MINISTÈRE
DES TRANSPORTS
Liberté
Égalité
Fraternité

dgac direction générale de l'Aviation civile

Assistance à maîtrise d'ouvrage pour le contrôle, l'audit qualité et l'accompagnement à l'exécution des marchés de restauration

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Commun à l'ensemble des lots

Numéro de consultation : 2026SDCRH02

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2 et R.2124-2-1° du code de la commande publique

1 Objet de la consultation 3
2 Allotissement 3
3 Forme et étendue de l'accord-cadre 3
4 Durée de l'accord-cadre 4
5 Lieux d'exécution 4
6 Documents contractuels 64
7 Modalités d'exécution des prestations 65
7.1 Décomposition des prestations 65
7.2 Représentation des parties 65
7.3 Conditions d'exécution 75
7.4 Obligations du titulaire 87
7.5 Pilotage des prestations 1110
7.6 Echange et relecture des livrables 1211
7.7 Constatation de l'exécution des prestations 1311
7.8 Pénalités 1312
8 Régime financier 1412
8.1 Forme et contenu des prix 1413
8.2 Variation des prix 1413
8.3 Bons de commande 1413
8.4 Modalités financières 1413
8.5 Modalités de facturation 1514
9 Dispositions diverses 1716
9.1 Forme des notifications et des informations 1716
9.2 Langue 1817
9.3 Sous-traitance 1817
9.4 Assurances 1817
9.5 Autres obligations administratives 1918
9.6 Résiliation 1918
9.7 Exécution aux frais et risques du titulaire 2019
9.8 Litiges et contentieux 2019
10 Dérogations au CCAG 2019
11 Contexte et objectifs du marché 2120
12 Périmètre d'intervention 2120
13 Description des prestations 2221
13.1 Contrôles de surveillance 2221
13.2 Enquêtes de satisfaction et analyse de la qualité perçue 2423
13.3 Contrôles ponctuels à la demande 2524
13.4 Assistance, audits et expertises à la demande 2726

TITRE I – DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1 Objet de la consultation

Le présent accord-cadre a pour objet de confier à un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) des prestations d'audit, de contrôle, d'expertise et d'accompagnement relatives à l'exécution des marchés de restauration collective de la DGAC, ainsi que, le cas échéant, d'autres prestations de restauration, dans les conditions définies au présent cahier des clauses particulières.

CPV : 71700000 - Services de surveillance et de contrôle

2 Allotissement

Le présent accord-cadre est passé sous la forme d'un marché alloti conformément aux dispositions des articles L.2113-10 et suivants du Code de la commande publique.

Chaque lot est conclu avec un titulaire distinct et correspond au périmètre géographique d'un secrétariat interrégional (SIR) de la DGAC.

Les lots sont les suivants :

- Lot 1 : SIR Sud-Est
- Lot 2 : SIR Nord
- Lot 3 : SIR Sud-Ouest
- Lot 4 : SIR Grand Paris
- Lot 5 : SIR Est

Un même opérateur économique peut présenter une offre pour un ou plusieurs lots et peut se voir attribuer un ou plusieurs lots.

3 Forme et étendue de l'accord-cadre

Le présent marché est conclu sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire exécuté par l'émission de bons de commande, en application des articles L.2125-1, R.2162-1 à R.2162-6 et R.2162-13 à R.2162-14 du Code de la commande publique.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum, apprécié sur la durée totale de l'accord-cadre, périodes de reconduction comprises.

Les montants maximums sont fixés comme ~~suit :.~~suit :

Lot	Montant estimé € HT	Montant maximum € HT
Lot 1 : SIR Sud-Est	20 000 €	60 000 €
Lot 2 : SIR Nord	20 000 €	60 000 €
Lot 3 : SIR Sud-Ouest	20 000 €	60 000 €
Lot 4 : SIR Grand Paris	20 000 €	60 000 €
Lot 5 : SIR Est	20 000 €	60 000 €

Les prestations sont exécutées au fur et à mesure de l'émission des bons de commande notifiés au titulaire.

4 Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de sa date de notification.

Il peut être reconduit par tacite reconduction trois (3) fois, pour des périodes successives de douze (12) mois, sans que sa durée totale puisse excéder quarante-huit (48) mois, périodes de reconduction comprises.

La non-reconduction de l'accord-cadre fait l'objet d'une décision expresse du pouvoir adjudicateur, notifiée au titulaire au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours.

En cas de non-reconduction de l'accord-cadre, les bons de commande régulièrement émis avant son échéance continuent de produire leurs effets jusqu'à leur complète exécution.

5 Lieux d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les établissements relevant du périmètre géographique de chaque lot ainsi que, lorsque leur nature le permet, dans les locaux du titulaire ou à distance par visioconférence. À la date de notification de l'accord-cadre, les lieux principaux d'exécution des prestations correspondent aux établissements identifiés dans le tableau ci-dessous :

Lot	Lieu principal d'exécution	Adresse
Lot 1 : SIR Sud-Est	Restaurant et cafétéria DGAC Aix-en-Provence	Site Mignet - 1, rue Vincent Auriol 13 617 AIX EN PROVENCE Cedex 1
Lot 2 : SIR Nord	Restaurant et cafétéria DGAC Athis-Mons	9, rue de Champagne 91200 ATHIS MONS
Lot 3 : SIR Sud-Ouest	Restaurant et cafétérias DGAC Mérignac	BP 70116, 33704 MERIGNAC
Lot 4 : SIR Grand Paris	Restaurant et cafétéria DGAC Paris	50, rue Henry Farman 75720 PARIS CEDEX 15
Lot 5 : SIR Est	Restaurant et cafétéria DGAC Reims	2, rue Alberto Santos Dumont 51687 REIMS

En fonction de l'évolution des besoins de la DGAC, les prestations pourront également être réalisées sur tout autre site situé dans le périmètre géographique du lot concerné, dès lors qu'il bénéficie de prestations de restauration entrant dans le champ d'application du présent accord-cadre.

