

Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Prestations de restauration collective sur le site du siège
de la CPAM des Hautes-Pyrénées.**

MARCHÉ N°2026-004

Organisme :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées

8 place au Bois

65021 Tarbes Cedex 9

N° SIRET : 777 169 020 00016

Le présent marché est passé en procédure adaptée conformément aux dispositions de l'article L. 124-4 du code de Sécurité sociale et à l'avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques, tel qu'il est visé par l'article R2123-1 3° du code de la commande publique.

La présente procédure est soumise aux règles applicables aux marchés publics de l'État et plus spécifiquement aux articles L2123-1, R2123-1 et suivants du code de la commande publique.

Sommaire

1. Présentation	3
1.1. Présentation de l'organisme et du restaurant	3
1.2. Principes généraux du marché	4
2. Eléments constitutifs de la prestation restauration	4
2.1. La prestation alimentaire	4
2.2. Permanence de l'offre	5
2.3. Offre de produits issus de l'agriculture biologique et/ou de produits durables et de qualité	6
2.4. Fraicheur et saisonnalité des produits	7
2.5. Fréquences d'apparition des mets et principales attentes qualitatives par gamme de produits	7
2.6. Animations	9
2.7. Calibrages	9
2.8. Vente à emporter	9
2.9. Prestations annexes	10
2.10. Communication	10
2.11. Gestion des surplus en fin de service	11
3. Tarification des prestations alimentaires	11
4. Tranches d'activité	12
5. Contrôle de l'exécution et de la qualité de la prestation	13
5.1. Le bilan mensuel	13
5.2. Commission de restauration	14
5.3. Les outils de reporting d'activité du titulaire	14
5.4. Les vérifications quantitatives et qualitatives	15
6. Contraintes s'imposant au titulaire	16
6.1. Les contraintes sanitaires	16
6.2. Les contraintes organisationnelles et techniques	16
6.3. Les contraintes économiques	18

Annexes :

- ✓ Annexe 1 : Plan de la cuisine
- ✓ Annexe 1-1 : Plan du R+4 restaurant d'entreprise
- ✓ Annexe 2 : Descriptif des équipements
- ✓ Annexe 3 : Délimitation des prestations

1. Présentation

1.1. Présentation de l'organisme et du restaurant

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de restauration collective sur le site du siège de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées afin de permettre au personnel du site de se restaurer.

Le marché doit également permettre de pouvoir commander au titulaire des prestations annexes occasionnelles dans le cadre d'organisations de petits déjeuners, de pauses et de réception liées à l'activité professionnelle.

La société de restauration collective se verra confiée l'exploitation et la gestion du restaurant mis à disposition par l'organisme à titre gratuit.

Le restaurant de la CPAM de Tarbes est situé au 4ème étage du Bâtiment C au 29 rue du 4 septembre 65000 TARBES.

En 2017, il a été entièrement rénové et équipé de matériel de cuisine et mobilier neuf.

Le restaurant accueillera les salariés de la CPAM, ainsi que les salariés des autres organismes travaillant sur le même site ou à proximité : Service social, MSA, CAF, URSSAF, Ministère de la Justice.

Nombre de repas :

- De septembre 2021 à septembre 2022 : **19997 repas**
- De septembre 2022 à septembre 2023 : **21541 repas**
- De septembre 2023 à septembre 2024 : **21286 repas**
- De septembre 2024 à septembre 2025 : **25138 repas**

Capacité après réhabilitation de la salle de restaurant : 120 places.

1.1.1. Quelques chiffres :

Organisme sur site	Effectifs sur site
CPAM	220
Service Social	10
MSA	80
Autres organismes sous convention	40

Fréquentation moyenne sur 2025 : 93 repas par jour (estimation non contractuelle).

1.1.2. Convives :

Le restaurant accueillera les salariés de la CPAM, ainsi que les salariés des autres organismes travaillant sur le même site ou à proximité : Service social, MSA, CAF, URSSAF, Ministère de la justice.

Les convives du restaurant sont les suivants :

- Les agents de la CPAM
- Les agents de la MSA
- Les agents du service social
- Les invités de ces organismes
- Les personnels d'autres organismes qui ont signé une convention d'accès au restaurant avec

- la CPAM de Tarbes (CAF, URSSAF, Ministère de la justice).
- Le personnel des sociétés prestataires de services de l'organisme

1.1.3. Les locaux :

Le restaurant de la CPAM de Tarbes est situé au 4ème étage du Bâtiment C, au 29 rue du 4 septembre 65000 TARBES. Il a été réhabilité en 2017. Cette rénovation comprend notamment le matériel de cuisine et le mobilier du restaurant remplacé à cette occasion (liste du matériel en annexe 2).

Il est mis à disposition du prestataire :

- Le restaurant,
- Un local de réception des marchandises au RDC (interdiction de stocker les marchandises dans ce local, il sert uniquement de zone tampon pour déchargement),
- Un local de stockage situé au sous-sol (accès par ascenseur),
- Un local de stockage réfrigéré au sous-sol (accès par ascenseur),
- Des vestiaires équipés de douche située au sous-sol (accès par ascenseur).

1.2. Principes généraux du marché

La présente consultation vise à sélectionner une société de restauration collective à laquelle seront confiées l'exploitation et la gestion du restaurant mis à disposition par l'organisme à titre gratuit, précaire et sans occupation privative, pour une durée prévue au CCAP.

