

**Marché de prestations d'exploitation de 9
restaurants administratifs de la DRFiP des
Hauts-de-France**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES**

LIEUX D'EXÉCUTION		
Site	Adresse	Ville
DRFiP – Lille Kennedy	82 avenue JF Kennedy	Lille
CFP Cambrai	1 rue de la Paix de Nimègue	Cambrai
CFP Douai	195 avenue de Roubaix	Douai
CFP Dunkerque	37 rue Saint-Matthieu	Dunkerque
CFP Lille-Fives	5 rue Pierre Legrand	Lille-Fives
CFP Lomme	22 rue Lavoisier	Lomme
CFP Roubaix	35 avenue Charles Fourier	Roubaix
CFP Tourcoing	Place de la résistance	Tourcoing
CFP Valenciennes	Rue Raoul Follereau	Valenciennes

*La procédure de consultation est celle de la procédure adaptée ouverte en application
du code de la commande publique.*

1 - RENSEIGNEMENTS PRATIQUES.....	4
1.1 Situation par site.....	4
1.2 Contraintes d'exploitation.....	4
1.3 Horaires d'ouverture.....	4
2 – PRESTATIONS ALIMENTAIRES.....	5
2.1. Offre alimentaire quotidienne.....	5
2.2 Organisation de la distribution.....	6
2.2.1 Distribution pour l'ensemble des sites.....	6
2.2.2 Variations d'organisation apportées par le titulaire.....	6
2.3 Approvisionnements.....	6
2.3.1 Achats et spécifications qualitatives des denrées.....	6
2.3.2 Produits frais.....	6
2.3.3 Produits de proximité, de culture raisonnée et issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable.....	6
2.3.4 Catégories des produits de qualité, durables et issus de l'agriculture biologique.....	7
2.3.5 Familles de produits ciblés.....	7
2.4 Qualité nutritionnelle, menus et grammages.....	7
2.4.1 Élaboration et acceptation des menus.....	7
2.4.2 Respect de la qualité nutritionnelle.....	8
2.4.3 Grammages.....	8
2.4.4 Besoins alimentaires spécifiques.....	8
2.4.5 La gestion des allergies.....	8
2.4.6 Boissons.....	8
2.5 Mise en valeur de la prestation.....	8
2.5.1 Animations et repas à thèmes.....	8
2.5.2 Affichages.....	8
2.6 Gestion de la fin du service.....	9
2.6.1 Fin de service.....	9
2.6.2 Débarrassage.....	9
3 POLITIQUE QUALITÉ ET HYGIÈNE.....	9
3.1 Qualité.....	9
3.2 Plan de progrès.....	9
3.3 Hygiène.....	9
3.3.1 Règles générales.....	9
3.3.2 Gestion des alertes et des T.I.A.C.....	10
3.3.3 Analyse des risques.....	10
3.3.4 Contrôle par un laboratoire indépendant.....	10
3.3.5 Contrôle par les services officiels.....	10
3.4 Développement durable.....	11
3.4.1 Éthique et développement durable.....	11
3.4.2 Conformité à la réglementation REACH.....	11
4 LE PERSONNEL	11
4.1 Obligations opérationnelles du personnel.....	11
4.2 Plan de formation.....	11
4.3 Tenue.....	12
5 OBLIGATIONS OPÉRATIONNELLES.....	12
5.1 Énergies et Fluides.....	12
5.2 Nettoyage des locaux et des matériels.....	12
5.3 Entretien et maintenance du matériel.....	12
5.4 Enlèvement des déchets.....	13
5.5 Dératisation-Désinsectisation.....	13
6- CAFÉTÉRIA DU RESTAURANT LILLE KENNEDY, DISTRIBUTEURS DE BOISSONS CHAUDES ET SERVICE DE SANDWICHERIE.....	13
6.1 Principes généraux.....	13
6.2 Paiement.....	13
6.3 Offre cafétéria et sandwicherie du restaurant Lille Kennedy.....	13
6.4 Prestations annexes.....	14

6.5 Redevance sur le chiffre d'affaires de la cafétéria et des services de sandwicherie ainsi que sur les recettes des distributeurs de boissons chaudes	14
---	-----------

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Annexes financières
- Annexe 2 : Dossiers économiques
- Annexe 3 : Présentation des restaurants
- Annexe 4 : Tableau des engagements qualitatifs
- Annexe 5 : Reprise du personnel
- Annexe 6 : Tableau de répartition des charges
- Annexe 7 : Tableau des pénalités
- Annexe 8 : Tableau des prestations quotidiennes

1 - RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

1.1 Situation par site

Les plans des sites sont remis au prestataire.

Nombre de places assises et fréquentation moyenne par jour en 2024 et 2025

Site	Effectif du site	Places assises	Fréquentation 2024	Fréquentation 2025
DRFIP – Lille Kennedy	455 + directions conventionnées	315	104 239	95 565
CFIP Cambrai	71	65	3 501	3 049
CFIP Douai	126	84	8 833	8 834
CFIP Dunkerque	172	84	11 185	12 165
CFIP Lille-Fives	172	60	8 085	12 489
CFIP Lomme	157	48	6 487	9 572
CFIP Roubaix	133	74	6 853	5 146
CFIP Tourcoing	104	68	5 718	5 805
CFIP Valenciennes	230	130	6 103	8 018

Les jours les plus fréquentés sont le mardi et le jeudi. Le jour le moins fréquenté est le vendredi.

