

Procédure Adaptée

Marché N° 26_011

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

**Prestations de restauration pour le compte des
salariés de l'Urssaf Rhône-Alpes :
Fourniture de repas, mise à disposition de
réfrigérateurs connectés et précommandes livrées.**

POUVOIR ADJUDICATEUR

**Urssaf Rhône-Alpes
Dont le siège social est situé :
6 rue du 19 mars 1962
CS 40099
69 691 VENISSIEUX CEDEX**

SOMMAIRE

PREAMBULE - PRESENTATION DE L'ORGANISME	3
ARTICLE 1 – OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE	4
1.1 Objet du marché	4
1.2 Allotissement	4
ARTICLE 2 - MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION	4
2.1 Généralités	4
2.2 Caractéristiques de l'espace de restauration de Vénissieux et ses abords	4
2.3 Modalités de gestion courante de la zone de restauration	5
2.4 Connaissance des lieux	5
2.5 Etat des lieux	6
ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES ET SECURITE DES LOCAUX	6
3.1 Sécurité des locaux	6
3.2 Accès des personnes physiques aux sites	6
ARTICLE 4 - PRESTATIONS RELATIVES AUX REFRIGERATEURS CONNECTES ET EQUIPEMENTS ANNEXES	7
4.1 Réfrigérateurs	7
4.3 Denrées supplémentaires	8
4.4 Horaires de livraison	8
ARTICLE 5 - OFFRE DES PLATS	9
6.1 Composition de la Commission Dégustation	10
6.2 Modalités d'organisation	10
ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'URSSAF RHONE-ALPES	11
ARTICLE 8 – SOLUTION DIGITALE	11
ARTICLE 9 - PRESTATIONS RELATIVES AUX PRECOMMANDES LIVREES	11
ARTICLE 10 - MOYENS DE PAIEMENT	12
ARTICLE 11 - SUIVI DE PRESTATIONS	12
11.1 Rapport mensuel	12
11.2 Rapport semestriel	13
11.3 Réunions de suivi	13
ARTICLE 12 - REGLEMENTATION	14
12.1 Règlementation communautaire	14
12.2 Règlementation nationale et autres textes nationaux	14
ARTICLE 13 - CLAUSE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	15

PREAMBULE - PRESENTATION DE L'ORGANISME

L'Urssaf Rhône-Alpes (URA) est un organisme de Sécurité sociale chargé de la collecte des cotisations et contributions sociales. L'Urssaf Rhône-Alpes est présente sur les 8 départements géographiques rhônalpins (Ain, Ardèche, Drôme, Isère, Loire, Rhône, Savoie et Haute-Savoie), et comprend deux centres nationaux : le Centre National Cesu (Chèque Emploi Service Universel) et le Centre National des Travailleurs Frontaliers Suisses.

Les missions de notre organisme consistent à :

- accompagner tous les employeurs et entrepreneurs au bénéfice du développement économique et social ;
- assurer le financement de la protection sociale au quotidien ;
- garantir les droits sociaux et l'équité entre tous les acteurs économiques.

Au 1^{er} janvier 2026, l'Urssaf Rhône-Alpes compte près de 1 700 collaborateurs, répartis sur 12 sites, qui lui permettent d'assurer la gestion de près de 3 millions de comptes cotisants.

Le siège social est basé à Vénissieux et regroupe les fonctions de pilotage stratégique, de gestion budgétaire et de politique des ressources humaines.

Les 12 sites de l'organisme sont localisés dans les villes suivantes :

- Bourg-en-Bresse ;
- Privas ;
- Valence ;
- Grenoble ;
- Vienne ;
- Saint-Etienne ;
- Roanne ;
- Vénissieux ;
- Lyon 6^e ;
- Villefranche-sur-Saône ;
- La Motte-Servolex ;
- Seynod.

Les 12 sites départementaux, sous le pilotage de l'Urssaf régionale, assurent une mission de recouvrement, accueillent les cotisants, dans une relation de proximité et exercent les activités dont la prise en charge implique une forte présence locale.

Depuis la fermeture du restaurant d'entreprise de l'URA à Vénissieux (siège social), en raison notamment du contexte de crise sanitaire, la Direction régionale a décidé de proposer une solution de restauration alternative aux collaborateurs présents sur site.

