

PROCÉDURE ADAPTÉE

En application de l'article R. 2123-1, 1° du code de la commande publique.

MARCHE N° 26-2796

Services de Traiteur

**Lot 2 – Prestations de cocktails, apéritifs et moments de
convivialité**

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

Sommaire

ARTICLE 1 – OBJET DU LOT	3
ARTICLE 2 – ELEMENTS DE CONTEXTE ET ESTIMATION NON CONTRACTUELLE DES BESOINS	3
ARTICLE 3 – PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET SITES DE LIVRAISON	3
ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4.1 – PRESTATIONS DE TYPE « COCKTAILS ET APERITIFS »	5
ARTICLE 4.2 – PRESTATIONS DE TYPE « MOMENTS DE CONVIVIALITE »	5
ARTICLE 5 – MODALITES GENERALES DE COMMANDE	6
ARTICLE 6 – CONDITIONS DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION	7
ARTICLE 7 – EXIGENCES QUALITATIVES	8
ARTICLE 8 – EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RESPONSABLES	9
ARTICLE 9 – GESTION DES NON-CONFORMITES	9
ARTICLE 10 – SUIVI DE L'EXECUTION	10

ARTICLE 1 – OBJET DU LOT

Le présent lot a pour objet la fourniture et la livraison de prestations de restauration à dominante salée, destinées à répondre aux besoins de l'ensemble des services de la CPAM du Rhône, y compris les centres d'examens de santé (CES) et les centres de santé dentaire (CSD).

Ces prestations sont réalisées principalement dans le cadre d'évènements internes à l'organisme (réunions, séminaires, évènements professionnels ou moments de convivialité) et peuvent concerner des participants extérieurs.

Les prestations sont commandées de manière ponctuelle, en fonction des besoins des services, sans minimum annuel garanti.

ARTICLE 2 – ELEMENTS DE CONTEXTE ET ESTIMATION NON CONTRACTUELLE DES BESOINS

À titre purement indicatif et non contractuel, les besoins exprimés par l'acheteur portent majoritairement sur des prestations de restauration organisées dans le cadre d'évènements ponctuels.

Ces prestations concernent notamment :

- des cocktails déjeunatoires ou dinatoires ;
- des prestations de type apéritifs ;
- des moments de convivialité à dominante salée, pouvant inclure des éléments sucrés en complément.

Sur la base des consommations observées sur les années 2024 et 2025, les prestations de type cocktail représentent entre une dizaine et une vingtaine de commandes annuelles.

Ces prestations concernent des groupes de taille variable :

- en moyenne entre 25 et 80 participants selon les évènements ;
- avec des variations pouvant être significatives en fonction de la nature et de l'ampleur des besoins.

Les montants des prestations peuvent également varier, traduisant la diversité des formats attendus (prestations simples à prestations plus élaborées).

S'agissant des prestations de type « moments de convivialité » à dominante salée, l'acheteur ne dispose pas à ce stade d'un historique consolidé, ces prestations n'ayant pas fait l'objet d'un suivi spécifique sur la période de référence.

Ces éléments sont communiqués à titre d'information afin d'éclairer les candidats sur la nature et l'ordre de grandeur des besoins. Ils n'engagent pas l'acheteur sur des volumes ou montants futurs.

ARTICLE 3 – PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET SITES DE LIVRAISON

Les prestations relevant du présent lot concernent l'ensemble des sites de la CPAM du Rhône, situés principalement dans la Métropole de Lyon ainsi que le site de Villefranche-sur-Saône.

Les prestations sont réalisées principalement sur deux sites majeurs :

- Le siège situé à Villeurbanne – Cours Emile Zola ;
- Le site d'Aubigny, situé rue d'Aubigny à Lyon (3^{ème} arrondissement).

Les prestations peuvent également être livrées sur les autres sites de la CPAM du Rhône, notamment :

- Baraban (Lyon 6ème) – CES ;
- Jean Macé (Lyon 7ème) ;
- Meyzieu ;
- Oullins ;
- Parilly (Vénissieux) ;
- Part-Dieu (Lyon 3ème) – CSD ;
- Rillieux la Pape – CES ;
- Saint Fons – CSD ;
- Vaise (Lyon 9ème) ;
- Vaulx en Velin ;
- Verdun (Lyon 2ème) – CSD ;

- Villefranche-sur-Saône.

La liste des sites est fournie à titre indicatif. Elle est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché, sans que cela ne remette en cause les conditions contractuelles.

L'acheteur peut être amené à organiser ponctuellement des événements hors de ses locaux (séminaires, conférences, réunions organisées dans des salles louées à cet effet).

