexe n°9 « formulaire accès ZRR » ;
  - Annexe n°10 « Compte de rentabilité prévisionnel » ;
  - Annexe n°11 « Planning de déploiement du parc sur l'ensemble des sites ».

#### Pièces générales

- Les actes législatifs et réglementaires de l'Union européenne applicables en matière alimentaire et de distribution automatique.
- Les dispositions législatives, réglementaires et jurisprudentielles applicables en matière de concession de services publics.

Ces normes et spécifications sont celles en vigueur à la date de notification du contrat au concessionnaire, et celles subséquentes qui deviendraient effectives en cours d'exécution.

Le concessionnaire ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance de ces textes, et d'une manière générale, de toute réglementation intéressant son activité ou les installations concernées.

Le concessionnaire devra informer le Crous de Lille de toute modification ou évolution des normes ou réglementations relatives aux prestations définies au présent marché durant toute la durée de celui-ci.

## ARTICLE 6 – MODIFICATION DU CONTRAT

### 6.1. Principes généraux

Toute modification de la concession pendant la durée du contrat fait l'objet d'un avenant établi entre les parties.

A défaut d'accord, le contrat peut être modifié unilatéralement par le concédant, sous réserve dans ce cas de l'indemnisation du concessionnaire à due proportion à raison du préjudice en résultant.

A compter de la demande de modification, le concessionnaire est tenu de présenter un compte d'exploitation prévisionnel correspondant au nouveau périmètre envisagé et faisant apparaître les économies d'échelle réalisées, les coûts supplémentaires d'exploitation et le cas échéant le manque à gagner.

Les inventaires des biens seront mis à jour, si nécessaire après chaque modification.

### 6.2. Clause de réexamen

La concession comprend des clauses de réexamen au sens de l'article R3135-1 du Code de la commande publique notamment, en cas d'évolutions réglementaires intervenues depuis le début ou intervenant au cours de l'exécution du contrat, susceptibles d'avoir une incidence sur les prestations, matériels ou accessoires proposés par le prestataire, ou rendant nécessaire l'ajout de nouvelles prestations, matériels, solutions ou accessoires.

Les modifications proposées donnent lieu à la conclusion d'un avenant, tenant compte de leurs éventuelles conséquences financières sur l'exécution du contrat.

Afin de maintenir l'équilibre économique du contrat et de l'éventuelle évolution des conditions du contrat ainsi que de la survenance d'événements extérieurs aux parties qui pourraient avoir une incidence significative sur les recettes ou les charges prévisionnelles telles que projetées au compte d'exploitation prévisionnel (annexe n°10), les parties conviennent de se rencontrer, à l'initiative de la plus diligente, en vue de discuter et mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures techniques et / ou financières permettant de préserver l'équilibre économique du contrat.

Est notamment concerné par cette rencontre les événements suivants :

- La survenance d'une cause légitime telle que définie ci-après ;
- La variation significative de fréquentation ou d'activité, lorsque cette variation est due à une décision prise par le concédant ou par les autorités publiques (modifications des conditions d'exécution, instauration de la gratuité des services, restrictions affectant la liberté de circulation, ...).

Dans tous les cas, lorsque le concédant est conduit à suspendre l'exécution d'une concession pour des raisons strictement extérieures au concessionnaire, le versement de la redevance due au concédant est suspendu pour une période égale à la durée de la suspension.

Constituent des causes légitimes les événements suivants :

- Tout événement imputable au concédant, à un de ses agents ou à un de ses prestataires ;
- La survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas d'imprévision tel que défini par la jurisprudence du Conseil d'Etat entraînant un retard significatif dans l'exécution du contrat ;
- Une prescription ou découverte archéologique ;
- La découverte de toute contamination ou pollution du sol ou du sous-sol des terrains ou de produits dangereux, y compris pyrotechniques ;
- La découverte de réseaux enterrés inconnus ou de tout élément structurel en sous-sol ;
- La survenance de risques hydrauliques, hydrogéologiques et/ou climatiques sur les terrains.

### 6.3. Modification du périmètre

Sous réserve de ne pas changer la nature globale du contrat et d'indemniser le concessionnaire à due proportion à raison du préjudice en résultant et dûment justifié par le concessionnaire, le concédant aura la faculté :

- d'augmenter ou de diminuer le périmètre,
- d'inclure ou d'exclure du périmètre de la concession de nouveaux biens existants ou ouvrages,
- d'inclure dans le contrat de nouveaux services correspondant à un besoin spécifique ou d'exclure ceux qui ne répondent plus à ses besoins.

## ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE

### 7.1. Obligation de résultat

La prise en charge des prestations définies au présent marché constitue un contrat avec obligation de résultat.

Le concessionnaire assure la fourniture, la livraison, l'installation, la mise en service de l'ensemble des distributeurs automatiques de boissons chaudes ou froides, de confiseries / denrées salées ainsi que les aménagements des points de vente. Les risques afférents au transport des distributeurs et des produits jusqu'au lieu de livraison incombent au concessionnaire. Le concessionnaire est également responsable des opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement.

Par ailleurs, le concessionnaire prend en charge à ses frais :

- L'entretien et le nettoyage complet des distributeurs automatiques (hors ultra frais) ;
- La maintenance préventive des distributeurs automatiques et de leurs moyens de paiement ;
- La maintenance curative des distributeurs automatiques et de leurs moyens de paiement, à savoir, en cas de panne, le diagnostic et toutes les réparations nécessaires à la remise en service durable ;
- L'approvisionnement quantitatif et qualitatif, continu et régulier, en produits, des distributeurs automatiques (hors ultra frais) ;
- Le réglage, le paramétrage et la configuration des distributeurs automatiques ainsi que des systèmes de paiement ;
- L'habillage / stickage des automates selon la charte graphique du Crous de Lille si besoins ;
- L'installation de poubelles à tris sélectifs ;
- La réalisation des concepts de mise à disposition de points d'eau et de rinçage de mug ;
- Le blindage des distributeurs automatiques si nécessaire ;
- Le remplacement de distributeurs automatiques en cas de pannes importantes ou répétées ;
- Les dégradations pouvant émaner d'actes d'incivilités et l'ensemble des coûts afférents à la remise en service durable des automates et du service ;
- L'éventuelle remise en état d'origine des attentes de fluide et d'énergie, le retrait de l'intégralité de ses automates et de ses aménagements en fin de marché.

Pour étayer sa capacité à produire un service de qualité, le concessionnaire déclinera dans le cadre de réponse technique les moyens humains et matériels mis en œuvre pour assurer la prestation. Le concessionnaire est tenu de respecter les moyens minimaux en matériels sur lesquels il s'est engagé dans son offre.

Le concessionnaire est également tenu de se mettre en accord avec le décret n° 2015-447 relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées.

Le concessionnaire assure également la fourniture, la livraison, l'installation, la mise en service et le suivi maintenance de distributeurs de produits ultra frais. L'exploitation de ces distributeurs sera effectuée par les agents du Crous de Lille.

## 7.2. Adhésion à la monétique Crous

Le concessionnaire est tenu d'adhérer à la monétique IZLY du Crous de Lille. En cas de changement de monétique, le concessionnaire en est informé par le Crous dans un délai d'un mois.

Le candidat s'assurera de disposer du matériel comprenant les développements qui répondent à l'ensemble des caractéristiques exprimées dans l'annexe n° 7 « Spécification du Webservice de paiement sur les automates ».

## 7.3 Obligations liées à l'organisation et à la continuité du service

### 7.3.1. Entretien et maintenance

Le concessionnaire s'engage à maintenir propres les abords des appareils.

Le concessionnaire assure l'entretien technique et hygiénique régulier des machines (déterminés, entre autres, par la fréquence des consommations).

Le concessionnaire assure l'entretien pour :

- la fourniture et le remplacement de la cartouche filtre purificateur d'eau : anti goûts, odeurs
- le service après-vente et changement des pièces diverses
- les contrôles bactériologiques sur les automates de boissons chaudes, à raison d'un contrôle par an.

Le concessionnaire bénéficiera des prestations d'enlèvement des ordures ménagères mises en œuvre sur les sites concernés. Il devra également se conformer aux prescriptions applicables en matière de tri sélectif et de collecte des déchets.

### 7.3.2. Organisation, contrôle et continuité du service

Le concessionnaire s'engage à :

- Assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes, l'administration et la bonne tenue de son personnel ;
- Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée et le respect des consignes données à son personnel ;
- Assurer la continuité de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent marché soit parfaitement remplie ;
- À faire en sorte que ces interventions ne provoquent aucune gêne des occupants, ni désordre dans les locaux ;
- Restituer les installations, équipements et locaux en bon état de propreté et de fonctionnement à l'expiration du marché ;
- Assurer en fin de marché, une collaboration avec l'éventuel nouveau titulaire visant à définir un planning concerté et coordonné de retrait et de déploiement du parc de distributeur des parties respectives.

