Agence Française de Développement

5 rue Roland Barthes
75 012 PARIS

MARCHE PUBLIC

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

OBJET : Gestion des prestations de restauration sur le site Austerlitz

REFERENCES JURIDIQUES	Articles R.2123-1 3°, R.2123-2 et R.2123-7 et suivants du Code de la Commande Publique
TYPE DE PROCEDURE	Procédure adaptée en vertu de l'objet

Table des matières

ARTICLE 1. SYNTHESE DU CAHIER DES CHARGES 4

ARTICLE 2. PREAMBULE ET OBJECTIFS 6

ARTICLE 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS 8

ARTICLE 4. QUALITE ET ETENDUE DES PRESTATIONS DE RESTAURATION 10

Article 4.1. Cadre général 10

Article 4.2. Prestations de restauration collective 13

Article 4.3. Spécifications qualitatives 27

Article 4.4. Spécifications quantitatives 31

Article 4.5. Lutte contre le gaspillage alimentaire 31

ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS 33

Article 5.1. Prix payé et modalités d'encaissement 33

Article 5.2. Période de tuilage / démarrage 36

Article 5.3. Affectation de l'équipe 37

Article 5.4. Signalétique et communication 40

ARTICLE 6. CONDITIONS D'EXPLOITATION ET MODALITES TECHNIQUES 43

Article 6.1. Cadre général 43

Article 6.2. Conditions de mise à disposition 43

Article 6.3. Modalités de livraison 45

Article 6.4. Entretien courant des locaux et des équipements 46

Article 6.5. Maintenance et renouvellement des équipements 47

Article 6.6. Gestion des fluides 48

Article 6.7. Gestion des déchets 48

ARTICLE 7. Points d'échanges et contrôle des prestations fournies 50

Article 7.1. Points d'échanges entre l'Agence Française de Développement et le titulaire 50

Article 7.2. Reporting 50

Article 7.3. Contrôle des prestations fournies 51

ANNEXES 53

Annexe n°1 : plans des locaux 54

Annexe n°2 : répartition par gamme de denrées 55

Annexe n°3 : engagements relatifs au taux d'alimentation durable 56

Annexe n°4 : liste des équipements mis à disposition 57

Annexe n°5 : limites de responsabilités techniques sur le self et la cafétéria 58

Annexe n°6 : limites de responsabilités techniques concernant la gestion des machines à café dans les étages 63

Annexe n°7 : Dispositions relatives à la sécurité applicables au logiciel et à l'espace dématérialisé prévus au présent CCTP 65

Annexe n°8 : État de reprise du personnel 85

Annexe n°9 : Flux de livraison 86

ARTICLE 1. SYNTHESE DU CAHIER DES CHARGES

DATE DE DEMARRAGE	- Date de démarrage du contrat : 1er aout 2027 - Date de démarrage prévisionnelle des prestations : 15 septembre 2027
TYPOLOGIES DE CONVIVES	- Définies à l'article 4.2 du présent document
TYPOLOGIE DE PRESTATIONS	- Self - Cafétéria - Restauration club - Room services (« pauses ») - Prestations annexes - Mise en place et gestion des machines à café dans les étages
AMPLITUDE D'OUVERTURE	**Pour le self** - Du lundi au vendredi (hors jours fériés et certains ponts identifiés par les membres du groupement le cas échéant) - Service entre 11 heures 45 et 14 heures 30 **Pour la cafétéria** - Du lundi au vendredi (hors jours fériés) - Service entre 08 heures et 17 heures
MODE DE PRODUCTION DES REPAS	**Pour le self** - Sur place (liaison directe) **Pour la cafétéria** - Sur place (liaison directe) **Pour la restauration club** - Sur place (liaison directe) **Pour le room service** - Sur place (liaison directe) **Pour les prestations annexes** - Sur place (liaison directe) ou liaison différée
ÉTENDUE DU CHOIX	Détaillé à l'article 4.2 du présent cahier des clauses techniques particulières.

MARQUEURS DURABLES	**Pour le self** - 60% d'alimentation durable dont 40% de bio, avec plan de progrès le cas échéant - Offre végétarienne quotidienne (2 plats proposés par jour), équilibrée d'un point de vue nutritionnel (cf. recommandations sur la composition du "plat protidique végétarien" du GEM-RCN) - Une journée 100% végétarienne par mois - Limitation de la viande bovine à 3 jours par semaine maximum **Pour la cafétéria** - 60% d'alimentation durable dont 40% de bio, avec plan de progrès le cas échéant - Offre végétarienne quotidienne - Mode de conditionnement réutilisable pour la vente à emporter et les boissons chaudes
MODELE ECONOMIQUE DU SELF	- Facturation de frais fixes par tranche de fréquentation - Facturation à la composante conformément au cadre de réponse financière - Encaissement auprès des convives par le titulaire à partir de son propre système de caisse, dans les conditions de l'article 5.1 du présent cahier des clauses techniques particulières.

ARTICLE 2. PREAMBULE ET OBJECTIFS

Le présent marché est passé dans le cadre d'un groupement de commandes dans lequel l'AFD est désignée comme coordonnateur pour la préparation et la passation du marché en application des dispositions de l'article L. 2113-6 du Code de la commande publique.

Il appartient au titulaire d'assurer les prestations figurant au marché pour le compte des membres du groupement de commandes, l'AFD et ses filiales Proparco et Expertise France (*).

(*) Les membres du groupement se réservent la possibilité de transférer le présent marché en cours d'exécution à un GRIE (groupement d'entreprises pour la gestion du restaurant inter-entreprises) intégrant l'ensemble des membres du groupement de commandes. À compter de sa constitution, le GRIE pourra se substituer aux membres du groupement de commandes et reprendre l'ensemble de leurs droits et obligations au titre du présent marché. Cette substitution sera sans incidence sur l'objet, les prestations, les prix, la durée et, plus généralement, les conditions économiques et contractuelles du marché.
Par la signature du présent marché, le Titulaire accepte expressément et par avance cette substitution, dont la prise d'effet lui sera notifiée.

L'AFD est gestionnaire du contrat restauration par délégation du CSE. Aussi, La Commission Restauration du CSE aura pour mission de suivre l'exécution du contrat de prestation en matière de restauration d'entreprise et du contrat de gestion existant entre le CSE et AFD/GIL.

L'Agence Française de développement (AFD) est un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, relevant de la loi bancaire en tant qu'établissement financier spécialisé. L'AFD est au cœur du dispositif français de l'aide publique de développement en faveur des pays du Sud.

Sa mission : participer au financement de leur projet de développement dans le respect des valeurs portées par la France.

L'AFD dispose par ailleurs de différentes filiales parmi lesquelles Proparco et Expertise France.

Les agents de l'AFD et des différentes filiales sont actuellement déployés sur un ensemble de sites disposant de différents types d'offres de restauration.

Afin de regrouper les différentes entités et l'ensemble de ses agents, l'AFD a fait construire un nouveau site, le site Austerlitz, dans le cadre d'une VEFA (vente en l'état futur d'achèvement). Les plans des locaux sont présentés en annexe n°1.

Ce nouveau site est constitué d'un ensemble de bâtiments, identifiés A, B et C.

L'offre de restauration objet du présent marché ne concerne que le bâtiment B (le bâtiment A n'étant concerné que dans le cadre du déploiement et de la gestion des machines à café par le titulaire). L'ensemble des prestations seront donc assurées sur ce bâtiment (self, cafétéria, club, room service, prestations annexes, gestion des machines à café).