Ces situations ne constituent pas un engagement de volume au profit du titulaire.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont destinées à une consommation collective et adaptées à des groupes de taille variable.

Les prestations relevant du présent lot se déclinent en deux catégories :

- Des prestations de type « cocktails et apéritifs » définies à l'article 4.1 ;
- Des prestations de type « moments de convivialité » définies à l'article 4.2.

Elles sont à dominante salée et peuvent inclure, en complément, des éléments sucrés (desserts, mignardises ou équivalents).

Les compositions précises des prestations (nature des produits, nombre de pièces, portions, boissons associées) sont définies dans le bordereau des prix unitaires.

Les prestations comprennent :

- La préparation et la fourniture des produits ;
- La fourniture du matériel nécessaire au service (vaisselle, verrerie, matériel et supports de présentation, nappage, serviettes) ;
- Les consommables associés.

Les prestations peuvent inclure la fourniture de boissons, commandées en complément, sur la base des prix figurant au bordereau des prix unitaires, notamment :

- Des eaux plates et/ou gazeuses ;
- Des boissons chaudes (café, thé, tisane) ;
- Des boissons sans alcool ;
- Le cas échéant, des boissons alcoolisées (vin, bière, cidre, champagne ou équivalent).

Dans une démarche de réduction des déchets, le titulaire privilégie l'utilisation de matériel réutilisable (vaisselle, verrerie). Le recours à des consommables jetables doit rester limité.

La livraison, l'installation, la mise en place des prestations ainsi que le nappage font l'objet d'une facturation distincte, conformément au bordereau des prix unitaires.

Les prestations peuvent être modulées au moyen des options prévues au bordereau des prix unitaires, sans qu'il soit nécessaire de recourir à un devis spécifique.

Chaque formule ou composition est décrite de manière précise, notamment en termes de composition et de quantités.

Afin de faciliter l'identification des prestations proposées, le titulaire met à disposition de l'acheteur un catalogue de prestations correspondant au périmètre du présent lot.

Ce catalogue présente, à titre indicatif, des exemples de compositions ou de formules pouvant être commandées dans le cadre du présent marché.

ARTICLE 4.1 – PRESTATIONS DE TYPE « COCKTAILS ET APERITIFS »

Les prestations de type « cocktails et apéritifs » correspondent à des offres de restauration adaptées à des temps d'échange dans un cadre professionnel.

Le titulaire propose une offre structurée autour de plusieurs niveaux de prestation :

- Une formule apéritive (offre légère destinée à des temps courts de convivialité) ;
- Une formule cocktail « classique » (offre plus complète pouvant se substituer à un repas) ;
- Une formule cocktail « élaborée » (offre plus complète pouvant se substituer à un repas).

Ces niveaux permettent de répondre à des besoins variés, en fonction du format de l'évènement, du nombre de participants et du niveau d'exigence attendu.

La distinction entre ces niveaux ne repose pas uniquement sur le nombre de pièces proposées, mais également sur :

- La qualité des produits ;
- La diversité des compositions ;
- Le niveau d'élaboration des pièces ;
- Le soin apporté à la présentation.

Les prestations de type cocktail « élaboré » doivent ainsi présenter un niveau de qualité renforcé, adapté notamment aux événements présentant des enjeux particuliers pour l'acheteur.

Le titulaire précise, pour chaque formule, un nombre de pièces ou équivalent par personne, adapté au format de la prestation (apéritifs, cocktails déjeunatoire ou dinatoire).

A titre indicatif, les prestations peuvent notamment s'articuler autour des volumes suivants :

- Formule apéritive : environ 6 à 8 pièces par personne ;
- Formule cocktail « classique » : environ 15 pièces par personne ;
- Formule cocktail « élaborée » : volume cohérent avec le niveau de prestation proposé et le format de l'évènement.

ARTICLE 4.2 – PRESTATIONS DE TYPE « MOMENTS DE CONVIVIALITE »

Les prestations de type « moments de convivialité » correspondent à des temps collectifs organisés par les services de l'acheteur, visant à favoriser les échanges, le partage et la cohésion entre agents.

Elles prennent la forme de formules par personne ou de compositions à partager, permettant une consommation simple, conviviale et sans préparation particulière par les services.

Ces prestations sont à dominante salée et peuvent inclure, en complément, des éléments sucrés.

Pour ces prestations, le titulaire propose une offre structurée sous forme de formules adaptées à différents moments de la journée (ex. : midi, fin de journée).

Le titulaire veille à proposer une offre variée et suffisamment étoffée, permettant à l'acheteur de disposer d'un choix réel entre plusieurs compositions ou formules.

