



**MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DIRECTION DES IMMEUBLES ET DE LA LOGISTIQUE (DIL)
Mission proximité aux usagers d'Ile-de-France

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

**Accord-cadre relatif aux prestations d'installation et exploitation de distributeurs
automatiques de boissons et d'aliments sur les sites parisiens du Ministère de
l'Europe et des affaires étrangères**

MEAE_24055_DIL

TABLE DES MATIERES

Article 1 -	Objet de l'accord-cadre	3
Article 2 -	Contexte et finalité de l'accord-cadre	3
Article 3 -	Attendus	3
Article 4 -	Modalités d'exécution des prestations	4
4.1	Qualité des produits	4
4.2	Dispositions communes à tous les appareils	4
4.3	Maintenance préventive, réassortiment, continuité du service	8
4.4	Maintenance curative : garantie, dépannage	8
4.5	Suivi des prestations - contacts du titulaire	9
4.6	Comitologie	9

Article 1 - Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet l'installation et exploitation de distributeurs automatiques de boissons et d'aliments sur les sites parisiens du ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

Article 2 - Contexte et finalité de l'accord-cadre

Ces équipements sont destinés aux personnels du MEAE ainsi qu'aux visiteurs.

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition gratuite du MEAE des distributeurs automatiques contre le paiement par les usagers du produit consommé.

Le titulaire s'engage également à entretenir et à alimenter, tout au long de l'année (365 jours/an), en denrées, et en équipements (gobelets et agitateurs) les distributeurs qu'il a installés.

Dans ce cadre, la rémunération du titulaire est uniquement constituée par le prix des produits réglé par les utilisateurs, le MEAE n'effectuant aucun paiement d'aucune sorte au titulaire.

Article 3 - Attendus

Le titulaire s'engage à :

- Assurer régulièrement le bon positionnement et le bon fonctionnement des appareils ;
- Maintenir les distributeurs en parfait état de propreté de manière permanente ;
- Veiller à la propreté de l'espace à proximité des distributeurs (nettoyage régulier des sols et murs notamment au dos des machines) ;
- Informer les agents chargés de la collecte de la monnaie, du réassortiment ou de la maintenance au sens le plus large possible des caractéristiques des sites où sont implantés les distributeurs (notamment des procédures d'alerte et de secours, le mode de fonctionnement des différents appareils d'alerte ou de sécurité, etc.) ;
- Faire cesser immédiatement toute situation qui serait contraire aux dispositions relatives à la sécurité, et qui serait constatée par la personne publique ;
- Approvisionner les appareils en respectant les règles applicables en matière de sécurité alimentaire conformément aux dispositions de l'article L412-1 du Code

de la consommation et du « Paquet hygiène » entré en application le 1^{er} janvier 2006¹ ;

- Approvisionner et prélever la recette exclusivement par son seul personnel ;
- Fournir régulièrement la liste, à jour, des responsables à prévenir en cas d'incident, de fonctionnement anormal d'un appareil ou de signalement de réassort.

Article 4 - Modalités d'exécution des prestations

4.1 *Qualité des produits*

Le prestataire s'engage au minimum à proposer à la vente les produits présents à l'annexe 4 à l'acte d'engagement.

Cette liste n'est pas exhaustive mais représente le minimum attendu par l'Administration, elle peut être complétée par le prestataire lors de la remise de son offre dans le bordereau de prix unitaire (Annexe 4 à l'acte d'engagement).

En tant que prestation supplémentaire éventuelle (PSE) facultative, le titulaire peut prévoir dans son offre une gamme de produits bio, local ou encore végétarienne s'il le souhaite au sein de l'annexe 4 bis à l'acte d'engagement « BPU avec PSE ».

4.2 *Dispositions communes à tous les appareils*

a) Etat des distributeurs

Les distributeurs mis à disposition doivent être neufs ou a maxima avoir deux ans d'ancienneté au lancement du marché (à cet effet il doit être fourni, pour les matériels d'occasion, la date de première mise en service).

Les habillages des distributeurs automatiques ainsi que les cages de protection sont à la charge du titulaire et soumis à validation de la mission proximité usagers Ile-de-France (DGA/DIL/IDF) avant installation.

L'apposition de panneaux publicitaires à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de la personne publique est interdite. Il en est de même pour le fléchage éventuel indiquant la présence de distributeurs.

Le titulaire peut seulement apposer ses logos et l'identification des produits

¹ Le « Paquet hygiène » est un ensemble de règlements européens directement applicables dans tous les États membres. Il s'applique à l'ensemble de la filière agroalimentaire depuis la production primaire, animale et végétale jusqu'à la distribution au consommateur final, en passant par l'industrie agroalimentaire, les métiers de bouche, et le transport. Cette législation trouve son origine dans le Livre blanc de la Commission sur la sécurité alimentaire.

disponibles sur les appareils (sur les côtés et en façade).

b) Modalités et conditions de paiement

Tous les distributeurs installés doivent à minima prendre en charge le paiement par carte bancaire (CB) ainsi que le paiement par espèces permettant le rendu de monnaie.

