

Caisse Primaire d'Assurance Maladie
des Yvelines
Secteur Assurances et Marchés

MARCHÉ PUBLIC
ACCORD-CADRE DE SERVICES

SOLUTION DE RESTAURATION SUR LES SITES DE LA CPAM DES YVELINES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Consultation n° 2026.78.3.2.1.006.00.00.00

Établi en application du code de la commande publique en vigueur au 1er avril 2019 et de l'arrêté du 19 Juillet 2018 portant règlement sur les marchés des Organismes de Sécurité Sociale

LA PROCEDURE DE CONSULTATION UTILISEE EST UNE PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT
EN APPLICATION DES ARTICLES L. 2124-2 ET R. 2124-2, R.2161-1 ET SUIVANTS DU CODE PRÉCITÉ

SOMMAIRE

1.	OBJET DU MARCHE	3
2.	DONNEES ET VOLUMETRIE	4
3.	NOMENCLATURE CPV	4
4.	SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES PRESTATIONS	4
5.	SPECIFICATONS TECHNIQUES DES DENREES	12
6.	LIEU DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	14
7.	REUNIONS ET EXECUTION DU MARCHE	18
8.	REGLEMENTATION	20

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la fourniture de solution de restauration sur les différents sites de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) des Yvelines.

Par conséquent, le présent marché est alloté en trois lots distincts pour permettre la mise en place de cette offre de restauration.

Le(s) titulaire(s) sont soumis, en permanence, à une obligation de résultat pendant toute l'exécution du marché.

Voici le détail des lots :

- Lot 1 : Location et mise à disposition de frigos connectés sur le siège social de Versailles

Les prestations objet du lot 1 sont exécutées par le ou les titulaires sur les sites suivants :

LOT N°1	
Site	Adresse
Versailles siège	92 Avenue de Paris – 78000 Versailles

- Lot 2 : Location et mise à disposition d'un distributeur automatique de plats surgelés dans les locaux des différents sites de la CPAM des Yvelines

Les prestations objet du lot 2 sont exécutées par le Titulaire sur les sites suivants :

LOT N°2	
Site	Adresse
Versailles Siège	92 Avenue de Paris – 78000 Versailles
Poissy Technoparc	2- 10 Rue Charles Edouard Jeanneret – 78300 Poissy
Guyancourt Vauban	33-37 Boulevard Vauban – 78280 Guyancourt

La prestation souhaitée doit être porteuse d'économie globale (gestion complète de la chaîne d'approvisionnement des repas, limitation des déchets et du gaspillage alimentaire) tout en optimisant à la fois la qualité des produits proposés, le bien-être des convives et la maîtrise des risques induits par la consommation de denrées alimentaires.

- Lot 3 : Fourniture et livraison de plats préparés dans les locaux des différents sites de la CPAM des Yvelines

Les prestations objet du lot 3 sont exécutées par le Titulaire sur les sites suivants :

LOT N°3	
Site	Adresse
Versailles siège	92 Avenue de Paris – 78000 Versailles
Poissy Technoparc	2- 10 Rue Charles Edouard Jeanneret – 78300 Poissy
Poissy Duployé	1 Place Duployé – 78300 Poissy
Mantes Clinique du Lac	Rue René Duguay Trouin – 78200 Mantes La Jolie
Montigny le Bretonneux (CRIP et Magasins)	10 Avenue Ampère 78180 Montigny-le-Bretonneux
Guyancourt Vauban	33 - 37 Boulevard Vauban – 78280 Guyancourt
Trappes	2 Rue Paul Langevin – 78190 Trappes
Chanteloup-les-Vignes	33 Route de Poissy – 78570 Chanteloup les Vignes
Mureaux	30 Rue Gambetta – 78140 Les Mureaux
Rambouillet	92 Rue d'Angiviller – 78514 Rambouillet
Sartrouville	3 Rue Louis Pergaud – 78500 Sartrouville

La prestation souhaitée doit être porteuse d'économie globale (gestion complète de la chaîne d'approvisionnement des repas, limitation des déchets et du gaspillage alimentaire) tout en optimisant à la fois la qualité des produits proposés, le bien-être des convives et la maîtrise des risques induits par la consommation de denrées alimentaires.

2. DONNEES ET VOLUMETRIE

En décembre 2025, la CPAM des Yvelines avait près de 1230 agents sur l'ensemble de ses sites dont près de 550 à son siège (basé à Versailles).

3. NOMENCLATURE CPV

Intitulé	CPV
Services de fourniture de repas	55520000-1
Distributeurs automatiques	42933000-5

4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES PRESTATIONS

4-1 Généralités

De manière générale, les prestations attendues constituent une solution de restauration.

Ces prestations s'inscrivent également dans une démarche d'amélioration, de modernisation et de digitalisation (en termes de technologie, de mode de service, de système d'encaissement et d'usage des espaces) de la prestation de restauration proposée aux salariés, via une offre de restauration variée et qualitative, et la mise en place d'une solution de distribution de repas nouvelle génération.