Le marché sera passé avec prestation différenciée, le prix du repas étant constitué d'un « coût denrées » et de « frais fixes » :

- Le coût denrées comprend exclusivement le coût de la matière première entrant dans la composition des repas, et est fonction des consommations des convives,
- Les frais fixes couvrent les frais de personnels, frais d'exploitation, frais de siège, de gestion et la rémunération du Restaurateur.

Les frais fixes sont facturés selon un montant unitaire par repas. Ce montant variera annuellement selon des tranches d'activité.

2. Eléments constitutifs de la prestation restauration

Le restaurateur assurera l'exploitation et la gestion d'une restauration (au sens du décret n°2001-237 du 20 mars 2001 et de l'arrêté du 29 septembre 1997), organisée en libre-service.

Le prestataire a pour rôle d'assurer le fonctionnement du restaurant au quotidien, sur la base d'une prestation produite sur site.

Cette prestation devra s'inscrire dans une démarche de développement durable (notamment en matière d'approvisionnements alimentaires et non alimentaires).

2.1. La prestation alimentaire

La prestation alimentaire est distribuée en [SELF LINEAIRE](#).

La structure de la prestation alimentaire à proposer au quotidien est détaillée ci-dessous :

Composante	Offre quotidienne
Hors d'œuvre	Un choix parmi 4 références (en conditionnements individuels).
Plats principaux	➤ Plats du jour : 2 plats cuisinés dont obligatoirement un poisson ➤ 1 plat végétarien par semaine ➤ Plats constants : 1 viande grillée, 1 plat de jambon blanc ou sec, 1 omelette

	Dont au moins un plat constant allégé en matières grasses.
Garnitures (à volonté)	➤ Garnitures du jour : ○ 1 féculent ○ 2 légumes dont un légume cuit vapeur, sans matière grasse ➤ Constante : salade verte
Fromage et laitages	Un choix de 5 références au quotidien.
Desserts	➤ Entremets, pâtisseries et préparations « maison » : un choix quotidien de 3 références (c'est à dire non approvisionnés prêts à l'emploi) soit : ○ Une salade de fruits, majoritairement élaborée (tout ou partie) à base de <u>fruits frais de saison</u> ○ Une pâtisserie <u>maison</u> ○ Un entremet <u>maison</u> ➤ Fruits : un choix de 3 fruits de saison en fonction de la période ➤ Glaces : un choix de glaces de mai à septembre
Pain	Petits pains individuels (inclus au prix du repas) Possibilité de proposer des pains spéciaux (facturés « à la carte »)
Boissons	Les convives disposeront librement de carafes d'eau au sein du restaurant. Une offre de boissons facturées « à la carte » sera proposée : ➤ Eaux en conditionnement 50 cl : ○ Une eau minérale plate ○ Une eau minérale gazeuse ○ Une eau de source ➤ Sodas 33 cl ➤ Jus de fruits 25 cl ➤ Boissons chaudes : le prestataire met à disposition deux machines à café et autres boissons chaudes et vend les pods en caisse.
Condiments	Mise à disposition dans la salle, à discrétion, sur un mobilier adapté d'un choix de condiments. Cette table à ingrédients proposera au moins 2 types d'huiles différents, 1 type de vinaigre. Il sera également proposé une vinaigrette « maison », de la mayonnaise, de la moutarde et du ketchup présentés en dosettes et des cornichons (a minima). Les distributeurs « poussoirs » sont proscrits.

Les menus seront communiqués pour information deux semaines à l'avance à l'interlocuteur référent de l'organisme, lequel se réserve le droit de faire modifier les menus si ceux-ci ne correspondent pas aux spécifications qualitatives objet de la présente consultation (cf. § 2.7 du CCTP).

2.2. Permanence de l'offre

Durant les 30 dernières minutes du service, le choix minimum proposé ne sera jamais inférieur à :

- 2 hors d'œuvres ou entrées différents
- 1 plat cuisiné
- Plats constants

- 2 garnitures d'accompagnement (dont un légume) (hors constantes)
- 3 fromages ou laitages ou yaourts
- Dessert :
 - 2 entremets, pâtisseries et préparations « maison » (dont au minimum 1 pâtisserie)
 - 2 fruits.

2.3. Offre de produits issus de l'agriculture biologique et/ou de produits durables et de qualité

Le titulaire devra proposer 50 % de produits durables et de qualité (qui possède un des labels ci-après) dont 20 % de produits issus de l'agriculture biologique, pour chaque composante du menu (hors d'œuvre, plats principaux, garnitures...).

Les produits « locaux » ou « de proximité » n'entrent pas dans le décompte des produits durables et de qualité (ou issus de l'agriculture biologique) sauf s'ils répondent aux différentes catégories listées ci-dessus.