Nota : Il avait une prestation en liaison froide pour les CFIP de Cambrai (jusqu'au 31/12/2025) et pour le CFIP de Valenciennes (jusqu'au 31/08/2025). Les fréquentations 2026 sont donc amenées à évoluer à la hausse.

1.2 Contraintes d'exploitation

Les livraisons ne peuvent pas être effectuées avant 7h30 et doivent respecter les contraintes de sécurité des sites de la DGFIP.

Il est à noter que pour le restaurant de Lille Kennedy, un quai de livraison est situé à l'arrière de l'immeuble, rue du Croquet.

1.3 Horaires d'ouverture

La restauration est ouverte du lundi au vendredi hors jours fériés et chômés.

Les horaires actuels de chaque restaurant, définis par le règlement intérieur, sont indiqués ci-dessous et peuvent être aménagés avec l'accord du client.

Le client notifie toute fermeture exceptionnelle ou toute ouverture exceptionnelle demandée au titulaire, suffisamment à l'avance.

Dans les mêmes conditions et à la demande du client, les horaires de service peuvent être modifiés.

Toute modification d'horaire appliquée de façon permanente aux prestations des espaces de restauration doit faire l'objet d'un avenant.

Site	Horaires d'ouverture	Observations
DRFIP - Lille Kennedy	11h30 – 14h00	Dernier passage en caisse : 13h30 Fermeture de la salle : 14h00 Cafétéria de 07h30 à 14h00 Salle du restaurant : l'accès peut être élargi sur réservation
CFP Cambrai	11h30 – 13h00	Dernier encaissement : 13h00 ; fermeture de la salle : 13h30
CFP Douai	11h30 – 13h15	Dernier encaissement : 13h15 ; fermeture de la salle : 13h30
CFP Dunkerque	11h45 – 13h00	Dernier encaissement : 13h00 ; fermeture de la salle : 13h30
CFP Lille-Fives	11h30 – 13h30	Dernier encaissement : 13h30 ; fermeture de la salle : 14h00
CFP Lomme	11h30 – 13h30	Dernier encaissement : 13h30 ; fermeture de la salle : 14h00
CFP Roubaix	12h00 – 13h00	Dernier encaissement : 13h00 ; fermeture de la salle : 13h30
CFP Tourcoing	12h00 – 13h15	Dernier encaissement : 13h15 ; fermeture de la salle : 13h45
CFP Valenciennes	11h30 – 13h30	Dernier encaissement : 13h30 ; fermeture de la salle : 14h00

2 – PRESTATIONS ALIMENTAIRES

2.1. Offre alimentaire quotidienne

Le titulaire précise les choix quotidiens de sa proposition dans le cadre de réponse (rubrique « Prestation quotidienne »).

L'offre alimentaire doit être la suivante :

- Pour tous les sites inclus dans le marché à l'exception du restaurant Lille Kennedy, le titulaire garantit chaque jour :
 1. Formule Économique : 1 plat et 2 périphériques de la catégorie 1 ;
 2. Formule Essentielle : 1 plat et 1 périphérique de la catégorie 2 ou 3 ;
 3. Formule Gourmande : 1 plat et 2 périphériques de la catégorie 2 ou 3 ;
 4. Formule « à la carte » : plats et périphériques de catégorie 1, 2 ou 3.
- Pour le restaurant Lille Kennedy, le titulaire garantit chaque jour :
 1. Formule Économique : 1 plat et 2 périphériques de la catégorie 1 ;
 2. Formule Essentielle : 1 plat et 1 périphérique de la catégorie 2 ou 3 ;
 3. Formule Gourmande : 1 plat et 2 périphériques de la catégorie 2 ou 3 ;
 4. Formule « à la carte » : plats et périphériques de catégorie 1, 2, 3 ou 4.

Parmi les plats garnis, une offre de pizza ou assimilé sera proposée chaque jour.

En outre, pour l'ensemble des 9 restaurants, il proposera chaque jour :

1. un plat végétarien ;
2. ainsi qu'une offre de plat « Brasserie » (steak, steak haché, jambon grillé, omelette, frites, etc).

Le pain est inclus dans ces formules.

La décomposition des prix est précisée en annexe 1 (annexes financières – production sur place).

Le titulaire illustre de trois (3) exemples de composition, à joindre à l'offre, permettant d'en apprécier la qualité.

Le non-respect des engagements est soumis à pénalité telle que définie dans l'annexe 7 « Tableau des pénalités ».

Le client met un accent particulier sur la qualité des repas servis ainsi que sur le respect de l'équilibre des apports nutritionnels en relation avec ses activités. Le titulaire met donc en évidence dans son offre les

aspects qualitatifs et nutritionnels qu'il entend développer pour répondre à l'attente révélée des consommateurs d'aujourd'hui.

Le titulaire s'engage à transformer et à valoriser au maximum les produits bruts afin de proposer des produits « maison » (plus qu'un simple assemblage).

Tous les plats sont préparés en cuisine, à base de produits sélectionnés conformément à l'article « Approvisionnements ».

Les préparations sont effectuées au plus près de la consommation voire à la dernière minute pour certains plats ; la cuisson du bœuf est adaptée en flux tendu. La cuisson doit être effectuée dans le respect des contraintes réglementaires.

2.2 Organisation de la distribution

2.2.1 Distribution pour l'ensemble des sites

La zone de distribution est organisée en libre-service (aliments répartis par catégorie) avec la présence de rampes à plateaux au niveau des stands de distribution.

Les vitrines de présentation des périphériques sont ouvertes afin que le convive se serve lui-même.