Les villes ou sont situé les sites figurent dans le tableau ci-dessous :

SIR	Ville / site
Lot 1 : SIR Sud-Est	Aix-en-Provence
	Marignane
	Bastia
	Calvi
	Ajaccio
	Figari
	Cannes
	Avignon
	Nîmes
	~~Beziers~~Béziers
	Perpignan
	Montpellier
	Nice
Lot 2 : SIR Nord	Athis-Mons
	Roissy
	Orly
	Le Bourget
	Lille
	Merville
	Le Touquet
	Melun
	Beauvais
	Amiens
Lot 3 : SIR Sud-Ouest	Bordeaux
	Biarritz
	La Rochelle
	Biscarosse
	Poitiers
	Bergerac
	Limoges
	Mont-de-Marsan
	Pau
	Tarbes
Lot 4 : SIR Grand Paris	Paris 15e
	Paris 20e
	Bonneuil
Lot 5 : SIR Est	Strasbourg
	Entzheim
	Colmar
	Metz
	Nancy
	Dijon
	Reims
	Bâle-Mulhouse
	Saint-Yan

6 Documents contractuels

L’accord-cadre est constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) et son annexe financière constituée du bordereau des prix unitaires (BPU) pour chaque lot ;
- le présent cahier des clauses particulières commun aux 5 lots(CCP) ;
- les avenants et décisions de modification éventuels ;
- le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- l'offre technique et financière du titulaire, incluant le cadre de réponse technique complété ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs ;
- la déclaration sur l'honneur d'absence de conflit d'intérêts du titulaire ;
- les bons de commande ;
- les comptes rendus de réunions et échanges écrits expressément validés par les deux parties lorsqu'ils précisent les modalités d'exécution des prestations.

7 Modalités d’exécution des prestations

7.1 Décomposition des prestations

Les prestations susceptibles d'être commandées dans le cadre du présent accord-cadre sont les suivantes :

- les contrôles de surveillance ;
- les enquêtes de satisfaction et analyse de la qualité perçue;
- les contrôles ponctuels la demande ;
- les missions d’accompagnement, d'audit, d’assistance, d'évaluation ou d'expertise réalisées à la demande du pouvoir adjudicateur sur toute problématique portant sur des prestations de restauration collective, mais également sur les prestations de plateaux-repas, de restauration connectée ou tout autre dispositif de restauration mis en œuvre par la DGAC.

Le contenu détaillé, les modalités d'exécution ainsi que les livrables associés à chacune de ces prestations sont définis au Titre II du présent cahier des clauses particulières.

Les prestations sont exécutées au moyen de bons de commande émis au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur.

7.2 Représentation des parties

7.2.1 Représentation du Pouvoir Adjudicateur

Pour l'exécution du présent accord-cadre, le représentant du pouvoir adjudicateur, pour chaque lot est le chef du secrétariat interrégional (SIR) concerné ou son représentant dûment habilité.

À ce titre, il est notamment chargé du suivi de l'exécution des prestations, de la validation des livrables et de la constatation du service fait.

Toute modification relative aux représentants désignés est portée à la connaissance du titulaire par tout moyen permettant d'en attester la réception.

7.2.2 Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans l'offre du titulaire, par dérogation à l'article 3.4.1 du CCAG/FCS.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

7.3 Conditions d'exécution

7.3.1 Mise en place de l'équipe technique

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution des prestations, pendant toute la durée de l'accord-cadre, une équipe dont la composition et les compétences sont conformes à celles présentées dans son offre technique.

L'équipe proposée par le titulaire constitue un engagement contractuel.

7.3.2 Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander le remplacement de tout intervenant du titulaire qui n'aurait pas donné satisfaction. Le pouvoir adjudicateur n'a pas à motiver sa décision.

Lorsqu'une personne, nommément désignée, de l'équipe dédiée n'est plus en mesure d'accomplir l'une des prestations prévues dans le cadre du présent marché, le titulaire doit :

- En aviser sans délai le pouvoir adjudicateur et prendre toutes les dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations
- Proposer au pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il communique le nom, les titres et les éventuelles expériences antérieures, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent
- Communiquer au pouvoir adjudicateur la liste des personnes composant l'équipe dédiée mise à jour

Le remplaçant est réputé accepté si le pouvoir adjudicateur n'a pas notifié son refus motivé dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception des éléments permettant d'apprécier ses compétences.

En aucun cas, le remplacement d'un interlocuteur ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

En aucun le remplacement d'un interlocuteur ne pourra justifier un retard dans la livraison des prestations.

7.3.3 Déclenchement des prestations

Les prestations sont déclenchées par l'émission et l'envoi de bons de commande au titulaire de l'accord-cadre. Les bons de commande sont établis exclusivement selon les conditions tarifaires figurant à l'annexe financière à l'acte d'engagement du présent accord-cadre.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de l'accord-cadre ; les prestations commandées peuvent s'exécuter jusqu'à leur terme.

Les bons de commandes sont notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine. Le délai d'exécution est déclenché par la date de réception du bon de commande par le

titulaire de l'accord-cadre, valant notification du bon de commande ou, le cas échéant, le point de départ est fixé directement dans le bon de commande.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu et la date de survenance du fait générateur. Par dérogation aux conditions prévues à l'article 13.3.2 du CCAG de référence, le titulaire dispose de quarante-huit (48) heures pour demander un délai supplémentaire à compter de laquelle ces causes sont apparues. Le délai supplémentaire demandé ne pourrait excéder une durée qui risquerait de reporter la livraison de la prestation commandée compte tenu des contraintes règlementaires liées aux prestations.

7.3.4 Modalités de computation des délais d'exécution

Les délais d'exécution sont exprimés en jours calendaires sauf disposition contraire prévue le bon de commande.

Lorsqu'un livrable est transmis par voie électronique, le délai d'exécution est réputé respecté à la date de réception du livrable par le pouvoir adjudicateur.

L'accusé de réception électronique ou tout autre moyen permettant d'attester de la date de réception fait foi.

7.3.5 Les exigences relatives aux prestations

Le titulaire est responsable de l'ensemble des documents, données, informations et éléments qui lui sont confiés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Il ne peut les utiliser qu'aux seules fins de l'exécution du présent accord-cadre et s'engage à en préserver la confidentialité.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la conservation des éléments qui lui sont confiés pendant toute la durée d'exécution des prestations.

7.4 Obligations du titulaire

7.4.1 Obligation de résultats

Le titulaire est tenu à une obligation de résultats quant à la réalisation des prestations et à la remise des livrables prévus par les documents contractuels.

Dans le cadre de ses missions de contrôle, d'audit et d'assistance, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les diligences nécessaires afin d'identifier les écarts, anomalies ou risques susceptibles d'affecter la bonne exécution des marchés contrôlés et à formuler, le cas échéant, toute recommandation utile au pouvoir adjudicateur.

7.4.2 Obligation de moyens

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer des prestations conformes aux règles de la profession et aux prescriptions du cahier des clauses particulières et de son offre.

