



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Loire-Atlantique

Pouvoir adjudicateur

CPAM de la Loire-Atlantique
9 rue Gaëtan Rondeau
44958 Nantes Cedex 9

**Contact administratif et
technique**

marches441.cpam-loire-atlantique@assurance-maladie.fr

AO N°2026-09

« **RESTAURATION COLLECTIVE** »

Cahier Des Clauses Techniques
Particulières

(CCTP)

Date Limite de Remise des Offres :

Mercredi 30 septembre 2026 à 12h00

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	3
2.1 DISPOSITIONS GENERALES	3
2.2 RESTAURATION COLLECTIVE	3
2.2.1 <i>Prestation de restauration collective : décomposition par tranche</i>	3
2.2.2 <i>Durée d'exécution des prestations de la tranche ferme</i>	4
2.2.3 <i>Volume estimatif de couvert</i>	4
2.2.4 <i>L'affermissement de la tranche optionnelle</i>	4
2.2.5 <i>Objet de la prestation</i>	4
2.2.6 <i>Offre de restauration</i>	4
2.2.7 <i>Information des convives et repas destiné aux visiteurs</i>	5
2.2.8 <i>Qualité des produits</i>	5
2.2.9 <i>Livraison</i>	5
ARTICLE 3. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	6
3.1 DISPOSITIONS GENERALES	6
3.2 LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
3.3 ESPACES MIS A DISPOSITION POUR LA RESTAURATION	6
3.4 CONDITIONS DE LIVRAISON	7
3.5 CONDITIONNEMENT ET GESTION DES CONTENANTS	7
3.6 HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE	7
3.7 PERSONNEL AFFECTE AUX PRESTATIONS	8
3.8 GESTION DES IMPREVUS ET CONTINUITE DES PRESTATIONS	8
3.9 CONTROLE DE CONFORMITE DES PRESTATIONS	8
3.10 MISE A DISPOSITION D'INFORMATIONS RELATIVES AUX EQUIPEMENTS EXISTANTS	8
ARTICLE 4. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET QUALITÉ DES PRESTATIONS	9
4.1 DISPOSITIONS GENERALES	9
4.2 PRODUITS DE SAISON	9
4.3 GESTION ET REDUCTION DES DECHETS	9
4.4 REDUCTION DES PLASTIQUES A USAGE UNIQUE	9
4.5 DEMARCHE SOCIALE ET RESPONSABLE	9
4.6 SUIVI DES ENGAGEMENTS	10
ARTICLE 5. SUIVI ET PILOTAGE DU MARCHÉ	10
5.1 INTERLOCUTEUR DEDIE	10
5.2 COMITE DE SUIVI	10
5.3 SUIVI DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	10
5.4 GESTION DES RECLAMATIONS ET ACTIONS CORRECTIVES	11
5.5 REPORTING D'EXECUTION	11
5.6 AMELIORATION CONTINUE	11

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations de restauration collective pour les besoins de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Loire-Atlantique (ci-après désignée « le Pouvoir Adjudicateur »).

Il est passé sous la forme d'un marché ordinaire avec des prix forfaitaires, conclu conformément aux dispositions du Code de la commande publique et soumis au Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS).

Le marché comprend les éléments suivants :

- La restauration collective, ayant pour objet la préparation, le conditionnement et la livraison de repas destinés aux salariés de la CPAM de Loire-Atlantique, ainsi que les prestations associées

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les prescriptions techniques relatives à l'exécution des prestations.

Dans le cadre de la réhabilitation de son siège social, programmée entre 2027 et 2031, la CPAM de Loire-Atlantique mettra fin à l'exploitation de son restaurant d'entreprise à compter du 04 janvier 2027. Le marché a ainsi pour objet de répondre à ce nouveau mode d'organisation par la mise en place d'une offre de restauration externalisée, reposant sur la préparation et la livraison quotidienne de repas.

Les quantités indiquées dans les documents du marché sont données à titre estimatif pour l'évaluation de la prestation dans le cadre de la tranche ferme. Elles ne constituent pas engagement de consommation de la part de la CPAM. Elles feront l'objet d'un ajustement en fonction des besoins et de la consommation constatés au cours de l'exécution du marché.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1 Dispositions générales

Le présent marché porte sur la réalisation de prestations de restauration collective répondant aux besoins du Pouvoir Adjudicateur.