Cette offre est présentée au sein d'un catalogue dédié ou clairement identifiée dans le catalogue général du titulaire, lequel comporte un nombre suffisant de formules garantissant une diversité de choix pour l'acheteur.

Pour les assortiments à partager, le titulaire précisera un équivalent en nombre de pièces ou portions par personne, permettant d'assurer une comparaison homogène des offres.

Les formules proposées doivent permettre une offre cohérente, équilibrée et directement consommable, comprenant notamment des boissons et un assortiment de produits salés et, le cas échéant, des éléments sucrés favorisant le partage et la diversité.

Dans le cadre de ces prestations, le titulaire veille à proposer des formules compatibles avec le budget plafonné par l'acheteur pour les moments de convivialité, incluant, le cas échéant, des compositions bonus permettant d'intégrer une marge d'ajustement ou d'amélioration qualitative.

Ces prestations sont plafonnées en termes de prix conformément à l'article 9.3 du CCAP.

ARTICLE 5 – MODALITES GENERALES DE COMMANDE

Les prestations font l'objet de commandes ponctuelles émises par l'acheteur. Celles-ci s'effectuent en deux temps :

⇒ L'acheteur transmet au titulaire sa demande de prestation par voie électronique ou par tout autre moyen convenu entre les parties.

A réception de la demande, le titulaire transmet dans les meilleurs délais une proposition de prestation détaillée, adaptée au besoin exprimé (composition, nombre de pièces, organisation, etc.). Cette proposition précise également, le cas échéant, les moyens humains nécessaires à la réalisation de la prestation.

L'acheteur se réserve la possibilité de demander des ajustements sur cette proposition, notamment en termes de composition (remplacement de pièces, adaptation des recettes ou des assortiments).

⇒ La commande est considérée comme validée après accord de l'acheteur sur la proposition transmise.

Sauf situation exceptionnelle, l'acheteur respecte les délais minimaux suivants :

- Au plus tard à J-5 jours ouvrés pour les prestations de type cocktail ou apéritif ;
- Au plus tard à J-8 jours ouvrés pour les prestations de type cocktail « élaboré » ou nécessitant une organisation spécifique (volume important > 50 personnes, contraintes particulières, prestations avec personnel de service, etc.).

Le titulaire confirme la bonne prise en compte de la commande dans les meilleurs délais et signale sans délai toute difficulté susceptible d'impacter la bonne exécution de la prestation.

Des délais plus courts peuvent être demandés, sous réserve de l'accord du titulaire.

L'acheteur précise lors de la commande :

- La date et l'horaire de livraison souhaités ;
- Le nom du demandeur, qui devra être indiqué sur chaque commande livrée ;
- Le lieu de livraison et d'installation ;
- Le nombre de participants ;
- La prestation souhaitée, conformément aux lignes du bordereau des prix unitaires

Le titulaire veille à assurer une information claire sur les prestations proposées, notamment en ce qui concerne les allergies.

Le nombre de participants indiqué dans la commande peut être ajusté par l'acheteur jusqu'à deux (2) jours ouvrés avant la prestation, sans pénalité, sous réserve que la préparation de la prestation n'ait pas déjà été engagée par le titulaire.

En cas d'annulation de la prestation par l'acheteur, les conditions suivantes s'appliquent :

- Jusqu'à J-5 jours ouvrés avant la date de la prestation : aucune facturation ne pourra être appliquée ;
- Entre J-4 et J-2 jours ouvrés avant la date de la prestation : le titulaire pourra facturer des frais correspondants aux dépenses déjà engagées, dans la limite de 30% du montant de la commande ;
- Entre J-2 et J-1 ouvré avant la date de la prestation : le titulaire pourra facturer jusqu'à 50 % du montant de la commande.

Les frais facturés doivent être en lien direct avec l'exécution de la prestation et proportionnés aux dépenses engagées.

Le titulaire s'engage à justifier, sur demande de l'acheteur, les frais engagés.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION

Le titulaire s'engage à respecter les dates, horaires et lieux indiqués dans la commande.

Les prestations sont majoritairement réalisées sur l'horaire du déjeuner. Dans une moindre mesure, certaines prestations peuvent se dérouler en fin d'après-midi et, à titre exceptionnel en soirée. Elles sont réalisées principalement en semaine, du lundi au vendredi.

Le titulaire veille à maintenir un interlocuteur joignable pendant toute la durée de la prestation, afin de pouvoir répondre à toute demande ou difficulté rencontrée sur site.

Les prestations relevant de la livraison, de l'installation, de la mise en place et du nappage ne sont pas incluses dans le prix des prestations alimentaires et sont facturées séparément.