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution des prestations conformément aux règles de l'art, aux stipulations du présent CCP et à son offre.

7.4.3 Obligation de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil, d'alerte et de mise en garde dans le cadre des prestations qui lui sont confiées.

Il informe sans délai le pouvoir adjudicateur de toute difficulté, anomalie, non-conformité ou risque susceptible d'affecter la bonne exécution des marchés contrôlés ou l'atteinte des objectifs poursuivis.

Le titulaire ne peut se prévaloir d'une insuffisance ou d'une imprécision des documents contractuels pour s'exonérer de son obligation de conseil.

7.4.4 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de porter à la connaissance du pouvoir adjudicateur tout élément dont il a connaissance et qui serait susceptible de compromettre la bonne exécution des prestations ou l'atteinte des objectifs du marché.

7.4.5 Obligation de confidentialité

Le titulaire s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité de l'ensemble des informations, données, documents et supports auxquels il a accès dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'exécution de l'accord-cadre ou à l'issue de celui-ci.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants et fournisseurs.

Il met en œuvre les moyens techniques et organisationnels nécessaires afin d'assurer la protection des informations et des données qui lui sont confiées.

Toute perte, altération ou divulgation non autorisée d'informations relatives au présent accord-cadre est portée sans délai à la connaissance du pouvoir adjudicateur. Le titulaire prend immédiatement les mesures nécessaires afin d'en limiter les conséquences.

Le pouvoir adjudicateur peut demander, à tout moment, la restitution des éléments ou supports d'informations qui ont été confiés au titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations.

La violation des obligations prévues au présent article pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts exclusifs du titulaire.

7.4.6 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées.

Il met en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la conformité des prestations aux stipulations des documents contractuels ainsi qu'aux dispositions législatives, réglementaires et normatives applicables.

Le titulaire demeure responsable de la qualité des analyses, constats, avis, recommandations et livrables produits dans le cadre du présent marché.

Il veille au respect des normes et référentiels applicables pendant toute la durée d'exécution du marché, y compris lorsque ceux-ci évoluent postérieurement à sa notification.

7.4.7 Obligations en matière de conflit d'intérêt

Le titulaire informe sans délai le pouvoir adjudicateur de toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts ou de créer une apparence de conflit d'intérêts, ainsi que de toute circonstance susceptible de porter atteinte à l'image ou à la réputation de l'administration dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Les parties examinent alors ces circonstances dans les meilleurs délais et déterminent, le cas échéant, les mesures propres à prévenir ou faire cesser la situation constatée.

À la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit tout élément permettant d'apprécier l'absence de conflit d'intérêts ou les mesures mises en œuvre pour prévenir, limiter ou faire cesser une telle situation.

Le titulaire respecte les règles déontologiques applicables à sa profession et s'interdit toute mission ou intervention susceptible de porter atteinte à l'indépendance, à l'impartialité ou à la loyauté attendues dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

7.4.8 Mesures de sécurité

Certains sites relevant du périmètre du présent accord-cadre sont soumis à des règles particulières de sûreté et de contrôle d'accès.

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions de sécurité applicables aux sites sur lesquels il intervient ainsi que les consignes qui lui sont communiquées par le pouvoir adjudicateur.

Il lui appartient d'anticiper les formalités nécessaires à l'accès aux sites concernés et de transmettre, dans les délais requis, les informations ou documents demandés par le pouvoir adjudicateur.

Le non-respect des règles de sécurité ou des procédures d'accès peut entraîner le refus d'accès au site concerné sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Les modalités particulières d'accès, de sûreté et de sécurité applicables aux différents sites sont communiquées à chaque titulaire lors de la réunion de démarrage de son lot.

7.4.9 Clauses environnementales

L'ensemble des livrables et des documents relatifs à l'exécution financière (bons de commande, factures) de l'accord-cadre sont expédiés sous forme dématérialisée.

Par ailleurs, les moyens de communications à distance (téléphone, visio) sont utilisés, dans la mesure du possible, pour les réunions de travail entre l'acheteur et le titulaire de l'accord-cadre.

Dans l'hypothèse où le titulaire est amené à remettre des supports papier au titre du présent contrat (lors des réunions par exemple), le papier recyclé doit être utilisé dès lors qu'il est disponible. A défaut, le papier utilisé doit être intégralement issu de forêts gérées durablement.

Lorsque le titulaire intervient sur site, la voie aérienne est autorisée lorsque le temps de trajet par la voie ferroviaire est supérieur à 4 heures. Dans les cas spécifiques où le trajet s'effectue dans une même journée, la voie aérienne est autorisée lorsque le temps total de trajet (aller-retour) par la voie ferroviaire est supérieur à 6 heures.

7.4.10 Disposition à caractère social

Dans une démarche de sensibilisation à l'insertion professionnelle et à la découverte du monde de l'entreprise, le pouvoir adjudicateur encourage le titulaire à favoriser, au cours de l'exécution du marché, l'accueil d'une personne en stage d'immersion en entreprise.

À titre indicatif, ce stage pourra représenter une durée minimale de trente-cinq (35) heures. Les modalités d'organisation de ce stage (profil de la personne accueillie, contenu des missions, modalités d'accueil) sont laissées à l'appréciation du titulaire.

Les candidats sont invités à présenter, dans leur mémoire technique, les modalités générales d'accueil susceptibles d'être mises en œuvre au sein de leur structure.

Lorsque cette immersion est réalisée, le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur un justificatif de sa réalisation (convention de stage, attestation d'accueil ou document équivalent).

7.4.11 Traitements des données à caractère personnel

Le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

7.4.12 Clauses de réexamen

En application des articles R.2194-1, R.2194-2 et R.2194-6 du code de la commande publique, une clause de réexamen peut être mise en œuvre par simple décision de l'acheteur, signée et notifiée au titulaire, dans les cas suivants :

- En cas de prestations complémentaires devenues nécessaires à la réalisation des prestations. Dans ces circonstances, et conformément à l'article 25 du CCAG de référence, l'acheteur et le titulaire conviennent le cas échéant, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts induits par les circonstances, sur la base de justificatifs fournis par le titulaire.
- En cas de remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution : le titulaire peut proposer à l'acheteur la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement peut intervenir, après accord entre les parties, dans les hypothèses suivantes : cessation d'activité, difficultés techniques ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles, défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles. Le représentant de l'acheteur vérifie que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-11 du code de la commande publique et apprécie ses capacités professionnelles, techniques et financières sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire. A l'issue de cet examen, l'acheteur accepte ou non la mise en œuvre de la substitution. Cette substitution ne peut emporter d'autres modifications substantielles à l'accord-cadre.
- Dans le cadre d'un groupement, le remplacement d'un des membres du groupement. Le remplaçant proposé pourra être soit un des membres du groupement, soit une entreprise tierce.