Le regroupement de l'ensemble des agents sur un même site implique de disposer d'une offre de restauration adaptée aux contraintes liées à l'exploitation de nouveaux bâtiments, notamment :

- L'absence d'historique en termes de fréquentation et de chiffre d'affaires potentiel ;
- La concurrence liée aux offres commerciales de proximité ;
- La multiplicité des espaces dédiés à la restauration induisant une large variété d'offres ;

- Le dimensionnement des espaces au regard du nombre de collaborateurs présents sur site et au nombre de places assises.

Au terme de cette consultation, les membres du groupement envisagent de confier au titulaire, qui l'accepte, la réalisation des prestations de restauration décrites au présent CCTP.

Les prestations s'exécuteront sur les bâtiments A et B du site AFD-Austerlitz situé au 66-68 rue David Bowie 75013 PARIS.

Le démarrage prévisionnel des prestations est fixé au 15 septembre 2027 étant entendu que la date de démarrage des prestations pourra être modifiée par l'Agence Française de Développement.

L'Agence Française de Développement (AFD) et les membres du groupement de commandes portent **des objectifs ambitieux** dans le cadre de la passation du présent marché de restauration collective :

- Une prestation de **restauration qualitative et durable**, s'inscrivant pleinement dans la trajectoire des Lois Egalim et Climat & Résilience et en cohérence avec l'ambition portée par le groupe AFD sur les enjeux de biodiversité et de climat ;

- Une prestation répondant aux attentes des convives, en particulier par la proposition de **deux alternatives végétariennes quotidiennes** de qualité et équilibrée, conformément aux recommandations nutritionnelles (en plus des crudités et céréales/légumineuses froides en libre-service), basées sur une complémentarité des protéines végétales, sur une diversification des mets proposés et sur le travail des recettes, **d'une journée 100% végétariennes tous les mois** et par la **limitation de la présentation de la viande bovine à trois jours par semaine maximum** ;

- Une **prestation cafétéria** intégrant des prestations de qualité, notamment deux plats chauds quotidien a minima dont un végétarien, et permettant de répondre de manière efficiente aux attentes des convives en la matière, en particulier en rythmant la journée au regard des diverses solutions de restauration proposées ;

- Une **prestation innovante** au regard de l'évolution du secteur de la restauration collective, tant au niveau du parcours convives, de la digitalisation des processus, que de la prise en compte de la variabilité de la fréquentation sur une semaine ;

- Une gestion efficiente de la **fluidité sur les espaces de distribution** ;

- Le maintien d'une **restauration abordable**, les prestations objets du présent marché devant être accessibles au plus grand nombre.

ARTICLE 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS

Le titulaire a la charge de l'exploitation des espaces de restauration ouverts aux convives autorisés de l'Agence Française de développement (AFD) et ses filiales sur le site Austerlitz.

Le titulaire effectue les prestations telles qu'elles sont définies ci-après et détaillées dans chacun des articles concernés.

Article 4 - Qualité et étendue des prestations de restauration	○ La conception des menus en prévoyant une procédure de validation avec l'Agence Française de Développement, ○ L'approvisionnement en denrées alimentaires, en cohérence avec les objectifs qualitatifs de l'établissement, ○ La gestion des stocks de denrées, ○ La production des repas sur place pour le self et la cafétéria, ○ La distribution des prestations sur le self et la cafétéria, ○ La gestion des prestations room services (« pauses »), ○ La gestion des prestations annexes, ○ La gestion des machines à café dans les étages, ○ La mise en œuvre d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire. *Chacun des points repris ci-avant intègre des spécificités propres à chaque typologie de restauration.*
Article 5 - Organisation des prestations	○ La perception du prix des repas auprès des usagers dans le cadre d'un mandat d'encaissement pour les usagers des membres du groupement non subventionnés et les usagers extérieurs autorisés, étant entendu que les usagers des membres du groupement subventionnés sont l'objet d'une information mensuelle du titulaire, quant à leur consommation, les subventions étant facturées directement aux membres du groupement en fonction de leur politique de subventionnement, ○ La fourniture et la maintenance du système d'encaissement qui lui est propre, ○ La mise en place de la signalétique de proximité, ○ L'affectation des personnels nécessaires à la mise en œuvre des prestations sur les espaces de restauration et leur rémunération, ○ L'encadrement et la formation de son personnel salarié, ○ Le respect et le contrôle des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, notamment par la réalisation d'analyses indépendantes de laboratoires agréés Cofrac en conformité avec la réglementation en vigueur, ○ La mise en œuvre, par des moyens adaptés, d'une sécurité maximale des produits servis, notamment en cas de crise déclarée. *Chacun des points repris ci-avant intègre des spécificités propres à chaque typologie de restauration.*
Article 6 - Conditions d'exploitation et modalités techniques	○ L'entretien courant des locaux et des équipements mis à disposition par l'Agence Française de Développement ; ○ La dotation initiale et le renouvellement des plateaux, du petit matériel d'exploitation, et de la vaisselle, verrerie, platerie, couverts et carafes nécessaires à la mise en place de son concept de restauration. Les annexes 5 et 6 présentent la grille des responsabilités en fonction des espaces de restauration.

	Chacun des points repris ci-avant intègre des spécificités propres à chaque typologie de restauration.
Article 7 et CCAP – Point d'échange entre l'AFD et le titulaire	○ L'affectation d'un référent du marché, ○ La construction et l'animation d'un dispositif de suivi de l'exécution du marché sur chacun des volets de la prestation, ○ Le suivi de la satisfaction des convives. *Ces éléments sont communs à toutes les typologies de restauration.*

ARTICLE 4. QUALITE ET ETENDUE DES PRESTATIONS DE RESTAURATION

Article 4.1. Cadre général

L'Agence Française de développement (AFD) met à disposition de ses collaborateurs et des prestataires extérieurs autorisés une solution complète de restauration, basée sur les typologies suivantes.

LIEUX	PRESTATIONS	LIEUX PRECIS	MODALITES D'ACCES
AUSTERLITZ	Self	Bâtiment B 1er étage - 455 places intérieures et 80 places extérieures	Du lundi au vendredi 11 h 45 à 14 h 30 Ouverture 52 semaines par an, soit 260 jours environ *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine en période estivale et une semaine en période hivernale).*
	Cafétéria	Bâtiment B 1er étage - 190 places intérieures et 88 places extérieures	Du lundi au vendredi 08 h à 17 h *(*)* *(*) Les horaires d'ouverture le vendredi pouvant varier à la demande de l'AFD.* Ouverture 52 semaines par an, soit 260 jours environ *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine*

			en période estivale et une semaine en période hivernale).
	Club	Bâtiment B 7ème étage - 33 places intérieures (49 en intégrant les deux salles de réunion) et 10 places extérieures	Du lundi au vendredi midi *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine en période estivale et une semaine en période hivernale).*
	Room service (« pauses »)	Sans objet - Espace dédié intégré au back office du self (four mixte, machine à café, chocolatière)	Du lundi au vendredi matin ou après midi *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine en période estivale et une semaine en période hivernale).*
	Prestations annexes	Sans objet	Du lundi au vendredi midi ou soir *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine en période estivale et*

			une semaine en période hivernale).
	Gestion des machines à café dans les étages	Déploiement des machines à café dans les étages des bâtiments A et B	Du lundi au vendredi *(hors jours fériés légaux et ponts déterminés par l'AFD.* *Des jours de sobriété énergétique pourront également être mis en place par l'AFD, à raison à minima de deux semaines sur l'année – une semaine en période estivale et une semaine en période hivernale).*

L'AFD se réserve la faculté d'opérer des modifications exceptionnelles des horaires d'ouverture du self et de la cafétéria, pour des motifs exceptionnels, justifiant de l'impossibilité d'effectuer des prestations de restauration. Un préavis de 48 heures sera appliqué en cas de modification. Dans ce cas, aucune indemnité n'est due par le pouvoir adjudicateur au titulaire.

