



CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICES

Pouvoir adjudicateur

**Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous)
Bourgogne-Franche-Comté**

**Représenté par Madame la Directrice Générale du Crous
Bourgogne-Franche-Comté**

Objet du contrat de concession

**Mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance de
distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées
pour les sites de l'Université Marie et Louis Pasteur et les sites du
Crous Bourgogne-Franche-Comté**

Table des matières

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES	4
ARTICLE 2 – OBJET ET NATURE DU CONTRAT	4
2.1. Objet du contrat	4
2.2. Prestations	5
2.2.1. Description des prestations	5
2.2.2. Nomenclature des prestations	5
2.3. Lieux d'exécution du contrat	5
2.4. Exclusivité accordée au concessionnaire	6
ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT	6
ARTICLE 4 – MONTANT DU CONTRAT	6
4.1. Forme et modalités de financement du contrat	6
4.2. Tarification des produits vendus en distribution automatique	7
4.3. Redevance	7
4.4. Modalités de paiement de la redevance	7
4.5. Comptabilité	8
ARTICLE 5 – PIECES DU CONTRAT	8
ARTICLE 6 – MODIFICATION DU CONTRAT	9
6.1. Principes généraux	9
6.2. Clause de réexamen	9
6.3. Modification du périmètre	10
6.4. Clause de progrès	10
ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE	11
7.1. Obligation de résultat	11
7.2. Adhésion à la monétique Crous	12
7.3. Disponibilité et suivi	13
7.4. Obligations liées à l'organisation et à la continuité du service	13
7.4.1. Entretien et maintenance	13
7.4.2. Organisation, contrôle et continuité du service	13
7.5. Confidentialité	13
7.6. Accès à l'établissement et identification	14
7.7. Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité	14
7.8. Exécution par des tiers	14
ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS – GARANTIES – ASSURANCE	15
8.1. Responsabilité du concessionnaire	15
8.2. Assurances	16
ARTICLE 9 – EXECUTION DU MARCHE	16
9.1. Démarche RSE	16
9.2. Mise à disposition de distributeurs automatiques	17
9.2.1. Descriptif technique des distributeurs	17
9.2.1.1. Caractéristiques générales	17
9.2.1.2. Normes applicables et état	17
9.2.1.3. Dispositif d'encaissement et gestion des réclamations	18
9.2.1.4. Sécurisation des distributeurs	18
9.2.1.5. Identification des distributeurs	18
9.3. Installation, mise en service et (re)déploiement des distributeurs	19
9.3.1. Calendrier de déploiement	19
9.3.2. Essais, vérifications et mise en service	19
9.3.3. Réorganisation du parc de distributeurs	19
9.3.3.1. Modalités d'ajout et de retrait des distributeurs	19
9.3.3.2. Modalités de redéploiement de distributeurs implantés	20
9.3.4. Animations et nouveautés	20
9.3.5. Mise hors service temporaire des distributeurs	20
9.4. Approvisionnement des distributeurs	20
9.4.1. Caractéristiques et qualité des produits à la vente	20
9.4.2. Modalités d'approvisionnement des distributeurs	23
9.5. Utilisation de contenants réutilisables personnels (mugs, gourdes)	24

9.6. Maintenance et gestion ordinaire du parc de distributeurs	24
9.6.1. Electricité et eau	24
9.6.2. Nettoyage et entretien.....	24
9.6.3. Intervention et réparation en cas de dysfonctionnement, panne et défaillance	25
Procédure de gestion en cas d'alerte sanitaire.....	26
ARTICLE 10 – SUIVI D'EXECUTION DU MARCHE	27
10.1. Pilotage et suivi du marché	27
10.1.1. Interlocuteurs	27
10.1.2. Pilotage	27
10.1.3. Ajournements et rejets de prestations	28
10.1.3.1. Ajournements de prestations	28
10.1.3.2. Rejet de prestations	29
10.1.4. Contrôles.....	29
10.1.5. Observations et contestations aux ordres de service.....	29
ARTICLE 11 – PENALITÉS	29
11.1. Pénalités pour retard d'exécution par distributeur	30
11.2. Pénalités pour indisponibilité d'un distributeur automatique	30
11.3. Pénalités pour retard de reversement de la redevance	30
11.4. Pénalités spécifiques	30
ARTICLE 12 – RESILIATION	31
12.1. Exécution de la prestation aux frais et risques du concessionnaire.	31
12.2. Résiliation	31
12.2.1. Résiliation pour faute du concessionnaire.....	31
12.2.2. Résiliation pour motif d'intérêt général	31
12.2.3. Cas de force majeure.....	32
ARTICLE 13 – FIN DE LA CONCESSION	32
13.1. Echéance du contrat	32
13.2. Sort des biens	32
13.2.1. Régime de propriété	32
13.2.2. Biens nouveaux	33
13.2.3. Remise des biens à l'autorité concédante.....	34
13.2.4. Etat des lieux	34
13.2.5. Remise en état.....	34
ARTICLE 14 – INDEMNISATION DU CONCESSIONNAIRE	34
14.1. Survenance du terme contractuel normal	34
14.2. Déchéance du contrat	34
14.3. Indemnité du manque à gagner	34
ARTICLE 15 – LITIGES	35

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES

Vu le code de la commande publique,

Le présent contrat de concession est établi entre

Le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (Crous) Bourgogne-Franche-Comté situé au 32 avenue de l'Observatoire à Besançon, représenté par sa directrice générale Madame Murielle BALDI et dont l'agent comptable assignataire est Madame Emmanuelle RICHARD agent comptable du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Ci-après dénommé « l'autorité concédante »

ET

Le CONCESSIONNAIRE

Dont les noms, adresses et désignation du signataire dûment habilité sont renseignés à la fin du présent contrat.

ARTICLE 2 – OBJET ET NATURE DU CONTRAT

2.1. Objet du contrat

Le présent contrat est une concession de services au sens des articles L.1121-1 et L.1121-3 du Code de la commande publique par laquelle le Crous Bourgogne-Franche-Comté, en sa qualité d'autorité concédante, confie la gestion du service au concessionnaire, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation, en contrepartie du droit d'exploiter assorti d'un prix.

Le présent contrat de concession a pour objet l'exercice d'une activité économique avec mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance de distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées pour les sites de l'Université Marie et Louis Pasteur et les sites du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Etablissement public administratif, le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous) Bourgogne-Franche-Comté gère des cafétérias et des restaurants implantés au cœur d'universités, de grandes écoles et d'instituts de l'enseignement supérieur. Sa mission est d'accompagner l'étudiant dans son parcours universitaire et lui permettre de disposer d'une restauration et d'un hébergement à caractère social.

L'Université Marie et Louis Pasteur a convenu de mettre à disposition du Crous certains espaces identifiés et délimités afin que celui-ci y exerce un service de restauration d'appoint de boissons et de denrées alimentaires, en complément de la restauration universitaire traditionnelle. Cette activité complémentaire aura ainsi pour but d'améliorer les conditions de la vie étudiante et créer autour de certains distributeurs automatiques qui seront installés des espaces de convivialité et d'animation dans la mesure du possible et de la surface disponible à cette fin.

Ne souhaitant pas assurer lui-même la gestion, ni prendre à sa charge l'achat d'appareils, le Crous Bourgogne-Franche-Comté établit un contrat de concession relatif à la mise à disposition, l'implantation, l'exploitation et la maintenance de distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées sur ses sites et ceux de l'Université Marie et Louis Pasteur.

Le déploiement d'une offre de distribution automatique sur ces sites permet d'assurer aux étudiants un service égalitaire et de qualité, en termes :

- De tarification sociale, puisque les prix sont validés en conseil d'administration et sont identiques dans tous les distributeurs automatiques
- D'une offre alimentaire contrôlée et en cohérence avec les différents points de distribution.

La valeur du contrat correspond à la rémunération du concessionnaire, constituée par le droit qui lui est accordé de percevoir une partie des recettes nées de l'exécution du contrat.

En ce sens, le concessionnaire est tenu de verser au Crous une redevance calculée en fonction d'un pourcentage de reversement sur le chiffre d'affaires H.T. réalisé par chaque distributeur.

Le concessionnaire ne dispose d'aucun droit réel dans le cadre de l'occupation effectuée sur le domaine public.

2.2. Prestations

2.2.1. Description des prestations

Le présent contrat de concession consiste, d'une part, en la mise à disposition (fourniture), l'entretien et la maintenance tant préventive que curative de distributeurs automatiques et, d'autre part, en l'exploitation de ces distributeurs (fourniture continue en quantité et en qualité pour les boissons, confiseries et denrées).

Le concessionnaire assure à ses frais exclusifs, la fourniture, la livraison, l'installation et la mise en service de l'ensemble des distributeurs automatiques de boissons, de confiseries et de denrées, leur retrait en fin de concession ainsi que la sécurisation des automates si nécessaire et les aménagements des points de vente. Les risques afférents au transport des distributeurs et des produits jusqu'au lieu de livraison incombent au concessionnaire. Le concessionnaire est également responsable des opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement.

La mission du Crous est d'accompagner l'étudiant dans son parcours universitaire et de lui permettre de disposer d'une restauration à caractère social. La volonté du concessionnaire à s'inscrire durablement comme partenaire du Crous Bourgogne-Franche-Comté est essentielle et déterminera sa capacité à porter l'image du Crous au sein des sites universitaires.

C'est pourquoi, l'appréciation de la pertinence de l'offre en matériel est fondée et mesurée sur une obligation de résultat ainsi que l'initiative du prestataire à présenter des solutions prometteuses en matière de développement de la performance et du service.

Le concessionnaire devra être force de proposition en déclinant une offre spécialement adaptée à l'univers universitaire (installation de machines à écran tactile, animations...).

L'implantation, la disposition et la typologie des distributeurs sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins du Crous.

2.2.2. Nomenclature des prestations

Les nomenclatures CPV du contrat sont les suivantes :

42933000-5	Distributeurs automatiques	CPV principale
42933300-8	Distributeurs automatiques de produits	CPV complémentaire
42968100-0	Distributeurs de boissons	CPV complémentaire
50000000-5	Services de réparation et d'entretien	CPV complémentaire

2.3. Lieux d'exécution du contrat

La répartition géographique et les emplacements actuels des distributeurs renseignés en annexe 4 du présent contrat sont donnés à titre indicatif. Le concessionnaire propose les caractéristiques des distributeurs automatiques les plus appropriées pour répondre aux besoins des étudiants et à même de générer un chiffre d'affaires suffisant.

En tout état de cause, les distributeurs ne pourront être implantés que sur les sites gérés par le Crous Bourgogne-Franche-Comté, à savoir : les composantes de l'université Marie et Louis Pasteur, les cafétérias, restaurants universitaires, résidences universitaires et bâtiments administratifs (liste non-exhaustive - Annexe 4).

Les sites d'implantation sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins du Crous Bourgogne-Franche-Comté et des propositions du concessionnaire.

L'évolution des sites d'implantations de distributeurs automatiques ne pourra, en tout état de cause, représenter une augmentation du parc supérieure à 35 % de celui-ci.

