

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

N° 09/26

**Services de restauration pour le site du siège
de la Caisse nationale des allocations familiales**



Sommaire

I.	PRESENTATION DE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES	3
II.	OBJET DU MARCHE.....	3
III.	CONTEXTE DU MARCHE.....	3
3.1.	FREQUENTATION DU SERVICE DE RESTAURATION D'ENTREPRISE ACTUEL.....	3
3.2.	REHABILITATION DU SITE DE LA SIBELLE – PLANNING PREVISIONNEL D'EXECUTION DU MARCHE	5
IV.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
4.1.	PRESTATIONS DE RESTAURATION PRINCIPALE	5
4.2.	PRESTATIONS DE RESTAURATION COMPLEMENTAIRE	7
V.	VARIETE DE L'OFFRE ET QUALITE DES PRODUITS.....	9
5.1.	VARIETE DE L'OFFRE	9
5.2.	QUALITE DES PRODUITS	10
VI.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
VII.	VAISSELLE, MOBILIER.....	12
VIII.	LOCATION/MAINTENANCE DES MATERIELS ET EQUIPEMENTS	12
IX.	ENTRETIEN	13
X.	OBLIGATIONS DE LA CNAF	14
XI.	INFORMATIONS DES CONVIVES	14
XII.	MOYENS ET MODALITES DE PAIEMENT	15
XIII.	AUTRES CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
13.1.	PERSONNEL.....	16
13.2.	LOCAUX.....	17
13.3.	ACCES AUX LOCAUX	17
13.4.	SECURITE	18
13.5.	FLUIDES – ENERGIE – RESEAU	18
13.6.	VETEMENTS DE TRAVAIL ET DU PERSONNEL	18
13.7.	TRAITEMENT DES DECHETS.....	18
13.8.	VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	19
13.9.	SUIVI DES PRESTATIONS – PLAN DE PROGRES	20
	ANNEXE 1 : PLAN DES LOCAUX.....	22
	ANNEXE 2 : SATO 32 SIB DCE CARNET WORK CAFE PRENEUR	22

I. PRESENTATION DE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) - *structure de pilotage de la Branche Famille du Régime Général de la Sécurité Sociale française* - est un établissement public national à caractère administratif.

Elle est représentée par un Directeur général et a pour rôle de :

- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques familiale, sociale et de solidarité en lien avec l'Etat. A cet effet, elle contracte - *avec ses propres autorités de tutelles* - les moyens d'actions et les ressources de la Branche Famille, ainsi que les objectifs associés à ses mandats. Elle promeut également la Branche Famille auprès de ses allocataires et de ses partenaires, en France, comme à l'étranger ;
- Piloter la Branche et le réseau des Caf. A cet effet, elle est responsable de la performance de la Branche Famille, elle en définit les orientations stratégiques et porte les politiques sectorielles et les grands projets nationaux.

La Cnaf dispose d'un conseil d'administration qui arrête les orientations politiques de la Branche Famille, dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée entre les pouvoirs publics et la Cnaf. Le CA vote les budgets et fixe les règles d'utilisation du Fonds national d'action sociale.

Le Directeur général de la Cnaf incarne l'exécutif et garantit son bon fonctionnement, ainsi que celui de son Réseau.

Pour ce faire, il s'appuie sur plusieurs Directions/Missions dont :

- la Direction comptable et financière ;
- le Secrétariat Général ;
- la Direction des Systèmes d'Information (DSI) ;
- la Direction de la communication et des relations institutionnelle ;
- la Direction de l'évaluation et de la stratégie ;
- la Direction des statistiques, des études et de la recherche ;
- la Direction des politiques familiales et sociales ;
- la Direction du réseau ;
- la Direction de la protection des droits ;
- la mission de l'audit.
- La mission des relations européennes internationales et de la coopération (MREIC)

II. OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet des prestations de restauration pour les besoins du siège social de la Cnaf sis 32, avenue de la Sibelle à Paris 14^e.

III. CONTEXTE DU MARCHÉ

3.1. FREQUENTATION DU SERVICE DE RESTAURATION D'ENTREPRISE ACTUEL

Le site de Sibelle dispose aujourd'hui d'un service de restauration collective classique avec la préparation de repas sur place. Dès 2020, la CNAF a engagé une réflexion sur l'offre de restauration en lien avec la baisse de la fréquentation liée d'abord à la période post-covid puis à l'essor du télétravail et enfin à la nette dégradation

de la qualité du service de restauration. Le résultat des travaux engagés ont conduit à retenir une offre de restauration alternative, objet du présent marché.

Effectif sur site :

L'effectif sur le site de Sibelle au 31/12/2025 est de 533 agents. La population est très majoritairement une population de cadres ou d'agents de direction.

Les agents peuvent, au choix, recourir au télétravail entre 1 et 3 journées par semaine. Ces jours ne sont pas fixes, les agents peuvent poser et/ou modifier leurs jours de télétravail avec un préavis de 15 jours ou même choisir de ne pas en positionner.

Sur le site de Sibelle, on estime à 85% des agents qui ont recours au télétravail.

La répartition des jours télétravaillés est estimée comme suit :

Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Estimation taux de télétravailleurs	55%	15%	50%	40%	85%

Fréquentation du restaurant d'entreprise :

Le nombre de repas servis dans le restaurant d'entreprise est le suivant :

	Année 2023	Année 2024	Année 2025
Nombre annuel total de repas servis	11 010	13 561	12 219

L'ambition de la CNAF est d'augmenter la fréquentation du site avec comme objectif que la restauration soit un facteur d'attractivité par son offre qualitative.

Nota : la CNAF est susceptible de proposer à ses collaborateurs des jours de télétravail exceptionnels en réponse à des événements extérieurs (exemple : événement climatiques...).