Il est entendu que le prestataire déclare, à la date de notification du présent marché, avoir une connaissance des locaux et des équipements mis à sa disposition et s'engage à effectuer toutes les prestations nécessaires à la réalisation ou la fourniture de repas de qualité ainsi qu'au fonctionnement efficient des locaux.

Le titulaire s'engage pendant toute la durée du marché à assurer l'intégralité de ses prestations. Toute négligence ou défaillance est susceptible d'engager sa responsabilité dans les conditions prévues au présent marché.

En cas d'interruption, le titulaire met tout en œuvre pour en réduire la durée. Par exemple, si les conditions de fabrication des repas sont rendues impossibles, le titulaire fait le nécessaire pour garantir la distribution de repas à partir d'une autre source d'approvisionnement. Les moyens à mettre en œuvre applicables font l'objet d'un accord préalable des parties avant leur application. Le titulaire met en œuvre une procédure pour informer l'Agence Française de Développement des problèmes éventuels.

Il est néanmoins entendu que la suspension de l'exécution du présent marché ne donne pas lieu à l'application de pénalités en cas de force majeure au sens de la jurisprudence ou dans l'hypothèse où le titulaire serait placé pour des raisons indépendantes de sa volonté dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie de ses prestations dans les conditions normales et notamment en cas d'interruption de jouissance des biens nécessaires à l'exécution des prestations ou d'un défaut dans la fourniture de fluides ou d'énergies.

Le titulaire a l'obligation de tout mettre en œuvre pour assurer la continuité du service qui lui est confié et ce, en concertation avec l'Agence Française de Développement.

Article 4.2. Prestations de restauration collective

Identification des convives et fréquentations associées

Les convives sont les suivants :

- Les usagers AFD bénéficiant de la subvention
- Les usagers AFD non subventionnés
- Les usagers invités de l'AFD
- Les usagers Proparco bénéficiant de la subvention
- Les usagers Proparco non subventionnés
- Les usagers invités de Proparco
- Les usagers Expertise France bénéficiant de titres restaurants ou subventionnés
- Les usagers invités d'Expertise France
- Les usagers extérieurs autorisés

Il est entendu que les personnels amenant leur propre repas auront aussi accès aux espaces de restauration du self et de la cafétéria.

Les modalités financières d'accès de chacune des catégories de convives sont décrites au marché.

S'agissant de la fréquentation, aucun historique de la fréquentation ne peut être transmis dans le cadre de l'ouverture du nouveau site Austerlitz.

A titre informatif, les bâtiments A et B du site Austerlitz disposent au total de 1 915 postes de travail pour 3 450 collaborateurs.

Les prestations (self et cafétéria cumulées) sont organisées selon le principe de tranches de fréquentation, telles que définies à l'article 7.3 du contrat unique.

Processus de construction des menus

Le titulaire respecte les règles essentielles d'équilibre alimentaire, et ce également s'agissant des offres végétariennes ; le convive doit pouvoir construire un plateau équilibré. Il utilise le maximum de produits frais et de saison ; étant donné les locaux et équipements mis à disposition par l'Agence Française de développement (AFD), l'utilisation de produits issus de l'industrie agroalimentaire ne peut être que marginale, en particulier des aliments ultra-transformés.

Le titulaire doit être force de propositions pour présenter en cours de marché des évolutions/innovations permettant une variété des prestations et une adaptation aux attentes des convives.

Les menus proposés par le titulaire intègrent clairement les labels et mentions valorisantes attachés à chaque présentation.

Le titulaire transmet mensuellement, à l'Agence Française de Développement, les menus sous format numérique pour mise en ligne, le cas échéant, sur le site intranet de l'établissement et des autres membres du groupement. Il doit tenir à disposition de l'établissement les fiches techniques d'élaboration de l'ensemble des prestations qu'il propose, indiquant précisément la catégorie et l'origine de tous les produits constituant la recette.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À CHAQUE TYPOLOGIE DE RESTAURATION	
Self	La production des repas est à mettre en œuvre sur la base des engagements qualitatifs de répartition par gamme précisés en annexe n°2. Les prestations transformées peuvent être reproposées le jour suivant (au maximum une fois) dans les conditions d'hygiène réglementaires, après accord préalable de l'Agence Française de développement (AFD). Les menus sont établis par le titulaire pour une période d'un mois. Ils sont proposés à l'Agence Française de développement (AFD) au plus tard trois semaines avant le début de la période concernée ; ils doivent porter sur tous les choix offerts prévus au marché. L'établissement émet ses remarques et demandes de modification au plus tard dix jours avant le début de la période. Seuls des menus acceptés par l'Agence Française de développement (AFD) pourront être proposés aux convives et communiqués sur le restaurant. A défaut de réponse dans les délais, les menus sont supposés validés par l'Agence Française de développement (AFD) Les menus validés par l'Agence Française de développement (AFD) sont définitifs et ne peuvent prétendre à aucun changement. Le titulaire peut procéder à des modifications seulement après information préalable de l'Agence Française de développement (AFD). Ces modifications sont dûment justifiées par les nécessités d'approvisionnement (rupture fournisseur, procédure de retrait sur un produit, non-conformité d'un produit) et respectent les équivalences alimentaires sans impacter ni la valeur nutritionnelle ni la valeur économique de la prestation prévue.
Cafétéria	La production des repas est à mettre en œuvre sur la base des engagements qualitatifs de répartition par gamme précisés en annexe n°2. La carte proposée mensuellement doit porter sur tous les choix offerts prévus au marché.
Club	La production des repas est à mettre en œuvre sur la base des engagements qualitatifs de répartition par gamme précisés en annexe n°2.
Room service (« pauses »)	La production des repas est à mettre en œuvre sur la base des engagements qualitatifs de répartition par gamme précisés en annexe n°2.
Prestations annexes	La production des repas est à mettre en œuvre sur la base des engagements qualitatifs de répartition par gamme précisés en annexe n°2.
Machines à café	Les prestations sont à mettre en œuvre dans le cadre des attentes identifiées au présent CCTP.

Structuration de l'offre et permanence des choix

Les repas étant pris en libre-service, les menus établis ne peuvent pas, à eux seuls, garantir une alimentation nutritionnellement équilibrée dans la mesure où les convives sont libres de composer leur repas comme ils l'entendent.

Toutefois, le titulaire doit respecter les règles essentielles d'équilibre alimentaire et observer pour l'élaboration des menus les recommandations du GEMRCN (Groupe d'Études des Contrats Restauration Collective et Nutrition). Le convive doit pouvoir se composer un repas équilibré, et ce également s'agissant des offres végétariennes.