Les prestations attendues dans le cadre du marché sont les suivantes :

- Location et mise à disposition de frigos connectés permettant de récupérer des plats frais à réchauffer à la minute (Lot 1)
- Fourniture et livraison de repas (variés et cuisinés à base de produits frais) froids et à réchauffer à la minute, dans les réfrigérateurs de la CPAM des Yvelines, sur commande sur une plateforme dématérialisée (Lot 3)
- Location et mise à disposition d'un distributeur automatique de plats surgelés à réchauffer à la minute (Lot 2)
- Mise à disposition d'une plateforme dématérialisée de click and collect et de prévisualisation des repas (Lot 1 et 3)
- Mise en place d'un affichage de proximité (Lots 1 et 2)
- Le nettoyage et la maintenance du matériel de restauration du ou des titulaires (Lots 1 et 2)

L'ensemble des prestations du marché fait l'objet d'une obligation de résultat.

Chaque titulaire devra proposer un seuil minimum de 20% de plats végétariens tout au long de l'année.

Le ou les titulaires suivent à minima : taux de disponibilité, taux de DLC dépassée, délais d'intervention, taux de satisfaction. Le régime de pénalités est défini au CCAP.

4-2 Spécifications techniques des prestations du lot 1

Dans le cadre du lot 1, le ou les titulaires mettent à disposition de la CPAM des Yvelines un ou des réfrigérateurs « connectés ». Afin de satisfaire à ses obligations de résultat, le ou les titulaires sont tenus de mettre à disposition des denrées en nombre suffisant pour restaurer les consommateurs tout en limitant le gâchis alimentaire quotidiennement (du lundi au vendredi).

A cet effet, les réfrigérateurs mis à disposition par le ou les titulaires doivent être équipés d'un système de paiement permettant de réaliser un encaissement des repas consommés par les convives selon les modalités de paiement suivantes : Carte bancaire et carte titre-restaurant.

Néanmoins, le réfrigérateur connecté pourra ne pas être équipé d'un système de paiement si le ou les titulaires disposent d'un système de rechargement dématérialisé (application et/ou site internet) permettant à l'usager de prévisualiser le contenu du réfrigérateur et de créditer son compte client.

Le ou les réfrigérateurs connectés mis à disposition par le ou les titulaires doivent également répondre à différentes exigences et aux caractéristiques techniques minimales suivantes :

- Le ou les réfrigérateurs garantissent une constante disponibilité des composantes entrant dans la composition des menus. Cette disponibilité des repas est rendue possible grâce à la capacité de contenance des réfrigérateurs connectés et de leur fréquence de réapprovisionnement indiquées par le ou les titulaires dans leur offre.
- Le ou les réfrigérateurs doivent répondre aux contraintes techniques de la zone de restauration dans laquelle ils sont installés. Ainsi, le ou les titulaires sont tenus de s'assurer que le ou les réfrigérateurs qu'ils mettent à disposition de la CPAM des Yvelines ne nécessitent pas de prises électriques supplémentaires au nombre initialement prévu par la CPAM des Yvelines, ou d'autres équipements techniques dont la zone de restauration ne dispose pas.

- Le ou les titulaires s'assurent que le poids à vide et plein du ou des réfrigérateurs fournis soit compatible avec la capacité des planchers de l'espace dédié. Le ou les réfrigérateurs connectés doivent également être installés par le ou les titulaires dans l'espace de restauration de manière à répondre efficacement à cette contrainte.
- Le ou les titulaires assurent le strict respect du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le nombre ainsi que l'emplacement des réfrigérateurs connectés est susceptible d'évoluer au cours du marché. La mise à disposition d'un ou plusieurs réfrigérateurs intervient impérativement après l'obtention de l'accord préalable de la CPAM des Yvelines.

Le ou les titulaires devront disposer d'un système de précommande via une application mobile ou web.

La plateforme dématérialisée devra permettre à un agent de sélectionner les denrées de son choix, son mode de règlement (carte bancaire ou carte titre-restaurant).

La commande pourra être réalisée au minimum dans la tranche horaire suivante :

14h à 17h00 la veille de la livraison.

Le ou les titulaires pourront proposer une tranche horaire plus large que celle énoncée ci-haut.

Le ou les titulaires attribueront un code ou un numéro de commande qui sera transmis à l'utilisateur pour identifier sa commande. Ce code ou ce numéro de commande devra être visible sur l'emballage de la commande pour permettre à l'utilisateur de le retrouver facilement dans le réfrigérateur.

Mise à disposition des repas

Le ou les titulaires se chargent de la mise à disposition quotidienne des repas du personnel ayant accès à ce type de restauration.

Ils mettent en œuvre tous les moyens nécessaires afin que le processus de livraison des repas s'effectue dans le respect des règles de la chaîne frigorifique, et ne perturbe pas la pause méridienne.

La mise à disposition des repas au sein des réfrigérateurs connectés doit être achevée au plus tard à 11h30 du lundi au vendredi.

Les repas doivent être fournis en nombre suffisant et selon les modalités fixées par le présent CCTP.

Modalités de production des repas

La production des repas fournis par le ou les titulaires ne peut en aucun cas être réalisée sur place.

Le ou les titulaires sont tenus de fournir à la CPAM des Yvelines des repas issus d'un processus de fabrication externalisé et doivent disposer, à cet effet, d'un laboratoire de production externe à la CPAM des Yvelines.

Exigences relatives aux repas fournis

Le ou les titulaires se chargent de la gestion de la production de l'ensemble des repas fournis dans le cadre de la prestation de restauration décrite dans le présent CCTP.

