

**MISE A DISPOSITION DE REFRIGERATEURS CONNECTES ET LIVRAISON DE REPAS POUR LES
PERSONNELS DE LA DGAC – REGION PARISIENNE (ATHIS-MONS, ORLY, ROISSY, LE
BOURGET)**

Cahier des clauses techniques particulières

Document commun aux deux lots

Numéro de la consultation : 2026DSNA02

TABLE DES MATIERES

PARTIE II : CLAUSES TECHNIQUES	4
SECTION 1 : DISPOSITIONS GENERALES.....	4
ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 3 – VOLUME ESTIMATIF	4
SECTION 2 : DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS.....	5
ARTICLE 4 – DEBUT ET FIN DE LA PRESTATION	5
4.1 Espaces mis à disposition	5
4.2 Etat des lieux	5
4.3 Livraison et installation des équipements.....	5
4.4 Lancement de la prestation	6
4.5 Conditions d'accès aux sites.....	6
4.6 Respect des consignes	6
4.7 Reprise du matériel	6
ARTICLE 5 – CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS	7
5.1 Les réfrigérateurs connectés	7
5.2 Aménagement de la zone de restauration	7
5.3 Click and Collect	7
ARTICLE 6 – LA LIVRAISON	8
6.1 Fiabilité et responsabilité	8
6.2 les livreurs	8
ARTICLE 7 – LES PRODUITS PROPOSES	8
7.1 la variété des produits.....	9
7.2 la qualité des produits.....	10
ARTICLE 8 – LA COMMANDE.....	10
8.1 Outil de gestion et compte utilisateur	10
8.2 Commande au frigo connecté	11
8.3 Commande en Click&Collect	11
ARTICLE 9 – LA SUBVENTION.....	11
ARTICLE 10- LE SUPPORT UTILISATEUR	12

ARTICLE 11- LE REMBOURSEMENT DES UTILISATEURS	12
ARTICLE 12 -MAINTENANCE ET ENTRETIEN	12
12.1 Maintenance planifiée.....	12
12.2 Maintenance à la suite d'une anomalie	12
12.3 Entretien des équipements.....	13
ARTICLE 13- GESTION DES DECHETS	13
13.1 Prise en charge des déchets	13
13.2 Gaspillage alimentaire	13
ARTICLE 14 – SUIVI DE LA PRESTATION	13
14.1 L'administration	13
14.2 Support technique, commercial et opérationnel.....	14
SECTION 3 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU LOT « CDG-LB »	14
ARTICLE 15- PRESENTATION DU CENTRE	14
ARTICLE 16- DEBUT DE LA PRESTATION.....	14
ARTICLE 17- SITES D'IMPLANTATION	14
17.1 Besoins et contraintes des sites de livraison	14
SECTION 4 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU LOT « ATHIS / ORLY / DO-EC »	15
ARTICLE 18 - PRESENTATION DES CENTRES	15
18.1 Orly AG	15
18.2 DO-EC.....	15
18.3 CRNA-N	16
ARTICLE 19- DEBUT DES PRESTATIONS	16
Le début de la prestation sera matérialisé par une réunion de démarrage entre l'organisme et le titulaire le plus tôt possible.....	16
ARTICLE 20- SITES D'IMPLANTATION	16
20.1 Orly AG.....	16
22.2 DO-EC.....	16
22.3 CRNA Nord.....	16

PARTIE II : CLAUSES TECHNIQUES

SECTION 1 : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE

Le présent marché a pour objet la « mise à disposition de réfrigérateurs connectés et livraison de repas pour les personnels de la DGAC - Région Parisienne (Athis-Mons, Orly, Roissy, le Bourget) ».

Les équipements et prestations de livraison attendues sont de 2 types :

- **Prestations de type « Frigo connecté »** comprenant la mise à disposition d'un équipement réfrigéré, approvisionné quotidiennement et dont l'encaissement au consommateur est réalisé grâce à un décompte de la quantité de produits que contient le réfrigérateur entre son ouverture par ledit consommateur et sa fermeture ;
- **Prestations de type « Click&Collect »** comprenant la livraison de repas dans un réfrigérateur mis à disposition par la DGAC, le jour suivant sa commande par le consommateur via un outil en ligne.

ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT

Le marché comporte deux (2) lots désignés ci-après :

- **Lot 1 : Mise à disposition de réfrigérateurs connectés et livraison de repas pour les personnels de l'organisme Charles de Gaulle – Le Bourget (CDG-LB)**
 - o Deux frigos connectés et un service de Click&Collect au CANA3
 - o Un service de Click&Collect à la guérite du CANA
 - o Un service de Click&Collect au module MN de la Tour Sud
 - o Un service de Click&Collect au Bourget
- **Lot 2 : Mise à disposition de réfrigérateurs connectés et livraison de repas pour les personnels d'Athis-Mons et de l'organisme d'Orly Aviation Générale (Orly AG)**
 - o Un frigo connecté et un service de Click&Collect sur le site d'Orly AG
 - o Un frigo connecté et un service de Click&Collect sur le site de la DO-EC à Athis-Mons
 - o Un frigo connecté et un service de Click&Collect sur le site du CRNA-N à Athis-Mons

ARTICLE 3 – VOLUME ESTIMATIF

A titre indicatif, le volume prévisionnel de transaction moyen, basé sur le marché en cours s'élève à :

Organisme CDG-LB :

- CANA Roissy : 72 transactions par jours, avec une répartition de 82% de frigo et 18% de click and collect.
- Le Bourget : 10 transactions par jours
- CANA Guérite : 8 transactions par jours

- CANA Sud : 8 transactions par jours

Organisme Orly/AG : 30 transactions par jour

DO-EC Athis-Mons : 12 transactions par jour

CRNA-N : 50 transactions par jours, avec une répartition de 91% de frigo connecté et 9% de click&collect.

SECTION 2 : DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS

ARTICLE 4 – DEBUT ET FIN DE LA PRESTATION

4.1 Espaces mis à disposition

La DGAC met gratuitement à disposition du titulaire un espace lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, pendant toute sa durée d'exécution. La DGAC assure la mise à disposition de l'électricité et la connexion à Internet. Ces dépenses sont à sa charge.

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

Le titulaire respecte les contraintes techniques de l'espace mis à sa disposition par la DGAC. La prestation exécutée doit être adaptée à sa dotation en matériel. L'espace prévoit *a minima* une prise électrique et une prise RJ45 pour chaque réfrigérateur connecté.

4.2 Etat des lieux

Un état des lieux de la zone de restauration et de ses abords doit être établi entre le titulaire et la DGAC à la suite d'une notification de par tout moyen, de démarrage des prestations. Il est constitué d'une visite détaillée des lieux d'exécution des prestations, aux accès et abords.

Ainsi, le titulaire est réputé, après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, avoir pris connaissance du site, du bâtiment, de la zone de restauration, des installations et matériels, des accès, des contraintes de sûreté, des issues de secours, du plan et modalités d'évacuation du bâtiment en cas d'alerte et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des prestations.

4.3 Livraison et installation des équipements

Le titulaire livre des appareils en parfait état de fonctionnement aux adresses et délais indiqués dans les dispositions spécifiques aux différents lots et site. En tout état de cause, la totalité des réfrigérateurs connectés doit être installée au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la date de démarrage d'exécution des prestations sur le site.

Le titulaire garantit ses équipements contre les vices et défauts du matériel. Le titulaire et la DGAC procèdent à un contrôle de l'état des réfrigérateurs connectés avant et après leur installation dans l'espace de restauration. En cas de découverte d'un vice ou défaut, le titulaire remplacera, à la demande de la DGAC, le matériel par un matériel similaire mais exempt de tout vice ou défaut.

A la livraison, le titulaire fourni 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.

4.4 Lancement de la prestation

Une réunion de démarrage doit être organisée entre la DGAC et le titulaire. La date sera transmise au titulaire par mail.

Le titulaire prévoit dans son offre une période de « démarrage » ou de « mise en exploitation » des prestations objet du marché, durant laquelle il se familiarise avec l'espace de restauration mis à sa disposition par la DGAC, et ajuste si nécessaire son organisation. L'offre du titulaire doit prévoir pour cette période :

- une communication renforcée avec les organismes concernés en amont du démarrage de la prestation (réunions, communications diverses)
- une équipe d'intervenants dédiée à l'accompagnement des convives sur le fonctionnement des différents équipements, et outils a minima au cours de la première semaine d'exécution des prestations
- l'installation d'une signalétique sur les équipements afin d'aider les convives à leur utilisation

4.5 Conditions d'accès aux sites

Les sites de la navigation aérienne sont des sites très sensibles en termes de confidentialité, de sécurité, d'activité (H24 et 365 j/ an), de qualité et d'organisation des prestations attendues. Leur accès est réglementé et dépend du niveau de criticité du lieu d'implantation du frigo.

Le titulaire devra compléter l'ensemble des procédures de sûreté nécessaires pour permettre à ses livreurs d'accéder aux différents sites de livraison. Le candidat devra apporter des gages de sa capacité à les mettre en œuvre dans son offre.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que le site du Bourget est situé en zone aéroportuaire (PCZSAR) ce qui nécessite un niveau d'habilitation particulier.

Le détail des différentes procédures applicables sur chacun des sites de livraison est précisé en annexe du présent document.

Les contraintes et besoins spécifiques en procédures des différents sites de livraison sont listées dans les dispositions spécifiques via un tableau récapitulatif.

4.6 Respect des consignes

Le personnel du titulaire respecte les indications, limitations et interdictions momentanées ou permanentes spécifiées de quelque manière que ce soit, sur les portes ou à l'intérieur des locaux. Il en est de même pour les consignes verbales ou écrites émanant des responsables des sites, des agents de sûreté ou des forces de Gendarmerie présentes sur le site.