La qualité de la prestation doit être, a minima, constante (sous réserve de l'intégration d'un plan de progrès alimentation durable) tout au long de l'exécution du marché (y compris en cas de moindre fréquentation) ; l'établissement peut cependant accepter une réduction du nombre de choix, sur proposition du titulaire, sur des périodes creuses.

Le grammage est à minima conforme aux « recommandations relatives à la nutrition » (du GEMRCN en vigueur) ; en cas de « fourchette basse et haute », le grammage le plus élevé est retenu.

Les grammages sont indiqués en poids net dans l'assiette sans jus et sans sauce. Les éléments de décoration et ingrédients divers sont également fournis en quantités suffisantes (salade, persil, cornichons, olives, etc.) ; ils ne doivent pas être pris en compte dans le calcul du « poids net dans l'assiette ».

<table>
<tr><th colspan="2">DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À CHAQUE TYPOLOGIE DE RESTAURATION</th></tr>
<tr><td>Self</td><td>Le convive construit son plateau en libre-service, sur la base du prix des prestations intégré dans les pièces financières.

Chaque jour, le socle minimum offert aux convives est le suivant - le titulaire peut proposer une structuration des repas plus qualitative (portant sur le nombre de choix offerts et les engagements de permanence sur la durée du service).

Ce socle concerne les tranches 7 (601 à 700 repas) et suivantes de fréquentation,

<table>
<tr><th></th><th>CHOIX</th><th>PERMANENCE DU CHOIX</th></tr>
<tr><td>Entrées</td><td>3 entrées dressées chaudes ou froides, dont obligatoirement une salade composée (a minima 3 ingrédients différents)

Un bar à salades, composé a minima de 8 composantes variant au cours de la semaine (dont 1 féculent, 1 légumineuse, 2 crudités/cuidités, 1 salade verte, 1 protéine animale, 1 protéine végétale) et de 2 toppings en agrément, permettant de réaliser un ramequin de 20cl a minima. Les composantes présentées au bar à salades doivent être</td><td>Jusqu'à 13 H 30 : 100 %
À partir de 13 H 30 : 2 entrées dressées chaudes ou froides, 4 composantes sur le bar à salades, bar à soupe.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		différentes de celles présentées en entrées dressées. Un bar à soupe (chaude ou froide en fonction de la saison) sera proposé.	
	Plats principaux	6 plats dont : ○ 1 poisson, ○ 2 végétariens (*) ○ 1 viande rouge ou blanche ○ 2 grillades(**) Parmi les quatre (4) premières présentations, le titulaire assure l'intégration d'un plat mijoté type « cocote ». S'agissant des 2 plats végétariens quotidien, l'un des deux est proposé sur un kiosque dédié, l'autre étant proposé en alternance sur les autres kiosques. *(*) au sens ovo-lacto végétarien avec une alternance et une variété des recettes à base de protéines végétales, œufs, féculents, fromages.* *(**) une viande blanche, une viande bovine sous la forme d'une grillade noble a minima une fois par semaine, ou 1 poisson.* Il est entendu que le service d'une viande bovine, dont grillades, est limité à trois fois par semaine.	Jusqu'à 13 H 30 : 100 % À partir de 13 H 30 : 2 plats dont 1 végétarien et 2 grillades.
	Accompagnements des plats principaux	4 accompagnements dont : ○ féculents, ○ légumes, ○ frites. Il est entendu que le titulaire propose, en alternance, chaque jour, la répartition suivante : - 2 légumes / 1 féculent (hors frites) - 2 féculents / 1 légume (hors frites)	Jusqu'à 13 H 30 : 100 % À partir de 13 H 30 : 3 plats d'accompagnements dont les frites

		Lorsque deux légumes sont proposés, des légumes « verts », sans assaisonnement, sont proposés. Les accompagnements sont servis à volonté en accompagnement de tous les plats principaux.	
	Fromages et laitages	4 fromages *(*)* - la variété des fromages proposés, majoritairement à la coupe, est la plus large possible, étant entendu que deux fromages du même type (ex : pâte molle, frais) ou issu du même lait (ex : vache, brebis, chèvre) ne peuvent être présentés le même jour. 8 laitages dont : - 1 aux fruits ; - 1 à base de lait de brebis ou de chèvre ; - 1 à base de lait végétal ; - 1 crème dessert. *(*) Les fromages sont accompagnés d'un carré de beurre.* Les candidats peuvent par ailleurs proposer la mise en place d'un bar à yaourt, compote, crème dessert à disposition des convives, sans que cela ne constitue une exigence minimale.	Sur toute la durée du service : 100 %
	Desserts	3 desserts dressés dont a minima 3 pâtisseries par semaine Un bar à desserts, composé a minima de 6 composantes et de 2 toppings en agrément, permettant de réaliser un ramequin de 20cl a minima. Les composantes présentées au bar à desserts doivent être différentes de celles présentées en desserts dressées. Le bar a desserts intègre obligatoirement une salade de fruits.	Jusqu'à 13 H 30 : 100 % À partir de 13 H 30 : 2 desserts dressés, 4 composantes dans le bar à desserts et le plateau de fruits (a minima 2 choix).

		1 plateau de fruits (a minima 3 choix) - les fruits seront variés et adaptés à la saison. Ils devront être « mûrs à point » au moment de leur consommation.	
	Pain	Pains individuels avec proposition de pains spéciaux et/ou issu de la filière biologique (a minima 3 fois par semaine). Le pain sera de qualité artisanale, en pains individuels et respectant un grammage de 50 à 60 grammes. L'Agence Française de Développement sera particulièrement attentive à la fourniture de pain frais réalisé par des artisans boulangers (non industriel), permettant une livraison quotidienne de pain frais (du lundi au vendredi inclus). Le premier pain individuel est gratuit, payant à partir du deuxième.	Sur toute la durée du service : 100 %
	Boissons	De l'eau d'adduction publique est mise à la disposition gratuite des convives au moyen de 6 fontaines à eau réfrigérées intégrées à la liste des équipements mis à disposition. Les carafes sont fournies par le titulaire. Les boissons suivantes (au minimum 4 choix) sont présentées, conditionnées en bouteille en verre ou en cannettes (sans plastique), et accessibles aux convives : - Eaux gazeuses ; - Infusions pétillantes ; - Sodas ; - Jus de fruits. Seule la commission restauration peut autoriser la vente de boissons alcoolisées sur le restaurant, et ce exclusivement dans le cadre d'animations.	Sur toute la durée du service : 100 %

	Divers	Le titulaire met tous les jours à disposition des convives et à discrétion : le poivre et le sel, un assortiment de condiments : beurre, cornichons, petits oignons, olives noires et vertes, piment etc., différentes sauces et huiles pour accommodement et assaisonnement ainsi que le sucre. Ces prestations ne sont pas payantes pour les convives. Une serviette jetable et recyclable, fournie par le titulaire, est remise à chaque convive lors de son passage en caisse.	Sur toute la durée du service : 100 %

Les socles propres aux tranches inférieures sont proposés par le candidat au titre de son offre.

Il est entendu que le candidat peut décrire, dans le cadre de son offre, une adaptation du socle susvisé, et de ceux présentés pour les tranches inférieures.

Le candidat peut proposer la mise en place d'un bar à œufs sans que cela ne constitue une exigence minimale.