Modes de restauration des agents :

Les agents ont la possibilité de recourir à plusieurs modes de restauration :

- retour à domicile ;
- service de restauration d'entreprise (faisant l'objet du présent marché) ;
- repas dans les structures de restauration commerciale en utilisant les titres restaurants délivrés par l'employeur quand le salarié n'utilise pas les services de restauration d'entreprise ;
- livraison de repas sur site de type « click and collect ».

Catégories de convives fréquentant le restaurant d'entreprise :

Le restaurant est ouvert à plusieurs catégories de convives qui acquittent un prix de repas différent. Ces catégories sont les suivantes :

- les agents de la Cnaf ;
- les salariés extérieurs à la Cnaf dont les employeurs ont passé une convention tripartite avec la Cnaf et le titulaire ;

- à titre exceptionnel, des personnes extérieures peuvent aussi avoir accès ponctuellement au service de restauration d'entreprise dès lors qu'elles sont accompagnées par un agent de la Cnaf.

Les agents de la Cnaf bénéficient de la participation de l'employeur retranchée du prix de leur repas (quelle que soit la résidence administrative de l'agent, qui peut dépendre du siège ou d'un site de la Cnaf en région, Ile de France ou province) ;

Les salariés extérieurs à la Cnaf dont les employeurs ont passé une convention tripartite avec la Cnaf et le titulaire du marché de restauration collective, bénéficient des conditions de participation de leur employeur sur le prix de leur repas.

Les personnes extérieures règlent la totalité du prix de leur repas lors du passage en caisse.

3.2. REHABILITATION DU SITE DE LA SIBELLE – PLANNING PREVISIONNEL D'EXECUTION DU MARCHE

Le site de la Sibelle doit faire l'objet d'une importante réhabilitation pendant l'exécution du marché. Le démarrage des travaux est attendu en mai 2026 et la fin des travaux pour décembre 2027.

Les travaux se feront en site occupé par les agents étage par étage.

L'ouverture prévisionnelle des espaces dédiés à la restauration et à la pause est attendue pour le mois d'octobre 2026 lorsque ces espaces seront livrés.

IV. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1. PRESTATIONS DE RESTAURATION PRINCIPALE

Le Titulaire propose une prestation de restauration délivrée sur un comptoir central.

Cet espace sera équipé de prises réseau RJ45.

Structure de l'offre :

Le comptoir est ouvert les jours ouvrés et comprend :

- Une offre barista qui devra être assurée en continu pendant toute la période d'ouverture ;
- Une offre petit-déjeuner qui devra être disponible jusqu'à 10h ;
- Une offre déjeuner qui devra être disponible entre 11h30 à 14h.

✓ **L'offre déjeuner**

L'offre déjeuner est composée de plats chauds servis aux convives. Les entrées et desserts peuvent être en libre-service ou être servis.

Les plats, entrées et desserts sont préparés en cuisine centrale.

Le titulaire propose une offre variée et de saison.

Il est demandé la variété quotidienne minimum suivante :

- 2 à 3 plats chauds du jour dont 1 plat végétarien. Il est possible en saison de proposer un plat froid dans la variété quotidienne ;

En complément, l'offre devra comprendre :

- Des fruits frais et de saison ;
- Du pain bio ;
- Les condiments et assaisonnement.

Le pain est de première fraîcheur, craquant et non congelé. Le titulaire veille à ce que les condiments et assaisonnements soient distribués aux convives grâce à des distributeurs et/ou conditionnements respectueux de l'environnement. Les sachets individuels jetables sont à éviter.

Une offre de repas commandés directement au comptoir central proposant des plats réchauffés sur place par le titulaire, présentés sur assiette et distribués sur plateaux serait une plus-value.

En tout état de cause, si les plats devaient être servis dans des contenants autres que des assiettes ceux-ci devront être réutilisables.

Le candidat précise dans son offre :

- La variété quotidienne des plats, entrées et desserts, la rotation et la saisonnalité des plats ;
- La façon dont sont réchauffés les plats (ex : micro-ondes par l'agent, étuve ou four par le titulaire, etc.)
- Les modalités de commande des repas (commandes au comptoir et/ou à distance)
- Les modalités de distribution des repas (présentation des plats dans des contenants réutilisables ou sur assiette, distribution ou non sur plateaux, etc.)

✓ **L'offre petit-déjeuner et barista**

L'offre petit-déjeuner et barista est servie aux agents par le Titulaire sur l'espace comptoir central.

L'offre petit-déjeuner et barista comprend a minima :

- des viennoiseries, des biscuits ;
- des boissons chaudes (thés, cafés, infusions, chocolats, ...) ;
- des boissons froides (jus de fruits pressés, sodas, ...) ;

Pour le service des boissons chaudes, les convives pourront se présenter avec leur propre contenant réutilisable, le Titulaire s'engage à faire la promotion de cette offre auprès des convives.

Le candidat précise dans son offre :

- L'étendue de l'offre alimentaire et de boissons

Fonctionnement :

Le titulaire assure l'approvisionnement du comptoir central et l'entreposage des denrées et boissons dans la zone de stockage.

Il fournit la fourniture et l'installation du matériel d'encaissement et assure la gestion financière et les opérations diverses de caisse.

Le candidat précise dans son offre :

- le délai de mise en place de l'offre à compter de la notification du marché, en prenant en compte notamment des délais de livraison des matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- les éventuels pré requis techniques et aménagements nécessaires pour la mise en place de ladite offre de restauration (par exemple les plans d'aménagements intérieurs des mobiliers de l'espace bar, ...) ;
- les outils et systèmes informatifs mis à disposition des convives pour cette offre de restauration ;
- la durée d'ouverture en continu du comptoir central, la proposition associée d'heures d'ouverture le matin et de fermeture l'après-midi, le nombre et la qualification du personnel affecté au comptoir central.

