

*Direction centrale des compagnies républicaines de sécurité
Sous-direction du soutien opérationnel*

Bureau de la coordination budgétaire

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)
RELATIF A**

Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage relative à la mise en place et au suivi de marchés pour les mess des compagnies républicaines de sécurité (denrées alimentaires, produits non alimentaires et prestations de service) avec la fourniture d'une solution applicative de gestion dédiée

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET OBJET DU MARCHÉ	3
1.1. Contexte.....	3
1.2. Objet du marché.....	4
1.3. Périmètre du marché.....	4
1.4. Objectif du marché	5
ARTICLE 2 – BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ.....	5
2.1. Les missions des mess CRS.....	5
2.2. Exemples de localisation de prise de repas.....	6
ARTICLE 3 – DÉTAIL DE LA MISSION	7
3.1. Phase 1 : État des lieux/diagnostic.....	7
3.2. Phase 2 : Définition de la stratégie d'achat.....	8
3.3. Phase 3 : Livraison d'une solution applicative de pilotage.....	10
3.4. Phase 4 : L'accompagnement et la formation des mess.....	10
3.5. Phase 5 : Rédaction des pièces du DCE	13
3.6. Phase 6 : Assistance à l'analyse des offres et au choix du titulaire.....	14
3.7. Phase 7 et tranches optionnelles : suivi et fonctionnement.....	15
ARTICLE 4 – TRANSFERABILITE EN FIN DU MARCHE	17

ARTICLE 1 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET OBIET DU MARCHÉ

1.1. Contexte

Les compagnies républicaines de sécurité sont mobilisables à tout moment sur des missions qui peuvent les conduire loin de leur lieu d'implantation. Il en découle un impératif de souplesse et une grande réactivité pour répondre à l'impératif opérationnel.

Les 60 mess au sein des compagnies républicaines de sécurité (CRS), en France métropolitaine, doivent répondre à l'obligation de repas des personnels actifs en service. Ils fonctionnent en autonomie, en déplacement et à résidence. Chaque mess dispose de ses particularités selon son site d'implantation ou selon le cantonnement occupé lors du déplacement (prise en subsistance d'une compagnie autoroutière ou d'autres services CRS, d'élèves d'école de police ou stagiaires, prise en subsistance de compagnies de passage à résidence ou à l'occasion de déplacements, prise en subsistance d'autres personnels ou administration également à résidence ou lors de déplacements, etc.), générant une production de nombre de repas très variable selon l'activité et nécessitant une grande réactivité.

Le fonctionnement des mess, rendu obsolète par l'évolution de la réglementation budgétaire et comptable, est toujours celui prévu dans le cadre réglementaire initial datant de 1946. Les mess appliquent une gestion « en bon père de famille » qui intègre peu les aspects environnementaux dans leurs achats. Les déplacements réguliers des compagnies et les effectifs contraints du mess ne facilitent pas la formation des agents (PMS, HACCP, etc.). De plus, l'outil de gestion utilisé par les mess est vieillissant et ne peut pas être adapté pour intégrer un nouveau mode de fonctionnement.

Des travaux de mise en conformité globale des mess CRS sont engagés depuis 2024 sur les volets financiers, l'approvisionnement, la formation, les normes, etc. Ils associent largement les services concernés par la réorganisation à venir.

Au regard des constats réalisés, la direction centrale des compagnies républicaine de sécurité (DCCRS) a décidé de structurer les achats des mess CRS avec le concours d'un assistant à maîtrise d'ouvrage et le déploiement d'un nouvel outil de gestion.

Le marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage doit répondre à ce double objectif : mettre en conformité les achats des 60 mess CRS tout en garantissant leur approvisionnement en tout temps et en tout lieu (y compris en cas de grève générale).

Dans ce cadre, il convient tout à la fois, :

- de diversifier les sources d'approvisionnement pour assurer les repas des personnels à résidence comme en déplacement en tout temps et en tout lieu ;
- de sécuriser les achats des mess CRS du point de vue de la réglementation de la commande publique ;
- d'appliquer l'ensemble des dispositions en vigueur pour les achats de denrées en restauration collective, notamment la loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (loi EGALim) renforcée par la loi « Climat et résilience » pour l'accès à une alimentation durable et un soutien aux filières agricoles et agro-alimentaires de proximité ;
- de veiller à la maîtrise des coûts, dans un contexte d'augmentation du prix des denrées permettant d'aboutir au coût denrée-cible de l'État. Le coût complet des repas CRS est fixé par le décret n°2016-1958 du 28 décembre 2016 modifié.

En particulier, il est attendu l'identification et la recherche d'économies d'échelle afin de pouvoir proposer des produits de qualité supérieure ;

- de favoriser les circuits courts, la part des denrées issues de fournisseurs locaux et d'accroître

la qualité nutritionnelle des repas pour une alimentation saine et de saison (enjeux de santé et d'éducation nutritionnelle);

- de mettre en place et de respecter les plans de maîtrise sanitaire conformément à la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

1.2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet de confier au titulaire, en co-construction avec l'Administration :

- 1- Une mission d'analyse et de conception qui aura pour objectif :
 - a. De réaliser un état des lieux/diagnostic des achats réalisés par les gérants de mess et leurs organisations
 - b. De définir une stratégie d'achat
 - c. De travailler en lien avec les gérants à l'adaptation complète de la solution applicative avec les besoins CRS puis de livrer une solution applicative de pilotage adaptée aux spécificités des CRS
 - d. D'accompagner et de former les utilisateurs à la solution applicative
 - e. De rédiger les pièces du DCE des marchés d'approvisionnement
 - f. D'analyser les offres et de rédiger les pièces de fin de procédure (RP, PV, LR)
 - g. de relancer les lots déclarés infructueux ou sans suite, jusqu'à leur notification.
- 2- Une mission d'accompagnement du suivi d'exécution des marchés d'approvisionnement. A ce titre :
 - a. il coordonne l'action des différents titulaires des marchés d'approvisionnement et des gérants de mess ainsi que celle de la DCCRS ;
 - b. il met à disposition la solution applicative de commandes, en assure l'assistance utilisateur 7 jours sur 7 et la maintenance ;
 - c. il assure le suivi de révision des prix des marchés d'approvisionnement ;
 - d. il conseille et accompagne l'Administration dans la gestion des litiges.