2.2.2 Variations d'organisation apportées par le titulaire

Le titulaire présente ses propositions d'organisation de la prestation, compte tenu des installations techniques dédiées à la distribution. Il s'engage à mettre en œuvre l'organisation qui optimise au mieux le niveau d'adéquation entre la diversité des offres, la fluidité du service et de l'encaissement au sein des restaurants. L'organisation validée lors de la consultation est annexée au présent contrat.

Afin que les soumissionnaires puissent révéler dans leur offre leur créativité et démontrer leur professionnalisme, toute latitude leur est laissée pour qu'ils s'expriment sans contraintes en dehors de celles précisées au contrat.

Le titulaire s'engage à respecter un temps d'attente limité.

Le titulaire doit respecter un temps d'attente maximal de trois (3) minutes pour le service des plats chauds et des pizzas, et de six (6) minutes pour les grillades à point à la demande.

L'ensemble de ces propositions sont argumentées dans le cadre de réponse de l'annexe 8 (« Prestation quotidienne »). Des références du titulaire peuvent illustrer l'argumentation.

2.3 Approvisionnements

2.3.1 Achats et spécifications qualitatives des denrées

Les caractéristiques des denrées livrées doivent respecter les engagements pris par le titulaire dans son offre, conformément à l'annexe 4 « Tableau des engagements qualitatifs ».

Pendant toute la durée du contrat, le titulaire a la charge de la fourniture des denrées, produits alimentaires, boissons ou tous ingrédients nécessaires à la confection des repas.

Le titulaire assure l'approvisionnement des denrées et leur stockage dans les locaux du client à ses risques et périls. Il doit à cet égard, veiller à leur condition de stockage et prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur fraîcheur, sous réserve du bon fonctionnement des équipements du client.

Les produits transgéniques sont prohibés.

Le non-respect des engagements est soumis à pénalité telle que définie dans l'annexe 7 « Tableau des pénalités ».

2.3.2 Produits frais

Dans l'attente d'une qualité supérieure des repas, il est demandé au titulaire d'employer au maximum des produits frais. Il renseignera à ce titre l'annexe 4 « Tableau des engagements qualitatifs ».

Pour les produits exceptionnels comme les produits de la mer, les coquillages ou des produits de luxe, le titulaire présentera au client les sources d'approvisionnements fiables qu'il compte mettre en place.

2.3.3 Produits de proximité, de culture raisonnée et issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable

Dans une perspective de développement durable incluant le respect de l'environnement, il est demandé au titulaire d'intégrer des aliments issus de l'agriculture biologique ainsi que des produits présentant un faible bilan carbone.

La présence d'aliments marque AB sera régulière sous la forme de produits ou ingrédients. L'objectif n'est pas d'avoir uniquement des repas ou plats entièrement marque AB, il est d'offrir régulièrement aux clientèles des aliments issus de l'agriculture biologique.

Le titulaire s'orientera principalement sur des produits ou ingrédients marque AB non transformés de types fruits, crudités et légumes. Il devra s'approvisionner, en priorité, en circuit court et à faible bilan carbone lorsque l'offre existe. Chaque fournisseur utilisant la marque AB devra pouvoir fournir son autorisation d'usage de la marque AB (accord de l'Agence Bio) sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire fournit chaque année l'état de ses achats en denrées biologiques et en achat « circuit court ».

2.3.4 Catégories des produits de qualité, durables et issus de l'agriculture biologique.

En application de l'article 24 de 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 » et de l'article 257 de 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 », et conformément aux dispositions du décret d'application n° 2019-351 du 23 avril 2019 relatif à la composition des repas servis dans les restaurants collectifs en application de l'article L. 230-5-1 du code rural et de la pêche maritime, sont considérés comme produits de qualité et durables pour le présent accord-cadre les catégories suivantes :

- Les produits issus de l'agriculture biologique y compris les produits végétaux étiquetés « en conversion » conformément aux dispositions du règlement (UE) 2018/848 ; à condition qu'il ne s'agisse que de produits bruts ou transformés composés d'un seul ingrédient d'origine végétale et issus d'une exploitation qui est en conversion depuis plus d'un an ;
- Les produits bénéficiant des autres signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine (SIQO) ou des mentions valorisantes suivantes :
 - le Label rouge ;
 - l'appellation d'origine (AOC/AOP) ;
 - l'indication géographique (IGP), la Spécialité traditionnelle garantie (STG) ;
 - la mention « issue d'une exploitation à Haute Valeur Environnementale » (HVE) ;
 - la mention « fermier » ou « produit de la ferme » ou « produit à la ferme », uniquement pour les produits pour lesquels existe une définition réglementaire des conditions de production ;
 - jusqu'au 31/12/2027 uniquement, les produits issus d'une exploitation bénéficiant de la certification environnementale de niveau 2 ;
- Les produits issus de la pêche maritime bénéficiant de l'écolabel Pêche durable ;
- Les produits bénéficiant du logo « Région ultrapériphérique » (RUP) ;
- Les produits issus du commerce équitable ;
- Les produits satisfaisant de manière équivalente aux exigences définies par ces signes mentions, écolabels ou certifications. Ce caractère équivalent s'apprécie conformément aux articles R. 2111-11 à R. 2111-17 du code de la commande publique. Les produits portant les mentions « montagne » ou « produits pays » sont expressément exclus des catégories de produits de qualité et durables exigés dans le cadre de la loi.
- L'ensemble de ces signes, mentions, écolabels, certifications ou leurs équivalences sont exigés au titre des spécifications techniques des produits conformément aux articles R. 2111-4, R. 2111-8, R. 2111-9 et R. 2111-11 du code de la commande publique.
- Les labels proposés par le titulaire doivent répondre aux exigences précisées aux articles R. 2111-12 et R. 2111-14 du code de la commande publique.