Le titulaire se conforme au règlement intérieur du site. Dans le cas où un membre du personnel du titulaire est amené à enfreindre ce règlement, l'organisme peut lui refuser l'accès à ses locaux. Par ailleurs, l'organisme peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

4.7 Reprise du matériel

Si le titulaire souhaite reprendre son matériel en cours de marché, cette reprise ne doit avoir lieu qu'après accord avec l'organisme et sous réserve de la proposition d'un matériel plus adapté aux besoins des utilisateurs.

En fin de marché, le titulaire reprend les frigos au lieu et à la date indiqués par l'organisme au préalable.

ARTICLE 5 – CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS

5.1 Les réfrigérateurs connectés

Les réfrigérateurs connectés mis à disposition par le titulaire présentent les caractéristiques techniques minimales suivantes.

Les réfrigérateurs connectés garantissent une grande disponibilité des consommables grâce à une connexion internet de secours via 4G en cas de dysfonctionnement de la connexion filaire.

Le titulaire s'assure que les réfrigérateurs qu'il met à disposition de l'organisme ne nécessitent pas de prises électriques supplémentaires au nombre initialement prévu, ou d'autres équipements techniques dont la zone de restauration ne dispose pas.

Les réfrigérateurs connectés peuvent garantir une expérience utilisateur fluide via un écran tactile permettant l'interaction entre le consommateur et l'équipement.

Les réfrigérateurs connectés doivent avoir une capacité de stockage permettant *a minima* à 30 utilisateurs de disposer quotidiennement d'un plat et d'un dessert ou d'un plat et d'une entrée.

Le détail du fonctionnement attendu des équipements de type frigo connecté est décrit dans la partie « Expérience utilisateur ».

Les réfrigérateurs connectés peuvent avoir un impact carbone raisonné, notamment du fait de leur processus de fabrication et de leur consommation énergétique, et que le titulaire présentera dans son offre.

Les réfrigérateurs connectés peuvent favoriser l'économie française du fait de l'origine des matériaux les composant, de leur lieu d'assemblage ou encore de la nationalité de l'entreprise qui les produit.

5.2 Aménagement de la zone de restauration

Le titulaire peut proposer un aménagement des espaces de la zone de restauration, notamment en termes de mobiliers permettant une meilleure intégration des équipements (réfrigérateurs, micro-ondes, poubelles etc...).

Pour l'ensemble des lots à l'exclusion de la DO (pas d'aménagement), la proposition d'aménagement des espaces doit comprendre :

1. Un meuble pouvant accueillir trois à quatre micro-ondes
2. Trois à quatre micro-ondes d'une puissance minimale de 800W
3. Trois à quatre poubelles de tri (*a minima* verre, recyclable, non-recyclable) intégrées ou non dans un meuble
4. Un habillage simple des frigos avec bandeau lumineux affichant le nom du candidat

5.3 Click and Collect

Les réfrigérateurs dans lesquels sont déposées les commandes (prestation de type Click&Collect) seront fournis par l'organisme. Leurs emplacements ainsi que le cheminement de livraison nécessaire à leur approvisionnement seront communiqués au titulaire au préalable.

ARTICLE 6 – LA LIVRAISON

6.1 Fiabilité et responsabilité

Une importance déterminante est attachée à la fiabilité, à la continuité et à la ponctualité des livraisons, compte tenu des contraintes opérationnelles liées aux cycles de travail des agents sur les sites concernés.

La livraison des commandes est effectuée quotidiennement, 7 jours sur 7, jours fériés compris, et impérativement avant 9h30 pour l'ensemble des sites du marché. Elle est réalisée directement dans les équipements frigorifiques dédiés. Tout retard ou défaut de livraison est susceptible de perturber gravement le service et pourra donner lieu à l'application des pénalités (article 13 du CCAP).

Le titulaire est informé que les sites sont soumis à des exigences strictes en matière de sûreté et de contrôle d'accès. Il lui appartient d'anticiper l'ensemble des formalités nécessaires et de veiller au respect rigoureux des procédures applicables par ses personnels. Ces contraintes ne sauraient en aucun cas justifier un manquement à ses obligations contractuelles.

Le titulaire assume l'entière responsabilité du transport des commandes, incluant les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage, ainsi que les risques afférents jusqu'au lieu de livraison. Il garantit en toute circonstance le respect strict de la chaîne du froid et doit être en mesure d'en justifier à tout moment.

Au regard des enjeux, il est exigé du titulaire la mise en place d'un dispositif de continuité de service prévoyant des solutions de substitution opérationnelles en cas d'aléa, afin de garantir la réalisation effective des livraisons en toutes circonstances.