Le concessionnaire ne peut se prévaloir, pour éluder les obligations du contrat ou pour élever une réclamation, des sujétions qui peuvent être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux.

#### 7.4. Confidentialité

Le concessionnaire et son personnel sont tenus, sans limitation de durée, par une stricte obligation de secret et de discrétion concernant les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives à l'activité, à l'organisation, au personnel du Crous de Lille, et aux tiers en relation avec les services de celui-ci, que l'exécution du présent marché l'amènerait à connaître.

Le concessionnaire reconnaît que toute divulgation lèserait les intérêts du Crous de Lille et engagerait sa responsabilité.

#### 7.5. Accès à l'établissement et identification

Les personnels du concessionnaire ou de ses sous-contractants ont accès aux sites et locaux du concédant en tant que nécessaire. Une liste du personnel intervenant par site devra être établie avec les coordonnées du référent à contacter en cas de problème.

Ils doivent être identifiés par le port d'un badge et pouvoir justifier de leur appartenance à l'entreprise concessionnaire du contrat, ou être mandatés par elle.

Lors de l'intervention sur site, le concessionnaire doit se conformer aux règles suivantes :

- Respect des règles d'accès et de circulation au sein des sites,
- Respect des horaires d'intervention,
- Respect des consignes de sécurité,
- Tenue propre et correcte,
- Interdiction de fumer en dehors des espaces dédiés,
- Identification par badge (nom de la société et nom de l'intervenant),
- Respect des obligations de neutralité du service public.

Le concessionnaire est soumis à l'obligation du respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité. A ce titre, il doit notamment veiller à ce que ses salariés et l'ensemble des personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses et traitent de manière égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité. Il doit également veiller à ce que toute autre personne à laquelle il confie pour partie l'exécution de la prestation s'assure du respect de ces mêmes obligations.

Toute méconnaissance de ces obligations donnera lieu à une sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat.

#### 7.6. Réglementation spécifique : Zone à Régime Restrictif (ZRR)

Certains sites sont classés ZRR cf. annexe n°4. Elles sont soumises à des exigences spécifiques : autorisation d'accès restreint, vérification préalable des personnels appelés à se déplacer sur les sites. Le concessionnaire devra se conformer à la réglementation en la matière et la faire appliquer.

Le titulaire du marché devra impérativement fournir au Crous de Lille, la liste nominative précisant l'identité des personnes qui seront susceptibles d'intervenir sur le site. Il devra la tenir à jour au fur et à mesure des évolutions de personnel au sein des établissements. Les personnes intervenant sur ces zones devront avoir été approuvées par le fonctionnaire de sécurité de défense de l'université avant toute autorisation d'accès à ce site.

Pour chaque personne susceptible d'intervenir, il conviendra donc d'obtenir une autorisation d'accès permanent (pendant la durée du contrat de concession) à la ZRR. Pour pouvoir demander cette autorisation d'accès en ZRR, qui sera individuelle, il conviendra de fournir :

- Le formulaire de demande d'accès permanent, dûment complété, au format Excel (annexe n°9)
- Une photocopie de la pièce d'identité, recto verso, ou passeport, et le cas échéant copie de la carte de séjour, au format PDF
- Un CV obligatoire, détaillé et à jour, reprenant les expériences des 10 dernières années.

Soit au total 3 fichiers par personne.

Les autorisations d'accès sont impératives pour permettre l'affectation de badges par l'université de Lille. Ceux-ci seront exigés pour la circulation de ce personnel. En cas de remplacement, même temporaire, d'un ou plusieurs de ces agents intervenant sur le site, l'entreprise titulaire devra, sans aucun délai, informer le Crous de Lille de ce remplacement et lui fournir, les pièces nécessaires à la demande d'autorisation d'accès.

## 7.7. Exécution par des tiers

Conformément aux articles L3134-1 à -2 et R.3431-1 à -3 du code de la commande publique, le concessionnaire peut confier l'exécution d'une partie des services faisant l'objet du contrat dans le respect des conditions suivantes :

- Le concessionnaire ne peut confier à des tiers par un ou plusieurs sous-contrat l'exécution de la totalité de l'objet du contrat ;
- Le concessionnaire doit obtenir l'accord préalable du concédant, lorsqu'il souhaite confier l'exercice de tout ou partie de l'un des services à des tiers. A cette fin :
  - Le concessionnaire communique au concédant un dossier comportant les éléments nécessaires à l'appréciation des capacités techniques, financières et professionnelles de l'opérateur économique concerné et le projet de contrat.
  - Le concédant peut refuser la proposition du concessionnaire pour des motifs liés aux capacités de l'opérateur économique proposé.
  - Le concessionnaire ne peut sous-concéder la mission de coordination des différents Services proposés. Il demeure l'unique interlocuteur du concédant et garant de la globalité des engagements de qualité.
  - En tout état de cause, le concessionnaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du présent contrat.

Le concessionnaire qui souhaite céder son contrat adresse au concédant une demande d'agrément du futur contractant envisagé comprenant :

- La déclaration sur l'honneur prévue par l'article R.3123-16 du Code de la commande publique, attestant que le cessionnaire ne tombe pas sous le coup d'un motif d'exclusion de la procédure de passation, et que les renseignements qu'il fournit sont exacts ;
- Le numéro unique d'identification de l'entreprise (numéro SIREN délivré par l'INSEE) ou pour une entreprise établie à l'étranger, un document délivré par l'autorité administrative ou judiciaire compétente de son pays d'origine ou d'établissement attestant de l'absence de cas d'exclusion ;
- Les pouvoirs des personnes habilitées à engager le cessionnaire ;
- L'attestation sociale prévue à l'article L. 243-15 du Code de la sécurité sociale et datant de moins de six mois ;
- Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité ;
- Les documents établissant son aptitude à exercer l'activité professionnelle, ses garanties économiques et financières, techniques et professionnelles lui permettant d'assurer la bonne exécution du marché pour la durée restante de celui-ci ;
- La date à laquelle la cession doit intervenir ;

- Le concédant se prononce sur l'agrément du nouveau cessionnaire, au plus tard un mois après réception de la demande d'agrément, étant précisé que le Concédant ne peut refuser une demande d'agrément que si le cessionnaire pressenti ne présente pas les qualités et garanties requises exposées ci-dessus ;
- La cession donne lieu à la conclusion d'un avenant tripartite.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS – GARANTIES – ASSURANCE**

### **8.1. Responsabilité du concessionnaire**

Dans la limite des droits qui lui sont conférés par le présent contrat, le concessionnaire assure la responsabilité de droit commun qui incombe aux propriétaires.

En tant que maître d'ouvrage, le concessionnaire est responsable vis-à-vis du concédant et des tiers de la conception, de la réalisation, de l'entretien et de la maintenance des ouvrages et de l'exploitation des services.

Le concessionnaire fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation. La responsabilité du concédant ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant des services prestés par le concessionnaire.

Le concessionnaire sera seul responsable vis-à-vis des tiers de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'exécution du présent contrat. Il lui appartiendra de conclure les assurances qui couvriront ces différents risques et qui correspondront aux risques normaux de ce type d'exploitation.

Dans le cas où la responsabilité du concédant serait recherchée, le concessionnaire s'engage à intervenir dans la cause dès lors que le litige porte sur la réparation d'un préjudice relevant en totalité ou en partie de sa responsabilité.

Il relève et garantit le concédant contre tout recours des tiers. Le concessionnaire prendra notamment en charge l'intégralité des éventuelles condamnations et des frais engagés par le Concédant pour la défense de ses intérêts.

Les garanties de responsabilité civile souscrites par le concessionnaire auprès d'une compagnie régulièrement autorisée à exercer en France comporteront des plafonds de garantie qui ne sauraient être inférieurs à 1 000 000 d'euros par sinistre pour les dommages matériels et immatériels consécutifs. Les dommages corporels seront garantis sans limitation de montant.

### **8.2. Assurances**

Le concessionnaire doit justifier dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la notification du contrat et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de contrats d'assurance permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'autorité concédante et des tiers victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations (responsabilité civile et matérielle, incendie, dégâts des eaux, risque sanitaire, ...).

Cette justification est effectuée au moyen d'une attestation d'assurance établissant l'étendue de la responsabilité garantie. Le concessionnaire doit souscrire deux assurances : une assurance responsabilité civile exploitation et une assurance risques locatifs.

La prise d'effet du contrat est subordonnée à la remise de cette attestation. À tout moment durant l'exécution du marché, le concessionnaire doit être en mesure de fournir cette attestation d'assurance sur demande de l'autorité concédante.



Le concessionnaire souscrit toutes les assurances nécessaires dans le cadre de l'exécution du présent contrat pour couvrir l'ensemble de ses responsabilités au titre :

- De la maîtrise de l'ouvrage qui lui incombe au titre du contrat,
- De la maintenance et de l'exploitation des biens,
- Des droits et obligations de propriétaire sur l'ensemble des biens durant le contrat,
- De la gestion des services.