Les modalités d'exécution de ces missions sont précisées par le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

1.3. Périmètre du marché

Les marchés d'approvisionnement portent sur les familles de produits suivantes (liste non exhaustive) :

1. Produits alimentaires surgelés conventionnels et bio et produits asiatiques
2. Produits d'épicerie générique conventionnelle et bio
3. Saurisserie
4. Viandes cuites sous vides
5. Boissons
6. Produits d'entretien courant et articles de droguerie
7. Petit matériel de cuisine et vaisselle
8. Produits laitiers, Beurres, Œufs, Fromages
9. Charcuterie conventionnelle, labellisée, bio
10. Viandes fraîches de bœuf, veau, agneaux conventionnelles, labellisées, bio
11. Viandes fraîches de porc conventionnelles, labellisées, bio
12. Viandes fraîches de volailles conventionnelles, labellisées, bio
13. Fruits et légumes frais conventionnels et bio et Fruits et légumes 4^{ème} et 5^{ème} gamme

14. Pains et boulangerie (achat hors marché de gré à gré)

1.4. Objectifs du marché

Dans le cadre de la mission qui lui est confiée, le titulaire devra répondre aux objectifs suivants :

- Adaptation du logiciel aux besoins des CRS : la réussite du marché dépend de la qualité de la solution applicative qui sera mise à disposition. Le titulaire mettra en œuvre toutes les dispositions pour permettre une prise en main aisée par les utilisateurs : mise à disposition d'une base école, échanges avec les interlocuteurs désignés par l'administration pour répondre aux besoins des 60 mess CRS, qualité des interventions (formation, assistance utilisateurs 7 jours sur 7, maintenance).
- Adéquation de l'approvisionnement des mess aux besoins des CRS. Le titulaire du marché doit adapter la stratégie d'achat au regard :
 - de l'impératif opérationnel des CRS. Une fois les marchés d'approvisionnement notifiés, la réussite de la prestation dépendra de la réactivité des fournisseurs retenus et de leur capacité à ajuster les livraisons (date/lieu) dans les délais contraints
 - de la qualité des produits
- La réussite des marchés d'approvisionnement sera également suivie au regard des progrès engagés pour respecter les mesures applicables en restauration collective (EGALim, climat et résilience...). Les informations fournies dans l'outil de gestion devront permettre de mesurer l'atteinte de ces objectifs.
- Évaluation des gains économiques : le coût moyen des denrées doit être conforme au coût moyen cible de l'Etat. La mise en œuvre de la stratégie d'achat doit permettre d'optimiser les coûts. Les références retenues pourront être ajustées en cours d'exécution en cas d'un nombre trop restreint de commandes par exemple.

ARTICLE 2 – BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ

2.1. Les missions des mess CRS

Les mess ont l'obligation de fournir les repas des personnels actifs en service à résidence et de l'ensemble des personnels lors des déplacements (cela peut concerner le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner).

En fonction de l'emploi des compagnies, le mess ou une section du mess :

- reste sur le site de la compagnie : les repas sont alors fournis par le mess au bénéfice des agents de sa propre compagnie ou de compagnies de passage (on dit alors qu'il « prend en subsistance ») ;
- se déplace : les repas sont alors fournis par le mess au sein d'une autre structure CRS (compagnie/cantonement) ou au sein d'une autre structure (lycée, hôtels, etc.).

Chaque section du mess est autonome et suit son stock. Il arrive fréquemment qu'un mess succède à un autre sur un lieu d'intervention et qu'il lui cède de la marchandise. De retour à résidence (site de la compagnie), le stock en déplacement est réintégré dans le stock à résidence.

Les repas sont toujours confectionnés par un mess CRS et sont servis soit :

- en réfectoire à l'assiette ou en self ;
- sur le terrain dans des barquettes individuelles, appelés « caldos ».

Les mess réalisent des repas non obligatoires dans les cas suivants :

- personnels administratifs ou techniques travaillant au sein de la compagnie à résidence ;

- services du ministère à proximité ou de passage (gendarmes, autres services de police, autres services extérieur, etc.) ;
- prestations traiteurs occasionnelles à titre de représentation.

2.2. Exemples de localisation de prise de repas

La DCCRS dispose de 60 mess au sein des compagnies répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain :

Zone de ressort	Localisation des mess CRS
DZ Paris	Vélizy, Vaucresson, Bièvres, Massy, Quincy, Lagny, Deuil
DZ Sud	Nice, Toulon, Avignon, Marseille, Montpellier, Carcassonne, Perpignan, Toulouse, Montauban, Lannemezan, Ajaccio
DZ Sud-Est	Lyon, Roanne, Châtel-Guyon, Montauban, Grenoble, Montélimar, Albertville, Chamonix
DZ Sud-Ouest	Poitiers, Limoges, La Rochelle, Cenon, Bordeaux, Périgueux, Bergerac, Agen, Anger, Pau
DZ Est	Charleville-Mézières, Châtel-Saint-Germain, Nancy, Strasbourg, Mulhouse, Dijon, Chalon-sur-Saône, Joigny, Troyes, Reims
DZ Ouest	St Brieuc, Rennes, Le Mans, Orléans, Tours, Sancerre, Nantes, Rouen, Le Havre
DZ Nord	St Omer, Lille, Béthune, St Quentin