Le titulaire assure l'ensemble des moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à la bonne exécution des prestations, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les repas et prestations livrés doivent être conformes aux prescriptions du présent CCTP ainsi qu'à l'offre technique du titulaire.

2.2 Restauration collective

2.2.1 Prestation de restauration collective : décomposition par tranche

Compte tenu du changement significatif de mode de restauration induit par la fermeture du restaurant d'entreprise à compter du 04 janvier 2027, le marché prévoit une phase initiale de vérification et d'évaluation des prestations.

Ainsi, pour permettre une mise en œuvre progressive de la nouvelle organisation de restauration collective, le marché est décomposé en tranche, avec une tranche ferme et une tranche optionnelle.

Cette phase expérimentale a pour objectif de vérifier l'adéquation entre le besoin exprimé dans le marché et le besoin effectif des convives du Pouvoir Adjudicateur, notamment en termes :

- de qualité des repas proposés
- de satisfaction des convives
- de modalités de commande et de distribution
- de respect des délais et conditions de livraison
- d'organisation logistique
- d'adaptation des quantités produites aux besoins réels

2.2.2 Durée d'exécution des prestations de la tranche ferme

La tranche ferme des prestations de restauration collective débute à compter du démarrage effectif des prestations, soit le 04 janvier 2027, pour une durée de six (6) mois.

2.2.3 Volume estimatif de couvert

Durant cette phase, le Pouvoir Adjudicateur prévoit un volume estimatif d'environ 150 repas par jour en moyenne par mois, correspondant à la fréquentation moyenne constatée dans le cadre de l'ancien restaurant d'entreprise.

Ce volume est communiqué au titulaire à titre indicatif afin de permettre l'organisation de la production et des livraisons. Le nombre réel de repas servi peut varier en fonction de l'adhésion des salariés au nouveau dispositif de restauration.

Si le titulaire souhaite bénéficier une compensation financière lorsque la moyenne mensuelle des couverts inférieure à 150 couverts journaliers, il doit obligatoirement l'indiquer dans son offre financière, selon les modalités prévues dans l'annexe financière.

Lorsque le titulaire ne propose aucune compensation, aucune contribution financière ne peut lui être versée par le Pouvoir Adjudicateur au titre de l'écart entre le nombre de couverts effectivement réalisés et l'estimation de 150 couverts par jour dans le mois.

2.2.4 L'affermissement de la tranche optionnelle

À l'issue de la phase d'expérimentation de tranche ferme, le Pouvoir Adjudicateur procède à une évaluation de la prestation réalisée par le titulaire et décide de l'affermissement de la tranche optionnelle.

Le Pouvoir Adjudicateur peut notamment réaliser une enquête de satisfaction auprès des convives afin de recueillir leur appréciation sur la nouvelle offre de restauration.

L'affermissement de la tranche optionnelle fait l'objet d'une décision émise par le pouvoir adjudicateur avant l'expiration de la durée d'exécution de la tranche ferme. La durée d'exécution de la tranche optionnelle est précisée au CCAP.

2.2.5 Objet de la prestation

Le titulaire assure la préparation, le conditionnement et la livraison quotidienne de repas destinés aux salariés de la CPAM.

Les repas sont préparés dans les locaux du titulaire puis livrés sur le site désigné par le Pouvoir Adjudicateur. Ils sont destinés à être consommés dans l'espace de restauration mis à disposition des salariés ou à être emportés.

Le titulaire fournit l'ensemble des éléments nécessaires à la consommation des repas, notamment :

- les contenants alimentaires
- les couverts
- les serviettes

Les repas sont livrés chauds et prêts à être consommés. Le titulaire assure le respect des températures réglementaires et des conditions de transport et de conservation applicables aux denrées alimentaires.

2.2.6 Offre de restauration

Le titulaire propose une offre de restauration variée, équilibrée et renouvelée régulièrement.

Chaque repas doit permettre au convive de composer un repas complet comprenant au minimum :

- un plat principal avec un accompagnement féculents et/ou légumes (plat chaud et froid)
- une entrée ou un dessert

Une alternative végétarienne doit être proposée quotidiennement.

Le titulaire veille à assurer une diversité suffisante des menus, tant au sein d'une même semaine que sur l'ensemble du cycle de menus, afin de limiter la répétition des préparations, des accompagnements et des recettes.