En vertu du décret du 24 décembre 2018, une solution de restauration via des réfrigérateurs connectés a donc été mise en place sur le site de Vénissieux depuis mars 2021.

ARTICLE 1 – OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

Le marché a pour objet l'exécution des prestations de restauration pour le compte des salariés de l'URA : fourniture de repas, mise à disposition de réfrigérateurs connectés et précommandes livrées sur un site de l'Urssaf Rhône-Alpes, à savoir à Vénissieux.

Dès la notification du marché, **deux réfrigérateurs connectés** seront installés sur le site de Vénissieux.

1.2 Allotissement

Les besoins de l'URA ne font l'objet d'aucun allotissement.

ARTICLE 2 - MISE À DISPOSITION D'UNE ZONE DE RESTAURATION

2.1 Généralités

L'URA met gratuitement à disposition du titulaire un espace sur le site lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, et ce pendant toute sa durée d'exécution.

Cet espace dispose par conséquent de l'ensemble des aménagements (salle à manger équipée de mobilier), des équipements techniques (raccordement en eau et en électricité, éclairage, prises électriques, etc...), et du matériel (microondes, et bacs de collecte et de tri des déchets) nécessaires à la bonne exécution des prestations.

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

Le titulaire respecte impérativement les contraintes techniques de l'espace mis à sa disposition par l'URA. La prestation exécutée doit être entièrement adaptée à l'implantation générale de l'espace de restauration et à sa dotation en matériel. L'espace de restauration prévoit deux prises électriques et une prise RJ45 pour chaque réfrigérateur connecté.

Le titulaire use des locaux mis à sa disposition par l'URA, avec le même soin que s'ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, l'URA se réserve le droit de facturer le prix des interventions de réparation au titulaire.

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

2.2 Caractéristiques de l'espace de restauration de Vénissieux et ses abords

L'espace de restauration se trouve au rez-de-chaussée du siège social de l'URA, situé au 6 rue du 19 mars 1962 69200 VENISSIEUX.

L'accès à l'espace de restauration se fait depuis l'extérieur (passage le long du bâtiment A, dalles sur pelouse) du bâtiment. Trois portes desservent l'accès à la salle de restauration :

- o Porte 1 : 139 cm de largeur et 205 cm de hauteur ;
- o Porte 2 : 163 cm de largeur et 230 cm de hauteur ;
- o Porte 3 : 132 cm de largeur et 203 cm de hauteur.

Les plans de masse de la salle de restauration où devront être installés les deux réfrigérateurs connectés à Vénissieux sont transmis en Annexe 1 au présent cahier des charges.

A titre indicatif, le site de Vénissieux bénéficie déjà et ce, jusqu'en décembre 2026, des deux réfrigérateurs connectés ainsi que d'un réfrigérateur dédié à la précommande.

2.3 Modalités de gestion courante de la zone de restauration

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

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

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

Le candidat présentera dans son mémoire technique, le contenant alimentaire qu'il utilisera pour la réalisation de la prestation. Dans le cas où le candidat utiliserait le fonctionnement des consignes en verre pour les plats et les entrées, celui-ci devra préciser les modalités de gestion dans son mémoire technique (mise en œuvre, stockage enlèvement, etc, ...)

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

Le candidat pourra proposer une solution annexe de gestion des déchets alimentaires qui sera comprise dans le prix de location des frigos connectés. (Collecte, stockage, enlèvement, ...). Il devra en illustrer la mise en œuvre dans son mémoire technique.

2.4 Connaissance des lieux

Le titulaire est réputé :

- avoir pris connaissance après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, du site, du bâtiment, de la zone de restauration, des installations et matériels, des accès et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des prestations,
- avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution des prestations et s'être parfaitement et totalement rendu compte de leur nature, de leur importance et de leurs particularités,
- avoir procédé après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, à une visite détaillée des lieux d'exécution des prestations, aux accès et abords,
- avoir pris connaissance après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, des issues de secours et du plan et modalité d'évacuation du bâtiment en cas d'alerte.

En conséquence, le titulaire ne peut :

- se prévaloir postérieurement à son engagement d'une connaissance insuffisante des lieux et des prestations à exécuter,

- justifier une demande quelconque de suppléments de prix du fait de sa connaissance insuffisante des lieux et des prestations à exécuter.