2.3.5 Familles de produits ciblés

Les soumissionnaires peuvent répondre, via le cadre de réponse technique (CRT), en proposant l'utilisation de produits de qualité et durables, dans les familles de produits de leur choix.

2.4 Qualité nutritionnelle, menus et grammages

2.4.1 Élaboration et acceptation des menus

Un plan alimentaire est établi par le titulaire.

Les plans de menus saisonniers sont établis sur des cycles de 4 semaines (avec un décalage d'une journée lors de chaque cycle, afin de permettre une variété des menus pour les convives dans un contexte de télétravail généralisé).

Ils sont soumis au client ou à son représentant qui approuvera les menus proposés sous différents volets :

- qualité des produits conforme au tableau « Spécifications qualitatives des denrées » ;
- saisonnalité des propositions ;
- originalité des plats ;

- prise en compte des historiques de consommation des plats servis pour d'éventuels ajustements.

Les menus effectivement servis doivent être conformes au plan de menus mis au point et validé par le client. Le titulaire peut toutefois procéder à des modifications, en informant le client, sous réserve que celles-ci :

- soient justifiées par les nécessités d'approvisionnement ;
- respectent les équivalences alimentaires et ne modifient ni la valeur nutritionnelle ni la valeur économique de la prestation prévue ;
- ne nuisent pas à la qualité organoleptique et sanitaire des repas.

La non-présentation et le non-respect des plans alimentaires ou de menus sont soumis à pénalités.

2.4.2 Respect de la qualité nutritionnelle

- Le titulaire doit respecter les règles essentielles d'équilibre alimentaire et observer, pour l'élaboration des menus, les recommandations du GEM/RCN (Groupe d'Études des Marchés / Restauration Collective et Nutrition).

Le titulaire privilégiera les plats « faits-maison » plutôt que les produits dits d'assemblage.

L'usage des plats industriels doit être limité : le titulaire propose une liste pour approbation.

Le titulaire assure l'élaboration et la cuisson dans une logique de valorisation des goûts des plats. Il évite au maximum les sauces lourdes et grasses cuites.

Le titulaire peut apporter des suggestions qualitatives complémentaires.

2.4.3 Grammages

Les grammages des produits sont conformes à ceux indiqués dans l'annexe 1 « annexes financières – Liste des Plats et Grammages ». Le client se réserve le droit de procéder à des contrôles de grammages conformément à l'article « Contrôles » des présentes et d'appliquer des pénalités en cas de non-respect des grammages.

2.4.4 Besoins alimentaires spécifiques

Le convive doit pouvoir construire des repas adaptés à ses goûts et à ses besoins nutritionnels.

Le titulaire doit notamment proposer une prestation prenant en compte les nouvelles tendances, telles que la consommation de plats végétariens, les régimes sans graisses ajoutées, sans sucre ajouté. Le titulaire met en place une signalétique spécifique pour informer les convives de ces spécificités.

2.4.5 La gestion des allergies

La présence d'allergène dans les denrées doit être communiquée en application du règlement INCO, règlement Européen (UE) n° 1169/2011 effectif au 14 décembre 2014 et de toutes les dispositions réglementaires d'application ou de modification.

L'information de la présence d'un des allergènes, dans chaque plat et périphérique doit être visible par les convives, ou consultable, sans avoir à en faire la demande.

Avant chaque service, toute l'équipe de restauration est informée des ingrédients potentiellement allergènes contenus dans chaque préparation de façon à pouvoir répondre aux questions des convives.

2.4.6 Boissons

De l'eau d'adduction publique est mise à la disposition des usagers par le client, au moyen de fontaines réfrigérées.

La charge de la mise à disposition des carafes est définie dans l'annexe 6 « Tableau de répartition des charges ». Les carafes sont en nombre suffisant, limitant ainsi la prise de boisson en emballage jetable.

Le titulaire s'engage à maintenir l'état d'usage et de propreté de celles-ci.

Le titulaire s'informe du règlement intérieur du site sur lequel il intervient, pour ce qui concerne la distribution de boissons alcoolisées, dans le cas d'animations, par exemple.

2.5 Mise en valeur de la prestation

2.5.1 Animations et repas à thèmes

Une animation mensuelle doit être proposée dans l'ensemble des restaurants.

Le planning doit être communiqué au client, a minima chaque trimestre.

Cette animation est axée autour d'un repas régional, international, ou culturel avec décors et ambiance. Le titulaire tiendra compte de la configuration des locaux et de la réglementation interne du site.

Nota : il s'agit du seul jour du mois où un plat de catégorie 4 peut être proposé dans l'ensemble des 9 restaurants.

2.5.2 Affichages

Les menus sont affichés avec soin à l'entrée des espaces de restauration, présentés de façon attractive pour permettre aux convives de faire un vrai choix. Une consultation des menus sur un site dédié ou via un smartphone peut être proposée en sus.

Ils sont rédigés de façon compréhensible par tous. Ils mentionnent les plats proposés, leur valeur (en Euros TTC), et toute autre précision nécessaire au choix du convive.

L'affichage doit être conforme à toutes les dispositions réglementaires d'application du règlement 1169/2011, dit INCO – Information du Consommateur en vigueur concernant l'origine des viandes, la mention « produit décongelé » par exemple. L'affichage doit mentionner « produit fait-maison » pour les produits concernés conformément au décret n° 2015-505 du 6 mai 2015 qui apporte des modifications à la réglementation relative à la mention « fait maison » dans les établissements de restauration (décret du 11 juillet 2014).