En cas de commande de plusieurs prestations sur un même site et sur un créneau horaire identique, une seule facturation de la prestation de livraison / installation / nappage est appliquée, sauf demande spécifique de l'acheteur.

Ces prestations sont assurées sur les sites de l'acheteur situés principalement dans la métropole de Lyon, ainsi que sur le site de Villefranche-sur-Saône. Elles peuvent également être réalisées, le cas échéant, dans tout autre lieu dans lequel l'acheteur organise un évènement (séminaire, conférence, réunion, etc.).

Les prestations sont livrées prêtes à la consommation, dans des conditions garantissant notamment :

- Le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire ;
- Le maintien des températures adaptées ;
- La qualité de présentation des produits.

Les livraisons sont effectuées au lieu indiqué par l'acheteur (espace dédié, accueil, poste de sécurité ou salle de réunion), dans le respect des horaires convenus.

L'acheteur peut, le cas échéant, fournir des coordonnées de contact afin de faciliter la livraison.

Le titulaire prend en compte les contraintes d'accès aux sites (horaires, procédures d'accueil, stationnement, accès aux étages).

Le titulaire assure la mise en place des prestations (installation des buffets, disposition des produits, mise en place des boissons et du matériel de présentation), conformément aux consignes de l'acheteur.

Selon la nature et le format de la prestation (notamment en fonction du nombre de participants ou du niveau de service attendu), le titulaire peut être amené à prévoir la présence de personnel sur site, notamment pour assurer le service, le réassort des buffets ou la gestion des boissons.

Le cas échéant, les modalités de cette présence (nombre de personnes, durée, périmètre d'intervention) sont précisées dans la proposition transmise à l'acheteur et validées par ce dernier lors de la commande.

Lorsque du personnel est présent sur site, celui-ci adopte une tenue adaptée et un comportement professionnel, et veille à intervenir de manière discrète et soignée.

A l'issue de la prestation, le titulaire veille à laisser les lieux propres et débarrassés des éléments liés à la prestation (déchets, emballages, matériel utilisé), dans le respect des consignes du site.

Lorsque la prestation donne lieu à une mise en place sur site ou à la présence de personnel, la reprise du matériel intervient à l'issue de la prestation.

Dans les autres cas, elle intervient dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures, sauf accord particulier avec l'acheteur.

ARTICLE 7 – EXIGENCES QUALITATIVES

L'exécution des prestations est conforme aux règles de l'art, aux exigences techniques et aux normes en vigueur, notamment en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Les prestations doivent répondre aux exigences suivantes :

- Utilisation de produits frais et de qualité, en adéquation avec le type de prestation attendue ;
- Privilégier, dans la mesure du possible, des produits de saison et issus de circuits courts et d'approvisionnements locaux ;
- Limitation du recours aux produits industriels ou transformés, au profit de préparations élaborées ou assemblées par le titulaire ;
- Qualité gustative des produits proposés, avec une attention particulière portée à la diversité des saveurs et des textures ;
- Diversité et équilibre des propositions, permettant de répondre à des attentes variées en termes de goûts et d'habitudes alimentaires ;
- Pour les prestations de type cocktail ou apéritif, les assortiments peuvent comprendre des pièces froides et des pièces chaudes, en proportion adaptée au format de l'événement ;
- Pour chaque prestation, le titulaire veille à proposer une part significative de pièces végétariennes, permettant aux personnes concernées de disposer d'une offre suffisante, variée et équilibrée ;
- Pour les prestations incluant des éléments sucrés (desserts, mignardises), utilisation de produits de qualité, présentant des caractéristiques de fraîcheur et de fabrication soignée ;
- Pour les boissons :
 - Les jus de fruits proposés doivent être sans sucres ajoutés et présenter une teneur élevée en fruits (type 100% pur jus) ;
 - Le café doit être de qualité, de type arabica ou équivalent ;
 - Les thés et infusions doivent être proposés en assortiment et de qualité ;
- Adaptation des quantités livrées au nombre de participants, afin d'éviter à la fois les insuffisances et le gaspillage ;
- Présentation soignée des prestations, adaptée à un contexte professionnel et événementiel ;
- Respect strict des normes sanitaires applicables, notamment les règles HACCP ;
- Information claire relative à la composition des produits et à la présence d'allergènes.

Le titulaire veille à assurer une qualité constante des prestations, quelle que soit la fréquence ou le volume des commandes.

ARTICLE 8 – EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RESPONSABLES

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire adopte des pratiques limitant l'impact environnemental et favorisant une démarche responsable dans la réalisation des prestations.