2.5 Etat des lieux

Un état des lieux de la zone de restauration et de ses abords est contradictoirement établi entre les parties suite à la notification du bon de commande de démarrage des prestations.

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

Des états des lieux de contrôle peuvent ensuite dressés durant toute la période de validité du marché.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES ET SECURITE DES LOCAUX

3.1 Sécurité des locaux

Les prestations, objet du marché, devant être réalisées dans les locaux de l'URA, il appartient au titulaire et à son personnel de :

- se conformer aux consignes générales de sécurité et de respecter le plan d'évacuation,
- se soumettre aux mesures de sécurité incendie mises en place par le service Patrimoine et Logistique de l'URA.

L'unité Achats et Marchés de l'URA indique au titulaire, dès notification du marché ou en cas de changement de responsable, le nom et les coordonnées de la personne chargée de la coordination générale des mesures de prévention et de l'élaboration du plan de prévention.

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

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

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

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

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

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

3.2 Accès des personnes physiques aux sites

Le personnel, titulaire et suppléant, nommément désigné par le Titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé. Il est le seul autorisé à intervenir sur les sites pour lesquels le présent marché est effectif.

A cet effet, le Titulaire remet à l'Urssaf Rhône-Alpes la liste nominative du personnel, titulaire et de remplacement, pour agrément quinze (15) jours ouvrés au moins avant la date de prise d'effet.

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail ;

- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site (notamment, exercices d'évacuation).

Des badges seront transmis au Titulaire, et permettront l'accessibilité au site. Pour ce faire, à la notification du marché, le Titulaire (titulaire et suppléant) devra transmettre à l'unité Achats & Marchés la copie recto-verso des pièces d'identité des livreurs.

Aussi, il est expressément interdit au Titulaire de prêter à un tiers, de reproduire ou de faire reproduire les badges. Les badges demeurent la propriété exclusive de l'Urssaf Rhône-Alpes.

Remplacement du personnel

Les absences ou remplacements éventuels du personnel affecté ne devront, en aucun cas, perturber la qualité des prestations attendues qui devra être obligatoirement conservée à 100 %.

Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires (formation, information, ...) pour assurer la continuité des prestations.

En outre, tous les personnels du Titulaire intervenant sur les sites, y compris les livreurs, doivent porter en permanence un insigne spécifique (badge) de leur entreprise et le présenter à leur arrivée sur site.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS RELATIVES AUX REFRIGERATEURS CONNECTES ET EQUIPEMENTS ANNEXES

4.1 Réfrigérateurs

Le Titulaire devra livrer des appareils en parfait état de fonctionnement. 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 l'Urssaf Rhône-Alpes, manifestée par l'émission d'un bon de commande.

A la livraison, le Titulaire fournit à 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 l'Urssaf Rhône-Alpes, le matériel par un matériel similaire mais exempt de tout vice ou défaut.

Les réfrigérateurs et les consommables sont livrés et installés dans les locaux du site suivant les conseils du Titulaire et la proposition présente dans son offre.

Le procès-verbal de réception des appareils sera établi lors de l'installation des appareils par l'unité Achats et Marchés.

Les réfrigérateurs seront accessibles à l'ensemble du personnel de l'Urssaf Rhône-Alpes.

Le Titulaire garantit l'accès des plats au quotidien, sauf en cas de force majeure.

Toute modification ponctuelle due à une cause extérieure (problème d'approvisionnement, modification par le Titulaire ...) doit être sujette à information préalable immédiate entre les parties. En tel cas, le Titulaire devra apporter une solution alternative.

Le Titulaire fournira dans son mémoire technique une adresse électronique ainsi qu'un numéro de téléphone (hotline) consultable du lundi au vendredi.

Une attention particulière sera portée sur les procédures mises en place par le Titulaire pour lutter contre le gaspillage alimentaire (par exemple : tarif préférentiel pour les dates limites de consommation (DLC) courtes, don associatif, compostage, ...).

Les denrées qui ne seraient plus propres à la vente, notamment du fait de dépassement de la date limite de consommation, ne sont pas payées au Titulaire. Ainsi, le Titulaire supporte l'éventuelle perte des denrées alimentaires.

Prestations d'entretien : le Titulaire maintient en état de propreté les appareils.

Maintenance : le Titulaire 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.