La construction des menus doit notamment éviter la répétition systématique d'une même préparation ou d'un même accompagnement à un jour fixe de la semaine.

Le titulaire présente dans son offre les modalités prévues pour assurer cette diversité et cette rotation dans le temps.

2.2.7 Information des convives et repas destiné aux visiteurs

Le titulaire transmet au Pouvoir Adjudicateur, avant chaque période de service, les menus proposés.

Pour chaque préparation, il communique au minimum :

- La composition des menus
- La liste des allergènes
- La provenance des viandes lorsque la réglementation le prévoit
- Les labels ou certifications des produits, le cas échéant.

Ces informations doivent être exactes, lisibles et régulièrement mises à jour.

Le titulaire devra être en mesure de fournir, sur demande de la CPAM, des repas destinés aux visiteurs accueillis au sein de l'établissement.

Pour ces repas, le titulaire transmet à la CPAM, dans un délai défini d'un commun accord entre les parties et compatible avec les contraintes d'organisation du service, les menus disponibles, afin de permettre à la CPAM de sélectionner les repas proposés.

Les repas destinés aux visiteurs sont commandés dans un délai permettant au titulaire d'organiser leur préparation et leur livraison, ce délai étant fixé d'un commun accord entre la CPAM et le titulaire au démarrage des prestations. À titre indicatif, une commande au moins 24 heures avant le service est privilégiée.

Ces repas seront intégralement pris en charge par la CPAM et feront l'objet d'une facturation selon le prix défini dans les pièces financières.

À titre estimatif, le Détail Quantitatif Estimatif (DQE) prévoit 10 repas au titre de cette prestation. Cette quantité est indicative et ne constitue pas un engagement de commande.

2.2.8 Qualité des produits

Les repas doivent être élaborés à partir de produits de qualité répondant aux exigences de la restauration collective.

Le titulaire privilégie, dans la mesure du possible :

- les produits de saison
- les produits issus de circuits courts ou d'origine locale
- les produits bénéficiant d'un signe officiel de qualité

Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir :

- la qualité gustative des repas
- leur équilibre nutritionnel
- leur diversité
- leur sécurité sanitaire

Les grammages et la composition nutritionnelle des repas sont conformes aux recommandations applicables à la restauration collective.

2.2.9 Livraison

Les prestations sont assurées du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Les livraisons des repas sont assurées avant 11h30 pour un service compris entre 11h30 et 13h30. Le titulaire garantit le respect de cette plage horaire définie entre la CPAM et le titulaire avant le démarrage des prestations.

Les repas sont transportés dans des conditions garantissant le maintien de la chaîne du chaud ou de la chaîne du froid conformément à la réglementation en vigueur.

Les contenants utilisés doivent préserver les qualités gustatives des repas jusqu'à leur consommation.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1 Dispositions générales

Le titulaire exécute les prestations objet du présent marché conformément aux stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et aux engagements pris dans son offre.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées. Il met en œuvre, sous sa responsabilité, les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats attendus.

Le titulaire demeure seul responsable des prestations réalisées par ses personnels, ses éventuels sous-traitants et ses fournisseurs intervenant dans le cadre du marché.

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat pour l'ensemble des prestations objet du présent marché.

À ce titre, il garantit la réalisation des prestations conformément aux exigences définies dans le présent CCTP et dans les autres pièces contractuelles du marché.

Les résultats attendus portent notamment sur :

- la conformité des repas aux menus proposés et validés
- la qualité, la fraîcheur et la conformité des denrées utilisées
- le respect des grammages et de la composition des repas
- la diversité et l'équilibre nutritionnel des menus
- le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- le respect des températures réglementaires
- le respect des horaires et des délais de livraison
- la disponibilité des repas commandés
- la transmission des informations relatives aux menus, aux allergènes et aux produits, conformément aux dispositions du présent CCTP
- la continuité et la régularité du service

Tout manquement aux exigences et résultats attendus définis dans le présent CCTP est susceptible de faire l'objet d'un signalement, d'une demande d'action corrective et, le cas échéant, des mesures prévues dans les autres pièces contractuelles du marché.

3.2 Lieux d'exécution des prestations

Les prestations sont livrées sur le site principal de la CPAM de Loire-Atlantique :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Loire-Atlantique

9 rue Gaëtan Rondeau
44958 Nantes Cedex 9

Le titulaire assure l'acheminement des repas jusqu'au lieu de livraison défini avec le Pouvoir Adjudicateur.