	LES PRODUITS ISSUS DE L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE. Les produits étiquetés « en conversion » peuvent également être comptabilisés dans cette catégorie.
	LES PRODUITS BENEFICIAINT DU LABEL ROUGE
	LES PRODUITS SOUS APPELLATION D'ORIGINE : AOP (Appellation d'Origine Protégée) ou AOC (Appellation d'Origine Contrôlée)
	LES PRODUITS BENEFICIAINT D'UNE INDICATION GEOGRAPHIQUE (IGP)
	LES PRODUITS BENEFICIAINT D'UNE SPECIALITE TRADITIONNELLE GARANTIE (STG) : 54 produits bénéficient de la mention STG en Europe (la mozzarella en Italie, le jambon Serrano en Espagne), 2 en France (les moules de Bouchot et le Lait de foin)
	LES PRODUITS BENEFICIAINT DE LA MENTION « ISSU D'UNE EXPLOITATION A HAUTE VALEUR ENVIRONNEMENTALE » (HVE). Les produits issus d'une exploitation bénéficiant de la certification environnementale de niveau 2 entrent également dans le décompte uniquement jusqu'au 31 décembre 2029.
	LES PRODUITS ISSUS DE LA PECHE MARITIME BENEFICIAINT DE L'ECOLABEL PECHE DURABLE

	LES PRODUITS BENEFICIANT DU LOGO « REGION ULTRAPERIPHIQUE » (RUP) Le symbole graphique des régions ultrapériphériques (couramment dénommé « logo RUP » ou « Label RUP ») vise à faire connaître les produits agricoles, brut ou transformés, de qualité provenant des régions ultrapériphériques de l'Union Européenne, dont font partie les départements et régions d'outre-mer français. C'est une mesure européenne spécifique à ces régions inscrites dans le Programme d'options spécifiques à l'éloignement et à l'insularité (POSEI).
	Cette catégorie a été introduite dans le décompte des produits entrant dans l'objectif de 50% de produits de qualité et durable par la loi Climat et résilience.

Le respect de l'origine des produits sera apprécié au travers du bilan mensuel que devra fournir le titulaire. CF : paragraphe 5.1 du présent CCTP.

2.4. Fraicheur et saisonnalité des produits

Le titulaire devra respecter la fraîcheur et la saisonnalité des produits.

Il devra proposer dans son offre un calendrier de la saisonnalité des produits proposés.

2.5. Fréquences d'apparition des mets et principales attentes qualitatives par gamme de produits

Au-delà des prescriptions des articles ci-avant, l'offre doit respecter les recommandations relatives à la nutrition élaborée par le groupement d'étude des marchés en restauration collective et de nutrition (GEMRCN) ; toute disposition nouvelle du GEMRCN est applicable dès sa publication.

Élaboration des menus :

Le prestataire remet pour validation, par mail aux adresses communiquées par la CPAM des Hautes-Pyrénées, les projets de menus couvrant une période de 2 semaines. Ces projets seront remis 2 semaines avant la date réalisation du 1^{er} repas.

Une annexe au menu devra présenter la part de produits bio et de produits durables (labellisés) comprise dans le menu transmis. Ces proportions devront être conformes aux législations en vigueur.

Le prestataire s'engage à respecter et promouvoir les prescriptions qualitatives et quantitatives en vigueur, et à venir, dans l'évolution des normes.

Le prestataire s'efforce d'éviter la monotonie alimentaire qui lasse les convives. Les menus à jours fixes ainsi que les menus types sont proscrits.

La personne désignée dispose de 7 jours pour émettre ses observations et valider le menu. Si des questions ou modifications sont demandées, le délai de validation de 7 jours est suspendu. Sans observation et passé le délai de 7 jours les menus sont réputés acceptés.

Concernant les entrées :

Sur une série de 5 repas distribués successivement :

- figurent au moins 2 variétés différentes de salades,
- 3 crudités autres que la salade verte changeant à chaque repas
- et au moins 3 variétés différentes de charcuteries sont proposées.

Les crudités seront à 100 % réalisées à base de produits frais, à 100 % de saison

Concernant les plats protidiques :

Sur 60 plats protidiques principaux (hors constantes) servis au cours de 4 semaines successives :

- les préparations à base d'abats n'apparaissent que 2 fois au maximum
- les préparations issues de l'agroalimentaire à base de produits reconstitués n'apparaissent que 2 fois au maximum
- les préparations panées ou en beignets n'apparaissent que 4 fois au maximum
- les charcuteries (hors jambon) n'apparaissent que 4 fois au maximum
- les viandes de boucherie de première catégorie seront proposées au minimum 6 fois

Pour les poissons :

- la proportion de poisson acheté frais sera de 60% au minimum.

Concernant les garnitures (féculents et légumes) :

Sur 60 accompagnements (hors constantes) servis au cours de 4 semaines successives :

- les préparations à base de pomme de terre (hormis les frites) n'apparaissent pas plus de 8 fois, et doivent être les plus variées possibles.
- les préparations à base de pâtes n'apparaissent pas plus de 8 fois
- les légumes sont renouvelés quotidiennement.

Une attention toute particulière est portée à la variété des légumineuses.

Attentes environnementales :

- Il est demandé qu'un légume frais soit proposé au moins 3 fois par semaine
- Dès lors qu'un produit frais n'est pas disponible sur le marché, il est remplacé prioritairement par un produit surgelé plutôt que par un produit appertisé, l'utilisation de produits appertisés sera limitée à 1fois/semaine maximum.

Concernant les fromages et laitages :

Sur une série de 3 repas, au minimum 6 variétés de fromages et de laitages différentes sont proposées.

Concernant les desserts :

En raison de leur grande variété, les desserts peuvent appartenir à tous les groupes d'aliments. Un effort tout particulier est demandé sur les pâtisseries, qui doivent rester d'un bon niveau qualitatif. Chaque semaine, seront proposées au moins 5 pâtisseries « maison » soit 1 / jour.