Quel que soit le mode de production des repas retenu par le ou les titulaires (réalisation par ses propres moyens ou recours à un tiers dans le cadre d'une sous-traitance ou cotraitance), ce ou ces derniers sont tenus de privilégier les produits issus de filières courtes d'approvisionnements, BIO, labélisés et issus du commerce équitable, dans leur offre de repas.

Le ou les titulaires fournissent impérativement des repas équilibrés et savoureux dont les apports en lipides, glucides simples et acides gras saturés sont contrôlés et limités. Ils doivent être d'une grande qualité nutritionnelle conformément aux recommandations du PNNS (Programme National Nutrition Santé).

Le ou les titulaires sont tenus de s'assurer que les repas fournis à la CPAM des Yvelines sont produits dans des conditions d'hygiène irréprochables et dans le respect de la réglementation applicable à la convention collective dont relève son entreprise. Pour ce faire, ils réalisent un suivi régulier de la qualité microbiologique des préparations et doivent être en mesure de fournir à tout moment sur demande de la CPAM des Yvelines, les résultats des analyses bactériologiques qu'ils ont réalisées.

Le ou les titulaires justifient à tout moment, sur demande de la CPAM des Yvelines leur politique de gestion de la production des repas. Ils doivent à cet effet être en mesure de justifier la provenance des denrées et des fournitures utilisées dans le cadre de la production des repas qu'ils fournissent à la CPAM des Yvelines.

Encadrement des déchets produits

Le ou les titulaires devront démontrer leur capacité à limiter la production de déchets générés par leur service de restauration. À ce titre, ils proposeront prioritairement des solutions permettant de réduire au maximum les emballages, tant en quantité qu'en impact environnemental, notamment par le recours à des dispositifs de consigne et/ou de recyclage.

Le ou les titulaires s'engagent à mettre en œuvre l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations. À ce titre, ils devront assurer la mise en place d'un service client accessible cinq (5) jours par semaine, tout au long de l'année, et joignable par téléphone, courrier électronique ou via un service de messagerie instantanée (chat), sur une plage horaire la plus étendue possible, et a minima de 09h30 à 16h00.

Le ou les titulaires garantissent un niveau de service constant sur l'ensemble de l'année, y compris pendant les périodes de congés. À cet effet, le personnel intervenant devra être en mesure de justifier de son appartenance à l'entreprise titulaire du marché, par tout moyen approprié (carte professionnelle, badge, ou tout autre justificatif équivalent).

Enfin, le ou les titulaires devront informer préalablement le pouvoir adjudicateur de toute intervention susceptible d'avoir un impact sur l'activité ou l'organisation du personnel de l'organisme contractant.

Affichage

La présentation des menus (repas et prix des repas) est obligatoire et quotidienne, elle doit être complète et non ambiguë. Le convive doit pouvoir effectuer un choix en connaissance de cause et non par dépit ou par manque d'informations suffisantes. L'ensemble des informations concernant un élément présent dans le réfrigérateur doit être affiché directement sur l'emballage ou disponible sur une plateforme dématérialisée (valeurs nutritionnelles, allergènes, ingrédients, préconisation d'utilisation, date de fabrication).

Dans cet objectif, le ou les titulaires s'attachent à ce que chaque plat soit dénommé de façon précise.

Ces affichages sont réalisés conformément aux modalités présentées par le ou les titulaires dans leur offre.

La distribution de prospectus est par défaut strictement interdite. Les seules actions commerciales menées auprès des consommateurs le seront sur validation de la CPAM des Yvelines.

Maintenance

Le ou les titulaires assurent la maintenance préventive et curative des réfrigérateurs connectés, incluant les éléments mécaniques, frigorifiques, électriques, électroniques et les dispositifs de paiement.

La maintenance préventive fait l'objet d'un programme annuel communiqué au pouvoir adjudicateur.

En cas de dysfonctionnement, le titulaire s'engage à intervenir dans un délai maximal de **huit (8) heures ouvrées** à compter du signalement effectué par le pouvoir adjudicateur par courriel ou tout autre moyen écrit.

L'intervention s'entend comme la prise en charge effective par un technicien qualifié.

En cas d'impossibilité de remise en fonctionnement immédiate, le titulaire informe sans délai le pouvoir adjudicateur des mesures correctives mises en œuvre et du délai prévisionnel de rétablissement.

Lorsque l'indisponibilité totale excède quarante-huit (48) heures ouvrées consécutives, les dispositions financières prévues au CCAP s'appliquent.

L'indisponibilité totale s'entend de l'impossibilité :

- d'accéder aux produits,
- d'effectuer un paiement,
- ou d'utiliser l'équipement conformément aux stipulations du présent CCTP.

En cas d'indisponibilité excédant huit (8) jours ouvrés consécutifs, le titulaire met à disposition, sans surcoût, un équipement de substitution présentant des caractéristiques équivalentes.

4-3 Spécifications techniques des prestations du lot 2

Dans le cadre du lot 2, le titulaire met à la disposition des agents de la CPAM des Yvelines un distributeur automatique de plats surgelés sur les sites concernés.

A cet effet, le distributeur automatique mis à disposition par le titulaire doit être équipé d'un système de paiement permettant de réaliser un encaissement des repas commandés par les convives selon les modalités de paiement suivantes : Carte bancaire, carte titre-restaurant.