3.3 Espaces mis à disposition pour la restauration

Dans le cadre des travaux prévus sur le site de la CPAM de Loire-Atlantique, les espaces affectés à la restauration seront amenés à évoluer au cours de l'exécution du marché.

La prestation de restauration sera réalisée successivement dans les espaces suivants :

Phase 0 : plot F - 2e étage

Phase 1 : plot E - rez-de-chaussée

Phase 2 : retour dans le plot F - 2e étage

Phase 3 : plot E - 1^e étage (lieu définitif)

Les plans correspondant aux différents espaces mis à disposition sont joints en annexe au présent CCTP.

Le titulaire prend en compte ces différentes configurations dans l'organisation et l'exécution de ses prestations. Il adapte son organisation, ses moyens humains et matériels ainsi que ses modalités d'intervention aux caractéristiques de chaque espace.

La CPAM informe le titulaire des dates prévisionnelles de changement d'espace dans un délai permettant de préparer la transition et d'assurer la continuité du service.

Les caractéristiques, équipements et contraintes propres à chaque espace sont précisés dans les plans et documents annexés au présent CCTP.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des différents espaces et de leurs caractéristiques pour l'élaboration de son offre.

Les changements d'espace prévus au présent article ne remettent pas en cause les obligations du titulaire en matière de continuité, de qualité et de conformité des prestations.

3.4 Conditions de livraison

Le titulaire organise ses livraisons afin de garantir la disponibilité des prestations aux horaires prévus.

Les livraisons doivent être réalisées dans des conditions permettant :

- le maintien des températures réglementaires
- la protection des denrées alimentaires
- la préservation de la qualité des produits
- la sécurité des personnes intervenant lors de la livraison

Les produits livrés doivent être correctement conditionnés, identifiés et protégés.

Chaque livraison doit pouvoir être contrôlée par le Pouvoir Adjudicateur.

En cas de difficulté affectant une livraison, le titulaire informe immédiatement la CPAM et propose une solution corrective.

3.5 Conditionnement et gestion des contenants

Le titulaire fournit les contenants nécessaires à la livraison et à la consommation des prestations.

Les contenants doivent être adaptés à la nature des produits livrés et garantir leur conservation dans des conditions satisfaisantes.

Le titulaire privilégie l'utilisation :

- de contenants recyclables
- de contenants réemployables lorsque cela est compatible avec l'organisation de la prestation
- de solutions limitant les déchets à usage unique

Lorsque des contenants sont réutilisés, le titulaire doit expliquer dans son offre les modalités de reprise, de nettoyage et de remise à disposition.

3.6 Hygiène et sécurité alimentaire

Le titulaire respecte l'ensemble des dispositions réglementaires applicables à son activité, notamment celles relatives :

- à l'hygiène alimentaire
- à la sécurité sanitaire des aliments
- à la traçabilité des denrées
- au transport des aliments
- au contrôle des températures

Le titulaire dispose des procédures internes nécessaires à la maîtrise des risques sanitaires.

Le Pouvoir Adjudicateur peut demander au titulaire tout document permettant de vérifier le respect de ces obligations.

3.7 Personnel affecté aux prestations

Le titulaire affecte aux prestations un personnel disposant des compétences et qualifications nécessaires à la réalisation des missions confiées.

Le personnel intervenant agit sous la seule responsabilité du titulaire.

Le titulaire désigne un interlocuteur privilégié chargé du suivi opérationnel du marché.

Cet interlocuteur assure notamment :

- la coordination des prestations
- le suivi des demandes de la CPAM
- le traitement des éventuelles difficultés rencontrées
- la participation aux réunions de suivi

En cas d'absence ou d'indisponibilité de cet interlocuteur, le titulaire désigne un remplaçant disposant d'un niveau de formation équivalent.

3.8 Gestion des imprévus et continuité des prestations

Le titulaire met en place une organisation permettant d'assurer la continuité des prestations.

En cas d'événement susceptible d'empêcher ou de perturber l'exécution normale des prestations (incident de production, problème logistique, indisponibilité d'un fournisseur...), le titulaire informe immédiatement le Pouvoir Adjudicateur

Il propose les mesures correctives permettant d'assurer la continuité du service dans les meilleurs délais.

3.9 Contrôle de conformité des prestations

Le Pouvoir Adjudicateur peut effectuer tout contrôle nécessaire afin de vérifier la conformité des prestations réalisées.