En cas de panne des appareils, les services techniques du Titulaire devront intervenir dans un délai maximum de 4 heures ouvrées à compter de l'alerte donnée par l'Urssaf Rhône-Alpes. 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 d'une panne technique, le Titulaire devra afficher précisément la démarche à suivre pour le dédommagement de celui-ci. Le Titulaire assure la gestion des incidents subis par les collaborateurs de l'Urssaf Rhône-Alpes (erreurs dans la facturation non-livraison d'un plat commandé, ...).

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

A l'issue du marché, le Titulaire est tenu de procéder au retrait de ses équipements et installations sans frais supplémentaires le dernier jour de sa prestation.

4.3 Denrées supplémentaires

Le Titulaire fournira le pain en portion individuelle en même temps que la livraison des plats, soit à 11h00 au plus tard : **80 unités** par jour ouvré. Un partenariat avec une boulangerie locale proche du site devra être envisagée.

Le Titulaire devra proposer à la vente un kit de couverts réutilisables. Chaque jour, un stock minimal de kits disponibles à la vente devra être présent dans le réfrigérateur, à hauteur minima de 15 unités.

Le Titulaire proposera un kit de communication à destination du personnel de l'Urssaf Rhône-Alpes présentant la prestation lors de sa mise en place et les différentes offres au fil de l'exécution du marché.

4.4 Horaires de livraison

Le Titulaire est tenu de livrer les plats tous les jours ouvrés **avant 11h**. En effet, les salariés doivent avoir à leur disposition les plats à partir de 11h30 maximum, afin de correspondre aux horaires de la plage de déjeuner.

ARTICLE 5 - OFFRE DES PLATS

Qualité des plats : le Titulaire devra proposer des recettes qualitatives, d'un point de vue tant nutritionnel que gustatif.

Une attention toute particulière sera apportée à la mise en valeur et à la présentation des plats.

Saisonnalité des plats : une carte devra être présentée à chaque saison et avec des produits adaptés.

Sécurité des plats : le Titulaire respecte les règles INCO sur l'affichage (allergènes, ingrédients et valeurs nutritionnelles).

Par ailleurs, 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, tel que décrit à l'article L. 221-1 du Code de la consommation.

En cas de suspicion d'intoxication alimentaire, le Titulaire a l'obligation de communiquer sur les analyses réalisées dans ce cadre. Deux fois par an, des analyses bactériologiques devront être effectuées par un laboratoire indépendant. Ces prestations seront à la charge du Titulaire et les résultats des analyses seront communiqués par mail à l'unité Achats et Marchés.

Variété des produits : le Titulaire devra offrir une large variété de recettes aux collaborateurs, en proposant une large gamme de plats au quotidien et en effectuant une rotation hebdomadaire d'un ensemble de plusieurs produits. Cette variété devra concerner toutes les recettes composant un repas : entrées, plats, desserts.

A minima, le Titulaire proposera **1 nouveau menu par semaine, chaque lundi**.

Un menu devra être composé de :

- **3** entrées ;
- **2** recettes boulangères ;
- **6** plats ;
- **1** salade de fruits/**1** fromage blanc/**1** compote ;
- **2** desserts gourmands ;
- **Assortiment** de yaourts ;
- Snacks et boissons.

A noter : le candidat devra proposer chaque jour une entrée ou un plat comportant uniquement des légumes (froids ou chauds) en supplément des plats cités ci-dessus.

Le Titulaire s'engage à intégrer obligatoirement dans son offre une entrée et deux plats principaux par menu et par semaine pour les personnes qui ne consomment pas de viande et de poisson, avec la possibilité de les identifier facilement (via l'application, emballage, etc.).

Le Titulaire proposera également des plats sans gluten, au minimum 1 proposition différente chaque semaine.

Le Titulaire proposera également un menu festif lors de la période de Noël.

Pour évaluer l'offre des plats, le Titulaire intégrera un exemple de menu « Noël » dans son mémoire technique.

Dans l'offre « Click and Collect », le candidat devra proposer des plats ayant une plus grande quantité que les portions ordinaires, formules dites XL par exemple. Chaque jour, un plat sans viande ni poisson et un plat avec viande ou poisson seront disponibles.