Concernant les fruits :

Une attention toute particulière sera portée par le titulaire :

- sur le niveau de murissement des fruits
- sur la saisonnalité des offres

Dans le cadre d'une démarche de développement durable et de performances en matière de protection de l'environnement, il sera privilégié une offre de fruits faisant l'objet d'approvisionnements directs.

Concernant le pain :

Le pain servi devra être frais et du jour (artisan boulanger).

→ *Les candidats préciseront dans leurs offres le mode d'approvisionnement envisagé pour le pain.*

Concernant les boissons :

Le titulaire privilégiera des boissons dont les emballages sont recyclables.

Concernant l'utilisation des différentes gammes de produits :

L'utilisation de produits frais sera privilégiée.

→ *Les candidats préciseront dans leurs offres les engagements qu'ils prennent quant à l'utilisation des différentes gammes de produits en complétant le tableau (dans le cadre de réponse fourni)*

Exigences sur les viandes : selon article 2.3 du présent CCTP

Produit	Spécification
Bœuf	<i>Race à Viande</i>
Volaille	<i>Label Rouge</i>
Porc	<i>Fermier</i>
Agneau	<i>Label Rouge</i>
Ovo-produits	<i>Label Rouge</i>

2.6. Animations

Le restaurateur proposera une animation mensuelle. Ces repas à thème n'occasionnent pas de surcoût pour les convives et sont intégrés dans les coûts alimentaires quotidiens (y compris pour le repas de fin d'année). Durant ce repas thématique, le prestataire doit proposer en parallèle les plats principaux fixés en constante.

Le planning de ces animations sera réalisé sur 12 mois et communiqué à la CPAM des Hautes-Pyrénées par mail début septembre.

→ *Les candidats illustreront leurs offres par un calendrier des animations qui seront réalisées au cours des 6 premiers mois du marché.*

2.7. Calibrages

Les calibrages déterminant les quantitatifs servis doivent au minimum être ceux préconisés par le GEMRCN (Groupement d'étude des marchés de restauration collective nutrition). Lorsque ces préconisations comportent une fourchette de poids pour un produit, le grammage minimum à respecter doit correspondre au grammage maximum indiqué.

Ces grammages s'entendent nets dans l'assiette du convive, hors sauce ou assaisonnement.

2.8. Vente à emporter

Concernant ces prestations, la part fixe ne sera pas à facturer car ce repas est pris à l'extérieur.

Menu du jour « à emporter » :

Le titulaire proposera aux convives qui le souhaitent d'emporter leur repas plutôt que de le consommer au sein du restaurant. Sur la base du menu du jour, les convives pourront donc composer leur repas qui

leur sera fourni dans des contenants jetables (fermant correctement et adaptés à leur contenu) avec couverts et serviette jetables

→ Les candidats préciseront les modalités d'organisation de cette prestation (passage au self, commande à l'avance, ...) étant entendu que l'offre ne pourra pas contenir de plat chaud sauf à ce que celui-ci ait été préalablement refroidi et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

Formule « escapade »

Le titulaire proposera également une formule « escapade », composée d'un sandwich ou d'une salade, d'une boisson et d'un laitage ou d'un fruit ou autre dessert.

Au sein de cette formule, un choix entre différents sandwiches, salades, boissons et desserts ou laitages sera proposé aux convives au quotidien.

Les convives commanderont leur « formule escapade » à l'avance (dernier délai : le jour même à 10h) puis viendront la retirer et la régler au restaurant (durant les horaires d'ouverture de celui-ci).

Les éléments constituant le panier repas seront disposés dans un sac (de préférence en papier) et accompagnés d'une serviette en papier.

→ Les candidats préciseront dans leurs offres les prestations (types de sandwiches, de desserts, de boissons ou de laitages) qu'ils proposeront en la matière.

2.9. Prestations annexes

L'organisme organise régulièrement des réunions de travail, formations, rencontres... pour lesquelles des prestations de restauration s'avèrent nécessaires.

Même si ces prestations sont qualifiées d'« annexes » à la restauration, une attention toute particulière doit être apportée à celles-ci qui ont une importance en matière d'image vis-à-vis de visiteurs ou de collaborateurs.

Dans cette optique les candidats feront notamment des propositions intégrant ces prestations dans une démarche de développement durable (par exemple, utilisation de vaisselle plutôt que de jetable, conditionnements à usage unique en matériaux recyclés et/ou compostables, boissons issues du Commerce Équitable ou bio, ...).

Ces prestations feront l'objet d'une facturation directe par le prestataire au service payeur selon les tarifs indiqués dans le BPU.

Pour les prestations non incluses au cadre de réponse « room service », les commandes seront passées par les services ou entreprises concernées selon un devis détaillé préalablement établi par le Restaurateur.

2.10. Communication

Le candidat devra prévoir une communication destinée aux convives :

- Affichage de la provenance des produits, labels
- Menu de la semaine / suggestions du chef
- Quantités consommées / taux gaspillage alimentaire
- Satisfaction des convives / cahier de suggestions

Par ailleurs, le candidat informera chaque jour les convives, de la présence d'aliments allergènes dans les plats proposés.

2.11. Gestion des surplus en fin de service

2.12.1. Revente aux salariés le jour même

Dans la limite des règles sanitaires applicables, le titulaire pourra vendre, le jour même, les denrées non consommées aux salariés de la CPAM 65.