Outre les obligations réglementaires, l'affichage précise les labels ou certificats éventuels des produits mis en œuvre.

Les plats et leur prix respectifs sont rappelés sur chaque meuble de distribution de manière claire et distincte, visible des convives dans la file d'attente au service.

2.6 Gestion de la fin du service

2.6.1 Fin de service

Le titulaire doit veiller à garantir un choix jusqu'à la fin du service selon les modalités suivantes :

- 100 % de l'offre jusqu'à 30 minutes avant la fermeture.
- 80 % de l'offre jusqu'à 15 minutes avant la fermeture.
- 70 % de l'offre durant les 15 dernières minutes avant la fermeture.

2.6.2 Débarassage

Le débarrassage est effectué par le convive dans l'espace prévu à cet effet.

L'évacuation est prise en charge par le client.

Les actions visant à promouvoir le tri sélectif et réduire les déchets devront être proposées par le titulaire, notamment dans le plan de progrès (voir article 3.2) et dans la politique de développement durable (voir article 3.4).

3 POLITIQUE QUALITÉ ET HYGIÈNE

3.1 Qualité

Le titulaire précise sa politique en matière de qualité et propose le plan d'autocontrôles qu'il compte mettre en place, notamment pour mesurer la qualité perçue et améliorer la satisfaction des convives.

Ce plan est à mettre en œuvre en concertation avec les participants aux comités de restauration, tels que définis à l'article 4.4.2 du CCAP.

Le titulaire s'engage à réaliser à sa charge, une (1) fois par an, une mesure de la satisfaction auprès des convives. Le titulaire présente le support d'enquête au client, pour validation.

Le rapport de cette enquête sera transmis sous quinze (15) jours au client. Une 1ère enquête doit être réalisée trois (3) mois après ouverture.

Le titulaire propose un exemple d'enquête de satisfaction dans son offre.

Suite aux résultats de cette enquête, le titulaire propose un plan d'actions. Il dispose d'un délai d'un (1) mois pour remédier aux points considérés comme insatisfaisants pour une mise en place durable.

Les résultats sont pris en compte dans des indicateurs qui peuvent conduire, le cas échéant, à l'application de pénalités suivant l'annexe 7 « Tableau des pénalités ».

Le client se réserve le droit de faire une enquête à ses frais, en interne ou par un cabinet extérieur spécialisé. Le client transmet les résultats au titulaire qui s'engage à présenter les actions correctives correspondantes sous quinze (15) jours.

3.2 Plan de progrès

Le titulaire doit proposer au client, le trente (30) du 8ème mois d'exploitation, un plan de progrès avec les objectifs suivants :

- optimisation des équipes par activité ;
- optimisation de l'offre alimentaire ;

- optimisation des coûts ;
- réduction des déchets alimentaires ;
- présentation des points bloquants nécessitant un avis ou un accord client.

3.3 Hygiène

3.3.1 Règles générales

Le titulaire applique toutes les mesures réglementaires prévues à tout moment du process d'élaboration des repas : approvisionnement, stockage, préparation et distribution.

Le titulaire s'engage à appliquer les nouveaux textes dès leur parution – Textes européens, d'application immédiate, textes français, réglementaires ou recommandations des services officiels.

Le titulaire veillera particulièrement à la propreté des installations mises à sa disposition, à la qualité des denrées consommées et à la tenue de son personnel et de l'ensemble des intervenants.

Les températures, tant pour les prestations froides que pour les prestations chaudes, doivent être conformes à la réglementation durant la totalité du service en distribution.

Le titulaire veille au prélèvement journalier d'échantillons de plats témoins représentatifs des plats proposés en distribution qui sont gardés et mis en évidence pendant un minimum de sept (7) jours, le poids minimum des échantillons est à déterminer suivant l'analyse spécifique des risques.

Compte tenu de la disposition des locaux dans le respect de la marche en avant, il est demandé une attention toute particulière à l'exploitant pour le respect de l'utilisation attendue des locaux.

3.3.2 Gestion des alertes et des TIAC

Le titulaire expose les procédures qu'il compte mettre en place, en cas d'alerte sanitaire, conformément à la réglementation en vigueur.

Le titulaire détaille sa procédure en cas de suspicion de TIAC (Toxi-infections alimentaires collectives) ou de pandémie, pour que le client prenne les mesures de sécurité et de santé envers ses salariés de façon efficace.

3.3.3 Analyse des risques

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire procède à une analyse des risques pour la santé du consommateur, suivant les méthodes retenues par la démarche H.A.C.C.P (Hazard analysis critical control point).

Le titulaire présente au client les procédures spécifiques qu'il estime nécessaire au regard de l'analyse spécifique des risques. Le titulaire met à disposition de tout contrôle, des services officiels, ou contrôles aléatoires, tels que définis à l'article « Contrôles » des présentes, un Plan de Maîtrise Sanitaire, dès le démarrage du marché.

Le titulaire précise la fréquence de revue du P.M.S (Plan de maîtrise sanitaire), qui doit intervenir au minimum après toute modification du process d'élaboration des repas, suite à des modifications de la structure, de la composition de l'équipe, des produits travaillés, des méthodes de travail, inhérentes à la politique générale qualité de l'entreprise.

Le titulaire transmet au client toutes les modifications apportées au P.M.S.