A ce titre, il veille notamment à :

- Privilégier l'utilisation de produits frais et de saison ;
- Favoriser l'utilisation de produits issus de l'agriculture biologique ou équivalents, lorsque cela est possible ;
- Privilégier des produits issus de filières responsables, notamment issus du commerce équitable pour les produits concernés (café, thé, chocolat...) ;
- Favoriser des modes d'approvisionnement responsables, tels que les circuits courts ou les producteurs locaux lorsque cela est pertinent ;
- Limiter le gaspillage alimentaire, notamment en adaptant les quantités aux besoins exprimés et en optimisant la gestion des excédents ;
- Réduire l'utilisation de contenants et emballages jetables et privilégier, lorsque les conditions logistiques le permettent, des solutions réutilisables, notamment consignées ou à défaut des emballages recyclables ;
- Limiter les suremballages et privilégier des emballages écoresponsables ;
- Adopter des pratiques permettant de réduire l'empreinte environnementale liée aux livraisons (optimisation des tournées, véhicules adaptés, etc.).

Pour certaines prestations, notamment en matière de boissons, le titulaire peut proposer une facturation basée sur les quantités effectivement consommées, sous réserve que les modalités de suivi et de justification soient définies et validées avec l'acheteur.

Le titulaire est également encouragé à contribuer, dans la mesure du possible, à une démarche sociale et responsable, notamment en favorisant l'emploi de personnes en insertion ou en situation de handicap, ou ayant recours à des structures de l'économie sociale et solidaire (ESAT, entreprises d'insertion, structures coopératives etc.).

ARTICLE 9 – GESTION DES NON-CONFORMITES

Toute non-conformité constatée par l'acheteur (retard, erreur de commande, prestation incomplète, défaut qualitatif, présentation non conforme, quantité insuffisante, etc.) est signalée au titulaire dans les meilleurs délais.

En cas de non-conformité, le titulaire s'engage à proposer une solution corrective adaptée dans les plus brefs délais, pouvant notamment consister en la correction, le remplacement ou le complément de la prestation livrée, lorsque cela est possible.

Lorsque la non-conformité est constatée lors de la livraison ou pendant la prestation, le titulaire veille, dans la mesure du possible, à apporter une solution immédiate afin de limiter l'impact sur le déroulement de l'événement.

Lorsque la prestation livrée est manifestement non conforme ou impropre à la consommation, l'acheteur peut refuser tout ou partie de la prestation.

La prestation refusée ne donne lieu à aucune facturation.

En cas de prestation partiellement conforme ou dégradée, l'acheteur se réserve la possibilité d'appliquer une réfaction proportionnée au regard du niveau de non-conformité constaté, sans préjudice de l'application, le cas échéant, des pénalités prévues au CCAP.

Les modalités financières applicables en cas de manquement sont précisées au CCAP.

ARTICLE 10 – SUIVI DE L'EXECUTION

Le titulaire désigne un interlocuteur unique chargé du suivi et de la bonne exécution du marché.
Cet interlocuteur est le point de contact privilégié de l'acheteur pour toute question relative aux commandes, aux prestations réalisées et au suivi qualitatif du marché.

Le titulaire s'engage à assurer un suivi régulier de la qualité des prestations fournies et à faire preuve de réactivité dans le traitement des demandes et des éventuelles difficultés rencontrées.

A ce titre, l'acheteur peut signaler au titulaire toute observation relative à la qualité des produits, au respect des délais, à la présentation des prestations ou au déroulement des événements.

Le titulaire prend en compte ces observations et met en œuvre, dans les meilleurs délais, les mesures correctives nécessaires.

Pour les prestations de taille significative, un retour d'expérience peut être réalisé à l'initiative de l'acheteur ou du titulaire, afin d'évaluer la qualité de la prestation.

L'acheteur se réserve la possibilité de procéder, en cours d'exécution du marché, à des contrôles ponctuels de la qualité des prestations fournies.

A ce titre, des visites des locaux de production du titulaire peuvent être organisées, d'un commun accord entre les parties, afin de s'assurer des conditions de réalisation des prestations.

Le titulaire s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations applicables à son activité, notamment en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Il tient à la disposition de l'acheteur, sur demande, tout document ou information permettant de justifier du respect de ces obligations.

Des échanges ponctuels peuvent être organisés entre l'acheteur et le titulaire en cours d'exécution du marché afin de faire le point sur les prestations réalisées, d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et d'envisager, le cas échéant, des pistes d'amélioration du service rendu.

Le titulaire peut également proposer toute amélioration ou adaptation des prestations, notamment en matière de qualité des produits, de saisonnalité ou de démarche environnementale.