Sont éligibles à la revente :

- les préparations culinaires non servies,
- les denrées conditionnées ou portions individuelles non ouvertes,
- les produits dont la conservation peut être assurée jusqu'au lendemain conformément aux règles sanitaires applicables.

Sont exclus :

- les produits ayant déjà été servis,
- les denrées ayant subi une rupture de la chaîne du froid,
- les produits dont la DLC expire avant la revente.

Le titulaire doit notamment :

- garantir la conservation des denrées dans des conditions conformes (températures, stockage, traçabilité),
- assurer l'absence de rupture de la chaîne du froid,
- étiqueter les produits revendus avec :
 - la date de préparation,
 - la date limite de consommation,
 - les conditions de conservation,
 - les allergènes

Le titulaire communiquera aux salariés, avant 15h00, les surplus disponibles et les tarifs appliqués.

La remise proposée sera avantageuse sans dépasser le seuil de revente à perte.

Les frais fixes ne seront pas facturés.

2.12.2. Invendus de la veille

S'il reste encore des surplus, ils pourront être proposés au restaurant d'entreprise le lendemain. Le cas échéant, ils seront proposés au prix le plus économique (catégorie 1).

3. Tarification des prestations alimentaires

Les repas seront facturés selon une tarification différenciée.

Les offres alimentaires sont proposées selon trois niveaux de prix :

- ⇒ Catégorie 1 : les prestations les plus « économiques »
- ⇒ Catégorie 2 : les prestations intermédiaires
- ⇒ Catégorie 3 : les prestations les plus chères

Au quotidien, la répartition des offres par catégorie tarifaire (1 à 3) et par composante du repas doit être la suivante :

- ⇒ Catégorie 1 : 25 % des offres
- ⇒ Catégorie 2 : 50 % des offres
- ⇒ Catégorie 3 : 25 % des offres

Le respect de la tarification des prestations sera apprécié au travers du bilan mensuel que devra fournir le titulaire. CF : paragraphe 5.1 du présent CCTP.

Il est ainsi demandé aux candidats, en matière de détermination des prix de vente « alimentaires », de mettre en application les principes suivants :

- Seul est pris en compte le coût « alimentation » : le coût alimentaire n'inclut à aucun moment des coûts fixes ou variables hors alimentation.
- Le coût des garnitures (légumes verts et féculents) est inclus au prix des plats principaux, seules les assiettes de légumes seules étant facturées.

Le titulaire devra mettre en place un système d'affichage adapté, au plus près de l'offre alimentaire, permettant d'identifier clairement le tarif du produit proposé ainsi que, le cas échéant, s'il s'agit d'un produit issu de l'agriculture biologique ou sous signe d'identification de qualité ou d'origine.

4. Tranches d'activité

Le tableau ci-après présente les tranches d'activité sur lesquelles les candidats doivent s'appuyer pour la détermination des frais fixes, avec des seuils de déclenchement prévus sur la base de minima et de maxima exprimés en moyenne journalière sur une année pleine.

Ainsi, à la date anniversaire du marché et dans l'hypothèse d'un renouvellement de celui-ci, les volumes d'activité constatés sur l'année écoulée détermineront le tarif des frais fixes qui seront appliqués à partir de cette date.

Le passage d'une tranche à l'autre se fera donc sur la moyenne annuelle du nombre de repas quotidien. Autrement dit, si par exemple, la moyenne annuelle du nombre de repas quotidien dépasse 113, alors les tarifs des frais fixes de la tranche 4 s'appliqueront.

Le Titulaire informera systématiquement l'organisme, à la date anniversaire du contrat, préalablement à toute facturation, du tarif qui sera ainsi appliqué, en présentant les justificatifs quant à l'activité de l'année écoulée.

Remarque :

- Le nombre moyen de repas par an qui sert à la détermination des tarifs sont basés sur l'hypothèse de 250 jours d'activité par an en année pleine.
- Pour la première année du marché la tranche d'activité s'appliquant sera la tranche (n°3).
- Les candidats déclineront leurs offres économiques sur chacune des tranches suivantes :

Tranches	Volume d'activité journalier moyen sur la base d'une année pleine			Nombre annuel de repas à considérer pour le calcul des coûts
	Mini	Maxi	Moyen	
1	0	60	30	7 500
2	61	87	74	18 500
3	88	113	101	25 250
4	114	140	127	31 750
5	141	167	154	38 500

Dans le cas d'une évolution plus marquée des effectifs (en dehors des cinq tranches d'activité prévues), les parties conviennent de réexaminer les conditions financières du marché (voir article 1.8 du présent CCAP).

D'une façon générale, il est souhaité que le système de tarification des prestations soit parfaitement clair et lisible, tant pour les convives que pour l'organisme.

Dans ce cadre, il est demandé aux candidats de prévoir un système reposant :

- sur une facturation de l'alimentation qui soit au plus près du coût réel,

- sur une facturation des frais fixes par tranches en montant par repas (les frais fixes pourront être pris en charge pour tout ou partie par les employeurs des convives).

La facturation du coût denrées se fera selon les consommations réelles des convives.

L'organisme souhaite quotidiennement que soit affichées la tarification et la signalisation claire d'un menu « malin » du jour (le plus économique).

En début de mois, le Titulaire adressera à l'organisme, pour les consommations de leurs propres salariés, un état synthétique des consommations indiquant pour le dernier mois écoulé :

- le nombre de repas servis,
- le montant des sommes déjà perçues (l'encaissement auprès des convives),
- le solde restant à percevoir auprès de l'entité concernée.