2.4. Exclusivité accordée au concessionnaire

Pendant sa durée, le contrat confère au concessionnaire le droit exclusif d'exploiter les biens pour gérer les services décrits en objet du contrat.

À cette fin, le concédant s'interdit, pendant la durée du contrat, de prendre en charge, ou d'autoriser tout tiers qui le solliciterait à prendre en charge, tout service similaire qui viendrait directement concurrencer celle du concessionnaire au titre du contrat.

Pour les éventuels services non compris dans le cadre de la présente concession mais devenus nécessaires, le concédant pourra consentir au concessionnaire, par voie d'avenant, l'exclusivité de leur exploitation.

A défaut, le concédant se réserve la faculté d'assurer lui-même, en régie, l'exploitation de ces nouveaux services, ou bien de confier l'exploitation de ces nouveaux services à un tiers désigné après mise en concurrence.

ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT

La date de démarrage des prestations est fixée au 01 mars 2027.

Compte-tenu des investissements nécessaires à la bonne exécution du contrat, celui-ci est conclu pour une durée de 5 ans (60 mois). A l'issue de cette période, le contrat pourra être reconduit tacitement 2 fois pour une durée de (1) un an (12 mois). La durée totale du contrat n'excèdera pas 7 ans (84 mois).

A la date d'échéance, moyennant un préavis de trois mois, le contrat pourra ne pas être reconduit par le Crous de Bourgogne-Franche-Comté sans que le titulaire ne puisse s'y opposer ou réclamer une indemnité financière.

ARTICLE 4 – MONTANT DU CONTRAT

L'unité monétaire applicable est l'euro.

4.1. Forme et modalités de financement du contrat

La nature des ressources mobilisées pour financer l'opération faisant l'objet du contrat de concession est fondée sur le chiffre d'affaires T.T.C réalisé pour chaque distributeur automatique.

La rémunération du concessionnaire est constituée par le droit qui lui est accordé de percevoir une partie des recettes nées de l'exécution du contrat. Le montant du contrat est évalué à partir du montant des recettes concédées sur le chiffre d'affaires T.T.C. déduit de la T.V.A. afférente à chaque famille de produit de l'ensemble du parc de distributeurs automatiques réalisées sur la durée d'exécution du contrat.

4.2. Tarification des produits vendus en distribution automatique

Compte tenu du public visé (étudiants) et du caractère social des missions du Crous Bourgogne-Franche-Comté, les prix de vente des produits proposés en distributeur automatique devront être adaptés afin de garantir un tarif social pour les étudiants.

Les prix de vente maximaux sont fixés par le Crous Bourgogne-Franche-Comté et indiqués, pour chaque produit, à l'annexe n°2 du présent contrat.

Le concessionnaire doit renseigner ses produits dans l'annexe n°5 « Référentiel des marques » tout en respectant la grille tarifaire fixée à l'annexe n°2.

Les prix proposés par le concessionnaire seront soumis à l'approbation et à la validation du conseil d'administration du Crous.

Aucune modification de prix ne peut intervenir sans l'information et l'accord préalables de l'autorité concédante. Toute modification de prix fait l'objet d'un avenant au contrat.

4.3. Redevance

Le concessionnaire est tenu de verser au Crous Bourgogne-Franche-Comté une redevance calculée à hauteur d'un taux de reversement sur le chiffre d'affaires hors taxes réalisé par famille de produits pour chaque distributeur automatique.

La part variable est exprimée en pourcentage par familles de produits (boissons chaudes traditionnelles, boissons froides et confiseries d'une part et sur les boissons XL et gourmandes XL d'autre part).

La redevance forfaitaire fixe, représente l'engagement et l'assurance du prestataire à atteindre ses objectifs.

Le titulaire proposera des valeurs en euro sur la base du chiffre d'affaires de son estimation initiale. Si le chiffre d'affaires annuel est supérieur à cette estimation, le titulaire appliquera la valeur majorée qu'il aura renseigné dans l'annexe financière sur le chiffre d'affaires au-delà de la prévision initiale.

Le taux de reversement renseigné sur l'annexe financière est ferme et non actualisable. Il est déterminé par le concessionnaire dans son offre. Le concessionnaire détermine un taux de reversement propre à chaque famille de produits.

L'appréciation de la valeur du marché reste sous l'entière responsabilité du concessionnaire, qui assurera un audit selon sa propre expertise pour modéliser son offre.

Tous les impôts et taxes, quels qu'ils soient et que qu'en soit le redevable légal, payables notamment à raison de l'exécution des prestations définies au contrat sont à la charge du concessionnaire.

4.4. Modalités de paiement de la redevance

Chaque trimestre, le concessionnaire établira un décompte retraçant les données d'exploitation mensuelles par distributeur (chiffre d'affaires T.T.C. en euros, volumes) et le montant global de la redevance à reverser au Crous Bourgogne-Franche-Comté pour le trimestre écoulé, avec le détail HT par famille de produits et un sous-total par site.

Ces données seront fournies au format PDF, ou équivalent, ainsi qu'au format Excel.

Ce décompte sera transmis par courriel :

- A l'agent comptable du Crous Bourgogne-Franche-Comté ;
- Au service Budget et contrôle de gestion du Crous Bourgogne-Franche-Comté ;
- Au service des marchés du Crous Bourgogne-Franche-Comté ;
- Au directeur de la restauration du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Les règlements seront effectués trimestriellement à terme échu, au plus tard un (1) mois après la fin de chaque mois, par virement sur le compte de l'agent comptable du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Domiciliation : Trésor Public
Concessionnaire : Crous Bourgogne-Franche-Comté
IBAN : FR76 1007 1250 0000 0010 0248 396
BIC : TRPUFRP1

4.5. Comptabilité

Le concessionnaire tient ses registres de comptabilité à la disposition de l'autorité concédante.

Il doit également communiquer aux magistrats de la Chambre régionale des comptes, et à leur demande, tous livres, registres et factures se rapportant au contrat.

ARTICLE 5 – PIECES DU CONTRAT

La concession est régie par le présent document, dans sa version résultant des dernières modifications éventuelles, auquel sont jointes les annexes énumérées dans le présent document. Seul l'exemplaire du contrat conservé par l'administration fait foi.

Les pièces contractuelles, dont les originaux conservés par l'acheteur public font foi, sont énumérées ci-dessous, par ordre de priorité décroissant. En cas de contradiction entre leurs stipulations, elles prévalent dans cet ordre de priorité.

Pièces particulières

- Le présent contrat de concession et ses annexes :
 - Annexe n°1 « Annexe financière » ;
 - Annexe n°2 « Tarifs de vente » ;
 - Annexe n°3 « Charte graphique » ;
 - Annexe n°4 « Parc de distributeurs automatiques actuels et recensement des besoins » ;
 - Annexe n°5 « Référentiel des marques » ;
 - Annexe n°6 « Convention relative à l'agrément des points d'encaissement sur le système de paiement IZLY » ;
 - Annexe n°7 « Cadre de réponse technique » ;
- Le plan de progrès qui sera contractualisé à l'issue de la première année d'exécution et évolutif tout au long de la vie de la concession.

Pièces générales

- Les actes législatifs et réglementaires de l'Union européenne applicables en matière alimentaire et de distribution automatique.
- Les dispositions législatives, réglementaires et jurisprudentielles applicables en matière de concession de services publics.

Ces normes et spécifications sont celles en vigueur à la date de notification du contrat au concessionnaire, et celles subséquentes qui deviendraient effectives en cours d'exécution.

Le concessionnaire ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance de ces textes, et d'une manière générale, de toute réglementation intéressant son activité ou les installations concernées.

Le concessionnaire devra informer le Crous Bourgogne-Franche-Comté de toute modification ou évolution des normes ou réglementations relatives aux prestations définies au présent marché durant toute la durée de celui-ci.

ARTICLE 6 – MODIFICATION DU CONTRAT

6.1. Principes généraux

Toute modification de la concession pendant la durée du contrat fait l'objet d'un avenant établi entre les parties.

En l'absence d'accord, l'autorité concédante peut modifier le contrat de manière unilatérale, à condition d'indemniser le concessionnaire de façon proportionnée pour le préjudice subi.

A compter de la demande de modification, le concessionnaire est tenu de présenter un compte d'exploitation prévisionnel correspondant au nouveau périmètre envisagé et faisant apparaître les économies d'échelle réalisées, les coûts supplémentaires d'exploitation et le cas échéant le manque à gagner.

Les inventaires des biens seront mis à jour, si nécessaire après chaque modification.

6.2. Clause de réexamen

La concession comprend des clauses de réexamen au sens de l'article R3135-1 du Code de la commande publique notamment en cas d'évolutions réglementaires intervenues depuis le début ou intervenant au cours de l'exécution du contrat, susceptibles d'avoir une incidence sur les prestations, produits (contenants et contenus), matériels ou accessoires proposés par le prestataire, ou rendant nécessaire l'ajout de nouvelles prestations, matériels, solutions ou accessoires.

Les parties conviennent également que le présent contrat peut être modifié, le cas échéant, par avenant, quel que soit le montant et sans nouvelle procédure de mise en concurrence :

- Afin de prendre en compte les objectifs établis et indicateurs de performance issus du plan de progrès notamment dans la perspective d'améliorer les performances environnementales, nutritionnelles, sociales et sociétales de la concession (utilisation de gobelets sans plastique, lutte contre le gaspillage, part des produits agriculture bio, durable et équitable, part de biens issus de la réutilisation ou de déchets recyclés, heure d'insertion, égalité homme/femme, etc.).
- Pour tenir compte d'éventuelles insatisfactions du public du Crous et de l'Université ainsi que de la nécessité de proposer une offre diversifiée et renouvelée en continue.
- Pour adapter les services aux évolutions techniques, technologiques et aux innovations, ainsi qu'aux besoins de mutabilité du service public de l'enseignement supérieur et de la recherche, notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'expérience des usagers et les moyens de paiement disponibles sur les appareils automatiques.

Dans ce contexte, l'engagement réciproque des parties pourra entraîner une modification de l'ensemble des pièces de la concession, y compris le montant de la redevance annuelle et des prix pratiqués par le Concessionnaire.

Les modifications proposées donnent lieu à la conclusion d'un avenant, tenant compte de leurs éventuelles conséquences financières sur l'exécution du contrat.

Afin de maintenir l'équilibre économique du contrat et de l'éventuelle évolution des conditions du contrat ainsi que de la survenance d'événements extérieurs aux parties qui pourraient avoir une incidence significative sur les recettes ou les charges prévisionnelles telles que projetées au compte d'exploitation prévisionnel, les parties conviennent de se rencontrer, à l'initiative de la plus diligente, en vue de discuter et mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures techniques et / ou financières permettant de préserver l'équilibre économique du contrat.

Est notamment concerné par cette rencontre les événements suivants :

- La survenance d'une cause légitime telle que définie ci-après ;
- La variation significative de fréquentation ou d'activité, lorsque cette variation est due à une décision prise par l'autorité concédante ou par les autorités publiques (modifications des conditions d'exécution, instauration de la gratuité des services, restrictions affectant la liberté de circulation, ...).