Le concessionnaire supporte seul le préjudice du vol, du vandalisme et de la détérioration des équipements mis à sa disposition ou dont il est propriétaire.

Il appartient donc au concessionnaire de s'assurer que ses sous-contractants éventuels ont bien souscrit tous les contrats d'assurance nécessaires à leur intervention dans les locaux du concédant.

Le concessionnaire demeure seul responsable, sans recours auprès de l'autorité concédante, envers ses tiers, y compris le personnel du Crous de Lille, de tous les accidents qui pourraient se produire dans l'accomplissement de sa mission.

La responsabilité du concessionnaire s'étend sur tout ce qui relève du travail couvert par contrat et ne se termine qu'à l'expiration de ce dernier

## **ARTICLE 9 – EXECUTION DU MARCHE**

### **9.1. Définition des points de vente**

Le Crous de Lille et ses partenaires universitaires s'inscrivent dans une démarche RSE affirmée incluant l'amélioration des conditions de vie des étudiants et des personnels administratifs sur les campus.

Cette démarche, au-delà de l'aspect esthétique, induit la réduction des déchets et la réduction du plastique ainsi que l'accompagnement aux changements comportementaux indispensables à l'atteinte d'une transition écologique réussie.

La définition des points de vente vise donc à rendre l'utilisation de contenants propres au consommateur (mug, gourde) comme étant la norme.

L'utilisation de gobelet n'est pas proscrite mais le principe de « pollueur/ payeur » s'appliquera aux automates.

Le concessionnaire proposera toutes les alternatives, produits, matériels, concepts, dont il aura l'initiative pour atteindre ces objectifs.

### **9.2. Mise à disposition de distributeurs automatiques**

#### **9.2.1. Descriptif technique des distributeurs**

##### ***9.2.1.1. Caractéristiques générales***

Le concessionnaire présentera au Crous de Lille un choix de distributeurs en capacité de proposer les produits issus des gammes stipulées à l'article 9.4.1.

En tout état de cause, le concessionnaire devra fournir et installer les types de distributeurs suivants :

- distributeurs de boissons chaudes et gourmandes traditionnelles et gourmandes XL avec ajout de sirop et/ ou topping
- distributeurs de boissons fraîches et / ou confiseries et / ou denrées salées et denrées fraîches
- distributeurs de confiseries / pâtisseries / denrées salées.

Le Crous de Lille attend du concessionnaire qu'il propose des distributeurs et concepts innovants, adaptés au public jeune et étudiant visé (distributeur vitrine exclusivement avec ou sans ascenseur, éclairage par LED, écran de sélection digitale, affichage digital etc., par exemple). Les distributeurs doivent tous être équipés d'une cellule de détection de vente du produit afin que la carte ne soit débitée qu'après délivrance effective de l'article commandé.

Les distributeurs de boissons chaudes devront être équipé d'un système permettant de s'en servir avec sa propre tasse, système communément appelé « détecteur de mug » et avec un tarif différencié inférieur au tarif avec gobelet. La détection de présence de contenant, inhibant la distribution de boisson, est donc attendue.

Les distributeurs automatiques de boissons chaudes devront tous être équipés de gobelets en carton et de touillettes respectant l'environnement (cf. « décret 2019-1451 du 24 décembre 2019 relatif à l'interdiction de certains produits en plastique à usage unique ») et les normes CE.

Les distributeurs automatiques de boissons chaudes délivrant des boissons dites « améliorées et / ou XL » dans des contenants plus grands pourront être équipés, tout en respectant les normes en vigueur à la date donnée, de gobelets en carton.

#### *9.2.1.2. Distributeurs automatiques de produits « ultra frais »*

Le concessionnaire devra fournir et installer des distributeurs pour la mise en vente de produits « ultra frais » qui seront fabriqués par le Crous de Lille.

La gamme des produits vendus, leur répartition et leurs dimensions sont les suivantes :

- 65 % de sandwichs – poids 300 g environ – longueur 27 cm – largeur 8 cm ;
- 30 % de plats réfrigérés – poids 450 g environ – barquette de 18 x 5 cm hauteur ;
- 5 % de salades – poids 450 g environ – saladier rond de 19 cm de diamètre – hauteur 6 cm.

Le Crous de Lille attend du concessionnaire qu'il propose des distributeurs innovants, compatibles et modulables avec la mise en vente de produits fabriqués « maison », facile à remplir par les agents de Crous de Lille, de qualité optimale pour la conservation de denrées fraîches.

Les distributeurs de type carrousel à casiers portionnés ne sont pas souhaités.

#### *9.2.1.3. Normes applicables et état*

Les distributeurs devront être conformes aux réglementations et normes suivantes :

- normes françaises homologuées ;
- normes de sécurité applicables pour les établissements recevant du public ;
- réglementation concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ;
- spécifications techniques des groupes d'étude des marchés.

Les appareils qui seront installés devront être neufs ou présenter les mêmes caractéristiques techniques, visuelles, de délivrance, de fiabilité et de performance énergétique, que les automates de dernières générations. L'implantation de matériels recyclés est possible, sans excéder 20 % du parc, et avec l'accord explicite du Crous de Lille.

Le titulaire signalera pour chaque automate son état, neuf ou recyclé. Toute absence d'indication sera considérée comme matériel recyclé, le dépassement du critère des 20 % étant éliminatoire.

#### *9.2.1.4. Dispositif d'encaissement et gestion des réclamations*

Le concessionnaire s'assure d'équiper ses automates de paiement dématérialisé, comportant à minima un lecteur permettant la lecture du porte-monnaie bancaire électronique (carte & / ou QR Code) IZLY, carte bancaire CB, technologies NFC, Visa, etc.. Il sera chargé de l'installation et du paramétrage dans le cadre de la prestation prévue au contrat, elles ne pourront pas donner lieu à une facturation supplémentaire.

La mise en place d'un monnayeur rendeur de monnaie espèces n'est pas attendu. Le concessionnaire devra cependant être en mesure d'équiper un automate en complément si demandé.

Concernant le paiement par carte IZLY, le lecteur de carte est installé par le concessionnaire sur chaque distributeur et à ses frais. Le concessionnaire s'assurera auprès de son fournisseur de lecteurs de disposer d'un appareil fonctionnant par connexion au réseau 4G/5G. Les frais liés à cette connexion sont à la charge du concessionnaire. De même, les frais liés à l'utilisation du système de paiement IZLY lors d'une vente sont à la charge du concessionnaire hormis pour les distributeurs ultra frais gérés par le Crous. Le concessionnaire s'engage à prendre connaissance de la note sur les spécifications techniques monétiques IZLY (annexe n° 7 du présent contrat).

Dans le cadre d'une réception 4G/5G nulle ou insuffisante ou bien d'une volonté du site de fiabiliser la connexion internet des automates, une étude de faisabilité du raccordement au réseau filaire RJ45 du site sera envisagée et après accord, réalisée au frais de celui-ci.

Afin de mettre en place un système de contrôle contradictoire des flux financiers, le concessionnaire s'assurera de disposer d'une technologie de lecteurs permettant la remontée automatique des flux. Les informations du paiement doivent être remontées en temps réel vers IZLY et le système d'information du Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous), selon les spécifications techniques (web services) fournis par le Cnous.

En cas de modification de l'offre monétique du Crous de Lille, le concessionnaire est tenu de remplacer le lecteur de l'ensemble des distributeurs automatiques, sans aucune participation financière de la part de l'autorité concédante.

Concernant le paiement par carte bancaire, l'installation et tous les frais liés à l'utilisation du système de paiement par carte bancaire sont à la charge du concessionnaire hormis pour les distributeurs ultra frais gérés par le Crous. Les lecteurs de carte installés devront fonctionner grâce à une connexion 4G/5G.

Les coordonnées du concessionnaire permettant au client de le contacter en cas d'incident de distribution figurent sur chaque distributeur automatique. Le concessionnaire prévoit dans son offre un protocole autonome de gestion des doléances.

#### *9.2.1.5. Sécurisation des distributeurs*

L'évaluation du risque et la mise en place de moyens de sécurisation de tous les distributeurs sont en responsabilité et à la charge du concessionnaire. Cette sécurisation peut comporter, notamment et pour certains distributeurs localisés dans des endroits sensibles, des équipements de blindage.

Le Crous de Lille recommande la pose d'un dispositif de sécurisation sur les distributeurs situés dans les halls de bâtiment.

#### *9.2.1.6. Identification des distributeurs*

Les distributeurs doivent être clairement identifiés par le concessionnaire au moyen d'un numéro unique et d'une appellation précise.

Ces identifiants sont communiqués au Crous de Lille au début d'exécution du marché et sont utilisés pour tous les échanges entre le concessionnaire et le Crous. Ils figurent également sur le décompte trimestriel d'exploitation.