Ce remplacement du titulaire de l'accord-cadre ou cette modification de la composition du groupement se matérialisera par la signature d'un avenant de transfert entre le titulaire de l'accord-cadre et le représentant du pouvoir adjudicateur.

7.5 Pilotage des prestations

Le pilotage des prestations est assuré au travers de réunions et d'échanges réguliers entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire afin de garantir la bonne exécution des prestations et le respect des objectifs du marché.

Le service ASIC (Action sociale individuelle et collective), en charge de la politique de restauration collective, au sein de l'administration, est associé au suivi de l'exécution des prestations. À ce titre, il est destinataire, pour information, de l'ensemble des échanges relatifs à l'exécution des prestations, des invitations aux réunions et entretiens organisés dans le cadre du marché ainsi que de l'ensemble des livrables transmis au pouvoir adjudicateur.

7.5.1 Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage est organisée, en présentiel ou en distanciel, au commencement des prestations de chaque lot.

Cette réunion a notamment pour objet de :

- présenter les interlocuteurs respectifs du pouvoir adjudicateur et du titulaire ;
- rappeler le périmètre des prestations confiées au titulaire ;
- présenter l'organisation du site concerné et les principales contraintes d'exploitation ;
- communiquer les modalités particulières d'accès, de sûreté et de sécurité applicables au site ;
- préciser les modalités de communication et d'échanges entre les parties ;
- présenter le calendrier prévisionnel des prestations lorsque celui-ci est connu.

La participation à cette réunion est réputée comprise dans les prix du marché et ne peut donner lieu à aucune facturation complémentaire.

7.5.2 Réunion de suivi

Des réunions de suivi sont organisées, en présentiel ou en distanciel, à l'initiative du pouvoir adjudicateur ou du titulaire chaque fois que nécessaire.

Ces réunions ont notamment pour objet :

- de suivre l'état d'avancement des prestations ;
- d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées dans l'exécution du marché ;
- d'examiner les actions correctives ou préventives à mettre en œuvre ;
- de préparer les échéances à venir ;
- d'échanger sur les livrables en cours d'élaboration.

Une réunion annuelle de bilan est organisée, en présentiel ou en distanciel, pour chaque lot afin de dresser un état des prestations réalisées et d'identifier, le cas échéant, les axes d'amélioration.

La participation aux réunions de suivi / bilan est réputée comprise dans les prix du marché et ne peut donner lieu à aucune facturation complémentaire.

7.5.3 Comptes rendus

Le titulaire établit les comptes rendus des réunions prévues au présent article.

Les comptes rendus sont transmis au pouvoir adjudicateur dans un délai compatible avec les nécessités du suivi des prestations et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la tenue de la réunion concernée.

En l'absence d'observation du pouvoir adjudicateur dans un délai raisonnable suivant leur transmission, les comptes rendus sont réputés validés.

7.6 Echange et relecture des livrables

Les livrables prévus au marché peuvent faire l'objet d'échanges, de demandes de précisions, de compléments ou de corrections entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire préalablement à leur remise définitive.

Le titulaire transmet les projets de livrables sous un format électronique exploitable et modifiable, sauf impossibilité technique dûment justifiée.

Ces échanges ont pour objet de s'assurer de l'adéquation des prestations réalisées avec les besoins du pouvoir adjudicateur.

Ils sont distincts des opérations de vérification prévues à l'article 7.7 du présent CCP.

Les demandes de précisions, de corrections ou de compléments formulées dans ce cadre n'ouvrent droit à aucune rémunération complémentaire et ne constituent pas, par elles-mêmes, un motif de prolongation des délais d'exécution.

7.7 Constatation de l'exécution des prestations

7.7.1 Opérations de vérifications

Les prestations exécutées par le titulaire font l'objet d'opérations de vérification destinées à constater leur conformité aux stipulations du marché, conformément aux dispositions du chapitre V du CCAG-FCS.

Les opérations de vérification sont réalisées par le pouvoir adjudicateur ou son représentant.

Les vérifications quantitatives ont pour objet de contrôler la conformité entre les prestations exécutées et les prestations commandées.

Les vérifications qualitatives ont pour objet de s'assurer notamment que :

- les prestations ont été réalisées conformément aux documents contractuels ;
- les livrables répondent aux exigences du marché ;
- les moyens annoncés par le titulaire ont été effectivement mobilisés ;
- les prestations ont été exécutées conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques professionnelles applicables.

Le délai de vérification court à compter de la réception des prestations ou du livrable concerné par le pouvoir adjudicateur.

7.7.2 Décisions après verification

À l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur notifie au titulaire sa décision dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception des prestations ou du livrable concerné.

Les décisions susceptibles d'être prises sont celles prévues par le chapitre V du CCAG-FCS :

- admission ;
- admission avec réfaction ;
- ajournement ;
- rejet.

En cas d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai fixé par le pouvoir adjudicateur pour procéder aux corrections demandées et transmettre une nouvelle version des prestations concernées.

Les prestations corrigées font alors l'objet de nouvelles opérations de vérification dans les conditions prévues au présent article.

7.8 Pénalités

7.8.1 Principes généraux

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à l'application de pénalités.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable et ne sont pas soumises à la TVA.

Elles ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire demeure intégralement tenu de l'exécution de ses obligations contractuelles.

L'application de pénalités est sans préjudice de la faculté pour le pouvoir adjudicateur de mettre en œuvre toute autre mesure prévue par les documents contractuels ou par la réglementation applicable.

7.8.2 Pénalités pour retard

En cas de dépassement du délai d'exécution fixé dans le bon de commande ou dans les documents contractuels, le titulaire encourt une pénalité de cent euros (100 €) par jour ouvré de retard.

Les pénalités courent jusqu'à la complète exécution de la prestation concernée.

8 Régime financier

8.1 Forme et contenu des prix

La mission objet du présent accord-cadre est réglée par application aux quantités réellement exécutées des prix du bordereau des prix unitaires.