Dans tous les cas, lorsque l'autorité concédante est conduite à suspendre l'exécution d'une concession pour des raisons strictement extérieures au concessionnaire, le versement de la redevance due à l'autorité concédante est suspendu pour une période égale à la durée de la suspension.

Constituent des causes légitimes les événements suivants :

- Tout événement imputable à l'autorité concédante, à un de ses agents ou à un de ses prestataires ;
- La survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas d'imprévision tel que défini par la jurisprudence du Conseil d'Etat entraînant un retard significatif dans l'exécution du contrat ;
- Une prescription ou découverte archéologique ;
- La découverte de toute contamination ou pollution du sol ou du sous-sol des terrains ou de produits dangereux, y compris pyrotechniques ;
- La découverte de réseaux enterrés inconnus ou de tout élément structurel en sous-sol ;
- La survenance de risques hydrauliques, hydrogéologiques et/ou climatiques sur les terrains.

6.3. Modification du périmètre

A condition de ne pas modifier l'équilibre général du contrat et d'indemniser le concessionnaire de manière proportionnée pour tout préjudice dûment justifié, l'autorité concédante pourra :

- Augmenter ou de diminuer le périmètre,
- Inclure ou exclure du périmètre de la concession de nouveaux biens existants ou ouvrages,
- Inclure dans le contrat de nouveaux services correspondant à un besoin spécifique ou exclure ceux qui ne répondent plus à ses besoins.

6.4. Clause de progrès

Le Concessionnaire et l'Autorité concédante s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations de la présente concession.

Dans cette perspective, les parties élaboreront conjointement un plan de progrès à l'issue de la première année d'exécution.

Le plan de progrès s'articule autour des axes définis, ci-après :

Axe 1 : Suppression du plastique

Axe 2 : la réduction des déchets

Axe 3 : La réduction du sucre

Avec comme piste de réflexion les quelques leviers suivants à titre indicatif et non exhaustif :

- Augmentation de la part des produits issus de l'agriculture biologique
- Proposition de travail en circuit courts sur certains produits...
- Proposition d'alternatives aux produits ultra transformés avec une plus faible teneur en sucre
- Etude pour la mise en place de fontaines à eaux plates gazeuses et aromatisées
- Suppression des gobelets...
- Augmentation des alternatives au PET pour toutes les boissons... (canette, tétrapack...
- Possibilité de tests sur sites ciblés accompagnés de campagnes de sensibilisation aux changements comportementaux indispensables à l'atteinte d'une transition écologique réussie.

Les axes ci-dessus peuvent être complétés conjointement par les parties dans le cadre du plan de progrès.

La démarche est initiée par le concessionnaire dès janvier 2028, pour une entrée en vigueur du plan de progrès à la 1^{ère} date anniversaire de la concession à savoir le 01/03/2028.

Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés depuis le début du contrat. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d'élaborer le plan de progrès initial.

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

Elles conviennent d'opérer un suivi régulier des actions mises en œuvre et d'établir dès le mois de janvier de chaque année, un bilan du plan de progrès élaboré conjointement. Ce bilan fourni par le concessionnaire détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées, et le cas échéant, propose des ajustements du plan de progrès initial.

Il propose également à l'autorité concédante de nouvelles actions à mettre en œuvre ou progressions à viser. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin de compléter le plan de progrès initial.

En cas de non mise en œuvre des actions validées conjointement dans le plan de progrès, une pénalité sera appliquée.

Dans l'hypothèse où le plan de progrès conduirait à modifier les dispositions du présent contrat, notamment les conditions d'exécution financière, il donne lieu à la conclusion d'un avenant. Dans le cas inverse où il n'entraîne aucune modification des stipulations du présent contrat, le plan de progrès est formalisé par un simple échange de courriels entre les parties.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE

7.1. Obligation de résultat

La prise en charge des prestations définies au présent marché constitue un contrat avec obligation de résultat.

Le concessionnaire assure la fourniture, la livraison, l'installation et la mise en service de l'ensemble des distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées ainsi que les aménagements des points de vente.

Les risques afférents au transport des distributeurs et des produits jusqu'au lieu de livraison incombent au concessionnaire. Le concessionnaire est également responsable des opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement.

Par ailleurs, le concessionnaire prend en charge à ses frais :

- L'entretien et le nettoyage complet des distributeurs automatiques ;
- La maintenance préventive des distributeurs automatiques et de leurs moyens de paiement ;
- La maintenance curative des distributeurs automatiques et de leurs moyens de paiement, à savoir, en cas de panne, le diagnostic et toutes les réparations nécessaires à la remise en service durable ;
- L'approvisionnement quantitatif et qualitatif, continu et régulier, en produits, des distributeurs automatiques ;
- Le réglage, le paramétrage et la configuration des distributeurs automatiques ainsi que des systèmes de paiement ;
- L'habillage des automates si besoins ;
- Le blindage des distributeurs automatiques si nécessaire ;
- Le remplacement de distributeurs automatiques en cas de pannes importantes ou répétées ;
- Les dégradations pouvant émaner d'actes d'incivilités et l'ensemble des coûts afférents à la remise en service durable des automates et du service ;
- L'éventuelle remise en état d'origine des attentes de fluide et d'énergie, le retrait de l'intégralité de ses automates et de ses aménagements en fin de marché.

Pour étayer sa capacité à produire un service de qualité, le concessionnaire décline dans le cadre de réponse technique les moyens humains et matériels mis en œuvre pour assurer la prestation. Le concessionnaire est tenu de respecter les moyens minimaux en matériels sur lesquels il s'est engagé dans son offre.

Le concessionnaire est également tenu de se mettre en accord avec le décret n° 2015-447 relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées.

7.2 Adhésion à la monétique Crous

Le concessionnaire est tenu d'adhérer au système de monétique IZLY déployé par le Crous Bourgogne-Franche-Comté, et d'en assurer l'acceptation comme moyen de paiement pendant toute la durée du contrat.

Le système de monétique utilisé étant soumis au code de la commande publique, le concessionnaire est informé qu'une nouvelle convention avec un autre système monétique pourrait être mise en place par le Crous Bourgogne-Franche-Comté.

La convention applicable sera communiquée au titulaire du contrat dès sa notification et s'imposera à lui.

L'annexe n°6 « Convention relative à l'agrément des points d'encaissement sur le système de paiement IZLY » est jointe au présent dossier à titre indicatif, afin de permettre aux candidats d'apprécier les obligations techniques, financières et administratives liées à l'adhésion au dispositif actuellement en vigueur.

En cas d'évolution ou de changement du système de monétique en cours d'exécution du contrat, le concessionnaire s'engage à s'y conformer. Il sera informé par le Crous dans un délai minimal d'un mois avant l'entrée en vigueur du nouveau dispositif.

7.3 Disponibilité et suivi

Le concessionnaire devra assurer :

- La disponibilité régulière des produits concernés,
- Le suivi des ventes,
- Et, si demandé, la transmission périodique d'éléments de reporting permettant de vérifier la bonne application de la politique nutritionnelle et des adaptations locales.

7.4 Obligations liées à l'organisation et à la continuité du service

7.4.1. Entretien et maintenance

Le concessionnaire s'engage à maintenir propres les abords des appareils.

Le concessionnaire assure l'entretien technique et hygiénique régulier des machines (déterminés, entre autres, par la fréquence des consommations).

Le concessionnaire assure l'entretien pour :

- la fourniture et le remplacement de la cartouche filtre purificateur d'eau : anti goûts, odeurs
- le service après-vente et changement des pièces diverses

7.4.2. Organisation, contrôle et continuité du service

Le concessionnaire s'engage à :

- Assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes, l'administration et la bonne tenue de son personnel ;
- Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée et le respect des consignes données à son personnel ;
- Assurer la continuité de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent contrat soit parfaitement remplie ;
- À faire en sorte que ces interventions ne provoquent aucune gêne des occupants, ni désordre dans les locaux, ;
- Restituer les installations, équipements et locaux en bon état de propreté et de fonctionnement à l'expiration du contrat ;
- Assurer en fin de contrat, une collaboration avec l'éventuel nouveau titulaire visant à définir un planning concerté et coordonné de retrait et de déploiement du parc de distributeur des parties respectives.

Le concessionnaire ne peut se prévaloir, pour éluder les obligations du contrat ou pour élever une réclamation, des sujétions qui peuvent être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux.

7.5. Confidentialité

Le concessionnaire et son personnel sont tenus, sans limitation de durée, par une stricte obligation de secret et de discrétion concernant les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives à l'activité, à l'organisation, au personnel du Crous Bourgogne-Franche-Comté, et aux tiers en relation avec les services de celui-ci, que l'exécution du présent contrat l'amènerait à connaître.

Le concessionnaire reconnaît que toute divulgation lèserait les intérêts du Crous Bourgogne-Franche-Comté et engagerait sa responsabilité.

7.6. Accès à l'établissement et identification

Les personnels du concessionnaire et de ses éventuels sous-contractants sont autorisés à accéder aux sites et locaux uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations.

Dès le début du contrat et pendant toute sa durée, le Crous Bourgogne-Franche-Comté doit disposer de la liste des personnes en charge de l'approvisionnement, du nettoyage et de la maintenance des appareils, ainsi que de toute personne susceptible d'intervenir sur les sites. Cette liste précise les coordonnées du référent à contacter en cas de difficulté. Toute modification devra être communiquée sans délai.

Le personnel intervenant sur site doit être clairement identifiable par une tenue appropriée et avec un badge visible mentionnant le nom de la société et de l'intervenant.

Les personnels du concessionnaire doivent respecter les règlements intérieurs, les règles d'accès, de circulation et de sécurité, ainsi que les horaires d'intervention autorisés. Il leur est interdit d'accéder aux locaux en dehors des jours et horaires autorisés.

Certains sites peuvent être classés en zone à régime restrictif (ZRR). L'accès à ces zones est soumis à des autorisations spécifiques. Le concessionnaire s'engage à respecter la réglementation applicable.

7.7. Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité

Le concessionnaire est tenu de respecter les principes de neutralité, d'égalité et de laïcité du service public et de veiller à leur application par l'ensemble des personnes intervenant pour son compte.

Tout manquement constaté aux règles de comportement pourra entraîner, sur simple demande du bénéficiaire suite à un constat direct ou suite une plainte d'un usager :

- Un refus d'autorisation du personnel concerné sur les sites,
- Le remplacement immédiat et sans délai du personnel concerné, sans préjudice des autres sanctions prévues au marché.

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner des sanctions contractuelles, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat.

7.8. Exécution par des tiers

Conformément aux articles L3134-1 à -2 et R.3431-1 à -3 du code de la commande publique, le concessionnaire peut confier l'exécution d'une partie des services faisant l'objet du contrat dans le respect des conditions suivantes :

- Le concessionnaire ne peut confier à des tiers par un ou plusieurs sous-contrat l'exécution de la totalité de l'objet du contrat ;
- Le concessionnaire doit obtenir l'accord préalable de l'autorité concédante, lorsqu'il souhaite confier l'exercice de tout ou partie de l'un des services à des tiers. A cette fin :
 - Le concessionnaire communique à l'autorité concédante un dossier comportant les éléments nécessaires à l'appréciation des capacités techniques, financières et professionnelles de l'opérateur économique concerné et le projet de contrat.
 - L'autorité concédante peut refuser la proposition du concessionnaire pour des motifs liés aux capacités de l'opérateur économique proposé.
 - Le concessionnaire ne peut sous-concéder la mission de coordination des différents services proposés. Il demeure l'unique interlocuteur de l'autorité concédante et garant de la globalité des engagements de qualité.
 - En tout état de cause, le concessionnaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du présent contrat.