Le titulaire doit indiquer clairement sur chaque appareil les coordonnées de contact (mail, téléphone etc...) d'un service après-vente (SAV) accessible facilement par les utilisateurs en cas d'incident d'utilisation (transaction indument perçue, problème de rendu de monnaie etc...).

Outre le paiement habituel des produits à l'unité, le titulaire propose aux agents un système d'abonnement leur permettant de bénéficier de tarifs préférentiels (paiement par clé spéciale, badge ou toute autre proposition laissée à l'appréciation du soumissionnaire dans son offre).

Ce système (conditions, produits concernés, tarifs: montant de la remise, modalités...) est décrit dans l'offre du titulaire. Spécifications techniques

Les distributeurs répondent aux spécifications suivantes :

- l'installation ne doit nécessiter qu'une unique prise électrique (prise 230Volts avec terre, 16 Ampères normalisés préalablement installée par la personne publique) ; l'électricité est fournie gratuitement par la personne publique ;
- les machines doivent être pourvues d'un carnet d'entretien rempli par le titulaire lors de ses interventions de maintenance. Ce carnet indique les dates et la nature des opérations effectuées ;
- le mode d'emploi fourni pour chaque machine doit être rédigé en français.

c) Tri sélectif et collecteur des déchets recyclés

Pour les distributeurs dotés de gobelets, le titulaire s'engage à fournir des gobelets **recyclables**. Dans la mesure du possible, le titulaire propose des emballages en carton.

d) Gestion des fluides

Le MEAE fournit l'électricité, l'eau et procède au ramassage et à l'élimination des déchets provenant des consommables des distributeurs (emballages, gobelets etc...).

Les matériels fournis par le titulaire répondent aux exigences minimales indiquées dans les annexes à l'acte d'engagement, complétées par le titulaire, telles que :

- La capacité en produits (annexe 2 à l'acte d'engagement), par type de produits, le nombre de choix de produits, le détail des produits proposés (annexe 4 de l'acte d'engagement) ;
- Les caractéristiques techniques des aménagements existants sur chaque site, la consommation en énergie, le type de monnayeur (annexe 2) ;
- Les dimensions des distributeurs et présentation des habillages, (annexes 1 et 2) ;
- Les procédures liées à la bonne conservation des produits et au respect des règles d'hygiène, (annexe 2) ; les dates limites d'utilisation optimale (DLUO) des consommables périssables seront suffisamment éloignées dans le futur afin de garantir aux utilisateurs une consommation en toute sécurité ; les DLUO seront indiquées sur les emballages des produits ;
- Les sécurités pour la protection anti-vandalisme (produits et monnayeur), les sécurités de fonctionnement, les mises en sécurité automatiques (annexe 2) ;
- Les caractéristiques des matériels en faveur de l'environnement/développement durable (annexe 2) ;
- Les délais d'installation, de remplacement et d'intervention sur les appareils défectueux ou insuffisants en capacité (annexe 3) ;
- Les délais de réassortiment à l'initiative du titulaire ou à la demande de la personne publique (annexe 3) ;
- Les conditions de l'abonnement à tarifs préférentiels ; les modalités de remboursement des usagers en cas de dysfonctionnement de l'appareil (annexe 3) ;
- Un dispositif pratique d'information à l'utilisateur en cas de mise hors fonctionnement d'un l'équipement (annexe 3) ;
- Le protocole et la fréquence d'entretien (annexe 3).

4.2.1 Dispositions spécifiques aux distributeurs de boissons chaudes

Les distributeurs doivent répondre aux spécifications suivantes :

- être branchés par le titulaire sur une conduite d'arrivée d'eau avec un robinet d'arrêt (sortie 13/21 mâle – hauteur du sol 20 à 35cm) préalablement mis en place par la personne publique, cette eau étant reconnue potable (arrêté du 11 août 1961) ; l'eau est fournie gratuitement par la personne publique ;

Le titulaire propose **au minimum** à la vente les produits servis au gobelet suivants :

- Cafés (en grain, court, long, crème ou au lait)
- Cafés Commerce Equitable
- Chocolat (boisson chocolatée, chocolat fort)
- Cappuccino
- Thé (nature ; citron).

Toutefois la liste n'étant pas exhaustive, elle peut être complétée avec d'autres boissons par le titulaire lors de la remise de son offre, dans le bordereau des prix unitaires (annexe 4 à l'acte d'engagement).

La totalité des produits doit être disponible avec ou sans sucre. Les distributeurs doivent permettre le dosage du sucre par l'utilisateur dans les boissons servies.

Les appareils doivent laisser à l'utilisateur le choix entre :

- obtenir le produit servi dans un gobelet avec agitateur (spatule) fourni par l'appareil
- utiliser son propre contenant (tasse, « mug »...).

4.2.2 Dispositions spécifiques aux distributeurs de boissons froides

Le titulaire s'engage **au minimum** à proposer à la vente les boissons non alcoolisées suivantes :

- Boissons conditionnées en boîtes aluminium « canette » : cola, cola sans sucre, thé glacé, boisson ou soda gazeux, jus de fruits non gazeux, etc...)
- Bouteilles eaux minérales, eaux aromatisées
- Jus de fruits issus du commerce équitable.