4.2. PRESTATIONS DE RESTAURATION COMPLEMENTAIRE

Une offre de restauration complémentaire à l'offre proposée au comptoir central est proposée, notamment lorsque cette dernière ne sert pas encore ou plus de déjeuners.

Structure de l'offre :

L'offre de restauration complémentaire propose a minima :

- des plats complets ;
- des aliments de type « snacking » ;
- des aliments sucrés ;
- des boissons.

Le titulaire propose une offre variée et de saison.

Le candidat précise dans son offre :

- L'étendue de l'offre alimentaire et de boissons, la rotation et la saisonnalité des plats

Ces aliments sont entreposés dans des réfrigérateurs accessibles à l'ensemble du personnel de la Cnaf et des personnes extérieures à la Cnaf.

Les emplacements des réfrigérateurs et micro-ondes associés figurent en annexe 1 et 2 du présent CCTP. Cet espace sera équipé de prises réseau RJ45.

Nota quant à l'annexe 2 du CCTP : Les emplacements des réfrigérateurs et des micro-ondes pourront être ajustés en largeur et en hauteur en fonction des équipements retenus. Les habillages pourront être repris afin d'adapter le dessin.

Nombre de réfrigérateurs :

Le Titulaire devra mettre à la disposition de la Cnaf un nombre d'équipement suffisant permettant la réfrigération et la distribution de l'offre.

Il lui appartiendra de proposer la solution technique qui lui apparaîtra la plus adaptée pour répondre aux attendus qualitatifs de la Cnaf.

Le candidat précise dans son offre :

- le nombre de réfrigérateurs nécessaires ;
- leur capacité de remplissage (dimensionnement et nombre de repas maximum par réfrigérateur) ;
- le nombre de micro-ondes nécessaires (ratio nombre de micro-ondes/1 réfrigérateur)

Livraison et installation :

Le Titulaire devra livrer des appareils en parfait état de fonctionnement, éventuellement reconditionnés, le cas échéant avec une fiche d'intervention garantissant le bon entretien de l'équipement.

Les appareils seront livrés et installés selon le délai indiqué par le Titulaire dans son offre, à compter de la réception de la demande de la Cnaf, manifestée par l'émission d'un bon de commande.

A la livraison, le Titulaire fournit avec chaque matériel, sans supplément de prix, une documentation en langue française donnant la composition et les caractéristiques des appareils ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation pour d'éventuels utilisateurs non spécialisés.

Le Titulaire est tenu à la garantie contre les vices et défauts du matériel. En cas de découverte d'un vice ou défaut, le Titulaire remplacera, à la demande de la Cnaf, le matériel par un matériel similaire mais exempt de tout vice ou défaut.

Un procès-verbal de réception des appareils sera établi lors de l'installation des appareils.

Fonctionnement technique des réfrigérateurs :

Le candidat indique son offre :

- les moyens de délivrance de l'offre alimentaire : application mobile, système magnétique (ex : badge) ou autre ;
- les prérequis techniques éventuels en termes de connectivité.

En cas de délivrance de l'offre alimentaire via un système magnétique, une livraison des moyens d'utilisation des appareils dans les premières 48h après leur mise en place.

Approvisionnement des réfrigérateurs et continuité de service :

Le candidat indique dans son offre :

- le mode d'approvisionnement des réfrigérateurs ;
- les rythmes et jours de passage.

Il met 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 le service de restauration principale.

Maintenance des réfrigérateurs :

Le prestataire s'engage à assurer la continuité du bon fonctionnement du matériel et prend à sa charge tous frais de réparation ou d'échange de matériel consécutifs à un incident de bon fonctionnement.

Il s'engage à prévenir immédiatement la Cnaf en cas de dysfonctionnement de ses réfrigérateurs et à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour préserver la qualité et la continuité de la prestation et notamment la sécurité alimentaire des convives.

En cas de panne des réfrigérateurs, les services techniques du Titulaire devront intervenir dans un délai maximum de 4h ouvrées à compter de l'alerte donnée par la Cnaf. Le technicien devra laisser sur le site une fiche de passage avec le compte rendu de l'intervention.

En cas de produit non servi à l'utilisateur après paiement pour raison de panne technique, le Titulaire devra afficher précisément la marche à suivre pour le dédommagement de celui-ci.

Le Titulaire assure la gestion des incidents subis par les collaborateurs et invités extérieurs de la Cnaf (erreurs dans la facturation...)

En cas d'indisponibilité supérieure à une semaine d'un réfrigérateur, le Titulaire sera tenu de fournir gratuitement un réfrigérateur de substitution durant la durée d'indisponibilité.

Le Titulaire prend en charge les maintenances préventives, correctives et évolutives des réfrigérateurs. Toute opération de maintenance préventive, évolutive ou corrective altérant le bon fonctionnement des réfrigérateurs connectés, ou ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle de ces derniers, doit donner lieu à une notification à la Cnaf, le délai de prévenance ne pouvant être inférieur à un (1) jour ouvré.

V. VARIETE DE L'OFFRE ET QUALITE DES PRODUITS

Pour l'offre de restauration principale comme pour l'offre de restauration complémentaire, le titulaire propose des recettes variées et qualitatives d'un point de vue nutritionnel, environnemental et organoleptique.

5.1. VARIETE DE L'OFFRE

Le Titulaire offre une large variété de recettes aux collaborateurs.

En termes d'étendue de choix et de cycle de menu, le titulaire privilégie fortement le renouvellement de l'offre de repas plutôt qu'une largeur d'offre induisant une faible rotation des produits.

Cette variété devra concerner toutes les recettes composant un repas : entrées, plats, desserts ainsi que les « snacking » et produits sucrés proposés.