#### *9.2.1.7. Personnalisation des distributeurs*

Le concessionnaire est tenu de mettre à disposition des distributeurs respectant la charte graphique du Crous de Lille. Un aperçu du logo est disponible en annexe n°3. Un logo au format vectoriel sera transmis au concessionnaire lors de la notification du contrat. Les distributeurs devront être habillés d'un bandeau blanc pour permettre le « stickage », ou le logo devra être apposé sur une partie visible de l'appareil (en façade, taille égale à 10 cm minimum). Le candidat fera des propositions en ce sens dans le Cadre de la Réponse Technique. Les distributeurs et les habillages seront exempts de toute marque propre au concessionnaire.

### 9.3. Installation, mise en service et (re)déploiement des distributeurs

#### 9.3.1 Calendrier de déploiement

Le titulaire dispose d'un délai de 75 jours ouvrés à compter au plus tôt de la date de notification du contrat pour procéder à l'installation et la mise en service du parc ou de la date de fin de concession de l'université de Lille.

Le délai comprend la fourniture, l'installation aux emplacements prévus et la mise en service de l'ensemble des matériels et produits.

Le titulaire est tenu de respecter le « calendrier de déploiement » (annexe n°11).

Le concessionnaire fournira une liste exhaustive des distributeurs installés par site (nombre, type de matériel, numéro de distributeur, marques, caractéristiques techniques) dans le cadre de réponse technique.

#### 9.3.2. Essais, vérifications et mise en service

Le titulaire procède à l'installation du matériel commandé et à son raccordement au réseau électrique et d'eau sur les emplacements existants ou créés par le Crous de Lille.

Une fois les matériels raccordés, le titulaire procède aux essais nécessaires afin de s'assurer du parfait fonctionnement des distributeurs, avant de réaliser la mise en service.

Le titulaire configure, règle et paramètre les distributeurs automatiques et les systèmes de paiement.

Le coordonnateur des distributeurs du Crous de Lille, ou son représentant procède aux opérations de vérification. Sur simple demande écrite du Crous de Lille, le concessionnaire est tenu de procéder, dans un délai de 10 jours ouvrés, et à ses frais, à l'échange de matériel si les distributeurs installés :

- sont de mauvaise qualité ;
- ne sont pas en parfait état de présentation, de fonctionnement ;
- présentent des défauts de fabrication ;
- ne sont pas conformes aux normes ;
- ne correspondent pas aux matériels indiqués dans l'offre du concessionnaire.

### 9.3.3. Réorganisation du parc de distributeurs

Le concessionnaire apporte au Crous de Lille son expertise en proposant toute action visant à dynamiser et promouvoir les ventes, en s'adaptant toujours aux caractéristiques du public étudiant visé. Ceci peut se traduire par l'ajout, le retrait ou de redéploiement des distributeurs en cours d'exécution du contrat de concession.

L'évolution des sites d'implantations de distributeurs automatiques ne pourra, en tout état de cause, représenter une augmentation du parc supérieure à 15 % de celui-ci.

#### *9.3.3.1. Modalités d'ajout et de retrait des distributeurs*

Toute implantation de distributeurs supplémentaires et tout retrait de distributeurs implantés font l'objet d'un avenant au contrat, qui reprendra l'état du parc. Ces ajouts et retraits peuvent être à l'initiative du concessionnaire ou de l'autorité concédante et la décision est prise en concertation des deux parties.

L'ajout et le retrait de distributeurs automatiques peuvent se faire à tout moment durant la durée du contrat et n'auront aucune incidence sur celle-ci. Toutefois, la première demande ne pourra être instruite qu'après une période d'exploitation jugée représentative, comprise entre le 1er septembre 2026 et le 31 mars 2027.

#### *9.3.3.2. Modalités de redéploiement de distributeurs implantés*

A l'initiative du concessionnaire ou du Crous de Lille, une réunion peut être organisée afin de décider de redéployer certains distributeurs sur d'autres sites. La réunion donne lieu à l'émission d'un ordre de service dans lequel devront être renseignés les motifs du redéploiement.

En tout état de cause, aucun distributeur ne peut être déplacé sans l'accord préalable du Crous de Lille et tout déplacement est à la charge du concessionnaire et relève de sa responsabilité.

À l'occasion de la restitution des emplacements, ainsi qu'à chaque retrait ou ajout de distributeur, un PV d'entrée ou de sortie sera établi de manière contradictoire, en présence notamment de l'ingénieur hygiène et sécurité ou de l'assistant de prévention de l'université de Lille concerné et du coordonnateur des distributeurs du Crous de Lille.

### 9.3.4. Animations et nouveautés

Le concessionnaire sera force de proposition pour mettre en œuvre des animations de vitrines régulières, dont il fournira un calendrier détaillé qui sera validé par le Crous de Lille avant mise en œuvre.

Le concessionnaire n'apposera aucune promotion sur ses automates ou ne mettra en place aucun nouveau produit sans que le Crous de Lille ait préalablement donné son autorisation écrite.

Le titulaire est par ailleurs tenu d'apporter au Crous de Lille, lors des revues d'affaires, son expertise en proposant toute action visant à dynamiser et promouvoir les ventes.

### 9.3.5. Mise hors service temporaire des distributeurs

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue en matière de développement durable, le concessionnaire s'engage à mettre en veille et débrancher les automates durant les périodes de faible affluence. En période estivale, correspondant à la fermeture des établissements, lesdits équipements seront débranchés dans leur intégralité, après retrait préalable de l'ensemble des produits restants.

En cas de fermeture temporaire des établissements, le Crous de Lille se réserve la possibilité de demander au titulaire la mise hors service des appareils. Aucun dédommagement ne pourra être demandé par le titulaire à ce titre.

La remise en service des distributeurs est autorisée par le Crous de Lille, au moyen d'un ordre de service.

## 9.4. Approvisionnement des distributeurs

### 9.4.1. Caractéristiques et qualité des produits à la vente

#### **Diversité et qualité des produits**

Le concessionnaire est tenu de fournir, pour les boissons fraîches et les aliments sucrés et salés, des produits selon une liste non exhaustive extraite des meilleures ventes nationales sur le marché de l'enseignement.

Le concessionnaire est tenu de fournir les gammes de produits suivantes :

<b>Boissons chaudes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 choix de café bio &amp; équitable dont à minima</li><li>- 1 gamme de boissons chaudes réalisées à partir de café en grain</li><li>- 1 gamme de thés et infusions</li><li>- 1 gamme de boissons gourmandes</li><li>- 1 gamme de boissons gourmandes XL</li></ul>
<b>Boissons fraîches</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- eau minérale plate, gazeuse, eau de source</li><li>- eau aromatisée</li><li>- sodas</li><li>- jus de fruits</li></ul>
<b>Confiseries et denrées salées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- bonbons et chewing-gum</li><li>- barres chocolatées simple et maxi</li><li>- barres céréales et diététiques</li><li>- gâteaux/pâtisseries / viennoiserie</li><li>- biscuits secs</li><li>- fruits en gourde et/ou coupelles</li><li>- encas salés</li><li>- petite sandwicherie</li><li>- pastabox</li><li>- salade fraîche</li><li>- produits locaux (selon l'offre locale)</li><li>- produits healthy</li></ul>

Le Crous de Lille attend du concessionnaire qu'il propose des produits innovants, adaptés au public jeune et étudiant visé et aux tendances alimentaires actuelles (diversité de la carte des boissons, par exemple).

Le concessionnaire veillera à garantir l'absence de tout produit ou de toute denrée dont le délai de consommation est dépassé.

En tout état de cause, le concessionnaire est tenu de fournir ces produits en quantités suffisantes et en veillant à limiter la vente de produits contenant de l'huile de palme.

Les denrées nécessaires à la préparation des boissons chaudes et les aliments sucrés et salés pourront être issus du commerce équitable et /ou de l'agriculture biologique. Le Crous de Lille recommande au concessionnaire de proposer à la vente des produits bios et / ou issus du commerce équitable.

Le Concessionnaire est tenu de fournir, en boissons chaudes, à minima, les produits suivants :

- Café biologique (label AB) et café issu du commerce équitable

Sont attendus deux mélanges (blends) rassemblant les caractéristiques suivantes :

- 80 % d'arabica et 20 % de robusta (+/- 5 %)
- 100 % arabica.

Il est attendu que ces cafés sont sélectionnés pour garantir une continuité, notamment sur le profil gustatif et organoleptique.

- Boissons chaudes aromatisées réalisées à partir de café, chocolat, cappuccino,

Sont attendus des produits de bonne qualité et développant une offre étoffée de boissons gourmandes :

- Chocolat (positionnement équitable)
- Lait demi-écrémé lyophilisé et lait biologique (label AB) lyophilisé
- Thé label AB de préférence.