Une journée 100% végétarienne est par ailleurs organisée une fois par mois étant entendu que lors de cette journée un des plats proposés ne doit pas présenter de fruits ni de légumes.

Par ailleurs, le titulaire propose quotidiennement une formule « prix malin » (intégrée au cadre de réponse financière) comprenant un plat et son accompagnement plus un périphérique. Le plat proposé dans la formule varie selon les jours de la semaine (un plat végétarien par semaine, viande, poisson, grillade), le périphérique est à choisir entre une entrée ou un dessert. La structuration de cette formule change quotidiennement, étant entendu que le convive a la possibilité de la compléter avec un ou des périphériques supplémentaires au prix identifié au cadre de réponse financière.

Des sauces, huiles et vinaigres variées sont à proposer par le titulaire en bouteille ; un conditionnement en collectif est de même à privilégier pour le sel, le poivre et le sucre.

Une offre de différents condiments est par ailleurs mise à la disposition des convives (mélanges aromatiques, citron, piments, olives, cornichons etc…).

Cafétéria	Le titulaire propose une offre de petit déjeuner, comptoir et déjeuner, adaptée aux besoins d'alimentation des collaborateurs de l'Agence Française de développement (AFD) et de ses filiales, pris sur place, dans l'espace prévu à cet effet, ou à emporter.

S'agissant des prestations à emporter et des boissons, dans la trajectoire des dispositions de la loi AGEC relative à la mise en place de contenants réutilisables ou de contenants jetables composés à 100% de matières recyclables, le titulaire assure le conditionnement de ces prestations dans des contenants réutilisables uniquement.
Ces contenants font l'objet d'une caution avec débit différé. Les convives doivent retourner les contenants dans des bornes de collecte mises en place par le titulaire. Passé un délai de quinze jours, si le contenant n'est pas retourné par le convive, le titulaire prélève le montant de la caution. Il est entendu que dès lors que la caution est prélevée par le titulaire, le contenant devient la propriété du convive.

Le candidat précise dans son offre le montant de la caution par type de contenant et le nombre de bornes de collecte qu'il prévoit de déployer ainsi que leurs caractéristiques.

Pour les repas pris à la cafétéria, le candidat doit mettre à disposition des couverts et des verres lavables et gérer leur récupération et lavage. Pour les ventes à emporter, le candidat propose des couverts biodégradables.

Il est rappelé que le titulaire doit faire en sorte d'adapter les moyens et l'organisation du travail pour permettre que la file d'attente à la cafeteria soit la plus fluide possible.

Les produits proposés par le titulaire sont servis aux convives au comptoir par le personnel de l'équipe de restauration du titulaire.

Offre comptoir

- Boissons chaudes : café (a minima expresso et allongé), café décaféiné, thé (5 différents a minima), infusion (5 différents a minima), chocolat chaud, café crème(*). Du lait végétal (type lait d'avoine) sera proposé pour les cafés crème, noisette, capuccino, etc.
- Boissons froides : eau pétillante, jus de fruits pur jus, jus de fruits pressés (orange a minima, étant entendu que le matériel doit être mis à disposition par le titulaire) sodas (4 différents a minima, avec au minimum une offre faible en sucres et alternatives sucrantes), etc... (conditionnement en verre ou en canettes, soit impérativement sans plastique)
- Offre de type snacking non manufacturés (barres de céréales, barres chocolatées…)
- Mélanges de fruits secs natures non salés (amandes, noix, etc.)
- Cookies et/ou muffins fait maison ou artisanaux
- Corbeille de fruits de saison

(*) Les boissons chaudes sont accompagnées d'un chocolat, d'une confiserie chocolatée ou d'un gâteau.

Le café, le thé, infusions et le cacao sont issus du commerce équitable et issus de l'agriculture biologique, de même que le sucre destiné aux boissons. Celui-ci est également non raffiné.

Les boissons chaudes, lorsqu'elles sont consommées sur place, doivent être impérativement proposées dans de la verrerie lavable et réutilisable (i.e. pas de gobelets en carton plastifié).

Lorsqu'elles sont consommées à emporter, le titulaire fournit un contenant réutilisable et/ou permet l'utilisation, par les convives, de leur propre contenant, en appliquant le prix spécifique intégré au cadre de réponse financière.

Le titulaire se charge du déploiement d'une machine à café trois groupes avec broyeur intégré dont il détermine les caractéristiques et d'une machine à café pour la production de décaféiné. L'Agence Française de Développement, attachée à la réduction des TMS, ne souhaite pas le déploiement de machine(s) à percolateur.

Offre petit-déjeuner

L'offre est à proposer sur la base du socle minimum suivant :

- Viennoiseries ;
- Tartines

Le titulaire peut proposer, dans le cadre de son offre, d'élargir la proposition à des fruits frais et de saison et des présentations chaudes faites sur place (exemples : crêpes, pancakes).

L'offre petit-déjeuner est à disposition des collaborateurs dès leur arrivée sur site à compter de 8 heures.

Offre déjeuner

L'offre est à proposer sur la base du socle minimum suivant :

- 3 types de sandwiches réalisés sur place, chauds ou froids, le cas échéant à la minute, dont a minima 1 végétarien (*) ;
- 3 types de salades réalisées sur place, dont a minima 1 végétarienne (*) (**) ;
- 2 types de plats chauds réalisés sur le self, dont 1 végétarien (*) ;
- Gamme de produits laitiers ;
- Gamme de fruits frais et de saison.

Le titulaire doit assurer le renouvellement des choix susvisés, avec un objectif de variété, et pouvoir les communiquer en amont du service aux convives via le(les) outil(s) de son choix.

Une permanence du nombre de choix initial est assurée sur la majeure partie du service (a minima jusqu'à 13 heures 30).

(*) L'offre végétarienne quotidienne s'entend « ovo-lacto végétarien » avec une attention particulière sur la construction d'une offre réfléchie / équilibrée, basée sur une complémentarité des protéines animales, une simple déclinaison d'un plat protéiné étant proscrite (cf. recommandation du GEM-RCN : nutrition.pdf (economie.gouv.fr), p. 106).

(**) En sus des salades proposées, le titulaire peut proposer la mise en place d'une offre de salade sur mesure permettant aux convives de composer leur propre salade à partir d'un ensemble d'ingrédients.
Dans cette hypothèse, les équipements nécessaires à la mise en place de l'offre sont pris en charge par le titulaire et restent sa propriété en fin de marché.

	Des sauces, des huiles variées et des condiments (a minima olives vertes, olives noires et piment) sont à proposer par le titulaire en bouteille ; un conditionnement en collectif est de même à privilégier pour le sel, le poivre et le sucre. Des formules sont à proposer par le titulaire telles que prévues au cadre de réponse financière. La composition des formules est à rendre lisible pour une compréhension facilitée par les convives. Une serviette jetable recyclable, fournie par le titulaire, est remise à chaque convive lors de son passage au comptoir.
NNNClub	Le titulaire propose les prestations ci-après. Indépendamment des typologies de prestations précisées ci-après, il convient de préciser que les commandes sont notifiées au titulaire a minima 72 heures avant l'exécution des prestations. Par ailleurs, l'espace club dispose d'un office et d'un espace laverie le rendant totalement indépendant. **Petit-déjeuner**, dont la structuration est la suivante • Une boisson chaude à volonté (café, thé, chocolat, lait), • Une boisson froide (2 variétés de jus de fruits frais, eau gazeuse) en verre ou canette soit sans plastique, • Une tartine de pain beurre et confiture (origine France) ou miel (origine France sans sucre ajouté), • Assortiment de mini viennoiseries (croissant, pain au chocolat, pain aux raisins, brioche). **Déjeuner**, dont la structuration est la suivante (la carte devant être adaptée en fonction des saisons – une carte par saison).