L'absence de P.M.S complet, et adapté au site, ou de ses revues est pénalisée conformément à l'annexe 7 « Tableau des pénalités ».

3.3.4 Contrôle par un laboratoire indépendant

Le titulaire fait procéder par un laboratoire indépendant à des audits de fonctionnement, portant sur la bonne application des procédures imposées suite à l'analyse spécifique des risques.

Le laboratoire procède à des analyses bactériologiques et microbiologiques sur le prélèvement d'un repas type et des prélèvements de surfaces en contact alimentaire : matériel, mains, vaisselle, plan de travail.

Le titulaire définit la fréquence des prélèvements par le laboratoire, toutefois, le rythme minimum est d'un contrôle par mois incluant :

- 4 analyses de produits avec recherche de critères sécurité et de critères hygiène des procédés ;
- 1 analyse de surface par mois ;
- 2 audits complets par trimestre au minimum ;
- 1 audit de structure par an facultatif ;
- 2 prélèvements d'huile de friture par an ;
- 1 analyse d'eau au robinet des locaux techniques par an.

Le premier passage du laboratoire intervient dans le mois suivant l'ouverture du marché.

Le titulaire transmet les résultats au représentant du client qui lui est désigné lors de la signature du contrat. Les résultats doivent être conformes aux critères fixés par la réglementation, satisfaisants à 100 % pour les analyses des « produits et surfaces », sous peine de pénalités, définies à l'annexe 7 « Tableau des pénalités ». En cas de résultat non satisfaisant et pour les analyses et pour les points défectueux des audits, le titulaire transmet au client sous 48h, un plan d'actions complet, pour validation.

Le client se réserve le droit de faire effectuer des contrôles, par un laboratoire indépendant de son choix, et aussi souvent qu'il le jugera nécessaire.

Les intervenants respectent les mêmes règles d'hygiène que le titulaire.

3.3.5 Contrôle par les services officiels

Le titulaire informe immédiatement le client dès l'arrivée d'un représentant de la Direction de Protection de la Population (DDPP).

En cas d'absence ou d'indisponibilité des interlocuteurs désignés du client au moment de la signature du contrat, le titulaire l'informe par écrit de la visite de la DDPP.

Le client étant destinataire du compte-rendu des services officiels, il transmet sans délai, une copie de ce compte rendu au titulaire afin qu'il présente sous quarante-huit (48) heures les actions correctives qu'il a l'intention de mettre en place.

Les pénalités sont appliquées instantanément selon les situations précisées en annexe 7 « Tableau des pénalités » à tout moment de l'exécution du marché, par le client.

Dans l'hypothèse où les résultats des contrôles de la prestation seraient non conformes, et/ou engendreraient des actions complémentaires de la part du client, leurs coûts seraient à la charge du titulaire.

Si d'autres engagements étaient pris à l'issue de ces contrôles, ils deviendraient contractuels et donc soumis à des pénalités.

3.4 Développement durable

Le titulaire s'engage dans son offre en matière de développement durable, qui est une préoccupation majeure du client.

Le titulaire présente au client les actions précises qu'il compte mettre en place de façon pérenne dans le cadre de ses prestations, objet du présent contrat.

3.4.1 Éthique et développement durable

Le client souhaite associer étroitement le titulaire à ses valeurs, en particulier en vue de respecter et de promouvoir les principes du développement durable et de l'éthique. Dans ce contexte, le titulaire s'engage à respecter les engagements du client en matière d'éthique et de développement durable.

Le titulaire présente au client les actions précises qu'il compte mettre en place de façon pérenne dans le cadre de ses prestations, objet du présent contrat. Seules les actions spécifiques pour les sites sont retenues et jointes en annexe après validation.

En complément des actions générales en faveur du Développement Durable, le titulaire s'engage à accompagner le client dans ses démarches, HQE Exploitation ou autre, notamment en mettant en place les actions spécifiques suivantes :

- tri et la valorisation des déchets restauration d'un ou plusieurs sites ;
- utilisation de produits recyclés ou biodégradables ;
- utilisation de produits lessiviels éco labels ;
- réduction des consommations d'énergie.

Le titulaire s'engage à former son personnel et à respecter ces réglementations sous le contrôle du client ou de son représentant.

3.4.2 Conformité à la réglementation REACH

Le titulaire, en sa qualité d'utilisateur de substances – telles quelles, contenues dans des préparations ou dans des articles – se conforme entièrement à ses obligations au regard du règlement (CE) n° 1907/2006 « REACH » du 18 décembre 2006 et des dispositions prises en application dudit règlement et susceptibles d'être amendées au fil du temps.

Le titulaire s'assure que les fabricants, importateurs ou vendeurs de substances auprès desquels il s'approvisionne, ont procédé notamment, au pré-enregistrement et à l'enregistrement des substances pour les utilisations qu'elle en fait dans les locaux du client.

Le titulaire assure notamment la mise à jour de l'étiquetage et des fiches de données de sécurité des substances afin d'en assurer la conformité aux réglementations applicables.

En cas de violation de ses obligations au regard du règlement, le titulaire indemnise le client de toutes conséquences dommageables directes ou indirectes en résultant, cette violation constituant par ailleurs une cause de résiliation immédiate du présent contrat, à ses torts et griefs.

4 LE PERSONNEL

4.1 Obligations opérationnelles du personnel

Le personnel du titulaire intervenant sur le site doit être identifié (port de badge, tenue de travail...).

Le personnel du titulaire n'a pas accès aux bâtiments administratifs du client, sauf demande particulière du client. Les cheminements d'accès doivent être respectés. Il est strictement interdit d'ouvrir, d'encombrer ou de condamner des portes issues de secours.