Le titulaire met à disposition des agents un affichage dématérialisé permettant :

- La consultation du catalogue des produits disponibles dans le distributeur ;
- L'affichage des informations obligatoires (liste d'ingrédients, allergènes, valeurs nutritionnelles, poids/portion, conditions de conservation, modalités de réchauffage, DLC/DDM, origine lorsque requise) ;
- Le contact du service après-vente

Approvisionnement, réassort et disponibilité de l'offre

Le titulaire assure l'approvisionnement et le réapprovisionnement réguliers du distributeur automatique afin d'éviter toute rupture et de garantir la disponibilité constante des produits.

Le réassort est organisé de façon à respecter la chaîne du froid et à ne pas perturber la pause méridienne. L'approvisionnement des produits au sein du distributeur doit être achevé au plus tard à 11h30 du lundi au vendredi.

Le titulaire s'engage à :

- retirer sans délai tout produit dont la date limite est atteinte ou dont l'intégrité de l'emballage est compromise ;
- assurer une rotation des stocks permettant le maintien d'une offre conforme aux dates de consommation ;
- garantir la traçabilité des produits et l'état des stocks (niveau de stock, alertes de rupture, dates) par site.

Exigences techniques minimales

Le distributeur automatique mis à disposition par le titulaire constitue le mode de distribution principal des produits surgelés. Il doit, a minima :

- permettre l'achat 24h/24 et 7j/7 (sauf contraintes techniques ou accès locaux) ;
- disposer d'un écran ou dispositif d'affichage permettant l'identification claire des produits (nom, prix, allergènes a minima) ;
- être compatible avec la configuration du site (alimentation électrique existante, contraintes d'implantation, sécurité) ;
- assurer le maintien des produits à une température conforme aux exigences sanitaires applicables aux denrées surgelées ;
- être équipé d'un système de paiement permettant l'encaissement par carte bancaire et carte titre-restaurant.

Le titulaire est responsable de la maintenance préventive et curative du distributeur, y compris les mises à jour logicielles nécessaires à son bon fonctionnement.

Le titulaire précise dans son offre les modalités de réchauffage prévues pour les plats surgelés (micro-ondes existants sur site ou équipements complémentaires).

Dans tous les cas, les consignes de réchauffage doivent être :

- disponibles sur l'emballage et/ou sur l'écran du distributeur et/ou sur la plateforme ;
- compréhensibles et adaptées à l'équipement présent (durée, puissance, étapes éventuelles).

Service client et traitement des réclamations

Le titulaire met à disposition un service client accessible cinq (5) jours par semaine, joignable par téléphone et/ou courrier électronique et/ou messagerie instantanée (chat), sur une plage horaire a minima de 09h30 à 16h00.

Le titulaire définit dans son offre les délais de prise en charge et de résolution des réclamations (achat non délivré, paiement débité, produit manquant, incident de qualité).

Maintenance

Le titulaire est responsable de la maintenance préventive et curative du distributeur automatique, incluant les composants frigorifiques, mécaniques, monétiques et logiciels.

Il assure également les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement des dispositifs de paiement et d'affichage.

En cas de panne ou dysfonctionnement, le titulaire intervient dans un délai maximal de **huit (8) heures ouvrées** à compter du signalement écrit du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire met en œuvre toutes mesures nécessaires pour garantir la continuité du service et éviter toute rupture prolongée d'approvisionnement.

Lorsque l'indisponibilité totale excède quarante-huit (48) heures ouvrées consécutives, les dispositions prévues au CCAP relatives à l'abattement et aux pénalités s'appliquent.

En cas d'indisponibilité excédant huit (8) jours ouvrés consécutifs, le titulaire met en place une solution alternative équivalente sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur.

4-4 Spécifications techniques des prestations du lot 3

Le titulaire met à disposition une plateforme dématérialisée (site web, intranet et/ou application mobile) permettant la consultation de l'offre disponible par site et par date de livraison.

La plateforme doit permettre :

- la sélection des denrées par l'agent ;
- le choix du site de livraison ;
- le paiement par carte bancaire et carte titre-restaurant ;
- l'accès à l'historique des commandes ;
- la gestion des réclamations via un module de service après-vente.

Les informations réglementaires obligatoires doivent être accessibles pour chaque produit (liste des ingrédients, allergènes, valeurs nutritionnelles, poids/portion, date limite de consommation, conditions de conservation et de remise en température, origine lorsque requise).

Aucun minimum de commande ne pourra être imposé pour assurer une livraison sur un site.

Le titulaire assure le strict respect du règlement général sur la protection des données (RGPD). Les données collectées sont limitées au strict nécessaire à l'exécution de la prestation.

La plateforme dématérialisée mise à disposition par le titulaire devra pouvoir fournir en nombre suffisant compte tenu du niveau de commande par site. Par ailleurs, le titulaire ne pourra pas imposer

un minimum de commande pour effectuer un réapprovisionnement sur un site. Pour finir, le titulaire assure le strict respect du règlement général sur la protection des données (RGPD).

La plateforme dématérialisée devra permettre à un agent de sélectionner les denrées de son choix, son mode de règlement (carte bancaire ou carte titre-restaurant) et le site de livraison.

Les commandes devront pouvoir être passées au minimum la veille du jour de livraison avant une heure définie dans l'offre du titulaire.

Le titulaire peut proposer une plage horaire plus large.

Chaque commande devra être identifiée par un numéro ou un code permettant d'en assurer la traçabilité et la bonne remise sur site.