Les compagnies, lorsqu'elles se déplacent, peuvent être hébergées dans les cantonnements suivants où elles se prennent en subsistance :

Zone de ressort	Localisation des cantonnements CRS
DZ Paris	Vélizy, Pondorly, Mesnil Amelot, Debrousse, Lagny, Meaux, Massy, Deuil la Barre
DZ Sud	Aspretto, Furiani, Nice, Montauban, Marseille, Carcassonne, Ollioules
DZ Sud-Est	Chassieu, Grenoble
DZ Sud-Ouest	Anglet
DZ Est	Serret, Troyes, La Robertsau, Illzach-Modenheim, Chalon-sur-Saône, Joigny
DZ Ouest	Saint Herblain, Saran
DZ Nord	La Roseraie, Saint Quentin

Les compagnies en déplacement peuvent également se prendre en subsistance au sein d'une autre structure (lycée, hébergement alternatif disposant de cuisine, etc.). Des cuisines peuvent aussi être louées par les compagnies CRS partout en France, selon le besoin opérationnel et des camions cuisines peuvent être utilisés par exemple dans le cadre de grand événements.

ARTICLE 3 – DÉTAIL DE LA MISSION

Le titulaire doit réaliser les prestations suivantes décomposées en deux parties :

Tranches	Prestations	Durée
Tranche ferme : mission d'analyse et de conception	Phase 1 : État des lieux / diagnostic	12 mois maximum
	Phase 2 : Définition de la stratégie d'achat	
	Phase 3 : Livraison d'une solution applicative de pilotage adaptée aux spécificités des CRS grâce à un travail de co-construction avec les différentes structures	
	Phase 4 : L'accompagnement et formation des mess	
	Phase 5 : Rédaction des pièces du DCE (CCTP, BPU, ...)	
	Phase 6 : Assistance à l'analyse des offres et aux choix du titulaire	
	Phase 7 : Assistance et suivi d'exécution des contrats, mise à disposition de la solution applicative et maintenance logicielle	12 mois
	Phase 8 : Transférabilité	12 mois
Tranches optionnelles : suivi et fonctionnement	Tranche optionnelle n° 1 : Assistance et suivi d'exécution des contrats, mise à disposition de la solution applicative et maintenance logicielle	12 mois
	Tranche optionnelle n° 2 : Assistance et suivi d'exécution des contrats, mise à disposition de la solution applicative et maintenance logicielle	12 mois
	Tranche optionnelle n° 3 : Assistance et suivi d'exécution des contrats, mise à disposition de la solution applicative et maintenance logicielle	12 mois

Les durées reprises ci-dessus sont maximales. Le déclenchement de la phase 3 peut être mis en œuvre de façon simultanée à la phase 1.

3.1. Phase 1 : État des lieux/diagnostic

Le lancement de travaux sera formalisé par l'organisation d'une réunion de cadrage par le comité de pilotage qui se tiendra en présentiel (article 11.1 du CCAP). Elle permettra, entre autres, de présenter les acteurs principaux du projet, leurs rôles et missions et de mettre à jour le calendrier prévisionnel.

Le titulaire se verra remettre à cette occasion le recensement des achats annuels des mess CRS réalisé en 2025, les coordonnées des correspondants locaux et toute documentation utile à la réalisation du projet.

Le titulaire exploite les documents fournis et réalise les études complémentaires nécessaires en se

rapprochant des interlocuteurs désignés par la DCCRS. Sur la base de ces travaux, le titulaire produit :

1- Une cartographie des achats par familles de produits permettant d'identifier les marchés correspondants et de rendre les arbitrages sur les segments les plus avantageux / pertinents à mutualiser.

Cette cartographie doit notamment permettre :

a) de fournir des tableaux de bord des achats (volumétrie, référence, montant HT...):

- pour chaque mess CRS ;
- consolidés pour chaque direction zonale CRS ;
- consolidés pour le territoire métropolitain ;

b) d'identifier les catégories suivantes de produits au sein des tableaux de bords :

- les produits frais et les produits surgelés d'origine française (par exemple : Origine France Garantie) ;
- les produits frais et les produits surgelés sous signe de qualité (AOP, AOC, IGP, label rouge, STG) ;
- les produits frais et surgelés « bio » ;
- les produits frais et surgelés local ;

2- Toutes informations qu'il juge pertinentes pour définir la stratégie. Il revient au titulaire de challenger la base de données sur tous les aspects pour proposer une stratégie innovante et pertinente.

Le rapport de diagnostic prend la forme :

- 1) d'un tableur comportant l'ensemble des données sources recueillies ;
- 2) d'un tableur de synthèse de l'état des lieux ;
- 3) d'un support synthétique de communication sur la base du tableur de synthèse.

Ce rapport est étayé de tous documents jugés pertinents.

La phase 1 s'achève par la validation de l'état des lieux par l'Administration.

3.2. Phase 2 : Définition de la stratégie d'achat

Au vu du diagnostic réalisé, le titulaire propose une ou plusieurs stratégies d'achat permettant de garantir la conformité des achats au droit de la commande publique et prenant en compte les dispositions législatives et réglementaires en matière de denrées alimentaires et de restauration collective, à savoir :

La loi EGalim

Issue des États généraux de l'alimentation, la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous, dite loi « EGalim », contient des dispositions sans précédent pour le secteur de la restauration collective et notamment pour les restaurants collectifs assurant un service public (crèches, restaurations scolaires, universitaires, établissements de santé, sociaux et médico-sociaux, établissements pénitentiaires).