Le concessionnaire est tenu de proposer, par distributeur, 15 % de produits issus d'une agriculture durable (d'origine locale ou de production raisonnée ou de commerce équitable) et / ou respectant les recommandations du PNNS (Programme National Nutrition Santé) détaillées comme suit :

- Dans la gamme « boissons fraîches », proposer 15 % de boissons faiblement dosées en sucre (Nutri-score A ou B) ;
  - Dans la gamme « confiseries » et « snacks », proposer un produit au moins modérément sucré (moins de 15 % de sucre en teneur globale), un produit biologique et un produit à base de fruits ;
  - Dans la gamme « snacks », proposer au moins un produit au Nutri-score A, B ou C, si à base de fruits ;
- Afin de répondre au besoin de tous, le Concessionnaire devra proposer au moins un snack sans gluten.

Ce pourcentage pourra être revu à la hausse en fonction de la demande, tous les 3 (trois) mois, en commun accord avec le Crous de Lille.

Le concessionnaire devra indiquer, pour chaque produit dit « durable » ou biologique proposé :

- La description de l'aliment ;
- La garantie agriculture biologique apportée (le concessionnaire devra fournir la preuve qu'une tierce partie indépendante a validé le respect de ces critères : les produits portant le label AB ou équivalent seront considérés comme conformes) ;
- L'origine du produit (indiquer s'il bénéficie du SIQO, Signe Officiel de la Qualité et de l'Origine) ;
- Son score (s'il affiche un Nutri-score).

### ***Distributeurs automatiques 100 % produits biologiques et/ou dits « durables »***

- Dans une démarche de consommation plus éthique pour répondre aux attentes de ses étudiants, le Crous de Lille demande au concessionnaire, sur une estimation de 5 % du parc d'automates de boissons fraîches et snacks, d'être en mesure de présenter une gamme complète, et de pousser son offre de produits issus de l'agriculture biologique et/ou produits issus de l'agriculture durable jusqu'à 100 % des références.



- D'après l'étude des volumes de consommation portant sur une période d'exploitation significative (septembre à avril) d'une durée de trois mois, s'il est constaté un désintérêt des consommateurs provoquant un déséquilibre économique important, les parties se réuniront pour définir le pourcentage de références et la gamme à retenir.
- Le concessionnaire devra être en mesure de fournir les informations relatives à la filière de production et de distribution des références, afin que l'Autorité concédante puisse connaître les différents lieux et modes de production et de de distribution de ces références.
- Le concessionnaire devra être en mesure de fournir, à tout moment, les attestations des organismes publics d'octroi des éco-labels pour tous les produits présentés.
- Chaque référence proposée devra disposer de sa fiche technique ; le concessionnaire précisera les disponibilités sur chaque produit et les contraintes.

## Référentiel des marques

Le concessionnaire établit la liste exhaustive des produits et denrées mis à la vente dans les distributeurs sur les sites du Crous de Lille. Cette liste, organisée par famille de produits, en indique l'origine et les caractéristiques principales (marque, format, commerce équitable, bio, etc.). Intitulée « Référentiel des marques », elle fait partie des pièces contractuelles de la concession. Le référentiel des marques est transmis dans l'offre du concessionnaire.

En cas d'impossibilité pour le concessionnaire de maintenir son engagement sur les produits recensés dans le référentiel des marques, il en informe, par courrier ou courriel, la direction de la commande publique du Crous de Lille et il devra proposer des produits équivalents à ces marques et d'une qualité au moins identique.

Le concessionnaire s'engage à ne fournir que des produits de qualité et dont la date limite de conservation (date de durabilité minimum) est, au moment de l'approvisionnement du distributeur, au moins supérieure à 3 mois. Cette date limite de conservation est limitée à 5 jours pour les produits frais.

Le concessionnaire peut, au cours de l'exécution du contrat de concession, proposer au Crous de Lille l'introduction de nouvelles marques et / ou produits de gammes similaires. Cette proposition devra être réalisée en amont du conseil d'administration de juin pour permettre un échange et une validation technique avant le vote des nouveaux tarifs en juin et leur mise en œuvre en aout.

En cas d'alerte sanitaire nationale ou locale sur un ou plusieurs produits proposés à la vente ou sur une composante de ces produits ou encore en cas d'alerte sanitaire portée sur une marque ou un fournisseur particulier, le concessionnaire s'engage à retirer immédiatement les produits concernés.

Ce retrait peut intervenir sur demande écrite de l'autorité concédante, en cas de doute sur l'absence de risques pour la santé de tout produit ou sur le respect par un fournisseur ou une marque des lois, principes et valeurs de la République française.

### 9.4.2. Modalités d'approvisionnement des distributeurs hors ultra-frais gérés par le Crous de Lille

Le concessionnaire est tenu à une obligation de résultat sur la disponibilité de l'ensemble de la gamme de produits proposée par lieu d'implantation.

Le concessionnaire est tenu de respecter la fréquence de réapprovisionnement et les moyens mis en œuvre sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de réponse technique. En tout état de cause, chaque distributeur doit être réapprovisionné de façon à assurer une réactivité optimale et d'éviter les ruptures de stock prolongées.

L'approvisionnement est réalisé durant les heures d'ouverture des sites.

Entre 8h et 18h (c'est-à-dire en heures ouvrées), les distributeurs ne doivent pas être vides ou partiellement vides (absence d'au moins 5 références) ou hors service pendant plus de six (6) heures.

En dehors de ces heures ouvrées, les distributeurs ne doivent pas être vides ou hors service pendant plus de vingt-quatre heures.

Si le Crous de Lille constate le non-réapprovisionnement d'un automate, il en informe le concessionnaire qui devra intervenir dans les délais indiqués dans le cadre de réponse technique. Le nombre de passage sur les sites sera revu à la hausse si la fréquentation de ces derniers est en forte croissance.

## 9.5. Maintenance et gestion ordinaire du parc de distributeurs

### 9.5.1. Electricité, eau et réseau

Les besoins en eau et électricité sont couverts par l'administration selon les conventions établies entre le Crous de Lille et les partenaires universitaires ou scolaires de l'enseignement supérieur.

Le titulaire ne prendra pas en charge les frais liés à l'eau, l'électricité, le chauffage et l'accès aux réseaux.

### 9.5.2. Nettoyage et entretien

Le concessionnaire est soumis à une obligation de résultat s'agissant du fonctionnement des automates (conformité technique, propreté, remplissage, et respect des prix).

L'entretien et le nettoyage (hormis les distributeurs de produits ultra frais) de l'ensemble des distributeurs automatiques sont à la charge du concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Par « nettoyage des distributeurs » le Crous de Lille entend le distributeur et une zone de 1 mètre de circonférence englobant ainsi les projections potentielles.

Les distributeurs et tout élément ayant une influence sur leur conditionnement, doivent être maintenus dans un état d'hygiène et de fonctionnement régulier et continu par le concessionnaire afin que l'activité soit compatible avec les besoins permanents du Crous de Lille.

Afin de garantir une continuité dans les procédures d'hygiène relatives à l'entretien des automates de boissons chaudes, le concessionnaire proposera un calendrier d'analyses bactériologiques annuel. Le nombre et la fréquence de ces analyses est à l'appréciation du concessionnaire, dans le respect d'une analyse par an au minimum pour les automates de boissons chaudes.

Le concessionnaire est tenu de se conformer à la fréquence de réapprovisionnement et de nettoyage des distributeurs ainsi qu'aux moyens humains et matériels mis en œuvre et renseignés dans le cadre de réponse technique.

Le concessionnaire assurera la gestion autonome de ses propres déchets et des déchets découlant de son service, il proposera toute solution pertinente pour en assurer le recyclage.

Le concessionnaire s'engage à signaler toutes présences de mammifères et d'insectes rampants dans le cadre du plan de lutte contre les nuisibles dans ses machines. Il revient au concessionnaire d'effectuer la dératisation et désinsectisation des distributeurs dont il a la gestion. De même le Crous de Lille s'engage à signaler au concessionnaire toute non-conformité concernant les nuisibles, chaque partie dans le cadre de leurs plans de maîtrise sanitaire établiront les fiches de non-conformité, et les deux parties entreprendront des mesures correctives, via un plan d'action communs.

### 9.5.3. Intervention et réparation en cas de dysfonctionnement, panne et défaillance

Le concessionnaire affichera sur chaque machine à destination des usagers la procédure à suivre en cas de non-délivrance des produits commandés, la procédure en cas de dysfonctionnement également.

Toutes les interventions et les réparations en cas de dysfonctionnement ou de panne sont à la charge du concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

A ce titre :

- Est considérée comme une panne courante toute défaillance technique mineure n'entraînant pas l'arrêt complet du distributeur mais altérant partiellement son fonctionnement ou la qualité du service rendu (exemples : indisponibilité de certains produits, anomalie d'affichage, bruit anormal, ...). Le concessionnaire s'engage à intervenir dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré suivant tout signalement effectué par l'autorité concédante, et à mettre en œuvre une procédure d'intervention rapide visant à rétablir la disponibilité et le bon fonctionnement du matériel.
- Est qualifié d'incident majeur toute défaillance entraînant l'arrêt total du distributeur ou tout dysfonctionnement compromettant la sécurité, la conformité sanitaire ou l'usage normal de l'appareil (exemples : arrêt complet, panne électrique ou électronique bloquante, défaillance du système de réfrigération ou de chauffage, fuite, risque mécanique ou électrique, ...).