Le titulaire désigne un interlocuteur ou un service dédié à la gestion logistique, joignable 7 jours sur 7, chargé de traiter les incidents logistiques (retards, pertes, avaries, erreurs de livraison ou toute autre difficulté d'acheminement) et de coordonner la mise en œuvre des actions correctives nécessaires jusqu'à la résolution complète de la situation.

6.2 les livreurs

Le titulaire garantit la continuité et la fiabilité de la livraison en s'engageant à disposer d'un effectif suffisant de livreurs habilités et qualifiés. Il doit maintenir une couverture opérationnelle permanente capable d'absorber les congés, absences et arrêts maladie du personnel, mobilités des agents, sans compromettre les délais et la qualité des prestations. Le titulaire est responsable de la mise en place d'un dispositif de remplacement adapté.

ARTICLE 7 – LES PRODUITS PROPOSES

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire propose une offre de restauration destinée à un public régulier. À ce titre, le titulaire propose une offre qualitative, attractive dans la durée et respectueuse des engagements environnementaux et des producteurs.

L'offre de restauration permet aux convives de bénéficier d'un choix suffisant de plats, tant en termes de nombre de recettes proposées simultanément que de diversité sur la durée. Elle doit

ainsi éviter toute répétition excessive et s'inscrire dans une logique de renouvellement régulier, à l'échelle d'une semaine, d'un mois et de l'année.

La qualité de l'offre s'apprécie tant au regard de la qualité des produits utilisés, de la diversité des plats, que de l'équilibre nutritionnel des plats proposés. L'offre doit par ailleurs rester économiquement accessible pour l'agent.

Enfin, l'offre de restauration intègre pleinement les enjeux environnementaux, en privilégiant des produits respectueux des saisons, de l'environnement et des filières de production, notamment locales.

L'offre de plats quotidienne doit prendre en compte la diversité des régimes des convives, avec au moins une recette sans gluten, une recette sans lactose et une recette végétarienne.

7.1 la variété des produits

Les produits proposés à la vente par le titulaire doivent *a minima* comporter les catégories de recettes suivantes :

- Des entrées : préparations diverses froides dont viandes, crudités, apéritifs
- Des plats : recettes préparées et prêtes à la consommation après un éventuel passage au micro-onde d'une durée maximale de 4 minutes à 800W
- Des desserts : produits laitiers, fruits, préparations sucrées (gâteaux, biscuits, compotes etc...)
- Des boissons : toute boisson non alcoolisée d'une contenance minimale de 25cl. Toutes les boissons alcoolisées sont, quant à elles, prohibées sur les sites de la DSNA.

L'offre quotidienne de produits doit *a minima* comporter :

- Quatre recettes différentes d'entrées
- Six recettes différentes de plats
- Six recettes différentes de desserts
- Six recettes différentes de boissons

L'offre hebdomadaire de produits doit *a minima* comporter :

- Quatre recettes différentes d'entrées
- Six recettes différentes de plats
- Six recettes différentes de desserts
- Six recettes différentes de boissons

L'offre mensuelle de produits doit *a minima* comporter :

- Vingt recettes différentes d'entrées
- Trente recettes différentes de plats
- Trente recettes différentes de desserts
- Six recettes différentes de boissons

L'offre annuelle de produits doit *a minima* comporter :

- Quarante recettes différentes d'entrées
- Soixante recettes différentes de plats
- Soixante recettes différentes de desserts
- Six recettes différentes de boissons

7.2 la qualité des produits

Le grammage des plats ne doit pas être inférieur aux recommandations PNNS (Programme National Nutrition Santé) et doit répondre autant que possible aux apports journaliers recommandés.

Le titulaire doit proposer une offre d'une fraîcheur irréprochable avec un temps limité entre la date de fabrication et la date limite de consommation.

Le titulaire ne doit en aucun cas proposer à la vente, un produit dont la limite de consommation a été dépassée.

Le titulaire doit proposer une offre de produits engagée et favorisant une alimentation qui soit à la fois saine, durable et responsable. Le candidat doit donc apporter des gages de la qualité de son offre en termes de :

- Limitation de la quantité de conservateurs dans ses préparations
- Respect de la saisonnalité des légumes et fruits utilisés
- Labellisation des produits proposés (MSC, ASC, AOP, AOC, IGP, Label Rouge, AB etc...)
- Provenance des matières premières utilisées dans ses préparations afin de privilégier des produits en circuit court (locaux et artisanaux) et d'origine française

ARTICLE 8 – LA COMMANDE

8.1 Outil de gestion et compte utilisateur

Le concept de cantine connectée doit offrir une expérience utilisateur conforme aux nouveaux standards en termes de commerce électronique. De ce fait, plusieurs exigences doivent être remplies par le titulaire.

Le titulaire doit mettre à disposition de chaque convive un outil de gestion utilisateur de la prestation (paramétrage, encaissement, approvisionnement, informations etc...) qui soit disponible via un site internet ainsi que via une application mobile iOS et Android.