Le concessionnaire qui souhaite céder son contrat adresse à l'autorité concédante une demande d'agrément du futur contractant envisagé comprenant :

- La déclaration sur l'honneur prévue par l'article R.3123-16 du Code de la commande publique, attestant que le cessionnaire ne tombe pas sous le coup d'un motif d'exclusion de la procédure de passation, et que les renseignements qu'il fournit sont exacts ;
- Le numéro unique d'identification de l'entreprise (numéro SIREN délivré par l'INSEE) ou pour une entreprise établie à l'étranger, un document délivré par l'autorité administrative ou judiciaire compétente de son pays d'origine ou d'établissement attestant de l'absence de cas d'exclusion ;
- Les pouvoirs des personnes habilitées à engager le cessionnaire ;
- L'attestation sociale prévue à l'article L. 243-15 du Code de la sécurité sociale et datant de moins de six mois ;
- Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité ;
- Les documents établissant son aptitude à exercer l'activité professionnelle, ses garanties économiques et financières, techniques et professionnelles lui permettant d'assurer la bonne exécution du marché pour la durée restante de celui-ci ;
- La date à laquelle la cession doit intervenir ;
- L'autorité concédante se prononce sur l'agrément du nouveau cessionnaire, au plus tard un mois après réception de la demande d'agrément, étant précisé que l'autorité concédante ne peut refuser une demande d'agrément que si le cessionnaire pressenti ne présente pas les qualités et garanties requises exposées ci-dessus ;
- La cession donne lieu à la conclusion d'un avenant tripartite.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS – GARANTIES – ASSURANCE

8.1. Responsabilité du concessionnaire

Dans la limite des droits qui lui sont conférés par le présent contrat, le concessionnaire assure la responsabilité de droit commun qui incombe aux propriétaires.

En tant que maître d'ouvrage, le concessionnaire est responsable vis-à-vis de l'autorité concédante et des tiers de la conception, de la réalisation, de l'entretien et de la maintenance des ouvrages et de l'exploitation des services.

Le concessionnaire fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation. La responsabilité de l'autorité concédante ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant des services prestés par le concessionnaire.

Le concessionnaire sera seul responsable vis-à-vis des tiers de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'exécution du présent contrat. Il lui appartiendra de conclure les assurances qui couvriront ces différents risques et qui correspondront aux risques normaux de ce type d'exploitation.

Dans le cas où la responsabilité de l'autorité concédante serait recherchée, le concessionnaire s'engage à intervenir dans la cause dès lors que le litige porte sur la réparation d'un préjudice relevant en totalité ou en partie de sa responsabilité.

Il relève et garantit l'autorité concédante contre tout recours des tiers. Le concessionnaire prendra notamment en charge l'intégralité des éventuelles condamnations et des frais engagés par l'autorité concédante pour la défense de ses intérêts.

8.2. Assurances

Le concessionnaire doit justifier dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de contrats d'assurance permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'autorité concédante et des tierces victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Cette justification est effectuée au moyen d'une attestation d'assurance établissant l'étendue de la responsabilité garantie. Le concessionnaire doit souscrire deux assurances :

- Une assurance responsabilité civile exploitation
- Et une assurance risques locatifs.

Les garanties de responsabilité civile souscrites par le concessionnaire auprès d'une compagnie régulièrement autorisée à exercer en France comporteront des plafonds de garantie qui ne sauraient être inférieurs à 1 000 000 d'euros par sinistre pour les dommages matériels et immatériels consécutifs. Les dommages corporels seront garantis sans limitation de montant.

La prise d'effet du contrat est subordonnée à la remise de cette attestation. À tout moment durant l'exécution du marché, le concessionnaire doit être en mesure de fournir cette attestation d'assurance sur demande de l'autorité concédante.

Le concessionnaire souscrit toutes les assurances nécessaires dans le cadre de l'exécution du présent contrat pour couvrir l'ensemble de ses responsabilités au titre :

- De la maîtrise de l'ouvrage qui lui incombe au titre du contrat,
- De la maintenance et de l'exploitation des biens,
- Des droits et obligations de propriétaire sur l'ensemble des biens durant le contrat,
- De la gestion des services.

Le concessionnaire supporte seul le préjudice du vol, du vandalisme et de la détérioration des équipements mis à sa disposition ou dont il est propriétaire.

Il appartient donc au concessionnaire de s'assurer que ses sous-contractants éventuels ont bien souscrit tous les contrats d'assurance nécessaires à leur intervention dans les locaux de l'autorité concédante.

Le concessionnaire demeure seul responsable, sans recours auprès de l'autorité concédante, envers ses tiers, y compris le personnel du Crous Bourgogne-Franche-Comté, de tous les accidents qui pourraient se produire dans l'accomplissement de sa mission.

La responsabilité du concessionnaire s'étend sur tout ce qui relève du travail couvert par contrat et ne se termine qu'à l'expiration de ce dernier.

ARTICLE 9 – EXECUTION DU MARCHÉ

9.1. Démarche RSE

Le Crous Bourgogne-Franche-Comté et ses partenaires universitaires s'inscrivent dans une démarche RSE visant à réduire les déchets, limiter l'usage des plastiques à usage unique et accompagner l'évolution des pratiques de consommation sur les campus.

Dans ce cadre, le Crous Bourgogne - Franche-Comté a fait le choix de supprimer la vente d'eau conditionnée dans des bouteilles en plastique et entend réduire progressivement la commercialisation des boissons conditionnées dans des contenants de type PET. Une attention particulière sera portée aux solutions alternatives proposées par le concessionnaire (emballages carton, canettes métalliques recyclables...).

L'utilisation de contenants réutilisables par les usagers (mugs, gourdes, etc.) constitue le principe de référence, comme étant la norme. L'usage de gobelets reste autorisé mais fera l'objet d'une tarification spécifique afin d'encourager le recours aux contenants personnels.

Le concessionnaire participera à l'atteinte de ces objectifs par la mise en œuvre d'actions de communication et de sensibilisation auprès des usagers et proposera des solutions alternatives innovantes susceptibles d'améliorer la performance environnementale du service dans le cadre du plan de progrès du contrat.

9.2. Mise à disposition de distributeurs automatiques

9.2.1. Descriptif technique des distributeurs

9.2.1.1. Caractéristiques générales

Le concessionnaire présentera au Crous Bourgogne-Franche-Comté un choix de distributeurs en capacité de proposer les produits issus des gammes stipulées à l'article 9.4.1.

En tout état de cause, le concessionnaire devra fournir et installer les types de distributeurs suivants :

- Distributeurs de boissons chaudes et gourmandes traditionnelles et gourmandes XL avec ajout de sirop et/ou compléments aromatisés et/ou topping ;
- Distributeurs de boissons fraîches et / ou confiseries / denrées salées et denrées fraîches ;
- Distributeurs de confiseries / pâtisseries / denrées salées.

Le Crous Bourgogne-Franche-Comté attend du concessionnaire qu'il propose des distributeurs et concepts innovants, adaptés au public jeune et étudiant visé distributeur vitrine exclusivement avec ou sans ascenseur, éclairage par LED, écran de sélection digitale, affichage digital etc., par exemple). La détection de présence de contenant, inhibant la distribution de gobelet, est attendue. Les distributeurs de boissons chaudes devront être équipés d'un système permettant de s'en servir avec sa propre tasse, système communément appelé « détecteur de mug » et avec un tarif différencié inférieur au tarif avec gobelet.

Les distributeurs automatiques de boissons chaudes délivrant des boissons dites « simples » devront tous être équipés de gobelets en carton et de touillettes en bois respectant l'environnement (cf. « Décret 2019-1451 du 24 décembre 2019 relatif à l'interdiction de certains produits en plastique à usage unique ») et les normes CE.

Les distributeurs automatiques de boissons chaudes délivrant des boissons dites « améliorées » dans des contenants plus grands pourront être équipés, petit à petit, et ce tout en respectant les normes en vigueur à la date donnée, de gobelets en carton.

Les automates pourront faire l'objet d'un habillage intégrant une signalétique aux couleurs du Crous Bourgogne-Franche-Comté, conformément à la charte graphique jointe en annexe 3.

9.2.1.2. Normes applicables et état

Les distributeurs devront être conformes aux réglementations et normes suivantes :

- Normes françaises homologuées ;
- Normes de sécurité applicables pour les établissements recevant du public ;
- Réglementation concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ;
- Spécifications techniques des groupes d'étude des marchés.

Les appareils qui seront installés devront être neufs ou présenter les mêmes caractéristiques techniques, visuelles, de délivrance, de fiabilité et de performance énergétique, que les automates de dernières générations. L'implantation de matériels recyclés est possible, sans excéder 20 % du parc, et avec l'accord explicite du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Le titulaire signalera pour chaque automate son état, neuf ou recyclé. Toute absence d'indication sera considérée comme matériel recyclé, le dépassement du critère des 20 % étant éliminatoire.

9.2.1.3. Dispositif d'encaissement et gestion des réclamations

Le concessionnaire s'assure d'équiper ses automates de paiement dématérialisé, comportant a minima un lecteur permettant la lecture du porte-monnaie bancaire (carte & / ou QR Code) IZLY et carte bancaire CB, Visa, etc.

La mise en place d'un monnayeur rendeur de monnaie espèces n'est pas attendu. Le concessionnaire devra cependant être en mesure d'équiper un automate en complément si demandé.

Concernant le paiement par carte IZLY, le lecteur de carte est installé par le concessionnaire sur chaque distributeur et à ses frais. Le concessionnaire s'assurera auprès de son fournisseur de lecteurs de disposer d'un appareil fonctionnant par connexion au réseau 3G / 4G. Les frais liés à cette connexion 3G / 4G sont à la charge du concessionnaire. De même, les frais liés à l'utilisation du système de paiement IZLY lors d'une vente sont à la charge du concessionnaire.

Afin de mettre en place un système de contrôle contradictoire des flux financiers, le concessionnaire s'assurera de disposer d'une technologie de lecteurs permettant la remontée automatique des flux. Les informations du paiement doivent être remontées en temps réel vers IZLY et le système d'information du Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous), selon les spécifications techniques (web services) fournis par le Cnous.

En cas de modification de l'offre monétique du Crous, le concessionnaire est tenu de remplacer le lecteur de l'ensemble des distributeurs automatiques, sans aucune participation financière de la part de l'autorité concédante.

Concernant le paiement par carte bancaire, l'installation et tous les frais liés à l'utilisation du système de paiement par carte bancaire sont à la charge du concessionnaire. Les lecteurs de carte installés devront fonctionner grâce à une connexion 3G / 4G.

Les coordonnées du concessionnaire permettant au client de le contacter en cas d'incident de distribution figurent sur chaque distributeur automatique. Le concessionnaire prévoit dans son offre un protocole autonome de gestion des doléances.