Mise à disposition des repas

Le titulaire assure la livraison des plats préparés sur l'ensemble des sites mentionnés à l'article 1 du présent CCTP.

Les livraisons doivent :

- respecter strictement la chaîne du froid ;
- être réalisées dans des véhicules adaptés au transport de denrées alimentaires ;
- être conformes à la réglementation sanitaire en vigueur ;
- ne pas perturber le fonctionnement des sites.

Les livraisons doivent être achevées au plus tard à 11h30 du lundi au vendredi.

Le titulaire garantit le respect des températures réglementaires, la traçabilité des lots livrés et le retrait immédiat de tout produit non conforme.

En cas de retard, d'erreur de livraison ou de rupture, le titulaire informe sans délai la CPAM des Yvelines et met en œuvre une solution corrective sans surcoût.

Exigences relatives aux repas fournis

Le titulaire assure la production et/ou l'approvisionnement des repas livrés.

Les repas doivent :

- être équilibrés et conformes aux recommandations du PNNS ;
- présenter une qualité organoleptique satisfaisante ;
- proposer une offre variée incluant quotidiennement au minimum une option végétarienne ;
- limiter les apports en acides gras saturés, sel et sucres simples.

Le titulaire privilégie les produits issus de filières courtes, labellisés et/ou biologiques.

Affichage

La présentation des menus et des prix est obligatoire et quotidienne. Elle doit être complète, lisible et non ambiguë.

Les informations relatives aux ingrédients, allergènes, valeurs nutritionnelles, dates limites de consommation et modalités de remise en température doivent être accessibles via l'emballage et/ou la plateforme dématérialisée.

La distribution de prospectus est strictement interdite sauf validation préalable de la CPAM des Yvelines.

Accès

Les prestations du lot se dérouleront aux adresses indiquées à l'article 1 du présent document. Le titulaire et la CPAM des Yvelines détermineront les modalités d'accès pour permettre le bon déroulement des prestations à réaliser.

Service client et traitement des réclamations

Le titulaire met en place un service client accessible cinq jours par semaine.

Les modalités de traitement des réclamations (produit manquant, non-conformité, erreur de commande, retard de livraison) doivent être précisées dans l'offre et garantir une prise en charge rapide et adaptée.

5. SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES DENREES

Objectifs qualitatifs

Les prestations de restauration proposées doivent être suffisamment « agiles » pour s'adapter à une typologie de population captive (consommateur de tous les jours), garantir un modèle économique pérenne, une prestation variée de qualité, au meilleur prix.

Il est attendu une restauration contemporaine, innovante et respectueuse de l'environnement et notamment :

- La garantie d'une offre qualitative en termes de « produits » et d'approvisionnements.
- Des propositions culinaires adaptées aux nouvelles tendances de consommation et répondant aux attentes de « bien-être », de « naturalité », « de plaisir ».
- Une offre permettant de limiter au maximum la production de déchets et le gaspillage alimentaire

Un remplissage régulier des réfrigérateurs connectés (lot 1) et des distributeurs automatiques (Lot 2) est réalisé par le(s) titulaire(s) du lot, afin d'éviter toute rupture, et de garantir la fraîcheur et le respect de la date limite de consommation des produits proposés.

Les principaux critères d'exigence de la CPAM des Yvelines relatifs aux prestations exécutées par les titulaires sont les suivants :

- Une fraîcheur d'offre irréprochable,
- Un renouvellement régulier de produits,

- Une constante disponibilité des produits,
- La traçabilité complète des produits livrés et l'état des stocks en temps réel,
- Un coût compétitif (prix des plats protidiques et des périphériques).

Les repas proposés doivent répondre aux attentes du convive en matière de :

- Goût (qualité organoleptique),
- Diététique,
- Fraîcheur et qualité des produits (provenance, modes de cuisson),
- Choix et variété
- Quantité.

Pour ce faire, le titulaire se conforme aux stipulations définies dans le présent CCTP.

Structure d'offre, minimums attendus

Le titulaire de chaque lot propose une offre variée tant pour les plats que pour les périphériques (entrées et desserts).

La variété de l'offre du titulaire de chaque lot tient impérativement compte des exigences de la CPAM des Yvelines relatives à l'élaboration des menus devant être proposés, ainsi que de la saisonnalité des produits qui les composent.

Pour ce faire, le(s) titulaire(s) du lot 1 propose(nt) quotidiennement à minima les prestations suivantes :

N°	Produits	Variété quotidienne	commentaire
1	ENTREE	3 minimum	Offre froide : Entrées « classiques » et/ou soupe chaude/froide
2	PLAT PRINCIPAL	3 plats du jour minimum	Offre chaude avec possibilité en saison de mettre des plats froids : 1 viande + 1 poisson + 1 plat végétarien. Fabrication externalisée de plats et renouvelés tous les jours. Parmi les accompagnements, à minima, un légume frais et un féculent seront proposés chaque jour.
3	LAITAGE	2 minimum	Offre froide : Yaourts, fromage blanc...
4	DESSERT	2 minimum	Offre froide : Entremets pâtisseries, desserts à base de fruits

Les plats devront être assaisonnés de manière à ne nécessiter aucun ajout de condiment par les convives.