Niveau de qualité	Structuration
Standard	- Entrées dont une végétarienne - Plat chaud ou froid (viande rouge ou viande blanche ou poisson avec accompagnement ou plat végétarien) - Fromage - Dessert - Pain blanc individuel et pain fantaisie individuel - Sel, poivre et autres condiments
Prestige	- Entrées dont une végétarienne - Plat chaud ou froid (viande rouge ou viande blanche ou poisson avec accompagnement ou plat végétarien) - Fromage - Dessert - Pain blanc individuel et pain fantaisie individuel - Sel, poivre et autres condiments

<table>
<tr><td></td><td>Les prestations suivantes constituant des frais généraux sont assumées par le titulaire et sont réputées incluses dans les prix des prestations susvisées :

- Décoration florale de la salle et des tables ;
- Fourniture et renouvellement des couverts et de la vaisselle ;
- Fourniture et nettoyage du linge de table (nappes et serviettes) ;
- Nettoyage des locaux.

S'agissant du personnel mis à disposition, jusqu'à 12 convives, la production et le service des repas sont assurées par l'équipe du self.

Au-delà de 12 convives, le titulaire est susceptible de mettre en place du personnel dédié à ces prestations.
Dans cette hypothèse, le personnel est déployé selon le principe de la vacation (cuisinier, maitre d'hôtel et serveur). Un coût supplémentaire est alors appliqué pour la mise à disposition de ce personnel conformément aux prix présentés par le titulaire au cadre de réponse financière). Le postage est validé par le service émetteur lors de l'établissement du devis.</td></tr>
<tr><td>Room service « pauses »</td><td>Le titulaire propose les prestations ci-après, servies au sein des locaux de l'Agence Française de Développement, sur le site Austerlitz.

Il convient de préciser que :

- les commandes sont notifiées au titulaire a minima 72 heures avant leur livraison effective ;
- les prestations s'entendent livraison et débarrassage compris, selon un horaire défini entre le titulaire et le représentant habilité procédant à la commande.

Par ailleurs, un espace dédié room service est intégré au back office du self et est équipé pour ce type de prestations (four mixte pour les viennoiseries, machine à café, chocolatière).

Pause-café dont la structuration est la suivante :

<table>
<tr><th>Type de pause-café</th><th>Structuration</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Boisson chaude (thé ou café)
Eau en carafe
Jus de fruit</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Boisson chaude (thé ou café)
Eau en carafe
Jus de fruit
Assortiment de biscuits secs</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Boisson chaude (thé ou café)
Eau en carafe
Jus de fruit
Trois mini viennoiseries par personne</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>Prestations annexes</td>
<td>
Le titulaire propose les prestations ci-après, servies au sein des locaux de l'Agence Française de Développement, sur le site Austerlitz.

Indépendamment des typologies de prestations précisées ci-après, il convient de préciser que :

- les commandes sont notifiées au titulaire a minima 72 heures avant leur livraison effective ;
- les prestations s'entendent livraison et débarrassage compris, selon un horaire défini entre le titulaire et le représentant habilité de l'Agence Française de Développement procédant à la commande.

Plateaux-repas dont la structuration est la suivante

<table>
<tr><th>Niveau de qualité</th><th>Structuration</th></tr>
<tr><td>Standard</td><td>- Entrées dont une végétarienne
- Plat chaud ou froid (viande rouge ou viande blanche ou poisson avec accompagnement ou plat végétarien)
- Laitage ou fromage
- Dessert
- Pain blanc individuel et pain fantaisie individuel
- Eau plate ou gazeuse en carafe
- Sel, poivre et autres condiments</td></tr>
<tr><td>Prestige</td><td>- Entrées dont une végétarienne
- Plat chaud ou froid (viande rouge ou viande blanche ou poisson avec accompagnement ou plat végétarien)
- Laitage ou fromage
- Dessert
- Pain blanc individuel et pain fantaisie individuel
- Eau plate ou gazeuse en carafe
- Sel, poivre et autres condiments</td></tr>
</table>

L'ensemble des plateaux-repas s'entend café ou thé inclus.

Il convient de préciser que des buffets et cocktails pourront être sollicités par l'Agence Française de Développement, ces derniers étant, auquel cas, l'objet d'un devis préalable à chaque commande. Dans ce cadre, le titulaire présente un catalogue de prestations.

Les commandes de cocktails servis dans la salle de restaurant, dans la salle club, à la cafétéria ou dans les services commandeurs doivent être réalisées au plus tard une semaine avant leur réalisation.

Les repas sont conditionnés en contenants réutilisables. Le titulaire assure la collecte de ces contenants et leur nettoyage, étant entendu qu'aucune plonge n'est mise à disposition sur les sites.

Il est entendu que, concernant l'ensemble des prestations annexes susvisées, le titulaire ne bénéficie pas d'un droit d'exclusivité.
</td>
</tr>
</table>

	L'Agence Française de Développement se réserve la possibilité, notamment pour des demandes particulières (exemples : cuisine du monde, traiteurs écoresponsables), de solliciter un tiers extérieur. Auquel cas, les espaces de restauration mis à disposition dans le cadre du présent marché public ne sont pas mis à disposition dudit tiers.
Machines à café dans les étages	Le titulaire assure le déploiement de 31 machines à café dans les étages des bâtiments A et B du site Austerlitz (machines professionnelles double bac à grain type KOTTEA, JURA ou équivalent avec une interface écran tactile compatibles avec les badges – paiement par badge ou par carte bancaire). Il assure la mise à disposition des machines, la maintenance, l'approvisionnement en café, l'alimentation quotidienne en café des machines et le nettoyage des machines. Le café est issu du commerce équitable et issu de l'agriculture biologique. S'agissant du financement de cette prestation, le prix du café est fixé par le titulaire dans le cadre de réponse financière étant entendu que le prix du café est le même à la cafétéria et dans les étages. Le chiffre d'affaires des machines à café revient au titulaire. Le titulaire présente au cadre de réponse financière la masse de frais fixe mensuelle permettant d'assurer la maintenance, l'approvisionnement en café, l'alimentation quotidienne en café des machines et le nettoyage des machines. Un bilan annuel est effectué à chaque date d'anniversaire du marché : • dans l'hypothèse où les frais fixes sont supérieurs au chiffre d'affaires du titulaire, les membres du groupement prennent en charge le solde(*) • à l'inverse, dans l'hypothèse où le chiffres d'affaires du titulaire est supérieur aux frais fixes, le titulaire verse le solde aux membres du groupement(*). (*) sur la base d'une clé de répartition qui lui est communiquée au démarrage du marché.

Programme d'animation et de repas thématiques

Le titulaire propose sur le self des repas dits d'animations, en fonction des fêtes du calendrier (fin d'année, printemps, …) et de thèmes à proposer afin de renforcer son attractivité. Le programme est établi en concertation avec l'Agence Française de Développement et ses filiales, afin de pouvoir en assurer une communication préalable en interne.