9.2.1.4. Sécurisation des distributeurs

L'évaluation du risque et la mise en place des moyens de sécurisation de l'ensemble des distributeurs relèvent de la responsabilité et sont à la charge du concessionnaire. Cette sécurisation peut inclure, notamment pour certains distributeurs situés dans des emplacements sensibles, des équipements de blindage.

9.2.1.5. Identification des distributeurs

Les distributeurs doivent être clairement identifiés par le concessionnaire au moyen d'un numéro unique et d'une appellation précise.

Ces identifiants sont communiqués au Crous Bourgogne-Franche-Comté au début d'exécution du marché et sont utilisés pour tous les échanges entre le concessionnaire et le Crous. Ils figurent également sur le décompte trimestriel d'exploitation.

9.3. Installation, mise en service et (re)déploiement des distributeurs

9.3.1 Calendrier de déploiement

Le titulaire dispose d'un délai de 45 jours ouvrés à compter de la date de notification du contrat pour procéder à l'installation et la mise en service du parc.

Le délai comprend la fourniture, l'installation aux emplacements prévus et la mise en service de l'ensemble des matériels et produits.

L'installation aux emplacements prévus et la mise en service de l'ensemble des matériels et produits auront lieu impérativement lors des vacances d'hiver 2027 à savoir du 13 au 26 février 2027 pour une mise en service effective le 01/03/2027.

Dès la notification du contrat, le titulaire communiquera son planning de déploiement de son parc pour validation par le Crous BFC.

9.3.2. Essais, vérifications et mise en service

Le titulaire procède à l'installation du matériel commandé et à son raccordement au réseau électrique et d'eau sur les emplacements existants ou créés par le Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Une fois les matériels raccordés, le titulaire procède aux essais nécessaires afin de s'assurer du parfait fonctionnement des distributeurs, avant de réaliser la mise en service.

Le titulaire configure, règle et paramètre les distributeurs automatiques et les systèmes de paiement.

Le directeur de l'unité de gestion concernée, ou son représentant, procède aux opérations de vérification. Sur simple demande écrite du Crous Bourgogne-Franche-Comté, le concessionnaire est tenu de procéder, dans un délai de 10 jours ouvrés, et à ses frais, à l'échange de matériel si les distributeurs installés :

- Sont de mauvaise qualité ;
- Ne sont pas en parfait état de présentation, de fonctionnement ;
- Présentent des défauts de fabrication ;
- Ne sont pas conformes aux normes ;
- Ne correspondent pas aux matériels indiqués dans l'offre du concessionnaire.

9.3.3. Réorganisation du parc de distributeurs

Le concessionnaire apporte au Crous Bourgogne-Franche-Comté son expertise en proposant toute action visant à dynamiser et promouvoir les ventes, en s'adaptant toujours aux caractéristiques du public étudiant visé. Ceci peut se traduire par l'ajout, le retrait ou de redéploiement des distributeurs en cours d'exécution du contrat de concession.

L'évolution des sites d'implantations de distributeurs automatiques ne pourra, en tout état de cause, représenter une augmentation du parc supérieure à 35 % de celui-ci.

9.3.3.1. Modalités d'ajout et de retrait des distributeurs

Toute implantation de distributeurs supplémentaires et tout retrait de distributeurs implantés font l'objet d'un avenant au contrat, qui reprendra l'état du parc. Ces ajouts et retraits peuvent être à l'initiative du concessionnaire ou de l'autorité concédante et la décision est prise en concertation des deux parties.

L'ajout et le retrait de distributeurs automatiques peuvent se faire à tout moment durant la durée du contrat et n'auront aucune incidence sur celle-ci.

9.3.3.2. Modalités de redéploiement de distributeurs implantés

A l'initiative du concessionnaire ou du Crous Bourgogne-Franche-Comté, une réunion peut être organisée afin de décider de redéployer certains distributeurs sur d'autres sites. La réunion donne lieu à l'émission d'un ordre de service dans lequel devront être renseignés les motifs du redéploiement.

En tout état de cause, aucun distributeur ne peut être déplacé sans l'accord préalable du Crous et tout déplacement est à la charge du concessionnaire et relève de sa responsabilité.

9.3.4. Animations et nouveautés

Le concessionnaire sera force de proposition pour mettre en œuvre des animations de vitrines régulières, dont il fournira un calendrier détaillé qui sera validé par le Crous Bourgogne-Franche-Comté avant mise en œuvre.

Le concessionnaire n'apposera aucune promotion sur ses automates ou ne mettra en place aucun nouveau produit sans que le Crous Bourgogne-Franche-Comté ait préalablement donné son autorisation écrite.

Le titulaire est par ailleurs tenu d'apporter au Crous Bourgogne-Franche-Comté, lors des revues d'affaires, son expertise en proposant toute action visant à dynamiser et promouvoir les ventes.

9.3.5. Mise hors service temporaire des distributeurs

Fermetures annuelles :

Les sites de l'Université sont, en règle générale, fermés :

- Pendant une période d'environ dix jours à Noël,
- Et pendant une période d'environ trois semaines durant l'été.

Ces fermetures annuelles ne feront pas l'objet d'un acte modificatif ni d'un ordre de service. Un calendrier détaillé des périodes de fermeture sera communiqué à chaque rentrée universitaire afin que le titulaire prenne les dispositions nécessaires pour vider et mettre hors tension les distributeurs automatiques.

Fermeture temporaire :

En cas de fermeture temporaire des établissements pour toute autre raison, le Crous Bourgogne-Franche-Comté se réserve le droit de demander au titulaire la mise hors service immédiate des appareils concernés par transmission d'un ordre de service d'arrêt officiel.

La remise en service des distributeurs automatiques ne pourra intervenir qu'après autorisation expresse du Crous Bourgogne-Franche-Comté, matérialisée par un ordre de service de reprise officiel.

9.4. Approvisionnement des distributeurs

9.4.1. Caractéristiques et qualité des produits à la vente

Diversité et qualité des produits

Le concessionnaire est tenu de fournir, pour les boissons fraîches et les aliments sucrés et salés, des produits selon une liste non exhaustive extraite des meilleures ventes nationales sur le marché de l'enseignement.

Le concessionnaire est tenu de fournir les gammes de produits suivantes :

Boissons chaudes	- 2 choix de café - 1 gamme de boissons chaudes réalisées à partir de café en grain - 1 gamme de thés et infusions - 1 gamme de boissons gourmandes - 1 gamme de boissons gourmandes XL
Boissons fraîches	- Eau minérale plate, gazeuse, eau de source - Eau aromatisée - Sodas - Jus de fruits
Confiseries et denrées salées	- Bonbons et chewing-gum - Barres chocolatées - Barres céréales et diététiques - Gâteaux/pâtisseries - Biscuits secs - Fruits en gourde et/ou coupelles - Encas salés - Produits locaux (selon l'offre locale) - Produits healthy
Produits frais	- Sandwichs - Salades composées - Pasta box - Plats cuisinés

Le Crous Bourgogne-Franche-Comté attend du concessionnaire qu'il propose des produits innovants, adaptés au public jeune et étudiant visé et aux tendances alimentaires actuelles (diversité de la carte des boissons, par exemple).

Le concessionnaire veillera à garantir l'absence de tout produit ou de toute denrée dont le délai de consommation est dépassé.

En tout état de cause, le concessionnaire est tenu de fournir ces produits en quantités suffisantes et en veillant à limiter la vente de produits contenant de l'huile de palme.

Les denrées nécessaires à la préparation des boissons chaudes et les aliments sucrés et salés pourront être issus du commerce équitable et /ou de l'agriculture biologique. Le Crous Bourgogne-Franche-Comté recommande au concessionnaire de proposer à la vente des produits bios et / ou issus du commerce équitable.

Le Concessionnaire est tenu de fournir, en boissons chaudes, a minima, les produits suivants :

- Café biologique (label AB) et / ou café issu du commerce équitable

Sont attendus deux mélanges (blends) rassemblant les caractéristiques suivantes :

- 80 % d'arabica et 20 % de robusta (+/- 5 %)
- 100 % arabica.

Il est attendu que ces cafés sont sélectionnés pour garantir une continuité, notamment sur le profil gustatif et organoleptique.

- Boissons chaudes aromatisées réalisées à partir de café, chocolat et cappuccino

Sont attendus des produits de bonne qualité et développant une offre étoffée de boissons gourmandes :

- Chocolat (positionnement équitable)
- Lait demi-écrémé lyophilisé et lait biologique (label AB) lyophilisé.

Le concessionnaire est tenu de proposer, par distributeur, 15 % de produits issus d'une agriculture durable (d'origine locale ou de production raisonnée ou de commerce équitable) et / ou respectant les recommandations du PNNS (Programme National Nutrition Santé) détaillées comme suit :

- Dans la gamme « boissons fraîches », proposer 15 % de boissons faiblement dosées en sucre (Nutri-score A ou B) ;
 - Dans la gamme « confiseries » et « snacks », proposer un produit au moins modérément sucré (moins de 15 % de sucre en teneur globale), un produit biologique et un produit à base de fruits ;
 - Dans la gamme « snacks », proposer au moins un produit au Nutri-score A, B ou C, si à base de fruits ;
- Afin de répondre au besoin de tous, le Concessionnaire devra proposer au moins un snack sans gluten.

Ce pourcentage pourra être revu à la hausse en commun accord avec le Crous BFC en adéquation avec le plan de progrès.

Le concessionnaire devra indiquer, pour chaque produit dit « durable » ou biologique proposé :

- La description de l'aliment ;
- La garantie agriculture biologique apportée (le concessionnaire devra fournir la preuve qu'une tierce partie indépendante a validé le respect de ces critères : les produits portant le label AB ou équivalent seront considérés comme conformes) ;
- L'origine du produit (indiquer s'il bénéficie du SIQO, Signe Officiel de la Qualité et de l'Origine) ;
- Son score (s'il affiche un Nutri-score).
- Dans une démarche de consommation plus éthique pour répondre aux attentes de ses étudiants, le Crous Bourgogne-Franche-Comté demande au Concessionnaire, sur une estimation de 5 % du parc d'automates de boissons fraîches et snacks, d'être en mesure de présenter une gamme complète, et de pousser son offre de produits issus de l'agriculture biologique et/ou produits issus de l'agriculture durable. Cette gamme sera intégrée à hauteur de 50 % des références la première année du contrat. A l'issue de la première année, une analyse des ventes sera réalisée et en fonction des résultats, il pourra être décidé par l'autorité concédante, en concertation avec le concessionnaire, de revoir ce pourcentage à la hausse ou à la baisse. S'il est revu à la hausse, il pourra être intégré au plan de progrès pour tendre vers du 100 % produits biologiques et/ou dits « durables » à terme et/ou pour être étendu sur d'autres sites.
- D'après l'étude des volumes de consommation portant sur une période d'exploitation significative (septembre à avril) d'une durée de trois mois, s'il est constaté un désintérêt des consommateurs provoquant un déséquilibre économique important, les parties se réuniront pour définir le pourcentage de références et la gamme à retenir.
- Le concessionnaire devra être en mesure de fournir les informations relatives à la filière de production et de distribution des références, afin que l'Autorité concédante puisse connaître les différents lieux et modes de production et de de distribution de ces références.
- Le concessionnaire devra être en mesure de fournir, à tout moment, les attestations des organismes publics d'octroi des éco-labels pour tous les produits présentés.
- Chaque référence proposée devra disposer de sa fiche technique ; le concessionnaire précisera les disponibilités sur chaque produit et les contraintes.