Par ailleurs, le Titulaire, par voie de mandat, aura également en charge :

- la facturation des entités extérieures conventionnées,
- le reversement à l'organisme des droits facturés pour l'accueil de convives extérieurs afin de couvrir une partie des frais fixes.

Le paiement en espèce, par carte bancaire et en ticket restaurant devra également être accepté.

5. Contrôle de l'exécution et de la qualité de la prestation

Le titulaire s'engage, pendant la durée du marché, à assurer régulièrement et rigoureusement la continuité du service.

Sauf cas de force majeure, le titulaire est tenu d'assurer sans interruption l'exécution des prestations prévues.

Le titulaire devra impérativement respecter les horaires convenus et indiqués dans le CCTP.

En cas d'exécution irrégulière ou incomplète des prestations, des pénalités particulières et dérogatoires à l'article 14.1 du CCAG-FCS seront appliquées par le pouvoir adjudicateur.

5.1. Le bilan mensuel

Le titulaire devra réaliser un bilan mensuel sur les produits proposés au cours du mois. Ce bilan sera quantitatif et qualitatif. Il sera fourni sous 2 formes :

- un bilan détaillé pour la CPAM des Hautes-Pyrénées permettant d'apprécier le respect des engagements inscrits au mémoire technique et dans le DCE concernant :
 - La part de produits issus de l'agriculture biologique et la part de produits durables et de qualité => % par rapport au **volume des achats réalisés**. **Le titulaire devra apporter la preuve du respect des obligations en vigueur (notamment la loi Egalim) par la production des factures d'achats faisant apparaître clairement le % de produits bio et durables.** Le Titulaire ne pourra pas mettre en avant des achats dits « locaux » pour justifier le respect de son obligation.
 - La part des produits frais et de saison => % par rapport au volume des achats. De la même façon, cette preuve devra être fournie par la présentation de factures d'achats.
 - La répartition de la tarification des prestations alimentaires (catégorie 1,2 ou 3)
 - L'évolution de la quantité de déchets restant après chaque service, ces derniers devant être pesés (cf. article 15.6 du CCAP).
- un bilan visuel sur des éléments clés, affiché au restaurant à destination des convives. Il comprendra notamment les quantités de denrées consommées (poids, litres ...), leur provenance et la proportion de denrées labellisées et bio.

Ce bilan a pour but d'effectuer un suivi de la prestation, de mettre en place des plans d'action en cas de dysfonctionnement.

L'ordre du jour et la date seront communiqués par le représentant de la CPAM 15 jours avant la première réunion. La commission suivante sera planifiée lors de chaque réunion.

Le compte rendu sera à la charge de la CPAM et devra être validé par le Titulaire dans les 15 jours ouvrés suivants la commission, par mail à l'adresse communiquée par la CPAM des Hautes-Pyrénées.

5.2. Commission de restauration

L'organisme se réserve le droit de mettre en place une « commission restauration » composée de représentants de l'organisme, de ses salariés et de représentants du titulaire.

Cette commission se réunira aussi souvent que nécessaire et au minimum une fois par trimestre et assurera un suivi de la prestation et du fonctionnement du restaurant, le tout dans une démarche d'amélioration continue et de dialogue constructif.

Lors des réunions de la commission restauration, il pourra notamment être analysé les rapports d'activité du prestataire, les réclamations et suggestions clients...

5.3. Les outils de reporting d'activité du titulaire

L'organisme souhaite pouvoir suivre régulièrement et précisément l'activité du restaurant. Dans cette optique, il est demandé au titulaire de remettre chaque trimestre un rapport d'activité intégrant :

- Les volumes d'activité distinguant le nombre de repas servis pour l'organisme et pour les entités extérieures, conventionnés ou non,
- L'évolution des recettes moyennes,
- Les analyses concernant l'éventail des offres en termes de catégories tarifaires,
- Le niveau de satisfaction des convives (au minimum une enquête de satisfaction par an),
- Les éventuels problèmes rencontrés, sur les plans techniques, sanitaires et qualitatifs notamment,
- Le suivi de la maintenance technique des équipements (annuel)
- Le suivi de l'introduction de produits issus de l'agriculture biologique, à faible impact environnemental ou sous signe d'identification de qualité ou d'origine,
- Les éventuels incidents avec des clients, d'éventuelles ruptures des stocks, etc...

Les rapports d'activité trimestriels seront transmis par mail aux adresses communiquées par la CPAM des Hautes-Pyrénées dans le mois suivant le trimestre concerné par le rapport.

Ces rapports d'activité seront présentés régulièrement lors de rencontres entre représentant(s) du titulaire et personne(s) en charge du suivi du marché pour l'organisme.

L'organisme se réserve le droit de réaliser des contrôles inopinés ou de faire réaliser des audits ou toute autre prestation afin de mesurer le niveau d'adéquation entre la prestation de service fournie par le titulaire et le niveau de service tel que décrit dans le présent dossier de consultation et l'offre formulée par le titulaire.