Ces contrôles peuvent notamment porter sur :

- la conformité des repas ou prestations livrés
- le respect des quantités commandées
- le respect des horaires
- la qualité des produits
- les conditions de livraison
- les informations transmises aux convives

Toute anomalie constatée est signalée au titulaire afin qu'il puisse mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

3.10 Mise à disposition d'informations relatives aux équipements existants

Dans le cadre de la fermeture du restaurant d'entreprise et de la réorganisation de son offre de restauration, la CPAM de Loire-Atlantique dispose d'équipements et de matériels de cuisine dont certains peuvent ne plus être utilisés à compter du 04 janvier 2027.

Une liste indicative des équipements concernés peut être communiquée aux candidats dans le cadre de la consultation.

Ces équipements peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'une proposition de cession au titulaire ou à tout autre opérateur intéressé, selon des modalités qui sont définies séparément entre les parties.

La cession éventuelle de ces équipements est indépendante de l'exécution des prestations objet du présent marché et ne constitue pas une obligation d'achat pour le titulaire.

Lorsque le titulaire accepte la mise à disposition ou la cession de certains équipements de cuisine appartenant à la CPAM de Loire-Atlantique, cet avantage matériel peut être pris en compte dans la détermination du coût des prestations proposées par le titulaire et, le cas échéant, se traduire par une réduction des coûts associés aux prestations.

ARTICLE 4. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET QUALITÉ DES PRESTATIONS

4.1 Dispositions générales

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche visant à garantir la qualité des prestations tout en limitant leur impact environnemental.

Le titulaire respecte les engagements pris dans son offre et met en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs définis dans le présent article.

La démarche du titulaire porte notamment sur :

- la qualité et la provenance des produits utilisés
- la saisonnalité des approvisionnements
- la limitation du gaspillage alimentaire
- la réduction des déchets
- la limitation de l'utilisation des plastiques à usage unique
- l'optimisation des circuits d'approvisionnement

Le titulaire veille à assurer une information transparente sur la provenance et la qualité des produits utilisés dans le cadre des prestations.

À la demande du Pouvoir Adjudicateur, le titulaire est en mesure de fournir les éléments permettant de justifier l'origine des produits ou les labels associés.

4.2 Produits de saison

Le titulaire s'engage à proposer une offre de restauration intégrant des produits de saison.

La composition des menus doit tenir compte de la disponibilité saisonnière des produits afin de favoriser une alimentation diversifiée et responsable.

4.3 Gestion et réduction des déchets

Le titulaire met en œuvre des mesures visant à réduire la production de déchets générés par son activité.

Il privilégie notamment :

- les emballages recyclables ou réemployables
- la limitation des emballages individuels lorsque cela est possible
- l'utilisation de matériaux présentant un moindre impact environnemental

Lorsque des déchets sont générés directement par les prestations livrées, les modalités de tri et de gestion sont définies par le titulaire avec le Pouvoir Adjudicateur.

4.4 Réduction des plastiques à usage unique

Le titulaire limite autant que possible l'utilisation de plastiques à usage unique dans le cadre de l'exécution du marché.

Les solutions alternatives suivantes sont privilégiées :

- contenants réutilisables lorsque cela est compatible avec l'organisation de la prestation
- emballages recyclables
- matériaux présentant un impact environnemental réduit

4.5 Démarche sociale et responsable

Le titulaire est encouragé à inscrire l'exécution des prestations dans une démarche responsable.

Cette démarche peut notamment porter sur :

- la formation de son personnel
- l'amélioration continue des pratiques professionnelles
- la sensibilisation des équipes aux enjeux environnementaux
- la prévention des risques professionnels

4.6 Suivi des engagements

Le titulaire présente au Pouvoir Adjudicateur, dans le cadre du suivi du marché, les actions mises en œuvre au titre du présent article.

Il communique notamment :

- les actions réalisées en matière de réduction du gaspillage
- les mesures prises pour limiter les déchets
- les évolutions apportées aux approvisionnements
- tout élément permettant d'apprécier la démarche environnementale engagée.

Le Pouvoir Adjudicateur peut échanger avec le titulaire sur les pistes d'amélioration permettant de renforcer la qualité et la durabilité des prestations.