Le titulaire maintient nécessairement un équilibre entre les différentes typologies de repas qu'il propose, à savoir une cuisine traditionnelle et une cuisine plus moderne et innovante.

5.2. QUALITE DES PRODUITS

Qualité nutritionnelle des produits

Le titulaire devra proposer des recettes qualitatives, d'un point de vue tant nutritionnel que gustatif. En ce sens, le Titulaire tiendra compte des retours exprimés par la Cnaf.

Le titulaire respecte les règles Inco sur l'affichage (allergènes, ingrédients et valeurs nutritionnelles).

Le titulaire fournit impérativement des repas équilibrés et savoureux dont les apports en lipides, glucides simples et acides gras saturés sont contrôlés et limités.

Les assaisonnements doivent être simples. Les sauces lourdes, les graisses cuites, les condiments trop épicés sont à éviter ainsi que l'excès de sel.

L'offre alimentaire doit être d'une grande qualité nutritionnelle conformément aux recommandations du PNNS (Programme National Nutrition Santé). En outre, l'utilisation d'additifs alimentaires doit être limitée dans la préparation des recettes.

Les grammages et calibrages des recettes doivent être suffisants.

Qualité environnementale des produits

Le titulaire est tenu de privilégier les produits frais issus de filières courtes d'approvisionnements, BIO, labélisés et issus du commerce équitable, dans son offre alimentaire et de boissons.

Pour atteindre les objectifs de qualité fixés par la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 dite Loi EGALIM et la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat et Résilience, le Titulaire prévoit notamment dans son offre de repas :

- des recettes préparées à partir de produits issus de filières courtes d'approvisionnements, de produits bénéficiant de signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine (SIQO), de produits issus du commerce équitable ;
- la présentation régulière d'offres Bio et végétariennes, ainsi que le respect de la saisonnalité pour les fruits et légumes proposés.

Pour rappel, la loi dite EGALIM prévoit le service de repas comprenant au moins 50% de produits de qualité et durables dont au moins 20% de produits issus de l'agriculture biologique. La loi dite Climat et Résilience prévoit le service de 100% de viandes et produits de la pêche répondant aux critères durables et de préservation de l'environnement.

Ces indicateurs sont mesurés en valeur d'achats € HT.

Le Titulaire peut proposer une offre qui va au-delà de la législation en vigueur. Par ailleurs, le Titulaire s'engage à respecter toute norme juridique plus contraignante qui entrerait en vigueur au cours de l'exécution du marché.

Les viandes hors UE ne sont pas autorisées.

Les OGM ne sont en aucun cas autorisés par la Cnaf dans les préparations culinaires et les aliments fournis dans le cadre du présent marché.

La traçabilité des produits, l'absence d'OGM, sont obligatoirement établis conformément à la réglementation en vigueur.

Qualité organoleptique des produits

Les préparations culinaires doivent être soignées et approcher de la qualité d'une bonne cuisine de traiteur.

Tout doit être fait pour éviter la monotonie alimentaire. Les mets doivent être agréables à la vue et au goût.

La présentation ne doit pas être négligée avec des garnitures adaptées, étant précisé que la garniture n'est pas une composante du plat car elle sert simplement à le mettre en valeur.

VI. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Continuité de service

Dans tous les cas, le prestataire est tenu de proposer une offre alimentaire sans rupture de service. Les denrées alimentaires doivent être fournies en nombre suffisant.

Pendant les mois de juillet et d'août, le site restant ouvert à l'ensemble de ses collaborateurs, le Titulaire maintient donc l'exécution de la prestation tout en l'ajustant aux mieux compte tenu des statistiques de fréquentation afférents à cette période, fournies par la Cnaf.

Sauf cas de force majeure, le Titulaire garantit l'accès des plats au quotidien. Toute modification ponctuelle due à une cause extérieure (problème d'approvisionnement, modification du fait du Titulaire...) doit être sujette à information préalable immédiate entre les parties. En tel cas, le prestataire devra apporter une solution alternative.

Communication - Actions de fidélisation

Il est attendu du titulaire des actions de communication sur la nouvelle offre de restauration ainsi que toute action permettant de fidéliser les agents à cette nouvelle offre.

La mise en place de la signalétique et autres éléments de personnalisation des espaces « Comptoir central » et « Café Bistrot » sont à la charge du titulaire.

Des journées promotionnelles sur des thèmes d'événements, de saison, proposées par le Titulaire sont appréciées.

Sur l'espace qui lui est confié, le titulaire propose un programme d'animation. Ce plan d'animation doit permettre d'accroître l'attractivité de l'offre et d'attirer les agents. Ces animations ne doivent pas engendrer de hausse de prix du repas.

Le candidat décrit dans son offre des exemples de communications et d'animations adaptée

Actions relatives au gaspillage alimentaire

Le titulaire met en place une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire.

A cet effet, une attention est portée sur les procédures mises en place par le titulaire pour lutter contre ce gaspillage (par exemple tarif préférentiel pour les dates limites de consommations (DLC) courtes).

Hygiène

Le Titulaire a l'obligation de respecter les réglementations en matière d'hygiène et de sécurité afin de parer à tout risque de contamination alimentaire, en application de la réglementation en la matière.

En cas de suspicion d'intoxication alimentaire, le Titulaire a l'obligation de communiquer sur les analyses réalisées dans ce cadre.

Le Titulaire est tenu de s'assurer que les repas fournis sont produits dans des conditions d'hygiène irréprochables et dans le respect de la réglementation applicable.

Pour ce faire, il réalise un suivi régulier de la qualité microbiologique des préparations et doit être en mesure de fournir à tout moment sur demande de la Cnaf, les résultats des analyses bactériologiques qu'il a réalisés. Le Titulaire justifie à tout moment, sur demande de la Cnaf sa politique de gestion de la production des repas. Il doit 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'il fournit à la Cnaf.