Le titulaire peut compléter cette liste de produits pendant toute la durée de l'accord-cadre et tout en garantissant les produits minimums exigés

4.2.3 Dispositions spécifiques aux distributeurs de confiseries et pâtisseries sèches + autres

Le titulaire s'engage **au minimum** à proposer à la vente les produits suivants :

- Barres chocolatées ;
- Biscuits ;
- Goûters allégés en sucre ;
- Barres énergétiques ;
- Fruits ou compotes à boire ;
- Bonbons ;

- Sandwich ;
- Viennoiseries ;
- Pomme en sachet.

Le titulaire peut compléter cette liste de produits pendant toute la durée de l'accord-cadre en garantissant les produits minimums exigés

De plus, le distributeur du site du Quai d'Orsay doit proposer à la vente des produits périssables tels que des sandwichs et des viennoiseries

4.3 Maintenance préventive, réassortiment, continuité du service

Le titulaire assure la maintenance préventive des distributeurs, pièces et main d'œuvre. Les interventions de maintenance doivent garantir la continuité du service à laquelle le titulaire est contraint dans le cadre de son obligation de résultat, ainsi que la qualité du service offert aux usagers.

Ces opérations incluent l'entretien sanitaire et le nettoyage intérieur et extérieur des distributeurs, qui sont du ressort et à la charge du seul titulaire.

Un **carnet d'entretien** doit être établi par le titulaire pour chaque appareil ; au sein duquel toute intervention est répertoriée (mise à jour du carnet d'entretien à chaque intervention).

Par conséquent, les opérations de maintenance préventive (sur les appareils, ainsi que la traçabilité des produits doivent être justifiées par le titulaire de façon systématique dans le cadre de procédure interne qu'il s'engage à élaborer conformément à son offre.

Les délais du présent accord-cadre s'entendent sous réserve de lois et règlements en vigueur en matière de sécurité alimentaire, dont la responsabilité de l'application relève du seul titulaire.

L'administration ne saurait être tenue pour responsable des défaillances du titulaire à remplir ses engagements de maintenance, de dépannage ou de réassortiment, dans l'hypothèse où les résultats attendus par le titulaire ne seraient réalisés.

La personne publique peut demander la neutralisation d'appareil(s) (exemples **non limitatifs** : travaux sur le site, incident affectant l'alimentation en eau, ...). Dans ce cas, le titulaire doit prévoir un dispositif pratique informant l'utilisateur de l'interruption de service du distributeur durant le temps demandé par le MEAE.

4.4 Maintenance curative : garantie, dépannage

En complément à l'article 28-1 du CCAG-FCS, il est précisé que les prestations font l'objet d'une garantie pendant **toute la durée de l'accord-cadre** à compter du jour de leur admission par la personne publique.

En cas de panne le titulaire s'engage, au titre de la garantie, et à ses frais, à intervenir

au plus tard 48H en cas de dysfonctionnement (le titulaire indique son délai d'intervention dans l'annexe 3 à l'acte d'engagement qui doit respecter le délai maximal fixé par l'Administration dans l'annexe) à compter de la réception par le titulaire de la demande du MAE émise par télécopie ou courriel.

Le distributeur non réparable sur place est transporté par le titulaire de l'accord-cadre dans ses ateliers, à ses frais, pour y être remis en état.

En cas d'immobilisation de l'appareil d'une durée supérieure à 48 heures, le titulaire s'engage, à ses frais, à mettre à la disposition du MEAE un matériel de substitution de mêmes caractéristiques que le matériel immobilisé.

Il est précisé que la garantie ne couvre pas les bris ou détériorations volontaires de la part d'usagers, ou, plus généralement, toutes celles résultant d'un usage manifestement abusif de la part de la personne publique.

4.5 Suivi des prestations - contacts du titulaire

Le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur sous fichier Excel un **rapport semestriel d'activité**, par site et par distributeur, indiquant à minima :

- L'immatriculation de l'appareil ;
- Le lieu d'implantation (site, bâtiment, étage, bureau adjacent) ;
- Le nombre d'interventions (date, durée et type d'intervention) ;
- La consommation mensuelle par produits ;
- Les recettes mensuelles.

Conformément aux dispositions de l'article 3.2 du CCAP, dès la notification du marché, le titulaire s'engage à désigner un ou plusieurs interlocuteurs habilités à le représenter auprès de la personne publique pour les besoins objets du marché.

Ces contacts figurent au sein de l'annexe 5 à l'acte d'engagement, cette annexe doit être mise à jour par le titulaire à chaque changement d'interlocuteur et communiquée à l'administration dans les plus brefs délais.

4.6 Comitologie

Une réunion de suivi trimestrielle doit être organisée entre les services du bureau de proximité des usagers d'Ile-de-France et le titulaire.

La non-présentation du titulaire à cette réunion l'expose aux pénalités détaillées dans le CCAP.