Le site accueille régulièrement des réunions et formations ce qui a une incidence sur la fréquentation moyenne du restaurant. Afin de répondre à ces flux ponctuels de fréquentation le pouvoir adjudicateur devra pouvoir informer le titulaire des besoins de repas supplémentaires dans un délai raisonnable.

ARTICLE 6 - ORGANISATION D'UNE DEGUSTATION

6.1 Composition de la Commission Dégustation

La Commission Dégustation sera composée des personnes suivantes :

- Des membres de la Commission Restauration du CSE ;
- Un membre de la CSSCT ;
- L'attachée de Direction territoriale Ain-Rhône ;
- Un acheteur,
- La responsable RSE,
- Des salariés utilisateurs fréquents des prestations de restauration.

Un quorum de 5 personnes conditionnera la tenue de la Commission Dégustation.

6.2 Modalités d'organisation

Les modalités d'organisation de livraison des échantillons sont prévues à l'article 11 du Règlement de Consultation.

La dégustation se tiendra le mercredi 17 juin avant la date limite de remise des offres prévue le 26 juin 2026.

La dégustation se déroulera sur le site de Vénissieux situé *sis 6 rue du 19 mars 1962 69200 Vénissieux*. L'horaire et les modalités de tenue de la Commission seront indiqués dans le mail de convocation.

Les candidats déposeront **un panel de leurs plats les plus appréciés de leurs clients**.

Les échantillons devront être composés comme suit :

- Entrées :
 - o Entrée « phare », la plus consommée par les utilisateurs du candidat **(quantités à livrer : 3)**
 - o Entrée végétarienne **(quantités à livrer : 3)**
 - o Entrée comprenant des protéines **(quantités à livrer : 3)**
- Plats :
 - o Plats « phare », le plus consommé par les utilisateurs du candidat **(quantités à livrer : 2)**
 - o Plats végétariens **(quantités à livrer : 2)**
 - o Plats à base de poisson **(quantités à livrer : 2)**
 - o Plats à base de viande **(quantités à livrer : 2)**
- Desserts
 - o Dessert « phare », le plus consommé par les utilisateurs du candidat **(quantités à livrer : 3)**
 - o Yaourt **(quantités à livrer : 3)**

- o Compote ou salade de fruit (**quantités à livrer : 3**)
- o Pâtisserie tels que gâteaux, cookies, etc... (**quantités à livrer : 3**)

Chaque produit devra être anonymisé : aucun logo, aucune information ne permettra aux participants d'identifier le fournisseur. Le candidat devra fournir les informations permettant d'identifier les plats uniquement à l'unité Achats et Marchés, sous pli cacheté, afin qu'elles soient analysées à l'issue de la dégustation.

Une fiche préétablie sera transmise aux membres de la Commission le jour de la dégustation et ce, pour chaque candidat. La dégustation comptera pour 10 points dans le décompte de la note finale. Les items de notation sont détaillés dans le Règlement de la Consultation.

Les résultats de la dégustation constituent un des sous-critères de sélection des offres.

L'absence de réalisation de la dégustation entraîne un rejet de l'offre.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'URSSAF RHONE-ALPES

L'URA collabore avec le Titulaire pour faire connaître ses services.

L'URA s'engage à faire usage des matériels conformément à leur destination.

L'URA s'engage à réserver, dans ses locaux, un emplacement permettant une exploitation normale des appareils.

L'URA s'engage à permettre l'exploitation sans interruption des appareils aux heures d'ouverture des bâtiments.

ARTICLE 8 – SOLUTION DIGITALE

Le Titulaire doit mettre à disposition une solution digitale pour l'ensemble des collaborateurs.

Le Titulaire assure la gestion des incidents subis par les collaborateurs de l'Urssaf Rhône-Alpes (erreurs dans la facturation, non-livraison d'un plat commandé...).

Le Titulaire met en place une solution digitale (application mobile et Internet) proposant aux convives notamment :

- les plats et menus disponibles avec description des produits et les tarifs ;
- a minima les informations obligatoires relatives aux règles INCO sur l'affichage (allergènes, ingrédients et valeurs nutritionnelles).

ARTICLE 9 - PRESTATIONS RELATIVES AUX PRECOMMANDES LIVREES

Les précommandes seront déposées dans le réfrigérateur dédié appartenant à l'Urssaf Rhône-Alpes, dans la salle de restauration située au rez-de-chaussée.