Le titulaire doit aussi démontrer que son personnel est formé aux règles de sécurité incendie et secouriste. Le personnel du titulaire devra être informé des exercices de sécurité incendie mis en œuvre par le Client et se conformer aux consignes d'évacuation.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement irréprochable vis-à-vis des tiers et notamment des convives.

Le client se réserve le droit de signaler au titulaire l'incompétence ou le défaut de comportement d'un personnel en relation directe avec les convives.

4.2 Plan de formation

Le titulaire s'engage à former son propre personnel conformément à la réglementation en vigueur. Il adapte ses programmes de formation aux conditions particulières de fonctionnement et d'organisation du restaurant. Il s'engage en outre à prendre en charge dès le début du contrat la formation HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) des personnels du client.

Le titulaire présente le plan de formation mis en place en adéquation avec l'analyse spécifique des risques, pour le personnel intervenant dans les prestations, objet du marché, au client. Le titulaire détaille les mises à niveau régulières de son personnel, sur les sujets techniques, réglementaires, hygiène, sécurité.

4.3 Tenue

Le titulaire s'assure que l'ensemble du personnel à sa charge est immédiatement identifiable par le port d'une tenue mettant en évidence son appartenance à la société de restauration collective. Une attention particulière est apportée à la courtoisie et à la présentation du personnel. Le titulaire doit veiller à ce que son personnel ait une tenue exempte de tout reproche vis-à-vis des tiers et adaptée au maintien d'une hygiène rigoureuse.

La charge de la fourniture et de l'entretien des tenues est précisée en annexe 6 « Tableau de répartition des charges ».

Des chaussures de service sont fournies pour les personnes non polyvalentes dites hôte ou hôtesse de buffet ou de caisse, de comptoir.

Le titulaire envisage une tenue spécifique pour les déplacements du personnel à l'extérieur des locaux techniques, prévue dans le P.M.S. Le personnel de la restauration ne doit en aucun cas se trouver à l'extérieur en tenue dédiée à la manipulation de denrées.

Le client demande au titulaire de fournir les tenues du personnel du client, dans un souci d'harmonisation des tenues identifiées et d'en assurer l'entretien.

Pour des interventions pendant le service ou la préparation, les sous-traitants, les intérimaires et le personnel remplaçant portent une tenue adaptée et respectent les règles d'hygiène imposées par le titulaire.

5 OBLIGATIONS OPÉRATIONNELLES

5.1 Énergies et Fluides

La prise en charge des abonnements et consommations d'eau, d'électricité, d'énergies – climatisation et chauffage – de téléphone, abonnement internet et câblage du système est définie à l'annexe 6 « Tableau de répartition des charges ».

Le titulaire fait ses meilleurs efforts pour contrôler sa consommation des dits fluides.

5.2 Nettoyage des locaux et des matériels

Le titulaire assure le maintien quotidien en parfait état de propreté et l'entretien courant de tous les locaux mis à sa disposition par le client ainsi que les abords utilisés pour la livraison des marchandises et l'évacuation des déchets.

Le titulaire est en charge du nettoyage des matériels et équipements de cuisine ou dédiés à la préparation ou la conservation des denrées.

Le titulaire doit prendre toutes les dispositions pour la sécurité de ses employés lors du nettoyage des zones dont il est responsable.

La fourniture des matériels, produits et consommables nécessaires aux opérations de nettoyage et d'entretien courant est détaillée dans l'annexe 6 « Tableau de répartition des charges ». Les matériels doivent être techniquement adaptés à l'usage prévu.

Le titulaire peut sous-traiter à une société de nettoyage les travaux de nettoyage des locaux dont il a la charge sous réserve de l'accord du client.

Les matériels et produits de nettoyage doivent être employés conformément aux instructions d'utilisation et avec les précautions d'usage pour éviter la contamination des denrées alimentaires. Ces matériels et produits doivent être entreposés dans un local fermé à clé.

Le titulaire tient à disposition de son personnel et de toute personne en charge du contrôle de la prestation l'ensemble des fiches techniques et de sécurité des produits utilisés.

5.3 Entretien et maintenance du matériel

Les équipements professionnels mis à disposition sont listés en annexe 3 « données des restaurants »

La charge de l'entretien et la maintenance des matériels est répartie suivant la grille de répartition des charges.

Pour assurer une continuité de service et bénéficier des réparations à la charge du client conformément à l'annexe 6 « Tableau de répartition des charges », le titulaire signale tout dysfonctionnement au client, dans les meilleurs délais.

Le client précise au titulaire la procédure de signalement des dysfonctionnements selon les modalités de son choix (sur un cahier de liaison, ou par voie dématérialisée). Le représentant du titulaire désigné pour cette tâche, tient à jour le suivi des dysfonctionnements. Le suivi des dysfonctionnements est à la libre disposition du client et de son mandataire le cas échéant.

Tout manquement au signalement de dysfonctionnement par le titulaire est soumis à pénalité, précisée en annexe 7 « Tableau des pénalités ».

Le titulaire est tenu pour responsable en cas de détérioration pour une raison autre que l'utilisation normale. Il ne peut modifier ou déplacer ces matériels et mobiliers sans l'accord préalable du client.

Conformément à l'annexe 7 « Tableau des pénalités » la mauvaise utilisation du matériel ou la non-application de la procédure d'information entraînera l'application de pénalités.

Au démarrage du marché, un état des lieux contradictoire sera réalisé entre le titulaire et le client.