Référentiel des marques

Le concessionnaire établit la liste exhaustive des produits et denrées mis à la vente dans les distributeurs sur les sites du Crous Bourgogne-Franche-Comté. Cette liste, organisée par famille de produits, en indique l'origine et les caractéristiques principales (marque, format, commerce équitable, bio, etc.). Intitulée « Référentiel des marques », elle fait partie des pièces contractuelles de la concession. Le référentiel des marques est transmis dans l'offre du concessionnaire.

En cas d'impossibilité pour le concessionnaire de maintenir son engagement sur les produits recensés dans le référentiel des marques, il en informe, par courrier ou courriel, le service des marchés et la direction de la restauration du Crous Bourgogne-Franche-Comté et il devra proposer des produits équivalents à ces marques et d'une qualité au moins identique.

Le concessionnaire s'engage à ne fournir que des produits de qualité et dont la date limite de conservation (date de durabilité minimum) est, au moment de l'approvisionnement du distributeur, au moins supérieure à 3 mois (hors produits frais).

Le concessionnaire peut, au cours de l'exécution du contrat de concession, proposer au Crous Bourgogne-Franche-Comté l'introduction de nouvelles marques et / ou produits de gammes similaires.

En cas d'alerte sanitaire nationale ou locale sur un ou plusieurs produits proposés à la vente ou sur une composante de ces produits ou encore en cas d'alerte sanitaire portée sur une marque ou un fournisseur particulier, le concessionnaire s'engage à retirer immédiatement les produits concernés.

Ce retrait peut intervenir sur demande écrite de l'autorité concédante, en cas de doute sur :

- l'absence de risques pour la santé de tout produit
- le respect par un fournisseur ou une marque, des lois, principes et valeurs de la République française.

9.4.2. Modalités d'approvisionnement des distributeurs

Le concessionnaire est tenu à une obligation de résultat sur la disponibilité de l'ensemble de la gamme de produits proposée par lieu d'implantation.

Le concessionnaire est tenu de respecter la fréquence de réapprovisionnement et les moyens mis en œuvre sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de réponse technique. En tout état de cause, chaque distributeur doit être réapprovisionné a minima une fois par semaine pour les distributeurs de boissons chaudes et a minima une fois tous les 10 (dix) jours pour les autres types de distributeurs.

L'approvisionnement est réalisé durant les heures d'ouverture des sites.

Entre 8h et 18h (c'est-à-dire en heures ouvrées), les distributeurs ne doivent pas être vides ou hors service pendant plus de six (6) heures. En dehors de ces heures ouvrées, les distributeurs ne doivent pas être vides ou hors service pendant plus de vingt-quatre heures.

Si le Crous Bourgogne-Franche-Comté constate le non-réapprovisionnement d'un automate, il en informe le concessionnaire qui devra intervenir dans les délais indiqués dans son offre. Le nombre de passage sur les sites sera revu à la hausse si la fréquentation de ces derniers est en forte croissance.

9.5. Utilisation de contenants réutilisables personnels (mugs, gourdes)

Dans le prolongement des principes définis à l'article 9.1 relatifs à la réduction des déchets et à l'encouragement à l'utilisation de contenants réutilisables (mugs, gourdes), le concessionnaire s'engage à adapter ses distributeurs automatiques afin de permettre l'utilisation du plus large éventail possible de contenants réutilisables personnels.

Le concessionnaire devra notamment :

- Assurer la compatibilité technique des distributeurs automatiques avec un maximum de mugs et gourdes réutilisables (dimensions, formes, systèmes de détection, hauteur de remplissage, etc.).
- Informer et sensibiliser les utilisateurs, par une signalétique et une communication adaptée, sur la possibilité d'utiliser leurs contenants personnels.

Le concessionnaire pourra proposer toute initiative complémentaire visant à améliorer la compatibilité des équipements, à encourager l'usage des contenants réutilisables personnels et à réduire la production de déchets.

Ces mesures sont considérées comme faisant partie intégrante de ses obligations d'exécution du marché.

Dans ce cadre, le Crous Bourgogne-Franche-Comté souhaite également mettre en place une expérimentation sur un site pilote visant à tester un distributeur automatique fonctionnant exclusivement avec des mugs réutilisables.

Aucun gobelet jetable ne sera mis à disposition, la délivrance des boissons étant conditionnée à la détection du mug.

Cette phase de test sera menée sur une durée de six mois à compter de la mise en service du distributeur. A l'issue de cette période, une évaluation semestrielle sera réalisée afin d'analyser les résultats de l'expérimentation, notamment en termes d'usage, d'acceptabilité par les utilisateurs, de fiabilité technique et de réduction des déchets.

Sur la base de cette évaluation, le Crous Bourgogne-Franche-Comté se réserve la possibilité de déployer ce dispositif sur d'autres sites, selon les mêmes modalités.

9.6. Maintenance et gestion ordinaire du parc de distributeurs

9.6.1. Electricité et eau

Les besoins en eau et électricité sont couverts par l'administration selon les conventions établies entre le Crous Bourgogne-Franche-Comté et les partenaires universitaires ou scolaires de l'enseignement supérieur.

Le titulaire ne prendra pas en charge les frais liés à l'eau, l'électricité et le chauffage.

9.6.2. Nettoyage et entretien

Le concessionnaire est soumis à une obligation de résultat s'agissant du fonctionnement des automates (conformité technique, propreté, remplissage, et respect des prix).

L'entretien et le nettoyage de l'ensemble des distributeurs automatiques sont à la charge du concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Les distributeurs et tout élément ayant une influence sur leur conditionnement, doivent être maintenus dans un état d'hygiène et de fonctionnement régulier et continu par le concessionnaire afin que l'activité soit compatible avec les besoins permanents du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Afin de garantir une continuité dans les procédures d'hygiène relatives à l'entretien des automates de boissons chaudes, le concessionnaire proposera un calendrier d'analyses bactériologiques annuel. Le nombre et la fréquence de ces analyses est à l'appréciation du concessionnaire, dans le respect d'une analyse par an au minimum pour les automates de boissons chaudes.

Le concessionnaire est tenu de se conformer à la fréquence de réapprovisionnement et de nettoyage des distributeurs ainsi qu'aux moyens humains et matériels mis en œuvre et renseignés dans le cadre de réponse technique.

Le concessionnaire assurera la gestion autonome de ses propres déchets et des déchets découlant de son service, il utilisera toute solution pertinente pour en assurer le recyclage.

Certains sites participeront à un programme de valorisation du marc de café. Le concessionnaire devra y prendre part en signant le contrat annuel. La société prestataire fournira un bac de compostage, rempli par les techniciens lors de la vidange des machines. Seul le marc de café issu de café en grains sera recyclé.

Le concessionnaire s'engage à signaler toutes présences de mammifères et d'insectes rampants dans le cadre du plan de lutte contre les nuisibles dans ses machines.

De même le Crous Bourgogne-Franche-Comté s'engage à signaler au concessionnaire toute non-conformité concernant les nuisibles, chaque partie dans le cadre de leurs plans de maîtrise sanitaire établiront les fiches de non-conformité, et les deux parties entreprendront des mesures correctives, via un plan d'action communs.

9.6.3. Intervention et réparation en cas de dysfonctionnement, panne et défaillance

Toutes les interventions et les réparations en cas de dysfonctionnement ou de panne sont à la charge du concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Le concessionnaire est tenu de respecter les délais d'intervention, de rétablissement et de remplacement sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de réponse technique.

En cas de défaillance d'un distributeur, le concessionnaire remplace le matériel défaillant par un distributeur en parfait état de fonctionnement et aux caractéristiques identiques. Il informe préalablement l'autorité concédante. Ce remplacement, ainsi que la livraison et l'installation du nouvel appareil sont à la charge du concessionnaire. Cette intervention doit être effectuée dans un délai de 48h à compter du constat fait par le concessionnaire ou par le Crous Bourgogne-Franche-Comté de la défaillance.

La période d'intervention s'étend de 8 heures à 18 heures, du lundi au samedi.

Certains sites bénéficiant d'une forte fréquentation les week-ends, notamment les dimanches soir, au retour des étudiants, le concessionnaire s'engage à assurer un réapprovisionnement pour garantir aux étudiants un accès à des machines bien achalandées pour tout le week-end, dimanche soir inclus.

L'offre du titulaire indique les moyens mis en œuvre afin d'assurer la continuité de service les week-ends.

Pour toute intervention, un justificatif de passage sera établi par le concessionnaire et signé par un représentant du Crous Bourgogne-Franche-Comté.

Le concessionnaire est tenu de prendre connaissance des règlements de sécurité de tous les sites qui seront pourvus de machines et de les respecter.

Procédure de gestion en cas d'alerte sanitaire

Le Concessionnaire est tenu, par ailleurs, de décrire sa procédure et ses modalités de gestion en cas d'alerte sanitaire : modalités de déclenchement de l'alerte ; gestion des retraits et des rappels ; modalités de clôture de l'alerte ; ...).

En prévision de difficultés d'exécution du contrat qui pourraient naître d'une crise sanitaire, le concessionnaire est tenu de se rapprocher dans les meilleurs délais du Crous Bourgogne-Franche-Comté afin que soit amorcé un dialogue collaboratif permettant d'arrêter les modalités de gestion de cette crise.

Avant la tenue du dialogue collaboratif, le concessionnaire est tenu d'élaborer un plan de gestion de la crise sanitaire qu'il présentera au Crous Bourgogne-Franche-Comté et sur lequel portera notamment ce dialogue.

Le dialogue collaboratif doit également porter sur l'ensemble des conséquences juridico-administratives, techniques et financières qui résultent de la situation de crise sanitaire.

Il permettra de manière non exhaustive et en conformité avec les dispositions gouvernementales qui pourraient intervenir :

- Sur le plan juridico-administratif de déterminer : les conséquences de la situation de crise sanitaire sur le périmètre des obligations contractuelles, les conditions de déclenchement des pénalités ainsi que leur teneur à l'aune des obligations nouvellement définies, les cas de suspension, totale ou partielle, de la relation contractuelle, les cas dans lesquels la poursuite de la relation contractuelle deviendrait impossible avec le concessionnaire et mènerait à une résiliation etc.
- Sur le plan technique : de déterminer le sort des prestations (fournitures et services) objets du présent contrat, d'aménager les délais et modalités d'exécution des prestations, d'arrêter des procédures permettant d'exécuter les prestations en respectant toutes les normes de sécurité sanitaire qu'impose une telle situation etc.
- Sur le plan financier, de définir précisément les conséquences financières de l'ensemble des aménagements évoqués *supra* rendus nécessaires par la situation de crise sanitaire, de déterminer les conséquences de cette situation et des choix effectués sur le sort de la redevance ainsi que sur le potentiel versement d'indemnités au concessionnaire etc.