L'instant de la préparation des plats doit être le plus rapproché possible de l'instant de leur distribution, sans rupture des chaînes du froid et du chaud afin d'éviter les risques de développement microbien dans des plages de températures critiques.

VII. VAISSELLE, MOBILIER

Vaisselle

Toute vaisselle nécessaire à l'exécution des prestations est fournie par le titulaire.

Pour rappel, les plats servis au comptoir pour le déjeuner sont présentés sur assiette ou dans des contenants réutilisables.

La mise à disposition d'ustensiles à usage unique en matière plastique (gobelets, verres, assiettes, pailles, couverts, piques à steak, couvercles à verre, pots à glace, saladiers, boîtes et bâtonnets mélangeurs pour boissons) est proscrite.

Le candidat indiquera dans son offre les qualités environnementales des contenants fournis dans le cadre de l'exécution de ses prestations

Mobiliers de restauration

La fourniture des mobiliers de restauration (comptoirs, tables, chaises, mange debout, ...) est assurée par la Cnaf.

VIII. LOCATION/MAINTENANCE DES MATERIELS ET EQUIPEMENTS

Vitrine réfrigérée

Le titulaire met à disposition en location-maintenance des vitrines réfrigérées devant prendre place sur le comptoir central.

Le comptoir central est livré avec les travaux destinés à l'espace restauration.

Les dimensions fournies par la maîtrise d'œuvre figurent sur les plans en annexe 2 « SATO 32SIB DCE Carnet work café preneur ».

Nota quant à l'annexe 2 : « A noter que le dessin sera repris par le menuisier, avec des cotes susceptibles d'être ajustées pour des raisons d'exécution. Ces éléments pourront également être adaptés en fonction du projet preneur, qui reste contraint par un gabarit défini.

Concernant le comptoir central : Les dimensions extérieures sont fixes. En revanche, l'aménagement preneur pourra évoluer sur les dimensions intérieures. De même, deux armoires réfrigérées ont été prévues, mais leur position sur le comptoir, ainsi que leurs dimensions (hauteur / largeur) ou leur nombre, pourront être modifiés en fonction du preneur. »

Le candidat précise dans son offre les caractéristiques techniques et dimensions des vitrines réfrigérées

Autres matériels et équipements :

Le titulaire met à disposition de la Cnaf les matériels et équipements nécessaires à l'exécution des prestations.

Le candidat indique dans son offre et de façon exhaustive les matériels et équipements nécessaires à l'exécution des prestations.

Maintenance

Le Titulaire prend en charge les maintenances préventives, correctives et évolutives de la vitrine, des matériels et équipements qu'il met à disposition en location. Toute opération de maintenance préventive, évolutive ou corrective altérant le bon fonctionnement des matériels et équipements, ou ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle de ces derniers, doit donner lieu à une notification à la Cnaf, le délai de prévenance ne pouvant être inférieur à un (1) jour ouvré.

Au terme du marché ou en cas de résiliation dans les conditions prévues au CCAP, les matériels et équipements loués ou financés directement par le titulaire sont :

- soit laissés sur le site dans les conditions fixées entre la Cnaf et le titulaire ;
- soit démontés et évacués par le Titulaire.

Le retrait des matériels et équipements est effectués sans frais supplémentaires, le dernier jour de sa prestation.

IX. ENTRETIEN

La Cnaf assure le nettoyage des sols, murs, plafonds et vitreries des zones ouvertes aux agents.

Le titulaire assure l'hygiène et le nettoyage quotidien et complet des zones non ouvertes aux agents (zone de préparation/vente pour l'espace Comptoir central, espace de stockage, vestiaire).

Par ailleurs, le Titulaire assure le nettoyage et le maintien en état de propreté :

- de la vaisselle et, le cas échéant, des plateaux repas ;
- des réfrigérateurs ;
- de la vitrine réfrigérée, des matériels et équipements nécessaires à l'exécution du marché ;
- du mobilier de restauration (comptoir, meubles de présentation, tables, chaises, mange debout, ...).

A ce titre, le titulaire fournit les produits d'entretien et le linge nécessaires.

X. OBLIGATIONS DE LA CNAF

La Cnaf :

- collabore avec le Titulaire pour faire connaître les services du Titulaire à travers sa communication interne ;
- s'engage à faire usage des matériels conformément à leur destination ;
- s'engage à réserver, dans ses locaux, un emplacement permettant une exploitation normale des appareils ;
- s'engage à permettre l'exploitation sans interruption des appareils aux heures d'ouverture des bâtiments.

XI. INFORMATIONS DES CONVIVES

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

- l'affichage obligatoire de traçabilité des produits. Le Titulaire respecte notamment les décrets n° 2024-171 du 04 mars 2024 et n° 2023-492 du 21 juin 2023 relatifs à l'indication de l'origine des viandes ;
- les informations relatives aux allergènes contenus dans les repas ;
- l'étiquetage nutritionnel ;
- les informations relatives à la part des produits durables et de qualité, et de la part de produits issus de projets alimentaires territoriaux entrant dans la composition des repas servis aux convives et *a minima* une fois par an suivant la loi dite EGALIM.

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 éclairé et non par défaut ou par manque d'informations suffisantes.

Les affichages relatifs aux éléments susmentionnés s'entendent être quotidiens et doivent être réalisés avant l'ouverture de la zone de restauration aux convives. Les affichages mis en place par le Titulaire doivent être lisibles et de bonne qualité visuelle.

Tout affichage et toute distribution de prospectus de la part du Titulaire sont soumis à la validation préalable de la Cnaf.