Les prix sont réputés inclure :

- Les frais afférents à la réalisation des prestations du présent accord-cadre ainsi que les éventuels frais de déplacement et d'hébergement liés aux interventions sur site;
- Tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

8.2 Variation des prix

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant à la date de remise des plis. Les prix sont fermes, ils ne font pas l'objet de révision.

8.3 Bons de commande

Les bons de commande indiquent a minima :

- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le numéro du bon de commande ;
- La nature, la référence, le libellé et le numéro de la ou des prestations ;
- La quantité demandée et le(s) lieu(x) d'exécution du bon de commande ;
- Le prix hors taxes (HT), le taux de TVA en vigueur, le prix taxes comprises (TTC) ;
- Le code service exécutant du service concerné ;
- Le montant total du bon de commande.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de validité du marché.

Leur durée d'exécution peut se prolonger au-delà de la durée de validité du marché et jusqu'à leur complète exécution 6 mois au maximum) sans pouvoir toutefois remettre en cause l'exigence d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

8.4 Modalités financières

8.4.1 Avances

Le présent accord-cadre peut donner lieu au versement d'une avance conformément aux articles R2191-3, 2191-5, 2191-10 et R2191-16 du Code de la commande publique.

Les modalités de versement de l'avance sont fixées par l'article R2191-17 du Code de la commande publique. Une avance de 40% est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 euros HT.

Cette avance est calculée sur la base du montant du bon de commande, diminuée le cas échéant du montant des prestations confiées à des sous-traitants et donnant lieu à paiement direct.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance s'effectue selon les modalités des articles R2191-11 à 12 et R2191-19 (2°) du Code de la commande publique.

8.4.2 Acomptes

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R.2191-21 à 22 du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif.

8.4.3 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 et aux articles 2192-31 à R2192-36 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a le droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaires pour frais de recouvrement.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

8.5 Modalités de facturation

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après attestation du service fait par l'acheteur. Les paiements seront effectués par virement au compte du titulaire.

8.5.1 Mentions obligatoires

Les factures comportent les mentions obligatoires, conformément à l'article 242 nonies A de l'annexe II du code général des impôts et au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

Les factures comportent notamment les mentions suivantes :

- Le numéro SIRET de l'administration
- Le numéro d'engagement juridique
- Le numéro du service exécutant figurant sur le bon de commande ;
- Le numéro de l'accord-cadre et la date de notification ;

- La référence du bon de commande ;
- La nature des prestations ;
- Les prix unitaires HT ;
- Le taux et le montant total de la TVA ;
- Le montant TTC ;
- La date d'établissement de la facture ;
- La date de livraison effective des prestations ;
- Les références du compte bancaire ouvert au nom du titulaire telles qu'elles sont précisées dans l'acte d'engagement.

8.5.2 Taux de TVA

Les taux de TVA en vigueur sont applicables lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

8.5.3 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'euro.

8.5.4 Transmission des factures

La transmission des factures dans le cadre du présent accord-cadre doit être effectuée conformément aux dispositions :

- des articles L2192-1 à L2192-7 et D2192-1 à R2192-3 du code de la commande publique ;
- de l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

Le Titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission :
1) **Mode portail** :
Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL https ://chorus-pro.gouv.fr aux fins de :

- soit déposer ses factures sur le portail ;
- soit saisir directement ses factures.

2) **Mode service ou API** (Application Programming Interface)
Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur d'états d'acomptes et de factures s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie d'états d'acomptes et de factures, le suivi du traitement des états d'acomptes et des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3) **Mode EDI** (Echange de données informatisées)
Envoyer ses états d'acomptes et ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier. Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur d'états d'acomptes ou de factures adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation.

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des états d'acomptes et des factures, le Titulaire est invité à consulter le portail internet suivant :

https ://communaute.chorus-pro.gouv.fr/

Pour tout renseignement complémentaire, le Titulaire peut s'adresser à :

https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur ?execution=e3s1 /

rubrique « nous contacter »

Attention : Dans Chorus-Pro, la DGAC est considérée comme un service "hors Etat", il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?".

8.5.5 Modifications financières pour circonstances imprévisibles

Lorsque des circonstances imprévisibles et extérieures aux parties surviennent en cours d'exécution, les parties peuvent convenir d'une modification des clauses financières, si celle-ci est nécessaire à la poursuite de l'exécution, dans les conditions prévues à l'article R2194-5 du code de la commande publique. Une telle modification n'est qu'une faculté pour l'acheteur.

S'il envisage de modifier le contrat pour tenir compte des surcoûts engendrés par les circonstances imprévisibles, l'acheteur se fonde sur les justifications financières précises que lui apporte le Titulaire. Seules peuvent être prises en compte les circonstances produisant un effet réel et certain sur l'exécution de l'accord-cadre, la présente clause n'ayant pas pour objet de compenser des surcoûts dont la survenance n'est qu'hypothétique.

A l'appui de toute demande tendant à la modification des conditions financières du présent accord-cadre, le Titulaire doit :

- adresser un mémoire en réclamation à l'acheteur démontrant l'existence d'une circonstance imprévisible au sens de l'article R2194-5 du code de la commande publique ;
- justifier son prix de revient initial, tel qu'envisagé à la date de remise de son offre, et, par conséquent, sa marge bénéficiaire ainsi que les éventuelles provisions pour risques intégrées dans son prix ;
- fournir tout document de nature comptable (bilans, factures, ...) ou contractuelle (notamment les contrats de fournitures ou de sous-traitance), attestant de la réalité et de l'étendue des surcoûts supportés depuis la survenance de l'évènement imprévisible, pour l'exécution du présent accord-cadre.

L'acheteur vérifie la réalité et la sincérité de ces documents et décide de la suite à donner à la demande du Titulaire. En cas d'acceptation de la demande par l'acheteur, les modifications apportées aux prix, aux tarifs ou aux clauses d'évolution des prix, font l'objet d'une convention d'indemnisation signée par les deux parties. La durée de cette convention d'indemnisation est strictement limitée à la durée des circonstances imprévisibles. Celle-ci peut éventuellement être prolongée dans les conditions définies dans la convention. La convention d'indemnisation conclue sur le fondement du présent article précise, via une clause de rendez-vous, les conditions dans lesquelles, en fin d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur et le Titulaire déterminent le montant définitif de la compensation des surcoûts anormaux réellement subis par le Titulaire. Ainsi, si le montant des compensations excède le montant des pertes, le Titulaire est alors redevable de la différence.