La disposition emblématique de cette loi concerne les approvisionnements, avec une obligation d'atteindre un taux d'au moins 50 % de produits de qualité et durables, dont au moins 20 % de produits biologiques, dans la composition des repas servis par les restaurants collectifs (obligation en

vigueur depuis le 1er janvier 2022).

La loi Climat et Résilience

La loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, dite loi « Climat et Résilience » est par ailleurs venue compléter la loi EGalim à l'issue des travaux de la Convention citoyenne pour le climat (exemples pour l'État : 100% de produits durables et de qualité pour les familles « viandes » et « poissons », obligation d'une option végétarienne quotidienne, élargissement du champ des produits durables et de qualité, etc.)

La prise en compte des obligations issues de la loi EGalim et du volet « alimentation saine et durable » de la loi Climat et résilience au sein des marchés concernés contribue au respect de l'article 35 de la loi Climat et résilience qui dispose que les conditions d'exécutions et les critères d'attribution intègrent des exigences relatives à l'environnement.

La circulaire ETEE (Engagement pour la Transformation Écologique de l'État)

Le Président de la République a fixé un cap au gouvernement : réussir une transition écologique juste et efficace, comprenant en particulier la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la préservation et la restauration de la biodiversité, ainsi que l'adaptation au changement climatique. La circulaire ETEE (Engagement pour la Transformation Écologique de l'État) comprend 15 mesures visant à atteindre ce cap d'ici 2028.

La mesure 10 de l'ETEE, suivie dans le cadre du dispositif Services publics écoresponsables (SPE), s'intitule « Promouvoir une alimentation plus respectueuse de l'environnement, en développant l'offre végétarienne et l'achat de produits issus de l'agriculture biologique, de qualité ou durable et en réduisant le gaspillage alimentaire ». Cette mesure se décline en 3 actions, adossés d'objectifs chiffrés :

- Sur la proposition d'offre végétarienne en restauration collective : Cible 2024 : 100% de respect d'offre quotidienne végétarienne en cas de choix multiple
- Sur les produits durables et de qualité : Cible 2024 : 50% produits de qualité et durable, dont 20% de produits issus de l'agriculture biologique et 100% de produits durables et de qualité pour les familles « viandes » et « poissons »
- Sur la réduction du gaspillage alimentaire : Cible 2024 : -10% de déchets alimentaires par rapport à 2023, cible 2027 : -25%

Ces dispositions, en cohérence avec la loi EGalim, rentrent dans le champ d'application de l'atteinte des objectifs de l'article 35 de la loi climat résilience (insertion d'un critère et d'une clause sur le volet environnemental au sein des marchés publics).

Dans la stratégie d'achat définie, le titulaire intègre les obligations pesant sur les mess en termes de respect des plans de maîtrise sanitaire conformément à la méthode HACCP (prélèvements et analyses microbiologiques par des laboratoires agréés).

Grâce à son expertise technique du domaine et sa connaissance des besoins de la DCCRS, le titulaire propose le(s) montage(s) garantissant au mieux l'ouverture à la concurrence et la prise en compte des objectifs de la DCCRS, en prenant en considération les spécificités de chaque mess.

Le rapport de présentation fait état des différentes stratégies susceptibles d'être mises en œuvre avec pour chacune d'entre elles, un bilan présentant les avantages et les inconvénients ainsi que les risques.

L'Administration sur proposition du titulaire valide le choix de la procédure d'achat, de son architecture, du découpage opérationnel en lots, des regroupements éventuels par territoire.

La phase 2 s'achève par la validation d'une stratégie d'achat par l'Administration.

3.3. Phase 3 : Livraison d'une solution applicative de pilotage

Description de la prestation

Le titulaire doit mettre à disposition de l'administration et spécifiquement aux gestionnaires des mess, une solution applicative dédiée aux achats.

Afin de l'adapter au mieux aux spécificités opérationnelles des CRS, la solution logicielle fait l'objet d'ajustements. Les développements nécessaires sont co-construits avec l'administration. Le titulaire travaille en lien avec les interlocuteurs désignés par la DCCRS pour déterminer les développements nécessaires pour répondre aux besoins des CRS (ex : suivi des prix de revient des repas, édition de tableaux de bord au format .csv, alimentation facilitée des données dans « ma cantine »...).

Dès le début du marché, le titulaire met à disposition de l'administration une base école de l'applicatif pour pouvoir tester la solution proposée durant la période de développement et l'utiliser lors de formations.

Le titulaire intègre dans l'application l'ensemble des références fournisseur avec des tarifs actualisés en déclinaison de la stratégie d'achat retenue.

Le prix forfaitaire comprend autant d'accès que le souhaite l'administration, sans surcoût.

Cette solution, sans limitation de licence permet notamment :

- de passer les commandes de denrées et de fournitures auprès des fournisseurs référencés gérer leurs approvisionnements de denrées et de fournitures auprès des fournisseurs référencés (de la passation de commande à la réception des marchandises) ;
- d'intégrer de nouveaux fournisseurs ;
- de retracer l'ensemble des achats réalisés par les mess CRS, qu'ils soient réalisés sur marché(s) ou hors marché(s) ;
- de suivre les marchés d'achat de denrées au niveau local, zonal et national, et proposer un référencement des commandes passées adapté aux nomenclatures utilisées dans les autres solutions applicatives de l'État : la nomenclature des « groupes marchandises » CHORUS et sa correspondance avec la nomenclature « achats » de la commande publique (CPV) ;
- de permettre un suivi des stocks de marchandises, à résidence comme en déplacement : la scission du stock entre deux sections d'un même mess, la gestion de ces deux stocks (stock à résidence, et stock en déplacement) de manière autonome sans que les opérations sur l'un n'influe les opérations sur l'autre, et sa réintégration dans le stock à résidence.
- de permettre à tous les utilisateurs d'avoir accès à l'ensemble des fournisseurs référencés dans l'outil, quelle que soit la zone géographique.