Pourront ainsi être audités, entre autres :

- le niveau de suivi/maintenance des locaux et équipements de préparation et de distribution
- la qualité de service en tant que telle (rapidité, amabilité du personnel, professionnalisme...),
- la qualité des prestations alimentaires (conformité aux prescriptions du cahier des charges)

- le respect des réglementations en vigueur en matière de sécurité alimentaire,
- les aspects liés à la sécurité en tant que telle (du personnel, des convives...)
- la mise en place effective des engagements contractuels dans leur ensemble

5.4. Les vérifications quantitatives et qualitatives

Des contrôles auront lieu, à tout moment, entre le stade de fabrication et de livraison, à la demande de l'organisme. Ils seront effectués sur les lieux concernés par un agent de la CPAM ou d'un organisme dûment mandaté.

Les réclamations seront transmises par téléphone, dans les 24 heures qui suivent la livraison et confirmées par écrit (mail ou fax) dans les soixante-douze heures.

Les contrôles pourront être exercés au moment de la fabrication par le titulaire.

Les vérifications pourront également porter sur les factures des fournisseurs de denrées entrant dans la composition des repas.

En cas de dysfonctionnements répétés constatés par l'organisme ou tout organisme de contrôle, l'organisme se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire.

Les contrôles de l'organisme seront effectués en considérant que leur objectif est d'éviter les défauts classés selon les critères de gravité suivants :

- Défaut critique : qui, par non-respect des dispositions réglementaires ou diffusion d'information mensongère, risque de mettre en péril la salubrité des produits ou la santé ou la sécurité du convive.
- Défaut majeur : qui, par erreur ou faute dans la mise en œuvre des dispositions réglementaires ou des bonnes pratiques professionnelles ou par inadaptation à l'attente du convive ou non-respect du CCTP, déclenche un réflexe de refus de consommation de la part d'un groupe de convives identifiés.
- Défaut : qui est de nature à réduire l'appétence du convive et/ou la consommation d'un élément du repas, tout en ne présentant pas de risques importants même s'il se répétait fréquemment (inadaptation qualitative ou quantitative aux exigences du CCTP) et erreur logistique ou fonctionnelle entraînant un dysfonctionnement du service.

Pour un défaut critique, l'organisme pourra prendre toute disposition de nature à assurer la sécurité et la continuité du service public à la charge du prestataire, en prononçant notamment la fin anticipée du marché, sans droit à indemnités du prestataire.

Tout défaut majeur constaté par tout moyen jugé utile par l'organisme devra être corrigé par le prestataire. Deux défauts majeurs constatés, en moins de trois mois, seront considérés et traités comme un défaut critique.

Tout défaut constaté par tout moyen jugé utile par l'organisme doit être corrigé par le prestataire. Trois défauts constatés, en moins de trois mois, seront considérés comme un défaut majeur.

Les manquements éventuels du titulaire à l'une des clauses du marché feront l'objet d'une observation écrite assortie d'une réfaction sur le montant de la facture proportionnelle à l'importance du

manquement ou d'un rejet si le pouvoir adjudicateur estime que les prestations ne peuvent être admises en l'état.

6. Contraintes s'imposant au titulaire

6.1. Les contraintes sanitaires

Le titulaire doit respecter en tous points la réglementation en vigueur en matière de sécurité alimentaire. Il doit intégrer à son offre, sans surcoût, la mise en œuvre de la démarche relative à l'arrêté du 29 septembre 1997, ainsi que toute démarche découlant de la réglementation communautaire applicable à compter de janvier 2006 (« Paquet Hygiène ») ou de ses évolutions à l'avenir.

Le titulaire doit à tout moment être en mesure de démontrer qu'à tous les niveaux, les modalités d'exploitation du restaurant respectent en tous points ces réglementations.

Le suivi de la sécurité alimentaire sera d'ailleurs partie intégrante, et ceci en toute transparence, des rapports d'activité mensuels et annuels remis par le titulaire à l'organisme.

Ce dernier se réserve le droit de faire procéder à des contrôles sanitaires de tous ordres (contrôle de denrées alimentaires, contrôles des plans de nettoyage, ...) au sein du restaurant et de la cuisine.

6.2. Les contraintes organisationnelles et techniques

6.2.2. Les horaires d'ouverture du restaurant

Le restaurant est ouvert de 11h30 à 13h30 (dernier repas servi), pour le déjeuner uniquement. Il est par ailleurs précisé que les équipes du titulaire peuvent accéder aux locaux à partir de 7h00.

6.2.3. Nombre de jours de fonctionnement par an

Le restaurant est ouvert tous les jours ouvrés, du lundi au vendredi, pour les repas de midi uniquement. Le restaurant est donc fermé les week-ends et jours fériés.

L'organisme se réserve le droit de fermer le restaurant jusqu'à 10 jours ouvrés par an, notamment pour la réalisation de travaux ou dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines.

Sous réserve de prévenir le titulaire 15 jours à l'avance, aucune facturation spécifique ne pourra être établie par le titulaire pour une éventuelle couverture de frais fixes.

6.2.4. Les locaux et équipements mis à disposition

Sont mis à disposition du titulaire les locaux du restaurant et l'ensemble des équipements nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci tels que décrits en annexe 1, 1-1 et 2 (plans des locaux et inventaire du matériel).

Cette mise à disposition se fait à titre gratuit, précaire, et sans occupation privative.

De ce fait, le titulaire ne pourra opérer aucun changement dans ces lieux, ni utiliser les locaux à d'autres usages que ceux résultant du marché, à l'exception des éventuels aménagements ou travaux prévus dans le cadre de la présente consultation ou décidés ultérieurement, d'un commun accord avec l'organisme.