Le(s) titulaire(s) devront changer l'intégralité de leur gamme au moins une fois par semaine comme suit :

- Carte A : du Lundi au mercredi
- Carte B : du jeudi au vendredi

Par ailleurs, l'ensemble de la carte ne doit pas être identique d'une semaine sur l'autre. Il faut que le titulaire change une partie de sa gamme « plat » chaque semaine.

Le ou les titulaires s'engagent à respecter les mesures telles que :

- La saisonnalité des produits
- L'intégration de la formulation « produits locaux et de France » notamment en privilégiant les filières courtes et donc la réduction du nombre d'acteurs dans le processus de production et d'approvisionnement ce qui permettra de participer aussi à une juste rémunération des agriculteurs
- Le recours à des producteurs exerçant dans l'agriculture biologique en Ile-de-France par exemple (coopératives)
- L'utilisation de produits avec des références en Ecolabels officiels ou d'origine biologique
- L'interdiction de l'utilisation de contenants alimentaires de cuisson/réchauffe/service en matière plastique sauf pour les plastiques pour le contact alimentaire.
- L'intégration des actions en faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement ou du recyclage des contenants
- L'inclusion des valeurs diététiciennes dans la préparation des repas
- L'application des ratios ci-dessous dans la production des repas soit :
 - l'expérimentation d'un plat végétarien par jour
 - l'interdiction des plastiques à usage unique

Afin de permettre le contrôle de ces obligations, le ou les titulaires transmettent trimestriellement au pouvoir adjudicateur :

- un état récapitulatif chiffré des achats de denrées par catégorie ;
- la part des produits durables et biologiques exprimée en pourcentage de la valeur totale des achats ;
- les justificatifs nécessaires (certifications, labels, factures fournisseurs).

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander tout document complémentaire permettant de vérifier la conformité aux obligations précitées.

Grammage des repas et contenance des boissons

Le grammage des préparations est cohérent avec les recommandations PNNS (Programme National Nutrition Santé). Ils sont définis par le titulaire et figurent clairement dans la réponse du fournisseur. En tout état de cause, les grammages ne peuvent être inférieurs aux recommandations PNNS (Programme National Nutrition Santé).

Le titulaire tient impérativement compte des obligations réglementaires applicables à l'affichage de certaines informations notamment :

- L'affichage obligatoire de traçabilité des produits
- Les informations relatives aux allergènes contenus dans les repas
- L'étiquetage nutritionnel.

Le titulaire garantit une traçabilité complète des denrées alimentaires, depuis leur approvisionnement jusqu'à leur distribution. Les documents justificatifs devront être transmis sous 72 heures sur demande du pouvoir adjudicateur.

6. LIEU DE REALISATION DES PRESTATIONS

6-1 Dispositions spécifiques aux lots 1 et 2

La CPAM des Yvelines met gratuitement à disposition du titulaire un espace lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, pendant toute sa durée d'exécution.

Cet espace dispose par conséquent de l'ensemble des aménagements (salle à manger équipée de mobilier), des équipements techniques (éclairage, prises électriques etc.), nécessaires à la bonne exécution des prestations. Des photos du lieu d'exécution sont annexées au présent CCTP.

La CPAM des Yvelines assure, sauf cas de force majeure, la mise à disposition de l'eau, de l'électricité et du chauffage. Ces dépenses sont à sa charge.

Le titulaire respecte impérativement les contraintes techniques de l'espace mis à sa disposition par la CPAM des Yvelines. La prestation exécutée doit être entièrement adaptée à l'implantation générale de l'espace de restauration et à sa dotation en matériel

Le titulaire use des locaux mis à sa disposition par l'Organisme, avec le même soin que s'ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, la CPAM des Yvelines sera amenée à facturer le prix des interventions de réparation au titulaire.

Le titulaire assure le maintien en parfait état de propreté le passage utilisé pour la livraison des repas s'il est à l'origine d'un désagrément causé.

Modalités de gestion courante de la zone de restauration

Le titulaire est responsable des équipements (réfrigérateurs connectés, distributeurs etc.) qu'il installe dans la zone de restauration, dans le cadre de l'exécution des prestations. A ce titre, il est tenu d'en assurer le nettoyage et l'entretien régulier, afin que les prestations soient exécutées dans les meilleures conditions.

Le nettoyage des tables, et la remise des lieux dans l'état dans lequel ils ont été mis à disposition pour l'exécution des prestations sont à la charge de la CPAM des Yvelines.

L'évacuation et l'enlèvement des déchets résultant du conditionnement et du transport des repas (emballages, cartons, contenants etc.) et autres éléments fournis par le titulaire dans le cadre de la prestation sont à la charge de ce dernier.

La gestion des différents déchets issus de l'exécution des prestations (contenants usagés non réutilisables, restes alimentaires etc.) est toutefois à la charge de la CPAM des Yvelines, qui fournit par conséquent les sacs poubelles et les bacs de collecte nécessaires au conditionnement des déchets. Le remplacement des sacs poubelles, le nettoyage régulier des bacs de collecte utilisés, l'évacuation et l'enlèvement des déchets sont réalisés par la CPAM des Yvelines.

Conditions d'accès et sécurité des locaux

Les accès aux locaux du site et ses abords sont sécurisés et gardiennés.

Les prestations, objet du marché, devant être réalisées dans les locaux du Siège de la CPAM des Yvelines, il appartient au titulaire et à son personnel :

- De se conformer aux consignes générales de sécurité et de respecter le plan d'évacuation,
- De se soumettre aux mesures de sécurité incendie mises en place par le service logistique de la CPAM des Yvelines.