En cas de nécessité de l'intervention d'un technicien, le concessionnaire s'engage au respect des délais d'intervention qu'il a renseigné sur son offre. S'il estime que ce délai ne peut être tenu dans les cinq (5) jours ouvrés pour remettre en service le distributeur, à compter du signalement effectué par l'autorité concédante, le concessionnaire s'engage, à la demande du Crous de Lille, à procéder au remplacement de l'appareil par un distributeur présentant des caractéristiques équivalentes et apte à pallier toute défaillance, et ce dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter du signalement.

Le concessionnaire est tenu de respecter les délais d'intervention, de rétablissement et de remplacement sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de réponse technique.

En cas de défaillance d'un distributeur, le concessionnaire remplace le matériel défaillant par un distributeur en parfait état de fonctionnement et aux caractéristiques identiques. Il informe préalablement l'autorité concédante. Ce remplacement, ainsi que la livraison et l'installation du nouvel appareil sont à la charge du concessionnaire.

La période d'intervention s'étend de 8 heures à 18 heures, du lundi au samedi.

Certains sites bénéficiant d'une forte fréquentation les week-ends, pourront nécessiter des approvisionnements le dimanche. Le titulaire devra indiquer s'il est en mesure d'intervenir et de définir les moyens afin d'assurer la continuité de service.

Pour toute intervention, un justificatif de passage sera établi par le concessionnaire et signé par un représentant du Crous de Lille ou de l'université.

#### 9.5.4 Procédure de gestion en cas d'alerte sanitaire

Le Concessionnaire est tenu, par ailleurs, de décrire sa procédure et ses modalités de gestion en cas d'alerte sanitaire : modalités de déclenchement de l'alerte, gestion des retraits et des rappels, modalités de clôture de l'alerte, etc..

En prévision de difficultés d'exécution du contrat qui pourraient naître d'une crise sanitaire, le concessionnaire est tenu de se rapprocher dans les meilleurs délais du Crous de Lille afin que soit amorcé un dialogue collaboratif permettant d'arrêter les modalités de gestion de cette crise.

Avant la tenue du dialogue collaboratif, le concessionnaire est tenu d'élaborer un plan de gestion de la crise sanitaire qu'il présentera au Crous de Lille et sur lequel portera notamment ce dialogue.

Le dialogue collaboratif doit également porter sur l'ensemble des conséquences juridico-administratives, techniques et financières qui résultent de la situation de crise sanitaire.

Il permettra de manière non exhaustive et en conformité avec les dispositions gouvernementales qui pourraient intervenir :

Sur le plan juridico-administratif de déterminer : les conséquences de la situation de crise sanitaire sur le périmètre des obligations contractuelles, les conditions de déclenchement des pénalités ainsi que leur teneur à l'aune des obligations nouvellement définies, les cas de suspension, totale ou partielle, de la relation contractuelle, les cas dans lesquels la poursuite de la relation contractuelle deviendrait impossible avec le concessionnaire et mènerait à une résiliation, etc.

Sur le plan technique : de déterminer le sort des prestations (fournitures et services) objets du présent contrat, d'aménager les délais et modalités d'exécution des prestations, d'arrêter des procédures permettant d'exécuter les prestations en respectant toutes les normes de sécurité sanitaire qu'impose une telle situation, etc..

Sur le plan financier, de définir précisément les conséquences financières de l'ensemble des aménagements évoqués *supra* rendus nécessaires par la situation de crise sanitaire, de déterminer les conséquences de cette situation et des choix effectués sur le sort de la redevance ainsi que sur le potentiel versement d'indemnités au concessionnaire, etc..

Il est précisé que les indemnités susmentionnées n'ont pas pour objet de couvrir la perte d'exploitation causée par la situation de crise sanitaire. Elles ont pour objet exclusif de compenser le surcoût qui résulterait de modifications significatives des modalités d'exécution des prestations nouvellement arrêtées. Ce surcoût doit dès lors résulter de la mise en œuvre de moyens supplémentaires, non initialement prévus au contrat, qui représenteraient une charge manifestement excessive au regard de la situation financière du concessionnaire.

Le dialogue collaboratif doit enfin, en conformité avec les choix arrêtés et les dispositions gouvernementales qui interviendraient, porter sur la délimitation précise dans le temps de l'application de ces mesures exceptionnelles dans leurs dimensions juridico-administrative, technique et financière.

L'ensemble des modifications décidées à l'issue du dialogue collaboratif doivent être formalisées dans un ou plusieurs acte(s) modificatif(s) au présent contrat.

En prévision de l'achèvement de la crise sanitaire et dans les mêmes conditions que *supra*, le concessionnaire est tenu de se rapprocher du Crous de Lille afin que soit amorcé, sur la base d'un plan de reprise élaboré par lui, un dialogue collaboratif permettant d'arrêter les modalités d'un retour à la normal progressif de l'exécution du présent contrat.

#### 9.5.5 Travaux d'aménagement et maintenance des sites

Le Crous de Lille et les partenaires universitaires ou scolaires de l'enseignement supérieur ont le droit de procéder à tous travaux rendus nécessaires par l'occupation des locaux qu'ils mettent à disposition du concessionnaire, au regard des contraintes pesant sur le site notamment en matière de sécurité des biens et des personnes.

La réalisation de tels travaux sera néanmoins portée en amont à la connaissance du concessionnaire et ce dans les plus brefs délais sauf cas d'urgence impérieuse.

Ces travaux, notamment ceux relatifs à la sécurité des biens et des personnes, ne pourront donner lieu à aucune indemnisation au bénéfice de l'occupant, même en cas de perturbation de son activité.

### **ARTICLE 10 – SUIVI D'EXECUTION DU MARCHE**

#### **10.1. Pilotage et suivi du marché**

##### **10.1.1. Interlocuteurs**

Le concessionnaire désigne dans le cadre de réponse technique un référent chargé du suivi d'exécution du contrat. Ses coordonnées postales, téléphoniques et de messagerie électronique sont renseignées dans le cadre de réponse technique.

En cas de changement, le concessionnaire informe la direction de la commande publique du Crous de Lille par courriel à l'adresse : [service.patrimoine.et.marches@crous-lille.fr](mailto:service.patrimoine.et.marches@crous-lille.fr).

Les interlocuteurs référents du Crous de Lille sont :

**M. François BRAVO**

**Coordonnateur restauration**

Tél : 03 20 88 66 60 Port. : 06 25 99 57 53 Courriel : [francois.bravo@crous-lille.fr](mailto:francois.bravo@crous-lille.fr)

**Mme Sylvie DE CAVEL**

**Acheteuse spécialisée restauration- direction de la commande publique**

Tél. 03 20 88 66 07 Courriel : [sylvie.de-cavel@crous-lille.fr](mailto:sylvie.de-cavel@crous-lille.fr)

**Coordonnateur distributeurs automatiques**

Tél : xxxxxxxxxxxx Port. : xxxxxxxxxxxx Courriel : [xxx@crous-lille.fr](mailto:xxx@crous-lille.fr)

Tous les documents destinés au concessionnaire sont adressés à l'adresse communiquée par ce dernier au concédant. Toute modification de domicile ou autre, doit être transmise au Crous de Lille au plus tard **30 (trente) jours** calendaires avant la date de changement souhaitée, par courriel ou courrier. En cas d'urgence justifiée, la modification doit être signalée au plus tard **15 (quinze) jours** calendaires avant le changement.

Concernant les modifications statutaires, le concessionnaire du marché est tenu de notifier immédiatement au Crous de Lille les modifications survenant au cours de l'exécution du marché, qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise ou la société ;
- à la forme de l'entreprise ou de la société ;
- à la raison sociale de l'entreprise ou de la société ou à sa dénomination ;
- à l'adresse du siège de l'entreprise ou de la société ;
- au capital social de l'entreprise ou de la société ;
- et généralement toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise.

10.1.2. Pilotage

**Phase de démarrage :**

Durant la phase de démarrage du contrat de concession, des réunions de suivi mensuelles seront organisées durant le premier trimestre.

**Echéance trimestrielle :**

A l'issue de chaque trimestre d'exploitation, le concessionnaire adressera au Crous de Lille un rapport présentant :

- le chiffre d'affaires T.T.C. et H.T. mensuel mois par mois réalisé par distributeur et par moyen de paiement ;
- le cumul annuel (année glissante) du chiffre d'affaires réalisé par distributeur ;
- le détail des chiffres d'affaires HT et de la redevance afférente aux familles de produits (boissons chaudes, boissons gourmandes, boissons fraîches, confiseries/denrées salées), par site par distributeur automatique.