La solution applicative proposée doit être la plus ergonomique et la plus intuitive possible. Elle n'est pas interfacée avec CHORUS.

La solution applicative répond aux exigences de la charte d'accessibilité de la communication de l'État, qui sera fourni au titulaire à la notification du marché.

Le titulaire, s'engage à dialoguer de façon permanente avec la DCCRS et tout interlocuteur choisi ou désigné par la DCCRS.

Le titulaire fournit au ministère les éléments permettant de garantir un niveau de sécurité en adéquation avec les enjeux de la solution applicative, notamment un dossier de sécurité incluant (liste non exhaustive) :

- un plan d'assurance qualité (PAQ),
- un plan d'assurance sécurité (PAS),
- un plan de maintien en condition opérationnel (PMCO),
- un plan de maintien en condition de sécurité (PMCS),
- un audit de sécurité pouvant notamment inclure un audit de code (en cas de développement spécifique) et un test d'intrusion.

Le titulaire formalise l'organisation du soutien effectif à l'administration associé à la solution mise en œuvre et fournit au ministère des points de contact à prévenir en cas d'incident d'exploitation et/ou de sécurité qui serait de nature à impacter la police nationale (ex : fuite de données, défacement du site, etc.).

Au titre de la mise en place de la solution applicative, le titulaire réalise à *minima* les missions suivantes (liste non exhaustive) :

1. La fourniture d'une application au format web et accessible depuis n'importe quel poste de travail sur le réseau du ministère de l'intérieur
Le logiciel est intégré en mode SaaS et doit être hébergé dans un pays membre de l'Union-européenne.
La technologie utilisée doit permettre une compatibilité du site internet avec les principaux navigateurs internet (mozilla firefox, edge...).

L'application doit permettre une sauvegarde locale manuelle ou automatique afin de conserver les données en cours de traitement en cas de perte du réseau.

L'application doit être compatible avec les règles d'accessibilité et de sécurité du ministère de l'Intérieur.

Ainsi, une homologation préalable au déploiement de la solution applicative à l'ensemble des sites est nécessaire.

L'homologation de sécurité est la déclaration par une société certifiée par l'ANSSI, l'autorité d'homologation, que le SI considéré est apte à traiter des informations d'un niveau de sensibilité donné conformément aux objectifs de sécurité visés, et que les risques de sécurité résiduels induits sont acceptés et maîtrisés.

Dans le cadre de ce processus, un audit de code, d'architecture, de configuration et des tests d'intrusion (en environnement isoproduction) relatifs à cette application est réalisé par la société certifiée par l'ANSSI. Le titulaire veille à mettre à disposition de la société homologatrice les éléments nécessaires à son audit.

Si des ajustements sont nécessaires pour l'homologation du logiciel, ceux-ci sont à la charge du titulaire.

Pendant l'attente de la décision d'homologation, la DCCRS a la possibilité d'engager les autres phases du présent marché, sauf la phase 4.

2. L'assistance téléphonique à utilisateur 7 jours sur 7.
3. La mise à jour du logiciel et la fourniture du plan des mises à jour.
4. La maintenance préventive, corrective et évolutive de l'application. Le titulaire doit assurer le maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle.

Pour la maintenance préventive : le titulaire prend en charges les maintenances suivant un

calendrier défini qu'il fournira à l'Administration (plan de maintenance).

Pour la maintenance corrective : Lorsqu'un incident logiciel est signalé au titulaire, le niveau de criticité est évalué. Les incidents sont signalés par mail au titulaire. À chaque niveau d'incident, correspondra un délai de réalisation. L'ensemble des demandes et incidents est tracé par le centre de support du titulaire. Le titulaire fournit tous les mois un rapport des incidents.

Priorité	Catégorie d'incident	Signification	Délai de réalisation
P1	Incident Critique	Désigne tout événement entraînant : - L'interruption complète du logiciel ; - Des dégradations importantes dans les fonctionnalités de l'application et/ou impact sévère sur un grand nombre d'utilisateurs ; - Une faille de sécurité ou de confidentialité. La résolution de l'incident est la plus urgente, avec mobilisation immédiate des équipes.	Le titulaire doit proposer un correctif ou un contournement dans un délai de 3 heures ouvrables.
P2	Incident Bloquant	Désigne tout événement entraînant : - Dégradation grave d'une ou plusieurs fonctionnalités critiques, sans arrêt total du service ; - Impact sur un nombre important d'utilisateurs, limitant fortement l'activité ; - Performance dégradée avec conséquences significatives dans l'utilisation du module. Ces incidents nécessitent une intervention rapide et sont considérés comme bloquants, avec une priorité élevée, immédiatement inférieure à celle des P1.	Le titulaire doit proposer un correctif ou un contournement dans un délai de 24 heures ouvrables.
P3	Incident Majeur	Désigne un événement provoquant une dégradation importante, mais partielle, du fonctionnement du logiciel, sans interruption totale : - Impact limité à un groupe restreint d'utilisateurs ; - Fonctionnalités non critiques affectées ; - Existence possible de solutions de contournement temporaires. Intervention rapide mais non immédiate.	Pour un dysfonctionnement majeur, le titulaire doit proposer un correctif dans un délai de 3 jours qui suit leur remonté au titulaire.
P4	Incident Mineur	Dérangement isolé ou faible impact, ne gênant pas le travail normal : - Solution de contournement disponible ; - Impact restreint à un ou quelques utilisateurs ; - Souci esthétique ou question d'ergonomie.	Pour un dysfonctionnement mineur, le titulaire doit proposer un correctif dans la prochaine mise à

		Intervention planifiée, sans urgence.	jour logicielle prévue.
--	--	---------------------------------------	-------------------------

A l'issue de l'intervention du titulaire après chaque panne, celui-ci remet à l'Administration une attestation de remise en l'état et un compte rendu d'intervention.