Le service responsable de l'exécution et du suivi du marché auprès de la CPAM des Yvelines indique au titulaire, dès notification du marché ou en cas de changement de responsable, le nom et les coordonnées de la personne chargée de la coordination générale des mesures de prévention et de l'élaboration du plan de prévention.

Le titulaire désigne à cette personne, dès notification du marché ou en cas de changement de responsables, les personnes habilitées et chargées auprès de sa société :

- De la sécurité,
- De l'inspection préalable et de l'analyse des risques,
- De la définition et l'établissement du plan de prévention.

Le plan de prévention est transmis par le titulaire, chaque année, dans les 15 jours suivant la date anniversaire du marché (date de prise d'effet du marché).

Il est organisé, préalablement à l'exécution du marché, une inspection commune des lieux de travail.

Au vu des informations et éléments recueillis lors de l'inspection, le représentant désigné par la CPAM des Yvelines et le titulaire procèdent à une analyse des risques existants.

Un plan de prévention établi en application des articles R4512-6 à R4512-12 du Code du travail est arrêté, établi par écrit et transmis au titulaire.

Le titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de la CPAM des Yvelines. Dans le cas où un membre du personnel du titulaire est amené à enfreindre ce règlement, la CPAM des Yvelines peut lui refuser l'accès à ses locaux.

Par ailleurs, la CPAM des Yvelines peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

Etat des lieux

Un état des lieux de la zone de restauration et de ses abords est contradictoirement établi entre les parties suite à la notification de l'ordre de service de démarrage des prestations.

Les parties procèdent également à un contrôle de l'état des réfrigérateurs connectés du titulaire avant et après leur installation dans l'espace de restauration.

Des contrôles peuvent ensuite être réalisés durant toute la période de validité du marché.

6-2 Dispositions spécifiques au lot 3

La CPAM des Yvelines met gratuitement à disposition du titulaire un espace lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, pendant toute sa durée d'exécution.

La CPAM des Yvelines assure, sauf cas de force majeure, la mise à disposition de l'eau, de l'électricité et du chauffage. Ces dépenses sont à sa charge.

Le titulaire use des locaux mis à sa disposition par l'Organisme, avec le même soin que s'ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, la CPAM des Yvelines sera amenée à facturer le prix des interventions de réparation au titulaire.

Le titulaire assure le maintien en parfait état de propreté les abords utilisés pour la livraison des repas.

Modalités de gestion courante de la zone de restauration

Le nettoyage des tables, et la remise des lieux dans l'état dans lequel ils ont été mis à disposition pour l'exécution des prestations sont à la charge de la CPAM des Yvelines.

L'évacuation et l'enlèvement des déchets résultant du conditionnement et du transport des repas (emballages, cartons, contenants etc.) et autres éléments fournis par le titulaire dans le cadre de la prestation sont à la charge de ce dernier.

La gestion des différents déchets issus de l'exécution des prestations (contenants usagés non réutilisables, restes alimentaires etc.) est toutefois à la charge de la CPAM des Yvelines, qui fournit par conséquent les sacs poubelles et les bacs de collecte nécessaires au conditionnement des déchets. Le remplacement des sacs poubelles, le nettoyage régulier des bacs de collecte utilisés, l'évacuation et l'enlèvement des déchets sont réalisés par la CPAM des Yvelines.

Conditions d'accès et sécurité des locaux

Les accès aux locaux du site et ses abords sont sécurisés et gardiennés.

Les prestations, objet du marché, devant être réalisées dans les locaux du Siège de la CPAM des Yvelines, il appartient au titulaire et à son personnel :

- De se conformer aux consignes générales de sécurité et de respecter le plan d'évacuation,
- De se soumettre aux mesures de sécurité incendie mises en place par le service logistique de la CPAM des Yvelines.

Le service responsable de l'exécution et du suivi du marché auprès de la CPAM des Yvelines indique au titulaire, dès notification du marché ou en cas de changement de responsable, le nom et les coordonnées de la personne chargée de la coordination générale des mesures de prévention et de l'élaboration du plan de prévention.

Le titulaire désigne à cette personne, dès notification du marché ou en cas de changement de responsables, les personnes habilitées et chargées auprès de sa société :

- De la sécurité,
- De l'inspection préalable et de l'analyse des risques,
- De la définition et l'établissement du plan de prévention.

Le plan de prévention est transmis par le titulaire, chaque année, dans les 15 jours suivant la date anniversaire du marché (date de prise d'effet du marché).

Il est organisé, préalablement à l'exécution du marché, une inspection commune des lieux de travail.

Au vu des informations et éléments recueillis lors de l'inspection, le représentant désigné par la CPAM des Yvelines et le titulaire procèdent à une analyse des risques existants.

Un plan de prévention établi en application des articles R4512-6 à R4512-12 du Code du travail est arrêté, établi par écrit et transmis au titulaire.

Le titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de la CPAM des Yvelines. Dans le cas où un membre du personnel du titulaire est amené à enfreindre ce règlement, la CPAM des Yvelines peut lui refuser l'accès à ses locaux.

Par ailleurs, la CPAM des Yvelines peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

7. REUNIONS ET EXECUTION DU MARCHE

Réunion de démarrage

Dès la notification du marché, une réunion de démarrage est organisée avec le titulaire.