### **Echéance semestrielle :**

Une revue d'affaires semestrielle sera organisée dans les locaux du Crous de Lille (services centraux – Cité Marianne – 2 boulevard de Strasbourg à Lille) seront évoqués au cours de cette revue d'affaires :

- les données d'exploitation,
- un rapport comprenant le nombre et la nature incidents et des solutions apportées aux défaillances des distributeurs,
- les résultats des contrôles bactériologiques,
- les info ventes (palmarès par produit),
- un plan de progrès,
- les animations à venir,
- l'état du parc.

Le concessionnaire devra traduire sa réflexion sur les éléments fournis et produire un plan de progrès par rapport à des indicateurs clés proposés au démarrage du contrat, notamment sur le plan environnemental. Ce plan de progrès portera notamment sur les axes suivants :

- L'augmentation de la proportion de produits à haute valeur nutritionnelle,
- La suppression progressive de l'usage de gobelets jetables,
- La mise en œuvre de solutions alternatives à l'utilisation de bouteilles en plastique.

### **Echéance annuelle :**

Conformément aux dispositions des articles L3131-5 et R.3131-2 à 3, le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des services. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues à la disposition de l'autorité concédante.

Ce rapport tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné, respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Il est convenu que le dernier jour de l'exercice est fixé au 31 décembre. Le concessionnaire tient à disposition du concédant toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport, qu'il lui remettra dans un délai de quinze (15) jours suivant la simple demande du concédant.

#### 10.1.3. Ajournements et rejets de prestations

##### *10.1.3.1. Ajournements de prestations*

Lorsque l'autorité concédante estime que des prestations ne peuvent être admises que moyennant certaines mises au point, se réserve le droit d'ajourner, par tous moyens, l'admission des prestations. Le concessionnaire dispose alors d'un délai de 7 (sept) jours pour présenter les prestations mises au point.

Le concessionnaire doit faire connaître son acceptation dans un délai de 3 (trois) jours à compter de la décision d'ajournement. En cas de refus du concessionnaire ou de silence gardé par lui durant ce délai, le Crous de Lille peut décider de rejeter les prestations dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la notification du refus ou de l'expiration du délai de 3 (trois) jours ci-dessus mentionnés.

Si le concessionnaire présente à nouveau les prestations mises au point, après la décision d'ajournement des prestations, le pouvoir adjudicateur dispose à nouveau de la totalité du délai prévu pour procéder aux vérifications des prestations, à compter de leur nouvelle présentation par le concessionnaire.

### 10.1.3.2. Rejet de prestations

Le concessionnaire dispose d'un délai de 10 (dix) jours à compter de la notification de la décision de rejet pour enlever les prestations rejetées. Lorsque ce délai est écoulé, elles peuvent être détruites ou évacuées par le Crous de Lille aux frais du concessionnaire.

### 10.1.4. Contrôles

L'autorité concédante se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés de certains distributeurs s'agissant :

- de la conformité des distributeurs et de leur implantation;
- de la conformité, de la qualité et des tarifs des produits de boissons, confiseries/denrées salées et denrées non alimentaires ;
- des recettes perçues par le système de télémetrie ;
- de contrôles d'hygiène bactériologiques.

Le Crous de Lille se réserve le droit d'exercer sur les produits ainsi que sur le matériel utilisé, tout contrôle d'hygiène et de salubrité en vue du respect le plus strict des exigences de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire.

Le concessionnaire est tenu de respecter la fréquence et les modalités de l'autocontrôle ou du contrôle interne prévues dans le cadre de réponse technique.

### 10.1.5. Observations et contestations aux ordres de service

Le concessionnaire dispose d'un délai de 3 (trois) jours à compter de la réception d'un ordre de service pour notifier au Crous de Lille toute observation ou contestation.

## 10.2. Pénalités

Si les pénalités décrites ci-dessous restent sans effet quant à la qualité de l'exécution demandée ou ne donne pas lieu à paiement au bout d'un délai d'un (1) mois, le Crous de Lille se réserve le droit de résilier le contrat de concession sans verser d'indemnités au concessionnaire.

## ARTICLE 11 – PENALITÉS

### 11.1. Pénalités pour retard d'exécution par distributeur

Evènement	Délai d'exécution	Montant de la pénalité HT
Non-respect du calendrier d'installation des distributeurs	Selon la date fixée à l'article 3 « durée du contrat »	30 € par jour calendaire de retard
Non-respect de la fréquence d'approvisionnement prévue au cadre de réponse technique	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	25 € par jour calendaire de retard
Non-respect des fréquences de nettoyage prévues au cadre de réponse technique	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	15 € par jour calendaire de retard
Non respect du débranchement des automates pour une durée prolongée	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	5 € par jour calendaire de retard



Non respect du contrôle bactériologique annuel	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	50 € par jour calendaire de retard
--	---	------------------------------------

Les pénalités de retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

#### 11.2. Pénalités pour défaillance technique mineure d'un distributeur automatique

Sauf cas de force majeure, lorsque la durée de panne observée est supérieure à 24 heures, il est appliqué une pénalité dont le montant est fixé à 30 € par jour calendaire de retard par automate. Toutefois, s'il est fourni dans les 48 heures suivant la demande d'intervention, en remplacement, un distributeur disposant des mêmes caractéristiques et pouvant pallier toutes défaillances, le concessionnaire est exonéré des pénalités pour indisponibilité d'un distributeur automatique.

#### 11.3. Pénalités pour indisponibilité d'un distributeur automatique

Un distributeur est indisponible lorsque, indépendamment du Crous de Lille, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est incluse, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le concessionnaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

L'indisponibilité débute au moment de la demande d'intervention émise par l'autorité concédante.

En cas de non-remplacement d'un automate défectueux dans un délai de 10 jours ouvrés, une pénalité de 30 € par jour de retard par automate sera appliqué. Sauf cas de force majeure, lorsque la durée d'indisponibilité observée est supérieure aux seuils mentionnés, il est appliqué les pénalités susvisées. Toutefois, s'il est fourni, durant ce délai, en remplacement, un distributeur disposant des mêmes caractéristiques et pouvant pallier toutes défaillances, le concessionnaire pourra être exonéré des pénalités susvisées.

Ces pénalités sont cumulables sans plafonnement de montant.

#### 11.3. Pénalités pour retard de reversement de la redevance

En cas de retard de présentation des documents relatifs au règlement ou dans le règlement à l'autorité concédante de la redevance stipulée à l'article 4.3. et selon les modalités fixées à l'article 4.4. du présent contrat, le titulaire encourt une pénalité de 50 euros HT par jour calendaire de retard.

Les pénalités commencent à courir sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

#### 11.4. Pénalités diverses

L'inexécution, l'exécution partielle ou la mauvaise exécution des prestations stipulées dans le présent contrat de concession font l'objet d'application de pénalités, sur simple constat de l'autorité concédante et sans mise en demeure (sauf mention contraire) en cas de :

- dépassement de la date limite de conservation d'un produit fourni par le concessionnaire : application d'une pénalité de 30 € HT ;
- non-respect des règles d'hygiène : application d'une pénalité de 100 € HT après mise en demeure ;
- non-respect de la charte graphique : application d'une pénalité de 100 € HT par constat d'un distributeur non identifié au logo Crous de Lille ;
- retard de transmission des inventaires des biens existants et des biens nouveaux : application d'une pénalité de 50 € HT par jour calendaire de retard. Le délai d'application de la pénalité est de 45 jours à compter de la demande expresse du concédant ou à défaut, au terme normal de la concession.

## **ARTICLE 12 – RESILIATION**

### **12.1. Exécution de la prestation aux frais et risques du concessionnaire**

L'autorité concédante peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations stipulées par le présent contrat par le marché, aux frais et risques du concessionnaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du concessionnaire.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du concessionnaire, est à la charge de ce dernier. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

### **12.2. Résiliation**

Le contrat de concession peut être résilié dans les conditions prévues aux articles L3136-2 à 6 du code de la commande publique.

#### **12.2.1. Résiliation pour faute du concessionnaire**

En cas d'inexécution du concessionnaire de l'une de ses obligations essentielles au titre du contrat telles que l'indisponibilité du matériel ou des produits, l'absence d'installation de distributeurs, des dysfonctionnements répétés, les défauts répétés d'approvisionnement, le non-respect de la législation et des consignes monétiques IZLY et autres, le non-respect des engagements financiers, l'autorité concédante adresse au concessionnaire par courrier recommandé avec accusé de réception une mise en demeure de procéder à l'exécution de ces prestations.

Après un délai de 15 jours à compter de la réception de cette mise en demeure, si le concessionnaire ne s'est pas exécuté, avec résolution des dysfonctionnements, l'autorité concédante peut résilier le contrat de concession aux torts exclusifs du concessionnaire.

La résiliation du contrat de concession aux torts du titulaire ne donne pas lieu à indemnisation.