Le titulaire s'engage par ailleurs à proposer des animations et des repas à thème en fonction de l'actualité de l'Agence Française de Développement (projet en cours ou à venir, partenariats…).

Ces repas sont sans supplément de prix pour le convive, sauf accord préalable de l'Agence Française de Développement.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À CHAQUE TYPOLOGIE DE RESTAURATION	
Self	Le titulaire assure a minima : - une animation mensuelle sur un thème à définir, sans supplément de prix pour le convive. - un repas de fin d'année(*). (*) S'agissant spécifiquement du repas de Noël, le titulaire communique une proposition de menu au plus tard 6 semaines avant le repas. Il est attendu que la composition de ce menu soit distincte des menus classiques, de par une qualité supérieure des produits et adaptés à la période concernée. Dans ce cadre, le prix du repas est supérieur au prix du repas classique, les membres du groupement pouvant décider d'allouer une subvention spécifique sur cette journée. La proposition du titulaire (menu, prix) est obligatoirement validée par les membres du groupement. Le titulaire présente annuellement ses propositions d'animations, pour validation par l'Agence Française de Développement. Les repas dits « animation » ou « à thème », dans leur construction et leur volumétrie devront permettre une fluidité des passages sur l'ensemble du service. Le titulaire met à disposition les matériels permettant d'assurer les animations (crêpières, woks, etc.) ; ces équipements restent sa propriété au terme du marché. L'Agence Française de Développement attache une grande importance à la qualité des animations : au-delà des fêtes dites calendaires, seront privilégiées les thématiques en lien avec les sujets suivants : - La découverte de cuisines du Monde ; - Le développement durable (exemple : repas 100% locaux) ; - Les projets de l'Agence Française de Développement ou de ses filiales en cours ou à venir ; - Les partenariats de l'Agence Française de Développement ou de ses filiales en cours ou à venir. Des rendez-vous spécifiques sont à intégrer impérativement au programme d'animations : - La semaine européenne de réduction des déchets - La semaine du développement durable - La semaine du gout Le titulaire est autorisé à organiser sur le site des ventes spécifiques de produits alimentaires à emporter (exemples : brioches, produits issus de l'agriculture biologique, produits locaux), le cas échéant en lien avec la thématique « développement durable » souhaitée dans le cadre des animations. Ces opérations de vente doivent être présentées et autorisées expressément par l'Agence Française de Développement. L'AFD attache une grande importance à la phase de démarrage de la prestation (en particulier durant les premiers mois d'exploitation) ; elle attend des candidats des propositions d'animation et d'évènements permettant d'attirer l'attention des

	convives autorisés sur la nouvelle prestation, au regard des enjeux de déménagement sur un nouveau site.
Cafétéria	*Aucune demande minimale(*)* *(*) Il est néanmoins entendu que l'Agence Française de Développement souhaite rythmer la prestation, le titulaire étant libre d'en déterminer les conditions.*
Club	*Sans objet*
Room service « pauses »	*Sans objet*
Prestations annexes	*Sans objet*
Machines à café	*Sans objet*

Fluidité

Les convives autorisés disposent d'un temps moyen de 45 minutes de pause méridienne pour se restaurer sur les différents espaces de restauration.

L'Agence Française de Développement est particulièrement attentive à la fluidité d'accès au restaurant.

Le titulaire fait en sorte que les files d'attente aux différents espaces de restauration soient les plus fluides possibles et ne dépassent pas cinq (5) minutes.

Le titulaire adapte les moyens techniques, notamment par la mise en place de caisses mobiles supplémentaires et par le déploiement d'un module de présentation de la fréquentation tel que prévu à l'article 5.4 du présent cahier des clauses techniques particulières, et l'organisation du travail pour améliorer cette fluidité.

Article 4.3. Spécifications qualitatives

Le titulaire doit mettre en œuvre une politique d'approvisionnement en denrées basée sur les principes suivants :

- Respect de la saisonnalité ;
- Priorité donnée aux produits bruts et/ou frais ;
- Optimisation des produits dits durables au sens des Lois Egalim et Climat et Résilience ;
- Optimisation des approvisionnements directs issus de l'agriculture, l'Agence Française de Développement étant particulièrement attentive à l'origine géographique des denrées utilisées pour la confection des repas et au mode d'approvisionnement en circuit court ;
- Engagement de transparence et de traçabilité auprès de l'Agence Française de Développement et des convives.

L'ensemble des composantes de la politique d'approvisionnement susvisée est détaillé ci-après.

SAISONNALITE	Le titulaire s'engage sur le respect des calendriers usuels de saisonnalité des fruits et légumes, étant entendu que l'Agence Française de Développement souhaite également une diversité des présentations. Le délai entre la récolte et la livraison des légumes frais de saison devra être le plus court possible pour garantir la fraicheur du produit. S'agissant spécifiquement des fruits, l'établissement n'impose pas l'identification des fruits servis en desserts lors de la transmission des menus (la mention "fruit de saison" sera suffisante), et ce afin de faciliter l'approvisionnement de fruits de qualité et à maturité par le titulaire. Il est cependant exigé du titulaire une variété dans les fruits servis sur le restaurant (sur le plateau et dans les salades de fruits).
PRODUITS BRUTS ET/OU FRAIS	Les denrées utilisées pour la confection des repas sont classées en six gammes: ▪ **1ère gamme** : produits agricoles frais, en l'état, éventuellement préparés, tranchés, parés, etc., conservés à température ambiante ou réfrigéré. ▪ **2ème gamme** : produits agricoles et préparations (cuisinés) pasteurisés ou appertisés (conserves), conservés à température ambiante. ▪ **3ème gamme** : produits agricoles et préparations cuisinées surgelés conservés à des températures d'au moins - 16 °C. ▪ **4ème gamme** : produits agricoles et préparations crus, prêts à l'emploi ; il peut s'agir par exemple de salades, de crudités (carottes râpées...) ou de légumes épluchés, prêts à cuire, conditionnés en sachet de plastique, parfois dans une atmosphère modifiée, et conservés par réfrigération. ▪ **5ème gamme** : produits agricoles cuits sous vide, pasteurisés ou stérilisés, prêts à l'emploi conservés grâce à une réfrigération; les produits stérilisés se conservent plus longtemps que les produits pasteurisés. ▪ **6ème gamme** : produits agricoles déshydratés, de longue conservation à température ambiante. L'Agence Française de Développement privilégie l'utilisation de produits dits de 1ère gamme et le recours marginal à des produits transformés, en particulier les produits de 5ème gamme. Toutes les préparations culinaires doivent être réalisées sur place (l'utilisation de produits issus de l'agro-alimentaire ne doit être qu'exceptionnelle). Le titulaire s'engage à strictement mettre en œuvre ses engagements en termes de répartition par gamme par typologie de produits. Ces engagements, précisés au mémoire technique (voir annexe n°2 du présent document), sont à mettre en cohérence avec les capacités de production et les moyens humains qui y sont affectés.
PRODUITS DURABLES	L'Agence Française de Développement inscrit le marché dans le cadre des lois suivantes : - Loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite Loi Egalim) ;

- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite Loi Climat et Résilience).

Le titulaire doit construire son offre alimentaire sur l'atteinte les taux globaux d'alimentation durable suivants :

TYPE DE PRESTATION	TAUX D'ALIMENTATION DURABLE
Self et cafétéria	- 60% d'alimentation durable dont 40% de bio, avec possibilité d'inclure un plan de progrès pour dépasser ces seuils durant l'exécution du marché, le cas échéant.