Le montant correspondant est alors récupéré par l'acheteur :

- soit par précompte sur les factures restant à émettre par le Titulaire ;
- soit par avoir, récupéré sur les montants restant à régler ou à défaut récupéré au moyen d'un titre de recouvrement.

9 Dispositions diverses

9.1 Forme des notifications et des informations

La notification au titulaire de toute décision ou information du pouvoir adjudicateur peut s'effectuer par voie électronique au moyen de la transmission d'une version numérisée de la décision signée

(pièce jointe d'un courriel). Le titulaire accuse réception du courriel dans un délai de vingt-quatre heures au moyen d'un message indiquant les références de la décision ou de l'information notifiée.

En cas de contestation, la date de l'accusé de réception du courriel fait foi. Le titulaire fait son affaire de la transmission des courriels dans les délais impartis, sachant que la messagerie du ministère peut recevoir des messages pesant jusqu'à cinq mégaoctets, l'usage d'une plate-forme de transfert de fichiers étant nécessaire au-delà.

9.2 Langue

Tous les documents écrits remis par le titulaire doivent être rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français. De plus l'ensemble des communications écrites ou orales durant l'exécution des prestations s'effectuera en français.

9.3 Sous-traitance

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de la prestation faisant l'objet du présent accord-cadre, dans les conditions prévues aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193 1 à R. 2193-22 du code de la commande publique, sous réserve de l'acceptation et de l'agrément des conditions du paiement du ou des sous-traitants.

Le titulaire s'engage notamment à présenter à l'administration les entreprises auxquelles il envisage de confier la réalisation de certaines parties de l'accord-cadre. Pour ce faire, il remplit une déclaration relative à la présentation d'un sous-traitant. En cas d'accord, l'administration devra accepter le sous-traitant proposé et agréer ses conditions de paiement.

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat).

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) il est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

9.4 Assurances

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Il s'engage à remettre à l'acheteur, sur simple demande écrite, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

9.5 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement;
- aux décisions éventuelles des tribunaux concernant à sa situation financière : placement en situation de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire.

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement de concernant le titulaire et pouvant influer sur le déroulement de l'accord-cadre doivent être notifiés à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail. Ces documents sont transmis par le titulaire**,** à l'adresse suivante : pmi-dgac@aviation-civile.gouv.fr

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- l'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 ;
- une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

9.6 Résiliation

Chaque lot peut être résilié :

- Du fait de la personne publique, en application de l'article 42 du CCAG-FCS, par décision unilatérale de l'administration notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;

- Dans les cas visés à l'article 39 du CCAG-FCS, par décision notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- En cas de difficulté d'exécution de l'accord-cadre, au titre de l'article 40 du CCAG-FCS ;
- Aux torts du titulaire au titre de l'article 41 du CCAG-FCS et dans les conditions prévues aux articles 41.1 à 41.3 du CCAG-FCS ; l'administration se réservant le droit de faire exécuter l'accord-cadre par un tiers aux frais et risques du titulaire et ce, conformément aux dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS ; En cas de trois rejets consécutifs par site d'une prestation commandée.

Outre les cas de résiliation prévus au CCAG de référence, chaque lot peut être résilié pour les motifs suivants : après signature de l'accord-cadre, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du travail, l'accord-cadre sera résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG de référence.

La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des résultats et des connaissances antérieures pour la durée d'exploitation prévue à l'accord-cadre sous réserve de la réception des résultats concerné et de leur paiement.

9.7 Exécution aux frais et risques du titulaire

Le pouvoir adjudicateur pourra faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire du marché dans les conditions prévues au CCAG de référence.

9.8 Litiges et contentieux

Le présent marché est soumis au droit français.

Tout litige dans le cadre du présent marché est soumis au tribunal administratif de Paris pour les aspects concernant les modalités d'exécution du marché.

10 Dérogations au CCAG

Article du présent CCAP	Article du CCAG-FCS auquel il est fait dérogation
6	4.1
7.8.2	14.1

TITRE II – DISPOSITIONS TECHNIQUES

11 Contexte et objectifs du marché

L'administration assure le pilotage et le suivi de plusieurs marchés de restauration collective destinés à répondre aux besoins des agents sur différents sites relevant de son périmètre.

Afin de garantir la qualité des prestations exécutées, le respect des engagements contractuels des titulaires ainsi que la bonne utilisation des deniers publics, l'administration souhaite bénéficier d'une assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans le contrôle, l'audit et l'évaluation des prestations de restauration.

Le présent accord-cadre a pour objet d'accompagner l'administration dans le suivi de l'exécution de ses marchés de restauration collective, mais également, le cas échéant, de toute autre prestation de restauration ou de distribution alimentaire mise en œuvre sur les sites concernés.

Les prestations confiées au titulaire doivent permettre d'apporter à l'administration une expertise indépendante, des outils d'aide à la décision ainsi que des recommandations visant à améliorer la qualité des prestations, la satisfaction des usagers, la maîtrise des coûts et le respect des obligations contractuelles.

12 Périmètre d'intervention

Le présent accord-cadre a principalement vocation à accompagner l'administration dans le contrôle, le suivi et l'amélioration continue de l'exécution de ses marchés de restauration collective.

À ce titre, les prestations confiées au titulaire portent prioritairement sur l'évaluation de la qualité des prestations fournies, le contrôle du respect des obligations contractuelles des titulaires des marchés de restauration, l'analyse des conditions d'exploitation des restaurants administratifs ainsi que l'accompagnement de l'administration dans le pilotage et le suivi de l'exécution de ces contrats.

En complément, et afin d'accompagner l'évolution des modalités de restauration proposées aux agents, le titulaire peut également être sollicité pour réaliser des prestations de contrôle, d'audit, d'analyse ou de conseil portant sur d'autres solutions de restauration ou de distribution alimentaire mises en œuvre sur les sites relevant du périmètre du marché.

Ces prestations peuvent notamment concerner :

- les prestations de restauration collective ;
- les prestations de livraison de repas ou de plateaux-repas ;
- les dispositifs de restauration autonome ou connectée ;
- toute autre solution de restauration ou de distribution alimentaire déployée pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Les prestations susceptibles d'être confiées au titulaire sont décrites dans les articles suivants du présent titre.

13 Description des prestations

13.1 Contrôles de surveillance

13.1.1 Objet de la prestation

Le titulaire réalise, pour le compte de l'administration, des contrôles de surveillance destinés à vérifier la bonne exécution des prestations de restauration collective et le respect des obligations contractuelles des titulaires des marchés de restauration.