#### **12.2.2. Résiliation pour motif d'intérêt général**

L'autorité concédante peut mettre fin au contrat avant son terme pour des motifs d'intérêt général. La résiliation est notifiée au concessionnaire par courrier recommandé avec accusé de réception exposant les motifs de la résiliation. Elle prend effet à compter de la date indiquée sur le courrier de résiliation.

Conformément aux dispositions de l'article L.6 du code de la commande publique, la résiliation pour motif d'intérêt général donne lieu à une indemnisation du concessionnaire.

Le montant de l'indemnisation couvre :

- la réparation du préjudice résultant pour le concessionnaire de cette résiliation anticipée ;
- le montant des investissements non amortis à la date d'effet de la résiliation, en se fondant uniquement sur la durée d'amortissement couvrant la durée totale initiale du contrat (reconduction comprise) ;
- le montant du manque à gagner à compter de la date d'effet de la résiliation, en tenant compte des pièces justificatives fournies par le concessionnaire. Les modalités d'indemnisation du manque à gagner sont précisées ci-dessous.

### 12.2.3. Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure rendant impossible la poursuite de l'exécution du Contrat, celui-ci est résilié d'un commun accord par les Parties ou par décision unilatérale du Concédant. Les conséquences indemnitaires de la résiliation pour force majeure sont fixées par avenant.

Pour l'application du contrat, est considérée comme constitutive d'un cas de force majeure, conformément à la jurisprudence administrative française, toute circonstance extérieure aux parties, imprévisible et irrésistible, rendant impossible l'exécution de ses obligations par la partie défaillante, nonobstant toutes diligences raisonnablement possibles.

Aucune partie ne peut être considérée en défaut ou en manquement à ses obligations contractuelles dans la mesure où l'exécution de ses obligations est empêchée par un cas de force majeure. Les parties s'engagent néanmoins à faire leurs meilleurs efforts pour remplir, autant que possible, leurs obligations.

Si l'une des parties considère qu'un cas de force majeure empêche l'exécution de ses obligations, elle doit le notifier dans les meilleurs délais à l'autre partie par courrier électronique, confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de 30 jours à compter de la naissance de l'évènement.

Les parties se concertent alors pour limiter les effets du cas de force majeure.

## **ARTICLE 13 – FIN DE LA CONCESSION**

### **13.1. Echéance du contrat**

La concession prend fin à son échéance normale, à l'issue de la durée mentionnée à l'article 3 « durée du contrat » du présent contrat.

Le concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité en cas de survenance du terme normal du contrat, qu'il s'agisse du terme fixé initialement ou modifié par voie d'avenant.

A l'échéance du contrat, tous les ouvrages réalisés et les biens existants reviennent gratuitement au concédant, qu'ils soient totalement ou partiellement amortis.

Le concessionnaire remet également au concédant, si cela n'a pas déjà été fait, l'inventaire des biens existants et des biens nouveaux.

### **13.2. Sort des biens**

#### 13.2.1. Régime de propriété

Les sites, ainsi que l'ensemble des biens existants mis à disposition du concessionnaire demeurent la propriété du concédant pour toute la durée du contrat.

De même, les ouvrages réalisés par le concessionnaire ce qui inclut les immeubles par destination deviennent propriété du concédant dès leur aménagement.

Ces ouvrages réalisés entrent gratuitement dans le patrimoine du concédant dès lors que les biens en question ont été complètement amortis ou bien en cas d'échéance normale de la concession. Dans le cas contraire, le concessionnaire dispose d'un droit à indemnisation.

Il appartient au concessionnaire d'établir et de transmettre au concédant l'inventaire actualisé des biens existants au plus tard :

- dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la demande expresse du concédant ;
- ou à la date du terme normal de la concession.

### 13.2.2. Biens nouveaux

Les biens nouveaux obéissent aux règles suivantes.

Les biens de retour, entendus au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et nécessaires à l'exploitation des services sont la propriété du concédant dès leur réalisation ou leur acquisition. Ils entrent dans le patrimoine du concédant gratuitement dès lors que les biens en question ont été complètement amortis ou bien en cas d'échéance normale de la concession.

L'ensemble des données relatives à l'exploitation du service sont considérés comme des biens de retour.

Les biens de reprise, entendus au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et qui ne sont pas indispensables au fonctionnement du service, sont la propriété du concessionnaire pendant toute la durée de la concession. A l'échéance du présent contrat, ces biens peuvent être acquis par le concédant, sans que le concessionnaire puisse s'y opposer, moyennant une indemnité correspondant à leur valeur vénale.

Les biens propres au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et non utiles à l'exploitation des services appartiennent au concessionnaire et sont repris par celui-ci au terme de la concession.

Il appartient au concessionnaire d'établir et de transmettre au concédant l'inventaire des biens nouveaux (comprenant les biens de retour, les biens de reprise et bien propres), au plus tard :

- dans un délai de 45 jours à compter de la demande expresse du concédant,
- ou à la date du terme normal de la concession.

En outre, à défaut de transmission de cet inventaire ou de non-différenciation des biens, tous les biens dont l'existence est constatée sur place lors de l'état des lieux prévu sont réputés constitués de biens de retour.

Le concédant dispose d'un délai de 6 mois pour prendre sa décision d'acceptation ou de refus du classement des biens. Le silence gardé par lui vaut acceptation de la liste qui lui est transmise.

### 13.2.3. Remise des biens au concédant

Le concessionnaire sera tenu de remettre les biens en bon état d'entretien et de fonctionnement, et libres de toute hypothèque, privilège ou nantissement, compte tenu de leur état, de leur âge et de leur destination.

Le concessionnaire remettra également gratuitement, sur simple demande du concédant et dans un délai de 30 jours, l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation des services concédés sur support papier et sur support numérique. La non-production de ces données peut donner lieu à l'application des pénalités prévues par le présent contrat.

#### 13.2.4. Etat des lieux

Tous les biens devront être en bon état d'entretien général, y compris leurs accessoires indissociables. Six mois avant la date d'échéance du contrat, un état des lieux contradictoire sera établi afin de vérifier :

- le bon état d'entretien général des biens,
- la cohérence entre l'inventaire des biens et les biens dont la présence est constatée sur place.

En cas de fin anticipée du contrat, un état des lieux contradictoire est établi, dans les mêmes conditions, dans un délai raisonnable, mentionné dans la mise en demeure ou la notification de la fin anticipée.

#### 13.2.5. Remise en état

Si une remise en état est nécessaire au regard de l'état des lieux et des engagements du concessionnaire au titre du présent contrat, le concédant pourra mettre le concessionnaire en demeure de les réaliser et en l'absence de réaction du concessionnaire dans un délai de 30 (trente) jours, les faire réaliser d'office aux frais et risques de ce dernier.

### **ARTICLE 14 – INDEMNISATION DU CONCESSIONNAIRE**

#### **14.1. Survenance du terme contractuel normal**

En cas de survenance du terme contractuel normal ou résultant d'un avenant conclu entre les parties, le concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité. Il en va ainsi y compris dans le cas où des biens destinés à entrer dans le patrimoine du concédant ne serait pas entièrement amortis.

#### **14.2. Déchéance du contrat**

En cas de déchéance du contrat, le concessionnaire ne peut prétendre, pour seule indemnité, qu'à l'indemnisation de la valeur non amortie des ouvrages réalisés et autres biens meubles apportés par lui et destinés à entrer dans le patrimoine du concessionnaire, sur la base de leur valeur comptable nette. Le mode d'amortissement retenu est un amortissement linéaire sur la durée du contrat.

### **ARTICLE 15 – LITIGES**

Les contestations qui pourraient subvenir entre le Crous de Lille et le concessionnaire du marché ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée, des prestations à effectuer.

En cas de différend, un règlement amiable entre le Crous de Lille et le concessionnaire doit être recherché en priorité. Si un dialogue entre les parties ne peut être établi et conformément à l'article L3137-1 du code de la commande publique, l'autorité concédante et le concessionnaire peuvent recourir au médiateur des entreprises.

Dans le cas où les litiges éventuels n'auraient pas reçu de solution amiable préalable, les recours contentieux seront portés devant le tribunal administratif compétent :

**Tribunal administratif de Lille**  
**5 rue Geoffroy Saint Hilaire – CS 62039 – 59000 LILLE**  
**Tél : 03 59 54 23 42**  
**Courriel : greffe.ta-lille@juradmin.fr**

La signature du présent contrat vaut acceptation sans réserve par le concessionnaire de toutes ses clauses et annexes.

A Lille, le ...../...../.....

<b>Pour le Crous de Lille, autorité concédante,</b> <b>M. Guénaël PIRA, Directeur Général</b>
Cachet et signature :
<b>Pour le concessionnaire,</b> <b>Dénomination de la société :</b> _____
<b>Adresse du siège de la société :</b> _____
<b>Tél :</b> _____
<b>Courriel :</b> _____
<b>N° de SIRET :</b> _____
<b>Représenté par (nom et fonction) :</b> _____
Cachet et signature :