En complément des affichages, le titulaire peut mettre à disposition un outil type « site internet / intranet » et/ou application mobile, accessible par l'ensemble des convives. Cet outil doit être accessible par les convives

via internet depuis n'importe quel navigateur ou smartphone, dans l'hypothèse de la mise à disposition d'une application mobile.

L'outil mis à disposition par le Titulaire possède *a minima* une fonctionnalité informative : un accès global permettant de diffuser des informations générales sur l'offre de restauration (plats et menus disponibles avec description des produits et les tarifs, informations obligatoires notamment relatives aux règles Inco sur l'affichage (allergènes, ingrédients et valeurs nutritionnelles).

XII. MOYENS ET MODALITES DE PAIEMENT

Le titulaire doit pouvoir proposer deux moyens de paiement, par carte bancaire ou au moyen de ticket restaurant dématérialisé.

Le titulaire indique dans son offre les modalités de paiement offerte par ses solutions (paiement direct, encaissement préalable via porte-monnaie électronique, ...)

Le système d'encaissement du Titulaire permet impérativement une déduction automatique du montant de la subvention de la Cnaf employeur (pour tous les salariés de la Cnaf du siège ou de ses autres sites), sur le montant total du repas des convives, lorsque ces derniers acquittent leur repas, à raison d'un encaissement par jour.

Cette déduction automatique du montant de la subvention de la Cnaf ne concerne pas :

- le paiement par titre restaurant, lequel comprend déjà une part employeur ;
- les tickets client qui ont un montant inférieur à la subvention employeur ;
- les convives extérieurs pour lesquels la Cnaf a donné une autorisation de venir se restaurer.

Le montant de la subvention prise en charge par la Cnaf sur le montant total du repas des convives est communiqué au Titulaire à la notification du marché, afin de permettre à ce dernier de paramétrer son système d'encaissement.

La Cnaf transmettra alors au Titulaire la liste des ayants droits.

Dans l'hypothèse où la solution d'encaissement du Titulaire repose sur un système d'approvisionnement préalable du compte des personnels de la Cnaf, il met en œuvre tous les moyens nécessaires afin qu'en cas de solde négatif, les convives ne puissent pas utiliser les réfrigérateurs, et que les soldes débiteurs ne soient pas autorisés.

Dans l'hypothèse où l'offre du Titulaire prévoit le paiement des repas au moyen de l'approvisionnement préalable du compte des convives, ce dernier est tenu de prévoir des modalités de remboursement dans certains cas.

Le Titulaire prévoit également les modalités de remboursement, en cas de dysfonctionnement de son système de paiement, par exemple : un repas comptabilisé plusieurs fois ou une absence de déduction du montant de la participation de la Cnaf.

XIII. AUTRES CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

13.1. PERSONNEL

Le Titulaire s'engage à affecter à la réalisation des prestations du personnel conforme, quant à son nombre et à son niveau professionnel, à celui indiqué dans son offre.

Le Titulaire recrute et rémunère le personnel nécessaire à la délivrance des prestations et l'emploie sous sa seule responsabilité.

En cas d'arrêt de travail de son personnel ou d'événement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution du marché dans des conditions normales, le Titulaire s'engage à fournir les efforts nécessaires pour assurer un service minimum.

Considérations sociales

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre à l'égard de l'ensemble de son personnel une politique sociale responsable intégrant les dimensions suivantes :

- Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Le titulaire garantit l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en matière de recrutement, de rémunération, d'accès à la formation et d'évolution professionnelle. Il s'engage à prévenir toute discrimination et à favoriser la mixité des emplois, y compris sur les postes à responsabilité.

- Stabilité de l'emploi et limitation du turn-over

Le titulaire veille à privilégier l'emploi durable. Il s'engage à recourir majoritairement à des contrats à durée indéterminée (CDI) pour les personnels affectés au marché et à limiter le recours à l'intérim ou aux contrats courts, sauf en cas de nécessité dûment justifiée (remplacements, pics d'activité).

- Santé, sécurité et conditions de travail

Le titulaire s'engage à garantir la sécurité et la santé des salariés intervenant sur le marché. À ce titre, il assure :

- ✓ le respect des obligations réglementaires en matière de santé et sécurité au travail ;
- ✓ la mise à disposition des équipements de protection individuelle adaptés ;
- ✓ la formation des personnels aux règles d'hygiène et de sécurité, notamment en restauration collective (HACCP, gestes et postures).

- Formation professionnelle

Le titulaire veille au maintien et au développement des compétences de ses salariés. Il s'engage à leur proposer des actions de formation adaptées aux postes occupés, en particulier en matière d'hygiène alimentaire, de sécurité et de qualité du service.

- Insertion professionnelle et emploi des personnes en situation de handicap

Le titulaire s'engage à favoriser l'insertion professionnelle :

- ✓ des personnes éloignées de l'emploi,
- ✓ et des personnes en situation de handicap.

L'ensemble de ces engagements font l'objet d'un suivi annuel et d'un plan de progrès conformément au 13.9 du présent CCTP.

13.2. LOCAUX

Un plan des locaux (accès au bâtiment, zone de livraison de la marchandise, espaces de restauration) est joint en annexe n°1 du présent CCTP.

Création des espaces de restauration

Les espaces de restauration seront créés pendant l'exécution du marché. A la livraison de ces espaces, la Cnaf et le Titulaire établiront un état des lieux contradictoire des équipements et mobiliers respectivement mis à disposition par la CNAF et par le Titulaire.

Le Titulaire dispose desdits locaux à titre précaire et gratuit, sans occupation privative. Il ne peut établir d'autres installations fixes, ni modifier celles existantes. La Cnaf se réserve la possibilité d'utiliser les locaux de la cafétéria en dehors des heures de services habituelles, les modalités d'occupation étant convenues avec le Titulaire.