Ces contrôles ont pour objet d'apprécier la qualité globale des prestations fournies, leur conformité aux stipulations contractuelles ainsi que le respect des dispositions réglementaires applicables.

Ils peuvent être réalisés dans les restaurants administratifs, cafétérias, espaces de restauration ou tout autre lieu concerné par les prestations objet du marché de restauration.

13.1.2 Modalités de réalisation

Les prestations de contrôle de surveillance sont commandées en fonction des besoins propres à chaque site et des enjeux identifiés par le pouvoir adjudicateur.

Afin d'assurer un suivi régulier de l'exécution des prestations de restauration, les contrôles peuvent, à titre purement indicatif et hors circonstances particulières, s'inscrire dans une logique de contrôle trimestriel par site. Cette indication ne constitue ni un engagement contractuel du pouvoir adjudicateur ni un volume minimum ou maximum de prestations commandées.

Préalablement à toute intervention sur site, le titulaire informe le responsable du site concerné selon des modalités permettant d'attester la bonne réception de cette information.

Les contrôles sont réalisés de manière indépendante. Le titulaire n'est pas tenu d'informer préalablement le titulaire du marché de restauration de la date ou des modalités du contrôle.

Chaque contrôle peut être adapté aux spécificités du site concerné et aux attentes exprimées par l'administration.

13.1.3 Contenu des contrôles

Les contrôles de surveillance constituent des contrôles globaux réalisés principalement sur site. Ils ont pour objet d'apprécier la bonne exécution des prestations de restauration au regard des stipulations contractuelles applicables au site concerné. Ils peuvent nécessiter l'examen de documents ou de données transmis ou collectés lors du contrôle sur site, dont l'analyse peut être réalisée ultérieurement par le titulaire dans ses locaux.

Les contrôles de surveillance peuvent notamment porter sur :

<u>a) Qualité des prestations alimentaires</u>

- l'analyse des menus ;
- le respect des grammages contractuels ;
- la variété des prestations proposées ;
- la qualité gustative et visuelle des préparations ;
- la conformité des approvisionnements.

<u>b) Qualité des produits et traçabilité</u>

- la conformité des denrées utilisées ;

- la traçabilité des produits ;
- le respect des dates limites de consommation ou d'utilisation ;
- les modalités d'information des convives.

c) Respect des obligations réglementaires

- le respect des dispositions applicables à la restauration collective ;
- le respect des exigences résultant de la réglementation en vigueur (exemple : EGALIM) ;
- les obligations relatives à l'information des usagers ;
- les engagements environnementaux ou nutritionnels prévus au marché.

d) Hygiène et sécurité alimentaire

- l'état général des locaux ;
- le respect de la chaîne du froid ;
- les procédures d'hygiène ;
- la réalisation des contrôles sanitaires ;
- l'application des principes HACCP ;
- la mise en œuvre des mesures de prévention et de sécurité.

e) Organisation et fonctionnement du service

- l'organisation générale de l'exploitation ;
- la présence et la qualification des personnels ;
- les formations obligatoires ;
- le respect des procédures internes ;
- les conditions d'utilisation des équipements.

f) Aspects administratifs et financiers

- la conformité de la tarification appliquée aux usagers ;
- les modalités de facturation des repas ;
- la conformité des demandes de révision de prix présentées par le titulaire du marché de restauration.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le titulaire peut étendre ses vérifications à tout élément lui paraissant utile à la bonne exécution de sa mission.

13.1.4 Délais d'intervention

Chaque contrôle fait l'objet d'un bon de commande.

Sauf disposition contraire figurant dans le bon de commande, le titulaire intervient dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de sa notification.

La durée minimale d'un contrôle sur site est fixée à quatre (4) heures.

13.1.5 Restitution des contrôles

À l'issue de chaque contrôle, le titulaire réalise un retour immédiat des principales constatations auprès du représentant du pouvoir adjudicateur selon des modalités convenues entre les parties.

Le titulaire transmet ensuite un rapport de contrôle détaillé comprenant a minima:

- les constats réalisés ;
- les éventuels écarts constatés ;
- l'analyse des causes identifiées ;

- les recommandations et préconisations formulées.

Le rapport est transmis dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires suivant la réalisation du contrôle.

13.1.6 Livrables

Livrable	Délai de remise
Rapport de contrôle et préconisations	15 jours calendaires après le contrôle
Contribution au bilan annuel du site	Selon les modalités définies à l'article 13.4

13.2 Enquêtes de satisfaction et analyse de la qualité perçue

13.2.1 Objet de la prestation

Le titulaire réalise, pour le compte de l'administration, des enquêtes destinées à mesurer la satisfaction des usagers des services de restauration et à évaluer la qualité perçue des prestations fournies.

Ces enquêtes ont notamment pour objectif :

- d'identifier les attentes des convives ;
- d'évaluer leur niveau de satisfaction ;
- de mesurer la perception de la qualité des prestations ;
- d'identifier les axes d'amélioration ;
- d'alimenter la démarche d'amélioration continue des prestations de restauration.

13.2.2 Modalités de réalisation

La méthodologie retenue pour la réalisation des enquêtes de satisfaction relève de l'expertise du titulaire. Les modalités de diffusion, de collecte et d'analyse des questionnaires sont adaptées aux spécificités du site concerné et aux objectifs poursuivis par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est libre de proposer les outils, supports et modalités d'organisation qu'il estime les plus pertinents, sous réserve qu'ils permettent d'assurer une exploitation fiable et pertinente des résultats obtenus.

Les enquêtes sont réalisées à la demande de l'administration pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire élabore les questionnaires destinés aux convives.

Avant toute diffusion, les questionnaires sont soumis à la validation du pouvoir adjudicateur et, le cas échéant, des responsables des sites concernés.

Les questionnaires sont administrés sous format numérique, le titulaire assure, en lien avec l'administration, les opérations nécessaires à la diffusion, à la collecte et à l'exploitation des réponses.

Les prestations sont commandées en fonction des besoins identifiés par le pouvoir adjudicateur. Aucune fréquence minimale ou maximale de réalisation des enquêtes de satisfaction n'est garantie au titulaire.

13.2.3 Contenu des enquêtes

Les enquêtes porte a minima sur :

- la qualité des repas proposés ;
- la variété des menus ;
- les conditions d'accueil et de service ;
- les horaires d'ouverture ;
- l'information des convives ;

- l'hygiène et la propreté perçues ;
- le rapport qualité-prix ;
- la satisfaction globale des usagers ;
- toute thématique particulière définie par l'administration.