Le Titulaire met en œuvre un service de pré-commande, accessible via une solution digitale, permettant la passation de commandes au minimum la veille pour le lendemain, sur une plage horaire comprise entre **14h à 18h**.

Le Titulaire devra indiquer dans son offre les modalités exactes **d'ouverture et de clôture** de la pré-commande, incluant :

- Le jour et l'heure à partir desquels la pré-commande peut être effectuée ;

- Le jour et l'heure jusqu'auxquels la pré-commande demeure possible pour garantir une livraison le jour souhaité.

Ces éléments devront être fournis de manière précise.

Le Titulaire livre les commandes au plus tard à 11h00 du jour prévu de réception.

La livraison est nominative et accompagnée du numéro de l'agent, qui apparaîtra sur le paquet rendant facilement identifiable la commande et qui servira de numéro de commande.

Le Titulaire informe les convives de cette livraison via la solution digitale.

L'Urssaf Rhône-Alpes assure l'accès au site au Titulaire.

L'Urssaf Rhône-Alpes se réserve la possibilité d'ajouter, en cours d'exécution du marché, des installations supplémentaires destinées à compléter ou améliorer le service offert aux consommateurs.

L'Urssaf Rhône-Alpes fournira au Titulaire une liste exhaustive du personnel et leurs numéros d'agent.

Le Titulaire précisera les informations nécessaires pour bénéficier de la pré-commande.

Ces modifications mineures n'auront pas pour effet de modifier le prix des prestations prévues dans le présent marché.

ARTICLE 10 - MOYENS DE PAIEMENT

Concernant ce point, je vais modifier le CCTP avec la formulation suivante :

Les appareils et l'application mobile et Internet doivent intégrer la possibilité de trois moyens de paiement par :

- carte bancaire avec création de compte, depuis l'application ou sur les bornes ;
- carte bancaire SANS création de compte, depuis les bornes
- ticket restaurant dématérialisé via une carte ticket restaurant.

L'accès au réfrigérateur pourra se faire par paiement bancaire pour les salariés extérieurs au site (n'ayant pas l'application ni l'usage fréquent de l'offre de restauration). La création d'un compte client ne sera pas nécessaire.

Pour information, depuis le 1^{er} janvier 2026, la carte ticket restaurant possédée par les collaborateurs de l'Urssaf Rhône-Alpes est la **carte Ticket restaurant SWILE**. Cette prestation est soumise à un marché public national, le Titulaire peut donc être amené à changer. Pour information, la valeur du titre restaurant journalier est de 11 €.

Toute modification sur ce point ne saurait créer de trouble, qu'il soit d'ordre financier ou encore technique, sur le présent marché.

Les consommations de denrées, que ce soit aux réfrigérateurs connectés, qu'elles soient commandées sur l'application, sont entièrement réglées par les convives.

ARTICLE 11 - SUIVI DE PRESTATIONS

11.1 Rapport mensuel

Dans le cadre d'un suivi de prestation, il est demandé au Titulaire d'établir un rapport mensuel regroupant les prestations réalisées pour le mois passé.

A minima, les informations suivantes seront présentées :

- Nombre de plats (entrée, plat, dessert, ...) consommés ;
- Nombre de pré-commandes ;
- Montant du panier moyen par personne ;
- Montant total du mois ;
- Nombre de personnes utilisant la prestation ;
- Volume de produits périmés ;
- Volume de produits vendus en « date courte ».

Ce rapport sera adressé à :

- L'unité Achats et Marchés,
- Aux référents techniques du marché.

11.2 Rapport semestriel

Chaque semestre, en janvier et septembre, le Titulaire remettra à l'Urssaf Rhône-Alpes, un rapport sur les prestations de restauration réalisées permettant d'avoir un suivi.

Le Titulaire s'engage à communiquer à l'Urssaf Rhône-Alpes des statistiques relatives à la fréquentation et à la consommation des convives.

A minima, les informations suivantes seront présentées :

- Nombre de plats (entrée, plat, dessert, ...) consommés ;
- Nombre de pré-commandes ;
- Montant du panier moyen par personne ;
- Montant total du mois ;
- Nombre de personnes utilisant la prestation ;
- Volume de produits périmés ;
- Volume de produits vendus en « date courte » ;
- Part des produits bio et locaux.