Pour la maintenance évolutive : Il s'agit de prendre en compte des évolutions réglementaires, tarifaires, de marché, les paramétrages outil avec de nouveaux fournisseurs et à terme l'intégration d'une activité annexe, type cafétéria, activités CE, avec les typologies d'articles dédiés.

5. La communication de la documentation technique et du guide d'utilisation à chaque utilisateur.

Modalités techniques

Cet outil applicatif permet aux utilisateurs :

- de passer leurs commandes, sur marché et hors marché, via la solution applicative ;
- de renseigner les achats effectués hors marché ;
- de contrôler la livraison (réception totale ou partielle) ;
- de suivre les stocks de marchandises ;
- de suivre les coûts des repas ;
- de faciliter l'alimentation des données dans "ma cantine"

Il permet au minimum à chaque profil :

Administrateur	1. Gérer les habilitations relevant du périmètre national/zonal 2. Suivre l'utilisation de l'outil dans le périmètre national/zonal à l'aide de restitutions (passation de commandes, gestion des stocks, suivi des coûts, recettes, etc.)
Consultation	1. Visibilité sur les actions des profils gérants de mess et cuisiniers 2. Suivre l'utilisation de l'outil dans le périmètre du mess/de la compagnie (à paramétrer)
Gérant	1. Passer des commandes sur les produits « référencés » et « hors marché » tout en ayant des prix actualisés (le titulaire tient à jour les tarifs fournisseurs dans l'outil) ; 2. Gérer informatiquement les entrées et sorties de ses stocks : ○ situations classiques (achats de marchandises/réintégration/perte, etc.) ; ○ les cessions de marchandises entre deux mess différents ; ○ la scission du stock entre deux sections d'un même mess, la gestion de ces deux stocks (stock à résidence, et stock en déplacement) de manière autonome sans que les opérations sur l'un n'influe les opérations sur l'autre, et sa réintégration dans le stock à résidence ; ○ permettre aux utilisateurs de saisir une entrée ou une sortie de stock à « zéro ». <i>Chaque section du mess est autonome et suit son stock. Il arrive fréquemment qu'un mess succède à un autre sur un lieu d'intervention et qu'il lui cède de la marchandise. De retour à résidence (site de la compagnie), le stock en</i>

	<i>déplacement est réintégré dans le stock à résidence.</i> 3. Calculer le prix de revient des repas au regard du nombre de rationnaires (par type le cas échéant) et des prix appliqués sur une période définie par l'utilisateur (journalier/hebdomadaire/mensuel). Les coûts fixés par la prime d'alimentation sont des coûts complets et incluent notamment les produits lessiviels ; 4. Possibilité de consulter les fiches produits avec mentions provenances, labels, allergènes selon prescriptions EGALim et normes sanitaires ; 5. D'avoir une vision globale des achats pour chaque mess ; 6. Suivre le traitement de la commande (édition et impression d'un bon de commande, envoi au fournisseur, contrôle de la livraison, gestion des avoirs permettre l'envoi d'un mail automatique à chaque étape)
Cuisinier	1. Consulter le stock 2. Possibilité de consulter les fiches produits avec mentions provenances, labels, allergènes selon prescriptions EGALim et normes sanitaires

La solution applicative peut proposer les fonctionnalités facultatives suivantes :

- une solution de gestion des plans de maîtrise sanitaire (PMS) permettant de centraliser toutes les procédures du PMS sur une plateforme numérique : obligations HACCP, contrôles et traçabilité alimentaire. L'outil doit être accessible à tous, même sans compétences informatiques, disposer d'un système de gestion des non-conformités (avec alertes et saisies des actions correctives) et permettre de générer un historique consultable et exportable lors des différents contrôles.

Les utilisateurs doivent notamment pouvoir :

- paramétrer dans l'outil les différents points de contrôle pour le plan de nettoyage, les tâches à réaliser et attribuer les responsabilités ;
 - assurer la traçabilité des produits (enregistrement des étiquettes des produits avec mention des labels, allergènes selon prescriptions EGALim et normes sanitaires)
 - contrôler des températures (de la réception à la « livraison ») ainsi que lors des services que les repas soient pris sur site ou sur le terrain.
- un accès à des sessions de formations en ligne et/ou webinaires sur des thématiques liées à la restauration collective (hygiène, nettoyage, lutte contre le gaspillage alimentaire, etc.)

Le titulaire effectue une présentation du logiciel (fonctionnalités, plan de formation, interface entre les utilisateurs), préalable à la validation par l'Administration.

La phase 3 s'achève par la validation du logiciel et des formations associées par l'Administration.

3.4. Phase 4 : L'accompagnement et la formation des mess

Le titulaire réalise les formations initiales de l'ensemble des utilisateurs.

Pour accompagner les utilisateurs dans la conduite du changement, le titulaire doit assurer des sessions de formation dédiées et adaptées aux quatre profils présentés ci-après :

- Administrateurs fonctionnels (DCCRS/DZCRS: supervision des achats nationaux/régionaux)
- Consultation (visibilité sur les actions des profils gérants de mess et cuisiniers)
- Gérants de mess (passation des commandes, gestion du mess)
- Cuisiniers (établissement des menus)

Les rôles présentés pour chacun des profils ne sont pas exhaustifs.

Le titulaire fournit une plaquette du programme de formation qui est validée par la DCCRS.