Les participants pour le compte de la Cpm des Yvelines sont à minima : un représentant du secteur assurances et marchés, et les représentants désignés par le Directeur de la logistique.

Les noms et la qualité des participants pour le compte du titulaire sont obligatoirement communiqués à la CPAM des Yvelines avant la réunion de démarrage.

Les dates et heures de cette réunion sont communiquées en temps utile au titulaire.

Animation de démarrage et offres promotionnelles

Le ou les titulaires de chaque lot mettront en place un dispositif relatif aux méthodes d'accompagnement au changement afin d'aider à la bonne communication en interne sur la nouvelle offre de restauration. (Par ex : aide à la communication interne avec les liens d'applications/sites pour créer ses comptes en amont ; une signalétique doit être mise en place pour permettre aux agents de comprendre l'utilisation des équipements, de connaître l'offre proposée et les prix.).

A l'occasion du démarrage ou sur une période donnée d'exécution du marché, les prix des produits peuvent également évoluer à la baisse dans le cadre d'offres de prix promotionnels du titulaire. Il devra donc opérer une communication de ces tarifs promotionnels et donner toutes précisions utiles, et notamment la durée de validité de la promotion et la désignation précise des articles concernés.

Ces offres de prix promotionnels ne peuvent s'appliquer qu'aux seuls articles figurant au marché. A l'expiration de la période promotionnelle, les prix du marché, ajustés le cas échéant, seront de nouveau en vigueur.

Toute proposition événementielle doit être transmise au pouvoir adjudicateur pour autorisation.

Paramétrage du système de paiement

Dès la date de notification, l'attributaire de chaque lot devra prendre contact avec la CPAM des Yvelines pour mettre en place les modalités de paiement.

Réunions de suivi et reporting

Le ou les titulaires de chaque lot devront assurer un reporting trimestriel permettant le suivi d'indicateurs clés définis ci-dessous :

- La fréquentation de l'équipement (le nombre d'utilisateurs) ;
- Les statistiques des ventes par type de produit vendu notamment le montant du panier moyen ;
- Le respect des engagements en matière de qualité et de diversité de l'offre alimentaire ;
- Les engagements en matière de qualité dans le processus d'approvisionnement ;
- Le gaspillage alimentaire ;
- Toute information supplémentaire requise en cours de marché ;

Chaque titulaire de chaque lot devra également fournir un reporting annuel comprenant les indicateurs clés définis ci-dessous :

- Bilan des consommations mensuelles par typologie de plats en distinguant (la vente directe et la précommande pour le lot 1)
- Le nombre de plats végétariens vendus par mois
- Panier moyen
- Nombre d'utilisateurs actifs
- Les préférences alimentaires
- Nombre de réclamations
- Nombre de pannes
- Un point sur le gaspillage alimentaire (lot 1 et lot2)
- Important : leur bilan carbone
- La mise en œuvre de circuit de recyclage, réduction de déchets, etc etc avec des chiffres à l'appui basés sur notre marché
- Liste non exhaustive

Également, des réunions trimestrielles seront initiées par le Client afin d'échanger sur les remontées de données transmises via les reporting précités.

La CPAM des Yvelines peut transmettre une demande de réunion de suivi dès que nécessaire sur simple courriel. Le ou les titulaires de chaque lot devront se rendre disponible sous peine d'application de pénalités prévues au CCAP.

La CPAM des Yvelines peut demander également un bilan partiel à tout moment à un titulaire qui devra y répondre sous quinzaine.

Le non-respect des clauses liées au reporting peut faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.

Contrôle régulier exercé par la CPAM des Yvelines

L'Organisme peut à tout moment procéder à tous les contrôles qu'il juge nécessaires afin de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du présent CCTP.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- De salubrité du matériel et des équipements installés par le titulaire dans la zone de restauration
- Nutritionnelles et gastronomiques,
- Qualitatives,
- Quantitatives,
- De fréquence de rotation des plats,
- De présentation des composantes prévues au marché.

Par ailleurs, la CPAM des Yvelines peut contrôler les engagements en matière de développement durable du ou des titulaires de chaque lot. En cas de manquement, le titulaire peut se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP.

Enquêtes de satisfaction

Le titulaire organise une enquête de satisfaction auprès des convives a minima au cours du premier trimestre d'exécution des prestations. Cette enquête porte sur tout ce qui a trait à la prestation (qualité des repas, fonctionnement du repas, etc.).

La conduite de cette enquête ainsi que son jour de diffusion sont soumises à validation préalable de la CPAM des Yvelines.

Sur demande simple de la CPAM des Yvelines, la réalisation de l'enquête peut ne pas avoir lieu ou être différée.

Le résultat de ces enquêtes est transmis par mail à l'adresse suivante :

- sam.marches.cpam-yvelines@assurance-maladie.fr

Après accord de la CPAM des Yvelines, les résultats pourront être communiqués aux utilisateurs.

8. REGLEMENTATION

Le titulaire de chaque lot doit respecter la législation en vigueur durant l'ensemble de la durée du marché. Il doit également avertir l'Organisme en cas de modification de la législation ayant un impact sur les prestations décrites dans le CCTP sous peine d'une pénalité énoncée au CCAP.

FAIT EN UN SEUL ORIGINAL À VERSAILLES LE

Mention manuscrite "Lu et Approuvé"

Signature et Cachet de la société