13.3. ACCES AUX LOCAUX

Accès au personnel du Titulaire

La Cnaf dote le Titulaire de badges d'accès aux locaux et de clés, en quantité suffisante.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire en avise aussitôt la Cnaf. Les serrures, les clés et les badges sont remplacés à ses frais selon les tarifs en vigueur.

En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre à la Cnaf les clés et les badges qui lui ont été confiés.

En aucun cas le Titulaire ou son représentant n'est autorisé à copier les badges et clés mis à sa disposition.

Le Titulaire doit laisser le libre accès de l'espace dédié aux réfrigérateurs connectés, de la cafétéria et de ses annexes, sous réserve d'accord préalable sur les heures d'intervention, à l'entreprise chargée de la maintenance générale du bâtiment ou aux entreprises désignées pour assurer l'entretien des diverses installations et les interventions inhérentes à la sécurité incendie, à la désinsectisation, à la dératisation, au nettoyage des vitres et des luminaires, etc.

Accès aux éventuels sous-traitants du Titulaire

Si le Titulaire fait appel à des prestataires extérieurs pour certaines opérations (ex : maintenance d'un équipement), il communique, en amont de l'opération, la liste des intervenants au Responsable technique désigné par la Cnaf.

Ces prestataires extérieurs appellent le service d'accueil par l'interphone pour entrer dans les locaux.

Accès des livraisons

Les livraisons s'effectuent par l'accès au 3/5 rue des Berges Hennequines à 7 heures au plus tôt. Le Titulaire est responsable de toutes dégradations occasionnées lors des livraisons.

Lors de l'état des lieux, la CNAF et le Titulaire élaborent conjointement un protocole de livraison et de sécurité.

Accès portail 32, avenue de la Sibelle

Le gardien est à la disposition des intervenants du Titulaire pour permettre d'entrer tôt le matin.

Place de parking

Une place est réservée dans le parking au premier sous-sol et permettant d'accéder directement au RDC par un monte-charge. Aucune autre place ne doit être utilisée par les intervenants du Titulaire, sauf demande préalable et accord de la Cnaf.

13.4. SECURITE

L'entretien des matériels et réseaux relatifs à la sécurité est à la charge de la Cnaf, sauf usage anormal par le titulaire.

Le Titulaire s'engage à ne pas intervenir sur l'installation ainsi que sur les disjoncteurs électriques et à prévenir immédiatement le Responsable technique désigné par la CNAF en cas d'anomalies.

13.5. FLUIDES – ENERGIE – RESEAU

La Cnaf assure, sauf en cas de force majeure, l'arrivée sur place :

- de l'eau ;
- de l'électricité ;
- du chauffage.

Les fluides sont à la charge de la Cnaf.

S'agissant du téléphone, le Titulaire dispose d'une ligne téléphonique directe. L'abonnement et les coûts des consommations téléphoniques sont à la charge du Titulaire.

13.6. VETEMENTS DE TRAVAIL ET DU PERSONNEL

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des vêtements de travail du personnel sont à la charge du Titulaire. Le personnel devra être doté d'une tenue de travail confortable, esthétique et d'entretien facile, ainsi que d'accessoires (gants alimentaires jetables, coiffes, masques, etc.) permettant le respect d'une hygiène rigoureuse et la protection de leur sécurité.

13.7. TRAITEMENT DES DECHETS

Dans l'espace de restauration, le Titulaire met en place des bacs de collecte et de tri à destination des convives (exemples : verre, cartons, autres emballages, biodéchets). Le Titulaire affiche les consignes de tri.

Le Titulaire fournit les sacs spéciaux hermétiques nécessaires au conditionnement de l'ensemble des déchets provenant de l'espace de restauration. Il assure le transit de ces déchets conditionnés jusqu'au lieu affecté au stockage des déchets. La Cnaf est en charge de l'évacuation et de l'enlèvement des déchets.

En outre, le Titulaire se conforme au règlement sanitaire départemental de Paris, notamment les déchets présentés à la collecte ne doivent pas contenir de produit ou d'objet susceptible d'exploser, d'enflammer les

détritus ou d'altérer les récipients, de blesser les préposés chargés de l'enlèvement des déchets, de constituer des dangers ou une impossibilité pratique pour leur collecte et leur traitement.

Il est attendu du Titulaire d'être novateur et force de proposition d'actions en faveur de la réduction des déchets.

De façon générale, les déchets doivent être limités au strict minimum.

13.8. VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Responsable technique

Le responsable technique de la Cnaf est le Responsable du Site Sibelle. Il est l'interlocuteur de la Cnaf auprès du Titulaire. A ce titre, il :

- est chargé du suivi des prestations et veille au respect des obligations du titulaire ;
- veille au respect par le Titulaire des recommandations qualitatives et des recommandations quantitatives relatives à la nutrition ;
- veille au suivi du plan d'action du Titulaire contre le gaspillage alimentaire.

Dès la notification du marché, le Titulaire désigne également un responsable technique, interlocuteur auprès de la Cnaf pour l'exécution du marché.

Une fois par mois, le responsable technique de la Cnaf organise une réunion avec le Titulaire afin d'échanger, constater et demander, le cas échéant, des améliorations ou le respect par le Titulaire des obligations définies par le présent marché.

Les coordonnées des responsables techniques de la CNAF et du Titulaire sont respectivement transmises dès la notification du marché.

Contrôle permanent exercé par la Cnaf

La Cnaf peut à tout moment et sans en référer préalablement au Titulaire, procéder à tous les contrôles qu'elle jugerait nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du marché.

Ces contrôles portent notamment sur le respect des spécifications :

- de salubrité (denrées, matériels, locaux, personnels, etc.) ;
- de traçabilité des denrées animales ;
- nutritionnelles et gastronomiques ;
- quantitatives ;
- et des temps d'attente.