Cet outil doit permettre à un convive de créer un compte utilisateur nominatif lié à son adresse électronique et sécurisé par un mot de passe. Ce compte doit disposer d'une solution d'approvisionnement préalable a minima via carte bancaire et par tout autre moyen de paiement.

Cet outil doit permettre à un utilisateur de s'identifier via son adresse électronique et son mot de passe définis lors de son inscription.

L'outil de gestion doit a minima permettre à un utilisateur identifié de :

- Suivre en temps réel le contenu des frigos connectés
- Visualiser la composition des produits en termes d'ingrédients, d'allergènes et d'apports nutritifs
- Effectuer une commande Click&Collect selon les modalités prévues dans l'offre du titulaire

- Contacter le service client ainsi que gérer ses demandes et réclamations
- Accéder et modifier ses informations personnelles dont nom, prénom, mot de passe, moyens de paiement et tout moyen d'identification (badge associé)
- Approvisionner son compte via carte bancaire ou tout autre moyen de paiement
- Accéder à un historique des transactions effectuées

Le titulaire offre aux utilisateurs des moyens de formation à la prise en main de l'interface, que ce soit par un accompagnement spécifique à l'ouverture du marché ou par des tutoriels disponibles tout au long de l'exécution du marché

8.2 Commande au frigo connecté

Succinctement, le fonctionnement attendu du réfrigérateur connecté doit être le suivant :

1. L'utilisateur déverrouille le réfrigérateur par son identification (badge, QR-code etc.).
2. Il choisit les produits qu'il veut acheter en les sortant du réfrigérateur.
3. Il referme le réfrigérateur.
4. Le réfrigérateur détecte les produits qui ont été enlevés et débite le compte de l'utilisateur du total des prix associés.

Le frigo connecté doit pouvoir être utilisable par toute personne ne disposant pas d'un téléphone portable. L'utilisateur doit donc pouvoir lier un badge électronique dédié à son compte utilisateur et déverrouiller le frigo en le présentant au détecteur associé.

Le frigo connecté doit automatiquement détecter les produits que l'utilisateur a sorti de l'équipement puis débiter son compte du montant associé.

8.3 Commande en Click&Collect

Comme indiqué précédemment, la commande en Click&Collect par un utilisateur est effectuée depuis son compte client via l'outil de gestion. Sa commande est alors déposée dans un équipement frigorifique dédié et distinct du réfrigérateur connecté.

L'offre de Click&Collect du titulaire doit :

- être, a minima, équivalente en variété d'entrées, plats desserts, boissons que l'offre des frigos connectés pour un même jour de livraison.
- permettre à l'utilisateur de commander l'ensemble de la carte du jour a minima entre 14h00 et 18h00 du J-1 de la livraison
- ne doit pas occasionner de surcote financier à l'utilisateur par rapport à une prestation alimentaire équivalente proposée dans le frigo connecté.
- Permettre à l'utilisateur de commander parmi un choix restreint d'au moins 2 entrées, 2 plats, 2 desserts jusqu'à J-4 de la livraison.

Le titulaire peut proposer une solution permettant à un convive de commander des produits pour le compte d'un ou plusieurs autres convives. Une régularisation comptable sera effectuée après livraison pour imputer les frais des produits commandés aux différences comptes clients concerné

ARTICLE 9 – LA SUBVENTION

Les montants du reste à charge pour l'agent, définis dans la politique de restauration DGAC, sont déterminés à partir d'un menu type composé de :

- Un plat principal,
- Un périphérique (dessert ou entrée)

Le montant de la subvention allouée par l'administration est calculé sur la base de cette composition minimale. Le montant de la commande ne peut être inférieur au montant du menu type.

L'application de commande mise à disposition par le titulaire doit être configurée pour garantir le respect de ces conditions. Toute commande ne réunissant pas ces éléments (plat principal + un périphérique ou l'équivalent en prix) sera acceptée sans. L'application devra afficher un message explicite, informant l'utilisateur qu'il accède, ou pas, à la ou les subventions.

ARTICLE 10- LE SUPPORT UTILISATEUR

Le titulaire doit fournir un support utilisateur joignable par téléphone ou l'outil de gestion *a minima* en semaine et hors jours fériés entre 9h et 17h.

ARTICLE 11- LE REMBOURSEMENT DES UTILISATEURS

Sur simple demande des convives quittant un des sites du présent marché (mutation, fin de contrat, etc.), le titulaire doit rembourser dans un délai de cinq (5) jours ouvrés la somme correspondante au montant créditeur de leur compte. Le remboursement s'effectue conformément aux modalités présentées par le titulaire dans son offre.

Le titulaire prévoit des modalités de remboursement, en cas de dysfonctionnement de son système de paiement. Ces modalités sont décrites dans son offre et doivent être basées sur le principe de confiance dans la parole de l'utilisateur. Si une anomalie est rapportée par l'utilisateur (facturation induite d'une consommation), il doit être remboursé des montants injustement facturés.