Ce rapport sera adressé à :

- L'unité Achats et Marchés,
- Aux référents techniques du marché.

11.3 Réunions de suivi

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, il est institué une réunion biannuelle pour suivre la bonne exécution des prestations. Cette réunion aura lieu en présentiel ou à distance, sous réserve d'un délai de préavis de 8 jours, et dont la composition est la suivante :

- Des représentants de l'Unité Achats et Marchés,
- Des représentants de la Commission Restauration,
- Des représentants du Titulaire du marché,
- Toute personne jugée utile compte tenu de l'ordre du jour, sauf opposition expresse de l'une ou l'autre des parties motivées par des considérations liées à la confidentialité d'un sujet porté à l'ordre du jour.

Cette liste peut évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire en sera informé par écrit.

Cette réunion peut en tout état de cause se réunir à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, autant de fois que nécessaire.

La réunion est le lieu privilégié de l'échange des informations nécessaires à la réalisation des prestations. A partir notamment de la remise des documents d'exploitation et des rapports par le Titulaire, elle examine entre autres les points suivants :

- Le bilan global des prestations du Titulaire sur l'ensemble des mois écoulés (respect des engagements contractuels, analyse des éventuelles anomalies de fonctionnement ou difficultés rencontrées et du niveau d'avancement du plan de progrès, analyse du registre des convives...),
- La validation des menus selon le respect du cahier des clauses techniques particulières,
- Les axes de progrès,
- Tout élément jugé utile par les parties pour la bonne réalisation des prestations.

Un compte-rendu est rédigé à l'issue de chaque réunion à l'initiative de l'Urssaf Rhône-Alpes. Il est transmis pour information au Titulaire.

Les décisions de la réunion de suivi ne peuvent modifier les bases contractuelles du présent accord-cadre, sauf si elles sont ratifiées par un avenant signé par les deux parties ayant autorité pour ce faire.

Les décisions prises par cette réunion de suivi, même arrêtées d'un commun accord, ne peuvent dégager le Titulaire de sa responsabilité.

Ces réunions n'engagent pas de surcoût et font partie intégrante du présent marché.

Une réunion annuelle d'insertion aura lieu chaque année conformément à l'article 25 du CCAP.

ARTICLE 12 - REGLEMENTATION

12.1 Règlementation communautaire

Règlement (CE) n° 178/2002 du Parlement européen et du Conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires ;

Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;

Règlement (CE) n° 853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale ;

Règlement (UE) n° 2018/848, relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques, **remplaçant le règlement (CE) n° 834/2007**.

Le règlement (CE) n° 2073/2005 du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires ;

Le règlement (UE) n°1169/2011 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011, concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (INCO) ;

12.2 Règlementation nationale et autres textes nationaux

Concernant l'hygiène :

Arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;

Décret n° 2009-1121 du 16 septembre 2009 portant application de l'article L. 214-1 du code de la consommation en ce qui concerne l'hygiène des produits et des denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et des denrées alimentaires en contenant ;

Norme NF V01-006 (version en vigueur) « Hygiène des aliments-Système HACCP : principes, notions de base, commentaires ».

Concernant la qualité des produits :

Loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des PME notamment son article 60 relatif au « commerce équitable » ;

Recommandations nutritionnelles du GEMRCN (version en vigueur)

Programme National Nutrition Santé 5 (PNNS 5) ainsi que les PNNS futurs ;

Les denrées servies doivent répondre aux dispositions des réglementations concernant les denrées alimentaires. Elles doivent en outre être conformes aux normes homologuées et enregistrées à l'AFNOR.

Concernant le transport des denrées :

Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;

Concernant les toxi-infections alimentaires collectives :

Article D.3113-6 du code de la santé publique ;

Décret n° 2005-840 du 20 juillet 2005 relatif à la sixième partie (Dispositions réglementaires) du code de la santé publique et modifiant certaines dispositions de ce code ;

Circulaire des ministères de la santé, de l'agriculture et de l'économie sur la déclaration, l'investigation et la conduite à tenir en cas de toxi-infections alimentaires collectives du 19 avril 1988 (éditée au JORF sous le n° 1487).

Concernant l'information du consommateur :

Décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002, relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration ;

Décret n°2015-447 du 17 avril 2015, relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées.