Le titulaire assure le plan de formation in situ associé avec des formations consultables en ligne et/ou webinaires en adéquation avec les contraintes de calendrier des personnels, afin que les utilisateurs puissent bénéficier d'un suivi complet.

Les formations réalisées par le titulaire doivent permettre aux utilisateurs, selon leur profil, de maîtriser l'usage de la solution applicative de gestion des achats de mess (saisie, consultation, administration et génération de tableaux de bord).

Les stages ont lieu à Paris et dans chaque zone de défense (sites différents et centre de formation de Toulouse). Ils se déclinent en 2 à 3 sessions par zone en présentiel, selon des modalités à définir, auxquels s'ajoutent des travaux de prise en main avec l'administration centrale. Le cas échéant, l'administration peut commander des sessions de formations supplémentaires en présentiel.

Les formations consultables en ligne et/ou webinaires sont mises à disposition de l'administration pendant toute la durée du marché.

Le titulaire fournit un questionnaire de satisfaction à destination des personnels formés.

Le titulaire rendra compte à l'Administration du nombre de participants, de leur profil et de la satisfaction des stagiaires. Il fournira à la DCCRS un rapport et un tableur, à partir des attestations de présence et de questionnaires de satisfaction.

La phase 4 s'achève par la validation du déploiement de la solution applicative et des formations associées par l'Administration.

3.5. Phase 5 : Rédaction des pièces du DCE

Le titulaire procède en liaison avec l'Administration à la rédaction du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) en vue de la passation des contrats d'approvisionnement.

Le titulaire procède à l'élaboration, la rédaction et la fourniture des pièces écrites techniques du DCE, à savoir :

- Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) notamment : synthèse et expression des besoins par gamme de produits alimentaires et non alimentaires, rappel de la réglementation, des normes européennes et françaises en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire, étiquetage et traçabilité des produits, définition des règles à imposer aux fournisseurs, relatives à la commande, à la livraison, aux dates limites minimales de consommation, à la qualité des produits (bio, label rouge, fermier) et aux objectifs en termes de circuits courts, fournisseurs locaux et de produits de proximité, etc.

S'agissant de la rédaction du CCTP, le titulaire présente chaque lot au fur et à mesure de sa rédaction, pour validation à l'Administration. Il peut être prévu dans le CCTP, une grille de tests sur des échantillons de produits alimentaires et non alimentaires.

- Les annexes financières par lot, pour chaque gamme de produits, permettant à chacun des

soumissionnaires de présenter ses prix sur une grille commune, pour des quantités identiques et de qualité similaire.

- Règlement de la consultation (RC)
- Cahier des clauses administratives particulières (CCAP)

Notamment, il propose la rédaction :

- Des modalités de détermination des prix, des clauses de révision des prix.
- Du contenu du cadre de réponse technique ou du mémoire technique attendu par les candidats
- Des critères détaillés de sélection et de jugement des candidatures et des offres et de leur pondération à intégrer au RC

Il établit l'estimation prévisionnelle du coût des contrats d'approvisionnement.

L'administration peut demander toutes modifications, réécritures, etc... jusqu'à validation finale du DCE. Ces allers-retours sont compris dans le prix forfait de la phase 5.

Une fois l'ensemble des pièces rédigées, le titulaire communique les pièces à l'Administration pour validation.

L'Administration publiera les dossiers de consultation.

Le Titulaire assiste l'Administration tout au long des différentes étapes du processus de consultation. A cet effet, il propose les réponses aux questions des candidats lors de la phase d'Appel d'offre, dans un délai de 2 jours ouvrés maximum à partir de la réception de celles-ci.

3.6. Phase 6 : Assistance à l'analyse des offres et au choix du titulaire

En concertation avec l'Administration, le titulaire réalise l'analyse des offres. A ce titre, il :

- Organise la réception et l'évaluation des échantillons - le cas échéant - ;
- Analyse la recevabilité des offres ;
- Propose, le cas échéant, de régulariser les offres irrégulières lorsque cela est possible ;
- Propose les demandes de précision et de complément à poser, le cas échéant, aux candidats.
- Réalise une analyse complète et exhaustive des offres à travers leurs aspects juridiques, financiers, techniques, leur conformité aux prescriptions techniques ;
- Rédige un rapport d'analyse complet et détaillé par lot. Ce rapport doit comprendre en annexe une note de synthèse par lot et pour chacune des offres.
- Présente le rapport d'analyse des offres et les propositions d'attribution.
- Rédige les différentes pièces de fin de procédure: les lettres de rejet, les PV de choix et rapports de présentation.
- Assiste l'Administration dans l'élaboration de la réponse technique faite dans le cadre d'éventuels recours des candidats (préparation des différents courriers, réponses aux questions des candidats non retenus, etc.) ;

- En cas de marché infructueux ou sans suite, le titulaire s'engage à relancer sans rémunération supplémentaire une nouvelle procédure dans les mêmes conditions que l'initiale et jusqu'à leur notification.

Le candidat rédige l'intégralité de ces pièces en se conformant impérativement aux trames utilisées par l'acheteur.

Le candidat doit répondre aux modifications demandées par l'acheteur pour les différents documents du marché sans surcoût, et ce jusqu'à la validation définitive de ces documents.

3.6. Phases 7 et tranches optionnelles : suivi et fonctionnement

S'agissant de marchés où les enjeux (financiers, qualitatifs et opérationnels) sont importants et où les normes évoluent rapidement, il est nécessaire

- d'en relever les éventuels dysfonctionnements (responsabilité, nature, enjeux, actions en réparation par le biais des pénalités, actions de corrections)
- et d'assurer le suivi d'exécution des prestations par période d'une année, pendant toute la durée du marché.