Le titulaire peut proposer une politique de gestes commerciaux aux utilisateurs si ceux-ci sont victimes d'erreur ou d'absence de livraison qui soit non imputable à l'utilisateur.

ARTICLE 12 -MAINTENANCE ET ENTRETIEN

12.1 Maintenance planifiée

Les prestations comprennent, pendant toute la durée du marché, l'application des mises à jour logicielles ainsi que des correctifs techniques qui sont apportés aux réfrigérateurs connectés.

Le titulaire prend en charge et planifier gratuitement l'ensemble des maintenances préventives, correctives et évolutives des réfrigérateurs connectés nécessaires à leur bon fonctionnement.

Toute opération de maintenance ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle d'un des équipements doit donner lieu à une notification au site concerné, le délai de prévenance ne pouvant être inférieur à deux (2) jours ouvrés.

12.2 Maintenance à la suite d'une anomalie

Le titulaire assure 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 d'anomalie (panne ou dysfonctionnement) constaté sur l'un des équipements, l'organisme la notifiera au service d'assistance technique et formulera une demande d'intervention au titulaire par tout moyen donnant une date et une heure certaine.

Le service d'assistance technique du titulaire doit être joignable par téléphone ou par mail 7/7j de 9h00 à 17h00.

En cas d'indisponibilité d'un équipement d'une durée supérieure à trois (3) jours, le titulaire doit fournir gratuitement un équipement de substitution durant la durée d'indisponibilité.

12.3 Entretien des équipements

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

ARTICLE 13- GESTION DES DECHETS

13.1 Prise en charge des déchets

Les dispositions des articles R.543-179 à R.543-200 du Code de l'environnement, relatives au traitement et à la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques, s'appliquent au titulaire du présent marché.

L'enlèvement et le recyclage des déchets électroniques doivent être à la charge du titulaire.

L'évacuation des déchets résultant du transport et de la livraison des repas doit être à la charge du titulaire.

La gestion des différents déchets issus de la consommation des produits (contenants usagers non réutilisables, restes alimentaires etc...) demeure toutefois à la charge de l'organisme, qui fournit par conséquent les sacs poubelles et les bacs de collecte nécessaire 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'organisme.

13.2 Gaspillage alimentaire

Le titulaire limite le gaspillage alimentaire en adaptant la quantité de produits proposée dans ses réfrigérateurs connectés, ceci grâce à une analyse continue de la typologie des consommations des différents sites.

Les produits invendus peuvent être redistribués gratuitement à des associations caritatives.

Les produits ayant dépassé la date limite de consommation peuvent être valorisés via un processus que le titulaire décrira dans son offre.

ARTICLE 14 – SUIVI DE LA PRESTATION

14.1 L'administration

Le titulaire fournit à une interface web d'administration permettant notamment la gestion des utilisateurs ainsi qu'un suivi des consommations via un reporting.

L'interface de reporting doit a minima présenter les informations suivantes :

- 1) Sur l'offre

- Evolution mensuelle du nombre de comptes utilisateurs
 - Evolution mensuelle du nombre de transactions
 - Evolution mensuelle du prix du panier moyen
 - Proportion de transactions en Click&Collect
 - Répartition des transactions par site et par frigo connecté
 - Répartition des transactions Click&Collect par site déporté
 - Répartition des transactions en fonction du jour de la semaine (week-end inclus)
 - Répartition des transactions en fonction de l'heure de la journée
 - Répartition des produits achetés par catégorie (plat, dessert etc...)
- 2) Suivi des livraisons
- Nombres d'erreurs sur le click&collect par rapport au nombre de commandes
 - Nombre de livraison en retard
 - Nombre de transaction non livrée

La liste des éléments attendus dans le reporting doit pouvoir faire l'objet d'ajustements au cours de la durée d'exécution du marché.

L'interface web peut permettre l'export des données sous tout format exploitable par un tableur (.csv par exemple) ou par une base de données (.sql par exemple).

14.2 Support technique, commercial et opérationnel

Une réunion de suivi de la prestation doit être planifiée à fréquence trimestrielle avec l'organisme et par le titulaire.

A la notification du contrat, le titulaire doit communiquer à l'organisme des points de contact via un nom, un mail, un téléphone : un support technique (équipement), un support commercial (relation client) et un support opérationnel (logistique).

SECTION 3 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU LOT « CDG-LB »

ARTICLE 15- PRESENTATION DU CENTRE

CDG-LB est l'un des trois organismes des Services de la Navigation Aérienne en Région Parisienne (SNA-RP) rattachés à la direction des opérations de la DSNA. Il est implanté sur les aéroports de Roissy Charles de Gaulle et du Bourget.

Les aéroports de CDG et du Bourget sont ouverts 24h/24 et 7j/7. De ce fait, les agents travaillent sur des vacations spécifiques et opérationnelles réparties tout au long de la journée, de la nuit et de l'année. L'organisme dispose ainsi de plusieurs sites opérationnels à partir desquels les agents effectuent leurs missions dont le CANA, la Tour Sud de CDG ou la tour de contrôle du Bourget font partie.