ARTICLE 13 - CLAUSE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Caractéristiques techniques des réfrigérateurs : le Titulaire devra veiller à réduire l'impact environnemental des appareils et des produits proposés. Les réfrigérateurs devront par exemple ne pas être rétroéclairés en dehors des horaires et jours d'ouverture de l'Urssaf (7h10 – 18h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés).

De façon générale, une attention sera portée sur les procédures mises en place par le Titulaire pour lutter contre le gaspillage énergétique.

Modes de transports : Pour réaliser ses livraisons, le Titulaire est incité à utiliser des véhicules qui fonctionnent avec des énergies propres. Le regroupement des livraisons de pré-commandes et de fournitures quotidiennes est recommandé.

Traitement et gestion des DEEE (déchets d'équipement électrique et électronique) : les dispositions des articles R.543-179 à R.543-200 du Code de l'environnement s'appliquent au Titulaire du présent marché.

Encadrement des déchets produits : le Titulaire devra donner des gages de limitation de la production de déchets engendrée par son service de restauration, en proposant le moins ou le mieux d'emballage possible (consigne ou recyclage).

Le Titulaire devra réduire au minimum l'usage de plastique à usage unique. Notamment sont interdits les pots de yaourts en plastique (carton et verre acceptés), les bouteilles de boisson en plastique (métal et verre acceptés).

Si le Titulaire propose une offre d'emballages consignés, il devra en préciser les modalités (gestion, nettoyage, collecte, coût,...).

Le Titulaire s'engage à supprimer le plastique des contenants tel que prévu par la Loi EGALIM.

Denrées alimentaires – loi EGALIM : le Titulaire s'engage à respecter les modalités de mise en œuvre des mesures visant à réduire les impacts environnementaux, telles que :

- Favoriser la saisonnalité des produits,
- Intégrer la formulation « produits locaux et de France » notamment en privilégiant des produits issus de l'agriculture raisonnée et/ou des circuits courts,
- Respecter les taux de produits « durables et de qualité » à hauteur de 50 % minimum dont 20 % de produits issus de l'Agriculture biologique et 60 % de produits durables et de qualité pour les viandes et poissons ;
- Demander des références en Ecolabels,
- Appliquer les recommandations du Grenelle de l'Environnement de 2008 et du PNNS (Programme National de Nutrition Santé),
- Nature, composition et conditionnement des consommables (boissons, plats, ...),
- Respect des consignes de tri (verre, canettes métal, ...).

De plus, le Titulaire indiquera ses engagements en matière de :

- Maîtrise de la consommation d'eau,
- Transport des denrées par ses fournisseurs pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES),
- Lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Gestion des biodéchets (article R. 541-8 du code de l'environnement),
- Sensibilisation de son personnel sans lequel rien n'est possible.

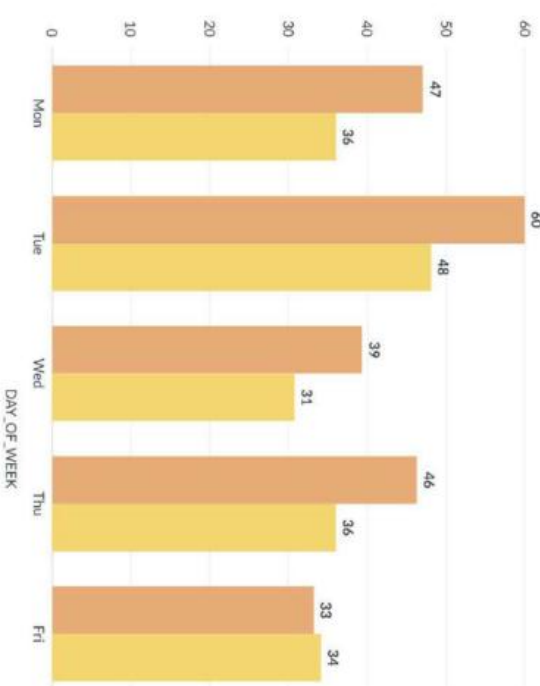
Annexe 1 au CCTP : Plan d'accès à l'espace de restauration de Vénissieux

卷之四
 四
 四



Moyenne de 83 réponses par mois

AM- Nombre de transactions moyen par jour de la semaine ①



26_011MAPA – Prestations de restauration pour le compte des salariés de l'URA