ARTICLE 5. SUIVI ET PILOTAGE DU MARCHÉ

5.1 Interlocuteur dédié

Le titulaire désigne, dès la notification du marché, un interlocuteur privilégié chargé du suivi de l'exécution des prestations.

Cet interlocuteur est le point de contact principal de la CPAM pour toutes les questions relatives à l'exécution du marché.

Il assure notamment :

- la coordination des prestations
- le suivi des demandes formulées par la CPAM
- le traitement des éventuelles difficultés rencontrées
- le suivi des actions correctives mises en œuvre
- la préparation et la participation aux réunions de suivi

Le titulaire communique à la CPAM les coordonnées de cet interlocuteur ainsi que celles d'un contact pouvant le remplacer en cas d'absence ou d'indisponibilité.

Toute modification concernant les interlocuteurs désignés est portée à la connaissance de la CPAM dans les meilleurs délais.

5.2 Comité de suivi

Afin de garantir la qualité d'exécution du marché, un comité de suivi pourra être organisé entre la CPAM et le titulaire.

Ce comité a pour objectif de :

- dresser un bilan des prestations réalisées
- identifier les éventuelles difficultés rencontrées
- suivre les réclamations ou observations formulées
- examiner les résultats des enquêtes de satisfaction
- définir les actions d'amélioration nécessaires
- échanger sur l'évolution des besoins de la CPAM

Le comité de suivi pourra réunir notamment :

- les représentants de la CPAM en charge du suivi du marché
- le titulaire ou son représentant
- toute personne dont la présence serait jugée utile par les parties

La fréquence des réunions est définie d'un commun accord entre la CPAM et le titulaire. Elle pourra être adaptée en fonction des besoins identifiés pendant l'exécution du marché.

5.3 Suivi de la qualité des prestations

Le titulaire s'engage à maintenir un niveau de qualité constant pendant toute la durée du marché.

La CPAM pourra recueillir l'avis des bénéficiaires des prestations, notamment au moyen d'enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes pourront porter notamment sur :

- la qualité gustative des repas
- la variété des menus
- la quantité des portions
- la présentation des prestations
- le respect des horaires
- la qualité des livraisons
- la satisfaction générale des convives

Les résultats de ces enquêtes pourront être communiqués au titulaire afin de permettre la mise en œuvre d'éventuelles actions d'amélioration.

5.4 Gestion des réclamations et actions correctives

Le titulaire met en place une organisation permettant de recueillir et traiter les éventuelles réclamations relatives aux prestations.

Toute réclamation portée à la connaissance du titulaire fait l'objet d'une analyse et d'une réponse adaptée dans un délai compatible avec la nature de la difficulté rencontrée.

En cas de non-conformité constatée, le titulaire propose les mesures correctives permettant d'éviter son renouvellement.

Les actions correctives mises en œuvre peuvent notamment concerner :

- l'adaptation de l'organisation
- la modification des modalités de livraison
- l'amélioration de la qualité des produits
- la formation ou la sensibilisation du personnel concerné

5.5 Reporting d'exécution

Le titulaire assure un suivi de l'exécution du marché et transmet à la CPAM de Loire-Atlantique les éléments nécessaires au suivi de la prestation.

Tous les trois mois, le titulaire transmet à minima :

- le nombre de repas commandés et livrés
- le nombre de repas effectivement consommés
- le nombre de repas végétariens proposés ainsi que leur taux de consommation
- les réclamations enregistrées et leur traitement
- les éventuels incidents ou difficultés rencontrés au cours de la période
- les actions mises en œuvre en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire
- les actions réalisées en matière de développement durable, lorsque celles-ci sont mesurables sur la période

Une fois par an, le titulaire transmet un bilan annuel d'exécution présentant notamment :

- l'évolution de la fréquentation
- les résultats des enquêtes de satisfaction
- les observations formulées par les convives
- les actions d'amélioration mises en œuvre
- les propositions d'évolution de l'offre
- une synthèse des éléments transmis au cours de l'année

5.6 Amélioration continue

Le titulaire s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue pendant toute la durée du marché.

À ce titre, il formule, lorsque cela est pertinent, des propositions permettant :

- d'améliorer la qualité des prestations
- d'adapter l'offre aux attentes des salariés
- de réduire l'impact environnemental des prestations
- d'optimiser l'organisation des livraisons

Toute évolution substantielle de l'organisation des prestations devra toutefois être préalablement validée par le Pouvoir Adjudicateur.