ARTICLE 16- DEBUT DE LA PRESTATION

Pour ce lot, le début de la prestation sera matérialisé par une réunion de démarrage entre l'organisme et le titulaire le plus tôt possible.

ARTICLE 17- SITES D'IMPLANTATION

17.1 Besoins et contraintes des sites de livraison

Ce lot comporte plusieurs sites de livraison et d'approvisionnement des repas, chacun avec ses spécificités en termes de besoin en équipement ou de procédure de sûreté à respecter. Le détail des procédures de sûreté, identifiées par un dénominatif PROS-XX, est consultable en annexe.

Site CANA

Le CANA est le site principal de l'organisme CDG-LB et de ce lot. Il est situé côté ville.

Les besoins exprimés pour ce site sont les suivants :

- Deux frigos connectés livrés en 7j / 7 dont un installé dans l'Atrium du CANA3 et un deuxième installé à proximité du hall d'accueil du CANA
- Un frigo de Click&Collect livré en 7j / 7 installé à proximité du hall d'accueil du CANA.

Site Guérite du CANA

Il est localisé à l'entrée routière du site CANA.

Le besoin exprimé pour ce site est la mise en place d'un frigo Click&Collect approvisionné 7j / 7 à l'intérieur de la guérite. Le frigo sera placé côté ville du bâtiment.

Site Tour Sud – Module M

Le module MN est situé au pied de la Tour Sud, à proximité du Terminal 2, du côté ville. Le besoin exprimé pour ce site est la mise en place d'un frigo Click&Collect 7j / 7. Une zone de stationnement sécurisée et dédiée aux agents permet l'accès au bâtiment.

Site Le Bourget

La Tour de contrôle du Bourget et son bloc technique attenant sont situés côté piste de l'aéroport du Bourget. Le besoin exprimé pour ce site est la mise en place d'un frigo Click&Collect approvisionné 7j / 7.

L'accès au site de livraison est complexe car il nécessite l'ensemble des procédures de contraintes de sûreté aéroportuaires liées à la livraison côté piste.

SECTION 4 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU LOT « ATHIS / ORLY / DO-EC »

ARTICLE 18 - PRESENTATION DES CENTRES

18.1 Orly AG

Orly-Aviation Générale est l'un des trois organismes des Services de la Navigation Aérienne en Région Parisienne (SNA-RP) rattachés à la direction des opérations de la DSNA. Il rend les services de gestion du trafic aérien pour les aéronefs au sol, à l'arrivée et au départ des aéroports d'Orly et de 9 aérodromes d'aviation générale.

Les services du contrôle de l'aéroport d'Orly sont ouverts 24h/24 et 7j/7. De ce fait, les agents de la circulation aérienne travaillent sur des vacations spécifiques et opérationnelles réparties tout au long de la journée, de la nuit et de l'année.

18.2 DO-EC

Placée sous l'autorité de la DSNA, la Direction des Opérations (DO) est le responsable opérationnel de l'ensemble des services de contrôle aérien en France. Elle coordonne l'activité des centres de la navigation aérienne en France.

La DO assure la coordination et le support aux sites pour le temps réel. Elle contribue également à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie pluriannuelle de la DSNA et coordonne les plans d'action. L'échelon central de la DO (DO-EC), c'est-à-dire sa direction, est située à Athis-Mons près de l'aéroport d'Orly.

La DO-EC n'est pas à proprement parler un organisme, au contraire d'Orly et de CDG. Pour des raisons de simplicité, elle est cependant qualifiée de la sorte dans l'ensemble de ce document.

18.3 CRNA-N

Le Centre en Route de la Navigation Aérienne Nord (CRNA Nord) est l'un des trois organismes des Services de la Navigation Aérienne en Région Parisienne (SNA-RP) rattachés à la direction des opérations de la DSNA. Il rend les services de gestion du trafic aérien pour les aéronefs à destination ou en provenance des organismes de CDG-LB et d'Orly-AG, et plus généralement dans les espaces supérieurs du Nord de la France. Cet organisme est ouvert 24h/24 et 7j/7. De ce fait, certains agents du CRNA Nord travaillent sur des vacations spécifiques et opérationnelles réparties tout au long de la journée, de la nuit et de l'année.

ARTICLE 19- DEBUT DES PRESTATIONS

Le début de la prestation sera matérialisé par une réunion de démarrage entre l'organisme et le titulaire le plus tôt possible.

ARTICLE 20- SITES D'IMPLANTATION

20.1 Orly AG

Le siège est situé dans les locaux de la tour de contrôle d'Orly.

Les besoins exprimés pour ce site sont les suivants :

- Un frigo connecté livré en 7j/7
- Un frigo de Click&Collect livré en 7j/7

L'aménagement du site d'Orly étant en cours de modification, il pourra être demandé au prestataire un déménagement des frigos dans un autre endroit du bâtiment.