La maintenance des locaux (gros œuvre et second œuvre) est assurée par le titulaire et le propriétaire des locaux.

6.2.5. La maintenance des équipements et son suivi

Le titulaire prend à sa charge la maintenance des équipements mis à sa disposition.

Ainsi il assure :

- la maintenance préventive de l'ensemble des équipements qui lui sont confiés y compris les installations frigorifiques.
- la maintenance curative (pièces et main d'œuvre) de ces mêmes équipements.

Le renouvellement et la mise en conformité des équipements seront assurés par l'organisme.

Dans le cas où le coût de maintenance sur une année d'un matériel donné dépasse ou pourrait dépasser (sur présentation de 2 devis justifié par une défaillance / panne / ...) le seuil de 50% du coût d'acquisition d'un équipement équivalent à l'état neuf, le titulaire pourra demander à l'organisme le remplacement de celui-ci ou sa remise en état aux frais de l'organisme.

Le titulaire fournira à l'organisme, un bilan annuel sur l'état des équipements et locaux et le suivi de la maintenance. Le prestataire transmettra son bilan annuel par mail aux adresses communiquées par la CPAM des Hautes-Pyrénées avant le 30 septembre de chaque année (bilan du 1er septembre au 31 août)

Le titulaire aura donc un devoir d'alerte et devra être force de proposition et de conseil en matière de renouvellement des équipements et de politique d'investissements liés au restaurant.

L'organisme assure pour sa part la fourniture, le contrôle et, le cas échéant, le remplacement des moyens de lutte contre les incendies et de sécurité ainsi que les contrôles périodiques obligatoires (gaz, électricité).

6.2.6. L'entretien des locaux

Comme indiqué dans l'annexe 3, l'entretien des locaux est à la charge du titulaire et se détaille comme suit :

- Salle à manger :
 - Le titulaire assure le nettoyage quotidien de l'ensemble de ces zones : sols, murs jusqu'à 1,80 m ainsi qu'équipements (mobilier, sanitaires, ...).
 - le titulaire prend également à sa charge le nettoyage périodique de ces zones : murs au-delà de 1,80 m, vitres (intérieur uniquement), claustras, bouches d'aération, plafonds si nécessaire
- Distribution, cuisine et autres locaux arrières, y compris espaces de stockage et les sanitaires des personnels :
 - le titulaire réalise l'ensemble de l'entretien quotidien des locaux (sols, siphons de sol, portes, murs jusqu'à 1,80 m) et équipements (y compris grilles des évaporateurs et des hottes)
 - Le titulaire prend également en charge l'entretien périodique des murs au-delà de 1,80m, plafonds et faux plafonds, bouches de ventilation

Le titulaire a également la charge :

- du nettoyage régulier des hottes d'extraction y compris conduits et tourelle d'extraction
- de l'enlèvement des déchets produits par le restaurant dans les conditions fixées au CCAP (notamment article 15.6 du CCAP).

Si le titulaire n'effectue pas les travaux d'entretien et de nettoyage normalement à sa charge et dont la réalisation s'impose de façon urgente, la CPAM des Hautes-Pyrénées en assurera l'exécution, le titulaire lui étant alors redevable des frais correspondants.

De surcroît, il pourra être mis fin au marché pour faute du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans qu'il puisse réclamer une quelconque indemnité.

6.2.7. Assistance et conseil

Le prestataire doit pouvoir apporter assistance et conseil à la CPAM sur tous les sujets se rapportant à la restauration. Il doit être force de proposition pour maintenir le meilleur rapport qualité/prix pour les convives.

6.3. Les contraintes économiques

L'annexe 3 définit par poste de dépense ce qui est à la charge du titulaire ou de l'organisme.

→ C'est sur la base de cette information et en tenant compte des niveaux qualitatifs et quantitatifs attendus que les candidats estiment le coût de leurs prestations.

Les réponses des candidats devront notamment contenir des éléments précis concernant les postes suivants, qui nécessitent ou peuvent nécessiter de leur part un investissement, à intégrer aux coûts fixes de fonctionnement du restaurant :

- le système d'encaissement

Le système d'encaissement est mis en place par le titulaire qui en assure l'entretien. Sauf s'il est loué par le titulaire, le système d'encaissement deviendra propriété de l'Organisme à l'issue du marché, sous réserve de paiement par celui-ci d'une indemnité de reprise d'investissement égale à la valeur net comptable du bien à la date de fin du marché.

La dotation initiale et le renouvellement du petit matériel de cuisine et de restaurant :

- la dotation initiale de petit matériel d'exploitation fait l'objet d'une mise à disposition au titulaire par l'organisme.
- Le renouvellement du petit matériel d'exploitation (verrerie, vaisselle, cuisine, service) est partie intégrante des charges du titulaire.
- Un inventaire de la dotation en place est réalisé au démarrage du marché.

Dans le cas où le titulaire réalise des investissements (mise en place ou renouvellement du système d'encaissement, dotation complémentaire de verrerie / vaisselle / petit matériel (hors renouvellement) ou investissements liés à une éventuelle option), sous réserve que ceux-ci (détail de l'investissement, durée d'amortissement, ...) aient été prévus à l'offre ou approuvés ultérieurement par l'organisme :

- les biens correspondants constituent des biens de reprise dont la propriété revient à l'Organisme à l'issue du marché, quelle qu'en soit la cause, sous réserve du paiement d'une indemnité égale à leur valeur net comptable.