Le titulaire veille à garantir la pertinence méthodologique des questionnaires proposés et l'exploitation objective des résultats recueillis.

13.2.4 Délais d'intervention

Chaque enquête fait l'objet d'un bon de commande.

Sauf disposition contraire figurant dans le bon de commande, le titulaire intervient dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de sa notification.

La durée et, le cas échéant, les modalités particulières de réalisation de l'enquête sont définies dans le bon de commande en fonction des objectifs poursuivis et des caractéristiques du site concerné.

13.2.5 Restitution des résultats

À l'issue de l'enquête, le titulaire réalise un premier retour des principaux enseignements auprès du représentant du pouvoir adjudicateur selon des modalités convenues entre les parties.

Le titulaire transmet ensuite une synthèse détaillée comprenant a minima :

- la méthodologie employée ;
- le taux de participation observé ;
- l'analyse des résultats obtenus ;
- l'identification des points forts et des points d'amélioration ;
- les comparaisons utiles lorsque plusieurs campagnes d'enquête ont été réalisées ;
- les recommandations et préconisations formulées.

La synthèse est transmise dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires suivant la clôture de l'enquête.

Lorsque le pouvoir adjudicateur le demande, le titulaire présente les résultats lors d'une réunion de restitution. Cette présentation est réputée comprise dans les prix du marché et ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

13.2.6 Livrables

Livrable	Délai de remise
Projet de questionnaire (format papier et/ou numérique)	15 jours calendaires avant le lancement de l'enquête
Synthèse des résultats et préconisations	30 jours calendaires après la clôture de l'enquête

13.3 Contrôles ponctuels à la demande

13.3.1 Objet de la prestation

Le titulaire peut être sollicité pour réaliser des contrôles ponctuels portant sur une problématique particulière identifiée par l'administration dans le cadre de l'exécution des prestations de restauration.

Ces contrôles ont pour objet de vérifier un ou plusieurs points précis signalés par l'administration et de lui permettre de disposer rapidement d'un avis indépendant ainsi que, le cas échéant, de recommandations adaptées.

Les usagers des restaurants ne peuvent saisir directement le titulaire.

13.3.2 Modalités de réalisation

Les contrôles ponctuels sont réalisés à la demande du pouvoir adjudicateur pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Chaque contrôle fait l'objet d'un bon de commande précisant l'objet de la mission, le périmètre des investigations attendues ainsi que, le cas échéant, son caractère urgent.

Ces contrôles sont réalisés selon des modalités adaptées à la problématique soulevée et ne présentent pas nécessairement le caractère exhaustif des contrôles de surveillance prévus à l'article 13.1.

Ils peuvent notamment porter sur :

- la qualité des prestations servies ;
- le respect d'une obligation contractuelle particulière ;
- une problématique d'hygiène ou de sécurité ;
- une difficulté d'exploitation ;
- une réclamation récurrente des usagers ;
- toute autre problématique relevant de l'exécution des prestations de restauration.Chaque contrôle fait l'objet d'un bon de commande distinct

13.3.3 Délais d'intervention

Sauf disposition contraire figurant dans le bon de commande, le titulaire intervient dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la notification du bon de commande.

La durée de l'intervention est adaptée à la nature de la problématique à traiter.

13.3.4 Contrôles urgents

Lorsque la situation le justifie, le pouvoir adjudicateur peut qualifier sa demande de contrôle de caractère urgent.

Dans ce cas, le titulaire intervient dans un délai maximal de deux (2) jours calendaires à compter de la réception de la demande.

La demande peut être formulée par tout moyen écrit permettant d'en attester la date de réception. Elle est ensuite régularisée par l'émission d'un bon de commande.

Le contrôle urgent a pour objet de confirmer ou d'infirmer rapidement une situation signalée par l'administration et de lui permettre de prendre, le cas échéant, les mesures appropriées.

13.3.5 Restitution des contrôles

À l'issue de l'intervention, le titulaire réalise un retour immédiat des principales constatations auprès du représentant du pouvoir adjudicateur selon des modalités convenues entre les parties.

Le titulaire transmet ensuite un compte rendu comprenant a minima :

- le rappel du contexte de la demande ;
- les investigations réalisées ;
- les constats effectués ;
- l'analyse de la situation ;

- les recommandations ou mesures correctives proposées.

13.3.6 Livrables

Livrable	Délai de remise
Compte rendu de contrôle ponctuel avec préconisations	7 jours calendaires après l'intervention
Compte rendu de contrôle ponctuel urgent avec préconisations	2 jours calendaires après l'intervention

13.4 Assistance, audits et expertises à la demande

13.4.1 Objet de la prestation

Le titulaire peut être sollicité, à la demande du pouvoir adjudicateur, pour réaliser toute mission d'assistance, d'analyse, d'audit, d'expertise ou de conseil entrant dans le champ du présent accord-cadre.

Cette prestation a pour objet d'apporter à l'administration un appui ponctuel dans le cadre du suivi, de l'exécution, de l'évolution ou de l'amélioration des prestations de restauration relevant du périmètre du présent accord-cadre.

Elle peut être mise en œuvre aussi bien dans le cadre des prestations de restauration collective que pour toute autre prestation de restauration ou de distribution alimentaire mise en œuvre au bénéfice des agents et relevant du périmètre du présent marché.

Elle peut notamment concerner l'analyse d'une situation particulière, l'examen d'une problématique technique, économique ou contractuelle, la réalisation d'un audit ciblé, la formulation d'un avis ou de recommandations, ou tout autre besoin d'accompagnement exprimé par l'administration en lien avec l'objet du marché.

13.4.2 Modalités de réalisation

Chaque mission fait l'objet d'un bon de commande précisant notamment son objet, son périmètre, les livrables attendus ainsi que les délais d'exécution.

Le titulaire réalise sa mission en toute indépendance et dans le respect des règles professionnelles applicables à son activité.

13.4.3 Restitution des prestations

Les conclusions de la mission sont restituées sous une forme adaptée à la nature du besoin exprimé.

Selon les cas, la restitution peut prendre la forme d'une note d'analyse, d'un rapport, d'un compte rendu, d'un avis motivé, de recommandations ou de tout autre livrable défini dans le bon de commande.

Les livrables comprennent a minima les constats réalisés, l'analyse effectuée ainsi que les recommandations formulées par le titulaire.

13.4.4 Livrables

Les livrables et leurs délais de remise sont définis dans chaque bon de commande.