À ce titre, le titulaire réalise notamment :

- Les maintenances telles que décrites à l'article 3.3 du présent document et les mises à jour de la solution applicative de commandes pendant toute la durée du marché
- Le cas échéant, la mise à disposition des solutions facultatives (solution de gestion des PMS et formations sur des thématiques liées à la restauration collective) pendant toute la durée du marché.
- Le suivi des fournisseurs et la gestion des litiges entre l'Administration et les fournisseurs.

Le titulaire est chargé de constater tous litiges entre l'Administration et les fournisseurs.

Ces litiges peuvent concerner une erreur de facturation, une non-conformité de livraison ou de qualité des produits ou tout autre sujet pouvant faire l'objet d'une contestation.

Le titulaire transmet à l'Administration (planning à définir) le détail des litiges et la résolution des points de contestation.

Si nécessaire, le titulaire rédige et adresse les lettres de mise en demeure auprès des fournisseurs concernés avec une copie à l'Administration.

- Les audits des usines de fabrication des fournisseurs.

Le titulaire se rend (ou missionne un ou des laboratoire(s) agréé(s)) au minimum 2 fois par an dans les usines de fabrication des fournisseurs, afin d'effectuer des audits alimentaires. Il s'assure également des certifications ISO détenues par les usines agroalimentaires.

Ces audits donnent lieu à une restitution écrite ou *in situ* à la DCCRS.

- L'information de l'équipe projet.

Le titulaire organise au moins 2 réunions annuelles avec l'équipe projet de la réforme des mess, afin d'évoquer tous sujets et problématiques rencontrés (litiges...). Ces réunions permettent de s'assurer du bon déroulement des différentes échéances fixées par la DCCRS. Des

représentants de l'équipe projets seront désignés pour participer au comité de pilotage et au comité de suivi prévus au CCAP.

- Le suivi général et politique de révision des prix.

Le titulaire est notamment chargé de la révision et de la mise à jour des tarifs fournisseurs.

Il assure la révision des prix de chaque produit selon les modalités qui sont définies dans les accords-cadres de fourniture de denrées alimentaires et de fournitures courantes liées à l'activité restauration.

Selon les produits et leur saisonnalité, un rythme hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou semestriel de révision et de mise à jour des prix permet de conserver l'équilibre économique du marché. Il peut s'articuler de la manière suivante :

FRÉQUENCE	PRODUITS CONCERNÉS	DATE OPTIMALE DE RÉVISION
Quinzaine	Saurisserie Fruits et légumes frais	Jeudi de la semaine S-1 pour application semaine S
Trimestre	Fruits et légumes frais 4ème et 5ème gamme Produits laitiers, Beurre, Œufs, Fromages Charcuterie Viandes fraîches	Préavis d'un mois avant la date de révision, déterminée par la date de début du marché d'approvisionnement
Quadrimestre	Plats cuisinés préparés	
Semestrielle	Produits alimentaires surgelés Épicerie générique Boissons	
Annuelle	Produits d'entretien courant et articles de droguerie Petit matériel de cuisine et vaisselle Pains et boulangerie	

Le titulaire met à jour la base de données des produits référencés dans la solution applicative de commandes et de gestion, pour permettre aux utilisateurs d'avoir une mercuriale actualisée. Par ailleurs, le titulaire adresse par voie dématérialisée des lettres d'informations trimestrielles aux mess CRS (nouveau produits, offres promotionnelles...).

- Le suivi et le contrôle du respect des clauses contractuelles du marché qui portent notamment sur les attentes en matière de service, produits, horaires, qualité. Le titulaire doit fournir des tableaux de bords visant à informer la DCCRS de la conformité de l'ensemble des prestations attendues notamment le montant des consommations par titulaire de marché d'approvisionnement.
- L'Assistance utilisateur 7 jours sur 7 et le pilotage de la solution applicative (ceci comprenant les éventuelles modifications pertinentes à apporter à l'outil et les formations afférentes).

=> la première année, le titulaire fournit un bilan trimestriel de fonctionnement (volumes d'achats, maintenances, difficultés rencontrées, délai de réalisation des dysfonctionnements, propositions d'amélioration). Afin d'évaluer les atteintes des objectifs fixés par le présent CCTP, un questionnaire de satisfaction relatif à la qualité des fournisseurs des marchés d'approvisionnement est élaboré par le titulaire, en co-construction avec l'administration.

=> à partir de la seconde année, ce bilan sera semestriel

3.7. Phase 8 : Transférabilité en fin de marché

En fin de marché, une période de transférabilité du titulaire du présent marché au profit du prochain titulaire désigné par l'Administration sera organisée afin d'assurer la continuité de l'approvisionnement des mess.

La durée de la transférabilité est d'une durée de douze mois.

Le titulaire s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération. Le titulaire du présent marché, fournisseur de l'appliquatif de gestion devra veiller à faciliter le transfert de la gestion des mess CRS vers l'appliquatif du titulaire à venir en fournissant toutes informations et assistance nécessaires.

À ce titre, le Titulaire doit assurer un export complet, structuré et exploitable de l'ensemble des données, selon des formats ouverts ou aisément réutilisables, afin d'en permettre la réutilisation sans rupture de service.

La réversibilité est considérée comme finalisée par décision expresse de la DCCRS.

Au titre de cette transférabilité :

- Le titulaire s'engage à assurer une totale réversibilité "au fil de l'eau" de l'ensemble des acquis relatifs aux prestations du marché.
- Pendant toute la période de réversibilité, le Titulaire conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations.
- Le Titulaire fournit la documentation complète et à jour, au format papier et électronique, dans des formats modifiables par l'administration.
- Le Titulaire organise des réunions de revue des documents pour transmettre les informations et répondre aux questions de la DCCRS.