Il est précisé que les indemnités susmentionnées n'ont pas pour objet de couvrir la perte d'exploitation causée par la situation de crise sanitaire. Elles ont pour objet exclusif de compenser le surcoût qui résulterait de modifications significatives des modalités d'exécution des prestations nouvellement arrêtées.

Ce surcoût doit dès lors résulter de la mise en œuvre de moyens supplémentaires, non initialement prévus au contrat, qui représenteraient une charge manifestement excessive au regard de la situation financière du concessionnaire.

Le dialogue collaboratif doit enfin, en conformité avec les choix arrêtés et les dispositions gouvernementales qui interviendraient, porter sur la délimitation précise dans le temps de l'application de ces mesures exceptionnelles dans leurs dimensions juridico-administrative, technique et financière.

L'ensemble des modifications décidées à l'issue du dialogue collaboratif doivent être formalisées dans un ou plusieurs acte(s) modificatif(s) au présent contrat.

En prévision de l'achèvement de la crise sanitaire et dans les mêmes conditions que *supra*, le concessionnaire est tenu de se rapprocher du Crous Bourgogne-Franche-Comté afin que soit amorcé, sur la base d'un plan de reprise élaboré par lui, un dialogue collaboratif permettant d'arrêter les modalités d'un retour à la normal progressif de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 10 – SUIVI D'EXECUTION DU MARCHE

10.1. Pilotage et suivi du marché

10.1.1. Interlocuteurs

Le concessionnaire désigne dans le cadre de réponse technique un référent chargé du suivi d'exécution du contrat. Ses coordonnées postales, téléphoniques et de messagerie électronique sont renseignées dans le cadre de réponse technique.

En cas de changement, le concessionnaire informe le service des marchés du Crous Bourgogne-Franche-Comté par courriel à l'adresse : marches@crous-bfc.fr

Les interlocuteurs référents du Crous Bourgogne-Franche-Comté sont :

Monsieur Didier BOURDIN

Directeur de la restauration

Tél : 03 81 48 46 79 Port. : 06 46 09 14 33 Courriel : didier.bourdin@crous-bfc.fr

Madame Christelle LAZARD

Responsable du service des marchés

Tél : 03 81 48 46 52 Port. : 06 03 72 35 25 Courriel : marches@crous-bfc.fr

Tous les documents destinés au concessionnaire sont adressés à l'adresse communiquée par ce dernier au concédant. Toute modification de domicile ou autre, doit être transmise au Crous Bourgogne-Franche-Comté au plus tard **30 (trente) jours** calendaires avant la date de changement souhaitée, par courriel ou courrier.

En cas d'urgence justifiée, la modification doit être signalée au plus tard **15 (quinze) jours** calendaires avant le changement.

Concernant les modifications statutaires, le concessionnaire est tenu de notifier immédiatement au Crous Bourgogne-Franche-Comté les modifications survenant au cours de l'exécution du contrat, qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise ou la société
- À la forme de l'entreprise ou de la société
- À la raison sociale de l'entreprise ou de la société ou à sa dénomination
- À l'adresse du siège de l'entreprise ou de la société
- Au capital social de l'entreprise ou de la société,
- Et généralement toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise.

10.1.2. Pilotage

Phase de démarrage : Durant la phase de démarrage du contrat de concession, des réunions de suivi mensuelles seront organisées durant le premier trimestre.

Echéance trimestrielle : A l'issue de chaque trimestre d'exploitation, le concessionnaire adressera au Crous Bourgogne-Franche-Comté un rapport présentant :

- Le chiffre d'affaires T.T.C. et H.T. mensuel mois par mois réalisé par distributeur et par moyen de paiement ;
- Le cumul annuel (année glissante) du chiffre d'affaires réalisé par distributeur ;
- Le détail des chiffres d'affaires et de la redevance afférente aux familles de produits (boissons chaudes, boissons gourmandes, boissons fraîches, confiseries/denrées salées, denrées non alimentaires), par site par distributeur automatique.

Echéance annuelle : Une revue d'affaires annuelle sera organisée dans les locaux du Crous Bourgogne-Franche-Comté (services centraux – 32 avenue de l'Observatoire – 25000 BESANCON). Seront évoqués au cours de cette revue d'affaires :

- Une communication des données d'exploitation,
- Un rapport comprenant le nombre et la nature incidents et des solutions apportées aux défaillances des distributeurs,
- Les résultats des contrôles bactériologiques,
- Les info ventes (palmarès par produit), un point d'avancement sur le plan de progrès quand celui-ci sera effectif, les animations à venir,
- L'état du parc.

En outre, conformément aux dispositions des articles L3131-5 et R.3131-2 à 3, le concessionnaire produit également lors de cette revue d'affaire, un rapport comportant notamment :

- Les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession
- Une analyse de la qualité des services
- Et à partir de la fin de la deuxième année de contrat, seront intégrés au rapport un suivi des indicateurs qui auront été définis par les parties dans le cadre de la mise en œuvre du plan de progrès rendu effectif en fin de période précédente ainsi que de nouvelles pistes de progression.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues à la disposition de l'autorité concédante.

Ce rapport tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné, respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Il est convenu que le dernier jour de l'exercice est fixé au 31 décembre. Le concessionnaire tient à disposition de l'autorité concédante toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport, qu'il lui remettra dans un délai de quinze (15) jours suivant la simple demande de l'autorité concédante.

En cas de problème, quelle que soit sa nature, une réunion pourra être programmée à tout moment du marché.

10.1.3. Ajournements et rejets de prestations

10.1.3.1. Ajournements de prestations

Lorsque l'autorité concédante estime que des prestations ne peuvent être admises que moyennant certaines mises au point, se réserve le droit d'ajourner, par tous moyens, l'admission des prestations. Le concessionnaire dispose alors d'un délai de 7 (sept) jours pour présenter les prestations mises au point.

Le concessionnaire doit faire connaître son acceptation dans un délai de 3 (trois) jours à compter de la décision d'ajournement. En cas de refus du concessionnaire ou de silence gardé par lui durant ce délai, le Crous Bourgogne-Franche-Comté peut décider de rejeter les prestations dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la notification du refus ou de l'expiration du délai de 3 (trois) jours ci-dessus mentionnés.

Si le concessionnaire présente à nouveau les prestations mises au point, après la décision d'ajournement des prestations, le pouvoir adjudicateur dispose à nouveau de la totalité du délai prévu pour procéder aux vérifications des prestations, à compter de leur nouvelle présentation par le concessionnaire.

10.1.3.2. Rejet de prestations

Le concessionnaire dispose d'un délai de 10 (dix) jours à compter de la notification de la décision de rejet pour enlever les prestations rejetées. Lorsque ce délai est écoulé, elles peuvent être détruites ou évacuées par le Crous Bourgogne-Franche-Comté aux frais du concessionnaire.

10.1.4. Contrôles

L'autorité concédante se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés de certains distributeurs s'agissant :

- De la conformité des distributeurs et de leur implantation ;
- De la conformité, de la qualité et des tarifs des produits de boissons, confiseries/denrées salées et denrées non alimentaires ;
- Des recettes perçues par le système de télémetrie ;
- De contrôles d'hygiène bactériologiques.

Le Crous Bourgogne-Franche-Comté se réserve le droit d'exercer sur les produits ainsi que sur le matériel utilisé, tout contrôle d'hygiène et de salubrité en vue du respect le plus strict des exigences de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire. A ce titre, il pourra faire appel aux autorités compétentes chargées de ces normes.

Le concessionnaire est tenu de respecter la fréquence et les modalités de l'autocontrôle ou du contrôle interne prévues dans le cadre de réponse technique.

10.1.5. Observations et contestations aux ordres de service

Le concessionnaire dispose d'un délai de 3 (trois) jours à compter de la réception d'un ordre de service pour notifier au Crous Bourgogne-Franche-Comté toute observation ou contestation.

ARTICLE 11 – PENALITÉS

Si les pénalités décrites ci-dessous restent sans effet quant à la qualité de l'exécution demandée ou ne donne pas lieu à paiement au bout d'un délai d'un (1) mois, le Crous Bourgogne-Franche-Comté se réserve le droit de résilier le contrat de concession sans verser d'indemnités au concessionnaire.

11.1. Pénalités pour retard d'exécution par distributeur

Evènement	Délai d'exécution	Montant de la pénalité
Non-respect du calendrier d'installation des distributeurs	Selon la date fixée à l'article 3 « durée du contrat »	30 € par jour calendaire de retard
Non-respect de la fréquence d'approvisionnement prévue au cadre de réponse technique	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	25 € par jour calendaire de retard
Non-respect des fréquences de nettoyage prévues au cadre de réponse technique	Le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré	15 € par jour calendaire de retard

Les pénalités de retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

11.2. Pénalités pour indisponibilité d'un distributeur automatique

Un distributeur est indisponible lorsque, indépendamment du Crous Bourgogne-Franche-Comté, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement defectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est incluse, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le concessionnaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

L'indisponibilité débute au moment de la demande d'intervention émise par l'autorité concédante.

Sauf cas de force majeure, lorsque la durée d'indisponibilité observée est supérieure à 48 heures, il est appliqué une pénalité dont le montant est fixé à 30 euros par jour calendaire de retard. Toutefois, s'il est fourni dans les 48 heures suivant la demande d'intervention, en remplacement, un distributeur disposant des mêmes caractéristiques et pouvant pallier toutes défaillances, le concessionnaire est exonéré des pénalités pour indisponibilité d'un distributeur automatique.

11.3. Pénalités pour retard de reversement de la redevance

En cas de retard de présentation des documents relatifs au règlement ou dans le règlement à l'autorité concédante de la redevance stipulée à l'article 4.3. et selon les modalités fixées à l'article 4.4. du présent contrat, le titulaire encourt une pénalité de 50 euros par jour calendaire de retard. Les pénalités commencent à courir sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

11.4. Pénalités spécifiques

L'inexécution, l'exécution partielle ou la mauvaise exécution des prestations stipulées dans le présent contrat de concession font l'objet d'application de pénalités, sur simple constat de l'autorité concédante et sans mise en demeure (sauf mention contraire) en cas de :

- Non-respect du délai d'intervention relative à la maintenance (dysfonctionnement, panne, défaillance) : application d'une pénalité de 50 € par jour ouvré de retard après mise en demeure ;
- Dépassement de la date limite de conservation d'un produit fourni par le concessionnaire : application d'une pénalité de 50 € ;
- Non-respect des règles d'hygiène : application d'une pénalité de 100 € après mise en demeure ;
- Retard dans la transmission des rapports lors de la revue d'affaire annuelle ; application d'une pénalité de 50 € par jour calendaire de retard ;

- Retard dans la transmission de toutes les pièces justificatives des éléments du rapport annuel (voir article 10.1.2 du présent contrat) : application d'une pénalité de 50 € par jours de retard ;
- Retard de transmission des inventaires des biens existants, des biens nouveaux et des tableaux de données de reporting : application d'une pénalité de 50 € par jour calendaire de retard. Le délai d'application de la pénalité est de 45 jours à compter de la demande expresse de l'autorité concédante ou à défaut, au terme normal de la concession.
- Non mise en œuvre des actions validées conjointement dans le plan de progrès (voir article 6.4 du présent contrat) : application d'une pénalité de 200 € par action non réalisée.