Ils sont effectués par le responsable technique de la Cnaf, accompagné le cas échéant d'un spécialiste mandaté par la Cnaf.

Notamment, le responsable technique de la Cnaf peut effectuer des visites des locaux de l'espace de restauration, en dehors des heures de service des repas, en présence ou non du responsable technique du

Titulaire. Il peut à cette occasion visiter les espaces et équipements dédiés au stockage pour constater leur état d'entretien ainsi que les produits qui y sont stockés.

En cas d'observations, un procès-verbal est établi et adressé au Titulaire

Contrôle sanitaire par la Cnaf

La Cnaf peut, à tout moment, faire appel à un service ou à un agent spécialisé de son choix sans en référer préalablement au Titulaire notamment :

- la Direction départementale de la protection des populations ;
- la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ;
- l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail ;
- la Direction générale de l'alimentation ;
- et tout autre organisme habilité à intervenir.

Ces interventions des agents officiels de contrôle, ne font évidemment pas obstacle aux interventions que ces agents décideraient de leur propre initiative dans l'exercice de leur fonction. Lors d'une inspection prévue ou inopinée, le Titulaire doit faire appel au Responsable technique désigné par la Cnaf afin de l'assister.

Contrôle exercé par les membres de la commission CSSCT

La Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) de la Cnaf et, le cas échéant, celui du Titulaire ont à leur disposition le document initial et les mises à jour du protocole de sécurité. Ils reçoivent par ailleurs toutes les informations nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Le Titulaire permet aux membres du CSSCT de réaliser des inspections, enquêtes et réunions périodiques de coordination prévues par la législation et la réglementation du travail.

Mesure de la qualité de service auprès des convives

Le Titulaire met à la disposition des convives un ou plusieurs dispositifs permettant de recueillir les avis sur les prestations fournies (repas et services).

Une fois par an, le Titulaire organise une enquête à destination des convives sur la qualité des prestations fournies.

Les avis et le résultat des enquêtes sont examinés lors des réunions du groupe de suivi.

Dans son offre, le Titulaire décrit les modalités de prise en compte des retours exprimés par les convives et la Cnaf.

13.9. SUIVI DES PRESTATIONS – PLAN DE PROGRES

Suivis mensuels

Afin que la Cnaf puisse procéder aux opérations de vérifications et à la réception des prestations, le Titulaire adresse par voie électronique, chaque mois, au Responsable technique de la Cnaf, un récapitulatif des prestations réalisées sur le mois comportant *a minima* les informations suivantes :

- la fréquentation détaillée pour les deux offres de restauration (principale et complémentaire) et par catégorie de convives ;
- les jours de fermeture hors jours non ouvrés (ex : jours de fermeture arrêtés par la Direction) ;
- le décompte mensuel des prestations réalisées (montant des transactions y compris avec l'éventuelle participation employeur, en € HT et TTC, montant de la TVA) ;
- le récapitulatif des incidents sur l'offre de services et les solutions apportées ;
- et toute autre information que le Titulaire juge utile de porter à la connaissance de la Cnaf et/ou permettant d'apprécier la qualité du service rendu.

Suivi annuels

Dans le mois suivant la date d'anniversaire du marché, le Titulaire transmet par voie électronique au Responsable technique de la Cnaf un rapport d'activités annuel comportant notamment les informations suivantes :

Données générales :

- le récapitulatif des suivis mensuels ;
- les éventuelles alertes en matière d'évolution de la réglementation et de la législation liées aux prestations du marché ;
- le suivi des animations ;
- les recommandations pour des adaptations de l'environnement de l'espace de restauration ou de l'environnement de travail du personnel du Titulaire ;
- le suivi des obligations et engagements qualitatifs du Titulaire et notamment les données statistiques permettant d'apprécier le respect des obligations relatives à la loi dite EGALIM et à la loi dite Climat et Résilience ;
- le suivi des engagements en matière de politique sociale responsable conformément à l'article 13.1 ;
- toute autre information que le Titulaire juge utile de porter à la connaissance de la Cnaf et/ou permettant d'apprécier la qualité du service rendu.

Données « qualité » :

- les résultats des mesures de qualité réalisées auprès des convives, l'analyse et les commentaires obtenus ;
- l'ensemble des résultats des différentes analyses bactériologiques ;

Plan de progrès

Le Titulaire et la Cnaf s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations objet du présent marché.

Le plan de progrès s'articule autour des axes suivants :

- maintenir et améliorer la qualité des prestations dans une démarche d'amélioration continue ;
- respecter les obligations et engagements qualitatifs du titulaire au regard de la loi dite EGALIM et de la loi dite Climat et Résilience et augmenter la part d'achat de denrées alimentaires et boissons durables et de qualité ;
- lutter contre le gaspillage alimentaire, réduire et valoriser les déchets produits ;
- améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations ;
- améliorer la politique sociale responsable du Titulaire ;
- faire profiter la Cnaf de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, d'organisation et de matériels mis en œuvre lors de l'exécution des prestations dans le cadre du présent marché.

Cette démarche est initiée par le Titulaire du marché à la date anniversaire de la notification du marché.

Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés à l'issue de cette première année d'exécution.

Sur la base de cette proposition, les parties élaborent le plan de progrès et opèrent ensuite un suivi régulier des actions mises en œuvre. Un bilan du plan est ensuite établi conjointement de façon annuelle.

Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

Les parties détaillent dans le plan de progrès, les objectifs, les indicateurs de mesure, les actions à la charge de chacune des parties, les moyens et ressources mobilisés, le calendrier prévisionnel de chacune des actions.

ANNEXE 1 : PLAN DES LOCAUX

ANNEXE 2 : SATO 32 SIB DCE CARNET WORK CAFE PRENEUR