Ce dernier se devant d'assurer au titulaire des équipements en bon état de fonctionnement.

Un état des lieux contradictoire aura lieu tous les ans, à date anniversaire du marché. Il s'agit de constater, dans une démarche partenariale, la bonne utilisation des équipements.

Si, lors de cet état des lieux annuel, les équipements n'étaient pas en parfait état de propreté du fait du titulaire, ce dernier se verrait dans l'obligation de procéder à la mise à niveau sous quinzaine. Dans le cas contraire, la DRFiP des Hauts de France se réserve le droit de faire procéder à la mise à niveau, celle-ci étant défalquée du montant de la dernière facture restant à venir du titulaire.

Au terme du marché, un état des lieux contradictoire de sortie sera effectué, avec obligation pour le titulaire de restituer des équipements en parfait état de propreté.

5.4 Enlèvement des déchets

Le titulaire se charge de l'évacuation des déchets et emballages jusqu'à un point désigné par le client, situé à proximité de la cuisine. Le titulaire exécutera le tri en fonction des sites et de la méthodologie choisie par ses soins.

Le client assure le traitement et l'enlèvement hors du site des déchets ainsi que la location des containers conformément à la réglementation applicable et notamment le Code de l'Environnement.

Le client s'engage à respecter les nouvelles obligations liées à la loi 2010-788 du 12 juillet 2010, à l'arrêté ministériel du 12 juillet 2011 concernant les déchets organiques.

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions de la loi du 13 juillet 1992 relative à l'évacuation et la valorisation des huiles de frites.

Le titulaire s'assure d'avoir connaissance des décrets de mise en application, et autres textes modificatifs éventuels.

5.5 Dératisation-Désinsectisation

La charge de la dératisation et la désinsectisation des locaux et matériels du service est définie à l'annexe 6 « Tableau de répartition des charges ».

Les opérations de dératisation-désinfection pour les locaux de restauration, et locaux annexés, sont à coordonner avec l'ensemble de l'immeuble.

L'utilisation de produits chimiques est à signaler dans le plan de prévention. L'ensemble des fiches techniques et de sécurité des produits doivent être à disposition du personnel susceptible d'être en contact avec les dispositifs de lutte contre les nuisibles, et présentables à tout moment aux services de contrôle.

6- CAFÉTÉRIA DU RESTAURANT LILLE KENNEDY, DISTRIBUTEURS DE BOISSONS CHAUDES ET SERVICE DE SANDWICHERIE

Seul le restaurant Kennedy possède un espace cafétéria et permet la délivrance de sandwiches, formule salade et snacking.

6.1 Principes généraux

L'espace cafétéria du restaurant Lille Kennedy est ouvert du lundi au vendredi, sauf les jours fériés et chômés, le matin de 7h30 à 14h00. En dehors de ces horaires d'ouverture, l'espace cafétéria est librement accessible comme espace de coworking, salle de réunions ou événements organisés par la DRFiP.

Le client notifie toute ouverture exceptionnelle demandée au titulaire, suffisamment à l'avance.

Dans les mêmes conditions et à la demande du client, les horaires de service peuvent être modifiés. Toute modification d'horaire appliquée de façon permanente aux prestations des espaces de restauration doit faire l'objet d'un avenant.

6.2 Paiement

Le système d'encaissement de la cafétéria et de service de sandwicherie est effectué par un système de badge obéissant aux mêmes principes que le « Restaurant » ou en espèces.

Les systèmes d'encaissement et de facturation « Restaurant », et « Cafétéria » sont liés.

6.3 Offre cafétéria et sandwicherie du restaurant Lille Kennedy

La Cafétéria devra proposer aux utilisateurs avec l'accord du client :

- des boissons chaudes (thés, café, infusions, chocolats...) ;
- des boissons froides (jus de fruit, sodas...) ;
- des viennoiseries ;
- des sandwiches, salades, autres formes de snacking.

Le titulaire :

- détaille les prix de son offre Cafétéria et sandwicherie dans l'annexe 2 « dossiers économiques – Lille Kennedy » ;
- s'engage sur la qualité des produits, détaillée en annexe 4 « Tableau des engagements qualitatifs ».

Les engagements du contrat s'appliquent aux espaces de cafétéria.

Le prestataire versera au client une redevance annuelle à hauteur de 15 % du chiffre d'affaires TTC développé par la cafétéria et le service de sandwicherie du restaurant Lille Kennedy et pour toutes prestations qu'il pourrait proposer.

6.4 Prestations annexes

Le client peut demander au titulaire de réaliser des buffets, cocktails, repas de groupe au profit des adhérents de l'association. Ces prestations ne peuvent être réalisées que l'après-midi et pendant les jours d'ouverture du restaurant.

Chacune de ces prestations fait l'objet d'un devis spécifique.

6.5 Redevance sur le chiffre d'affaires de la cafétéria et des services de sandwicherie ainsi que sur les recettes des distributeurs de boissons chaudes

Le prestataire versera au client une redevance annuelle à hauteur de 15 % du chiffre d'affaires TTC développé par la cafétéria, le service de sandwicherie et les recettes des distributeurs de boissons chaudes.

A,le.....

Pour le TITULAIRE

Nom du représentant :

Qualité :

Cachet du TITULAIRE et signature de son représentant,
précédés de la mention manuscrite « lu et approuvé » :

Pour le CLIENT

Nom du représentant :

Qualité :

Cachet du CLIENT et signature de son représentant,
précédés de la mention manuscrite « lu et approuvé » :