ARTICLE 12 – RESILIATION

12.1. Exécution de la prestation aux frais et risques du concessionnaire.

L'autorité concédante peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations stipulées par le présent contrat par le marché, aux frais et risques du concessionnaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du concessionnaire.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du contrat, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du concessionnaire, est à la charge de ce dernier. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

12.2. Résiliation

Le contrat de concession peut être résilié dans les conditions prévues aux articles L3136-2 à 6 du code de la commande publique.

12.2.1. Résiliation pour faute du concessionnaire

En cas d'inexécution du concessionnaire de l'une de ses obligations essentielles au titre du contrat telles que l'indisponibilité du matériel ou des produits, l'absence d'installation de distributeurs, des dysfonctionnements répétés, les défauts répétés d'approvisionnement, le non-respect de la législation et des consignes monétiques IZLY et autres, le non-respect des engagements financiers, l'autorité concédante adresse au concessionnaire par courrier recommandé avec accusé de réception une mise en demeure de procéder à l'exécution de ces prestations.

Après un délai de 15 jours à compter de la réception de cette mise en demeure, si le concessionnaire ne s'est pas exécuté, et n'a pas solutionné le différend, l'autorité concédante peut résilier le contrat de concession aux torts exclusifs du concessionnaire.

La résiliation du contrat de concession aux torts du titulaire ne donne pas lieu à indemnisation.

12.2.2. Résiliation pour motif d'intérêt général

L'autorité concédante peut mettre fin au contrat avant son terme pour des motifs d'intérêt général. La résiliation est notifiée au concessionnaire par courrier recommandé avec accusé de réception exposant les motifs de la résiliation. Elle prend effet à compter de la date indiquée sur le courrier de résiliation.

Conformément aux dispositions de l'article L.6 du code de la commande publique, la résiliation pour motif d'intérêt général donne lieu à une indemnisation du concessionnaire.

Le montant de l'indemnisation couvre :

- La réparation du préjudice résultant pour le concessionnaire de cette résiliation anticipée ;

- Le montant des investissements non amortis à la date d'effet de la résiliation, en se fondant uniquement sur la durée d'amortissement couvrant la durée totale initiale du contrat (reconduction comprise) ;
- Le montant du manque à gagner à compter de la date d'effet de la résiliation, en tenant compte des pièces justificatives fournies par le concessionnaire. Les modalités d'indemnisation du manque à gagner sont précisées ci-dessous.

12.2.3. Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure rendant impossible la poursuite de l'exécution du Contrat, celui-ci est résilié d'un commun accord par les Parties ou par décision unilatérale de l'autorité concédante. Les conséquences indemnitaires de la résiliation pour force majeure sont fixées par avenant.

Pour l'application du contrat, est considérée comme constitutive d'un cas de force majeure, conformément à la jurisprudence administrative française, toute circonstance extérieure aux parties, imprévisible et irrésistible, rendant impossible l'exécution de ses obligations par la partie défaillante, nonobstant toutes diligences raisonnablement possibles.

Aucune partie ne peut être considérée en défaut ou en manquement à ses obligations contractuelles dans la mesure où l'exécution de ses obligations est empêchée par un cas de force majeure. Les parties s'engagent néanmoins à faire leurs meilleurs efforts pour remplir, autant que possible, leurs obligations.

Si l'une des parties considère qu'un cas de force majeure empêche l'exécution de ses obligations, elle doit le notifier dans les meilleurs délais à l'autre partie par courrier électronique, confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de 30 jours à compter de la naissance de l'évènement.

Les parties se concertent alors pour limiter les effets du cas de force majeure.

ARTICLE 13 – FIN DE LA CONCESSION

13.1. Échéance du contrat

La concession prend fin à son échéance normale, à l'issue de la durée mentionnée à l'article 3 « durée du contrat » du présent contrat.

Le concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité en cas de survenance du terme normal du contrat, qu'il s'agisse du terme fixé initialement ou modifié par voie d'avenant.

A l'échéance du contrat, tous les ouvrages réalisés et les biens existants reviennent gratuitement à l'autorité concédante, qu'ils soient totalement ou partiellement amortis.

Le concessionnaire remet également à l'autorité concédante, si cela n'a pas déjà été fait, l'inventaire des biens existants et des biens nouveaux.

13.2. Sort des biens

13.2.1. Régime de propriété

Les sites, ainsi que l'ensemble des biens existants mis à disposition du concessionnaire demeurent la propriété de l'autorité concédante pour toute la durée du contrat.

De même, les ouvrages réalisés par le concessionnaire – ce qui inclut les immeubles par destination deviennent propriété de l'autorité concédante dès leur aménagement.

Ces ouvrages réalisés entrent gratuitement dans le patrimoine de l'autorité concédante dès lors que les biens en question ont été complètement amortis ou bien en cas d'échéance normale de la concession. Dans le cas contraire, le concessionnaire dispose d'un droit à indemnisation.

Il appartient au concessionnaire d'établir et de transmettre à l'autorité concédante l'inventaire actualisé des biens existants au plus tard :

- Dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la demande expresse de l'autorité concédante ;
- Ou à la date du terme normal de la concession.

13.2.2. Biens nouveaux

Les biens nouveaux obéissent aux règles suivantes.

Les biens de retour, entendus au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et nécessaires à l'exploitation des services sont la propriété de l'autorité concédante dès leur réalisation ou leur acquisition.

Ils entrent dans le patrimoine de l'autorité concédante gratuitement dès lors que les biens en question ont été complètement amortis ou bien en cas d'échéance normale de la concession.

L'ensemble des données relatives à l'exploitation du service sont considérés comme des biens de retour.

Les biens de reprise, entendus au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et qui ne sont pas indispensables au fonctionnement du service, sont la propriété du concessionnaire pendant toute la durée de la concession. A l'échéance du présent contrat, ces biens peuvent être acquis par l'autorité concédante, sans que le concessionnaire puisse s'y opposer, moyennant une indemnité correspondant à leur valeur vénale.

Les biens propres au sens du Code de la commande publique, apportés par le concessionnaire et non utiles à l'exploitation des services appartiennent au concessionnaire et sont repris par celui-ci au terme de la concession.

- Il appartient au concessionnaire d'établir et de transmettre à l'autorité concédante l'inventaire des biens nouveaux (comprenant les biens de retour, les biens de reprise et bien propres), au plus tard : dans un délai de 45 jours à compter de la demande expresse de l'autorité concédante,
- Ou à la date du terme normal de la concession.

En outre, à défaut de transmission de cet inventaire ou de non-différenciation des biens, tous les biens dont l'existence est constatée sur place lors de l'état des lieux prévu sont réputés constitués de biens de retour.

L'autorité concédante dispose d'un délai de 6 mois pour prendre sa décision d'acceptation ou de refus du classement des biens. Le silence gardé par lui vaut acceptation de la liste qui lui est transmise.

13.2.3. Remise des biens à l'autorité concédante

Le concessionnaire sera tenu de remettre les biens en bon état d'entretien et de fonctionnement, et libres de toute hypothèque, privilège ou nantissement, compte tenu de leur état, de leur âge et de leur destination.

Le concessionnaire remettra également gratuitement, sur simple demande de l'autorité concédante et dans un délai de 30 jours, l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation des services concédés sur support papier et sur support numérique. La non-production de ces données peut donner lieu à l'application des pénalités prévues par le présent contrat.

13.2.4. Etat des lieux

Tous les biens devront être en bon état d'entretien général, y compris leurs accessoires indissociables. Six mois avant la date d'échéance du contrat, un état des lieux contradictoire sera établi afin de vérifier :

- Le bon état d'entretien général des biens,
- La cohérence entre l'inventaire des biens et les biens dont la présence est constatée sur place.

En cas de fin anticipée du contrat, un état des lieux contradictoire est établi, dans les mêmes conditions, dans un délai raisonnable, mentionné dans la mise en demeure ou la notification de la fin anticipée.

13.2.5. Remise en état

Si une remise en état est nécessaire au regard de l'état des lieux et des engagements du concessionnaire au titre du présent contrat, l'autorité concédante pourra mettre le concessionnaire en demeure de les réaliser et en l'absence de réaction du concessionnaire dans un délai de 30 (trente) jours, les faire réaliser d'office aux frais et risques de ce dernier.

ARTICLE 14 – INDEMNISATION DU CONCESSIONNAIRE

14.1. Survenance du terme contractuel normal

En cas de survenance du terme contractuel normal ou résultant d'un avenant conclu entre les parties, le concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité. Il en va ainsi y compris dans le cas où des biens destinés à entrer dans le patrimoine de l'autorité concédante ne serait pas entièrement amortis.

14.2. Déchéance du contrat

En cas de déchéance du contrat, le concessionnaire ne peut prétendre, pour seule indemnité, qu'à l'indemnisation de la valeur non amortie des ouvrages réalisés et autres biens meubles apportés par lui et destinés à entrer dans le patrimoine du concessionnaire, sur la base de leur valeur comptable nette. Le mode d'amortissement retenu est un amortissement linéaire sur la durée du contrat.

14.3. Indemnité du manque à gagner

L'indemnité forfaitaire de manque à gagner correspond à 3 % de la moyenne des résultats après impôts des 4 derniers exercices, desquelles est retiré le meilleur et le moins bon, le montant ainsi obtenu étant multiplié par le nombre d'années restant à courir, au besoin réduites *pro rata temporis*.

Dans l'hypothèse où la résiliation intervient avant la quatrième année d'exploitation, le manque à gagner correspondra à 3 % de la moyenne des résultats obtenus au cours des exercices clos, après impôts.

ARTICLE 15 – LITIGES

Les contestations qui pourraient subvenir entre le Crous Bourgogne-Franche-Comté et le concessionnaire du marché ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée, des prestations à effectuer.

En cas de différend, un règlement amiable entre le Crous Bourgogne-Franche-Comté et le concessionnaire doit être recherché en priorité. Si un dialogue entre les parties ne peut être établi et conformément à l'article L3137-1 du code de la commande publique, l'autorité concédante et le concessionnaire peuvent recourir au médiateur des entreprises.

Dans le cas où les litiges éventuels n'auraient pas reçu de solution amiable préalable, les recours contentieux seront portés devant le tribunal administratif compétent :

Tribunal administratif de BESANCON
30, rue Charles Nodier
25044 BESANCON Cedex 3
Tél. : 03.81.82.60.00 / fax : 03.81.82.60.01
Courriel: greffe.ta-besancon@juradm.fr

La signature du présent contrat vaut acceptation sans réserve par le concessionnaire de toutes ses clauses et annexes.

Pour le Crous Bourgogne-Franche-Comté, autorité concédante,
Madame Murielle BALDI, Directrice Générale

Date :
Cachet et signature :

Pour le concessionnaire,
Dénomination de la société :
Adresse du siège de la société :
Tél :
Courriel :
N° de SIRET :
Représenté par (nom et fonction) :

Date :
Cachet et signature :