22.2 DO-EC

La Direction des Opérations est située sur le complexe d'Athis-Mons, où elle est co-implantée avec d'autres services de la région parisienne de la DGAC. Elle abrite un l'ensemble de services non-opérationnels (directions, études, secrétariats etc...), ainsi qu'un pôle péri-opérationnel (la Cellule Nationale de la Gestion de l'Espace).

Les besoins exprimés pour ce site sont les suivants :

- Un frigo connecté livré en 5j/7,
- Un frigo de Click&Collect livré en 5j/7

22.3 CRNA Nord

Le CRNA Nord est situé sur le complexe d'Athis-Mons, où elle est co-implantée avec d'autres services de la DGAC, dont la direction des opérations. Elle abrite un ensemble de services non opérationnels (directions, études, secrétariats etc...) à horaires de bureau, ainsi que des services opérationnels (contrôle aérien, maintenance opérationnelle) qui fonctionnent 7j/7 et 24h/24.

Les besoins exprimés pour ce site sont les suivants :

- Un frigo connecté livré en 7j/7,
- Un frigo de Click&Collect livré en 7j/7

ANNEXE 1: DESCRIPTIF DES PROCEDURES DE SURETE

Les sites de la navigation aérienne sont des sites très sensibles en termes d'activité. Leur accès est réglementé et les conditions d'obtention du titre de circulation dépendent du niveau de criticité du lieu d'implantation du frigo.

L'attention du titulaire est attirée sur les délais d'obtention des autorisations (habilitations et titres de circulation) lui permettant d'exercer ses activités sur les installations de la navigation aérienne. Il est de la responsabilité du titulaire d'anticiper ces demandes pour garantir la continuité de sa prestation les délais d'obtention pouvant atteindre deux mois.

Le titulaire devra désigner, pour chaque site sur lequel il opère, un « correspondant de sûreté », interlocuteur privilégié de l'organisme pour les sujets relatifs à la sûreté et la gestion des titres de circulation de ses personnels.

Le titulaire s'assure que son personnel concerné ainsi que celui de ses sous-traitants éventuels satisfait aux obligations suivantes afin de pouvoir pénétrer dans les locaux de la navigation aérienne :

- la possession, pour chaque personnel concerné d'un titre de circulation permettant l'accès dans les locaux de la navigation aérienne.
- le respect des différents contrôles de sûreté et de toute mesure prise pour la protection des installations.

L'obtention d'un titre de circulation est soumise au suivi préalable d'une formation-sensibilisation à la sûreté et fait l'objet d'une enquête administrative.

Cas particulier : le frigo du CRNA-N étant implanté dans une zone de sûreté critique, l'accès est soumis à la détention d'une habilitation préfectorale.

Le prestataire s'assure que les badges matérialisant les habilitations et titres de circulation délivrés à son personnel sont restitués à la DSNA dans les quarante-huit heures suivant la cessation de son activité dans les locaux de la navigation aérienne. Toute perte ou vol de badge devra être déclarée à la Police ou à la Gendarmerie du Transport Aérien. Par ailleurs, l'employeur est tenu de signaler immédiatement toute modification des fonctions de l'employé titulaire et toute cessation partielle (congrés maladie, congés sans solde, disponibilité...) ou totale d'activité de celui-ci, ou toute situation d'un employé générant une sensibilité vis-à-vis de la sûreté des sites.

Tout manquement aux dispositions réglementaires peut faire l'objet de sanctions administratives, y compris d'amende.

Les exigences de sûreté applicables sur les sites de la navigation aérienne ne peuvent faire l'objet d'aucune dérogation. La DSNA est fondée à refuser l'accès à tout livreur ou personnel du titulaire ne disposant pas des autorisations requises. Les retards de livraison ou d'exécution résultant du non-respect de ces exigences sont imputables au titulaire et peuvent donner lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

Il est rappelé ici la spécificité concernant le site du Bourget :

L'accès à ce site zone s'effectue par le biais d'un Poste Inspection Filtrage (PIF) de l'aéroport. Le site de livraison se trouve à 400m PIF du Bourget. La livraison peut être effectuée de deux manières :

- Livraison piétons : Le livreur doit avoir à sa disposition un TCA (Badge aéroportuaire) Le Bourget valide et paramétré.
- Livraison en véhicule : Le livreur doit avoir à sa disposition un TCA (Badge aéroportuaire) Le Bourget valide et paramétré. Le véhicule de livraison en lui-même doit également pénétrer côté piste : le livreur doit être titulaire d'un permis T (permis piste), le véhicule doit être muni d'un Laissez-Passer véhicule. Conformément au règlement (CE) n°300/2008 le prestataire peut également mettre en œuvre une procédure de fournisseur connu auprès du SNA RP afin de simplifier ses procédures d'inspection filtrage.