Les taux susvisés sont comptabilisés en valeur d'achat hors taxes sur la totalité des achats réalisés.

(*) Les produits entrant dans le décompte réalisé par le titulaire, au sens de l'Agence Française de Développement, sont les suivants :

- *Produits issus de l'agriculture biologique (reconversion acceptée),*
- *Produits bénéficiant des signes officiels de la qualité et de l'origine suivants : Label Rouge, Appellation d'origine (AOP), Indication géographique protégée (IGP), Spécialité Traditionnelle Garantie,*
- *Produit « Fermier » ou « produit de la ferme », lorsque la mention est définie par arrêté,*
- *Produits bénéficiant de la mention valorisante suivante : « Haute Valeur Environnementale » (HVE),*
- *Produits issus de la pêche affichant l'écolabel pêche durable,*
- *Produits au logo « Région Ultra- Périphérique » (pour produits d'Outre-Mer),*
- *Produits dont l'acquisition a été fondée, principalement, sur les performances en matière de protection de l'environnement et de développement des approvisionnements directs de produits de l'agriculture, dans le respect des règles du code de la commande publique (notamment les produits en circuits courts, définis par l'existence d'un à deux intermédiaires au maximum entre le producteur et le consommateur final, un intermédiaire étant constitué dès lors qu'un transfert de propriété est observé) (*),*
- *Produits à externalités environnementales positives (*),*
- *Produits issus du commerce équitable(**),*
- *Produits équivalents aux exigences définies par les signes, mentions, écolabels ou certifications listées ci-avant (*).*

(*) Pour justifier de ces produits, le titulaire remet
1) au stade de son offre,
2) à chaque fois qu'il propose un nouveau produit rentrant dans ces cas d'ouverture,
3) à chaque demande,
l'ensemble des documents justificatifs permettant d'apprécier la qualité du produit proposé et sa cohérence avec les cas d'ouverture listés ci-dessus.
Les documents et justificatifs attendus sont par exemple :
- Les certificats ou autres documents officiels reconnus,

	- Toute preuve, dans le cas des produits carnés, attestant d'une alimentation naturelle et équilibrée ayant un impact positif sur l'environnement dont la mesure se fait selon une méthodologie officielle. *Il s'agit également de produits issus de filières courtes. Le titulaire promeut l'alimentation basée sur ces filières et recourt, autant que faire se peut, à ces produits : par exemple, la fourniture de pain frais réalisé par des boulangers (au sens de la nouvelle réglementation), permettant une livraison quotidienne de pain frais. La qualité du pain doit être constante tout au long du marché. En cas de mauvaise qualité, le titulaire doit prendre toutes dispositions pour satisfaire aux attentes de l'Agence Française de Développement.* *(**) Les produits issus du commerce équitable doivent représenter a minima 3% des produits entrant dans le décompte.* S'agissant des denrées susceptibles de contribuer à la déforestation importée - en particulier le cacao, le café, le soja - le titulaire s'engage à s'approvisionner exclusivement en produits labellisés selon les certifications les plus exigeantes des points de vue environnemental et social. Le titulaire pourra travailler avec l'Agence Française de Développement sur une liste des aliments à éviter compte tenu de leur poids carbone/impact RSO. Le titulaire respecte par ailleurs l'obligation de proposer, dans les mêmes conditions, 100% de viandes bovines, ovines, porcines, de volaille et de produits de la pêche « durables ». Les produits dits durables sont au même prix que les produits dits conventionnels, conformément au cadre de réponse financière. Le taux d'alimentation durable s'apprécie sur une année civile dans la perspective d'assurer une diversité de produits parmi tous les groupes d'aliments (fruits, légumes, laitages, viandes, œufs, légumineuses, céréales). La période entre la date de démarrage des prestations et le 31 décembre 2027 et la période restante sur la dernière année du marché (1er janvier au 31 juillet 2031) sont l'objet d'un décompte spécifique au titre desquels les taux susvisés doivent être respectés. Le titulaire précise ses engagements dans le tableau joint en annexe n°3 du présent document ; il a la possibilité de proposer un plan de progrès sur la durée totale du marché (4 ans).
TRANSPARENCE	Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires à assurer une transparence totale sur les denrées, tant auprès de l'Agence Française de Développement que des usagers : o par la transmission, sur simple demande de l'Agence Française de Développement, et sous un délai de 48 heures, de tout élément (fiche technique, justificatif fournisseur, bon de production,…) permettant une traçabilité pleine et entière; o par l'affichage sur le restaurant de l'origine des viandes: conformément au décret n°2022-65 du 26/01/2022, modifiant le décret 2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les

	établissements de restauration, le prestataire se doit d'assurer l'étiquetage de l'origine (pays d'élevage et d'abattage) des viandes bovines, de porc, de volaille, d'agneau et de mouton. Cette indication de l'origine doit, conformément au décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002, être portée « à la connaissance du consommateur, de façon lisible et visible, par affichage, indication sur les cartes et menus, ou sur tout autre support » ; o par l'affichage sur le restaurant et la cafétéria de la part des produits durables, par l'identification claire et précise des marqueurs intégrés par le titulaire au décompte du taux susvisé ; o par la tenue et la communication des éléments de reporting, tels que précisés au présent document et au CCAP, notamment concernant le suivi du taux d'alimentation durable.

Le titulaire doit veiller à l'application de toute réglementation et de toute norme pouvant intervenir dans le domaine de sa spécialité durant l'exécution de sa prestation. Il assure l'approvisionnement des denrées et leur stockage dans les installations des espaces de restauration, sous sa responsabilité, à ses risques et périls, sous réserve du bon fonctionnement des chambres / armoires froides mises à disposition par l'Agence Française de Développement.

L'Agence Française de Développement ne peut être tenue pour responsable d'une panne des installations frigorifiques qui ne proviendrait pas de son fait ou de ses préposés.

À cet effet, le titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'Agence Française de Développement en cas de dysfonctionnement de ces appareils et à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour préserver la qualité de la prestation et notamment la sécurité alimentaire des convives. Le titulaire met en place un protocole de gestion de crises (dans le cas où l'Agence Française de Développement détecte un dysfonctionnement).

Article 4.4. Spécifications quantitatives

Le grammage est à minima conforme :

- aux « recommandations relatives à la nutrition » (du GEMRCN en vigueur) ; en cas de « fourchette basse et haute », le grammage le plus élevé est retenu ;
- à la circulaire n° 2001-118 du 25 juin 2001 « Poids net dans l'assiette prêt à consommer en grammes ».

Les grammages sont indiqués en poids net dans l'assiette sans jus et sans sauce. Les éléments de décoration et ingrédients divers sont également fournis en quantités suffisantes (salade, persil, cornichons, olives, etc.) ; ils ne doivent pas être pris en compte dans le calcul du « poids net dans l'assiette ».

Les personnels de service du titulaire doivent s'enquérir auprès des usagers, lors du service du plat protidique, de leurs souhaits quant à la quantité de l'accompagnement - qui ne doit pas être limitée à ce stade du service.

Article 4.5. Lutte contre le gaspillage alimentaire

La loi n°2015-992 du 17 août 2015 (article 102) relative à la transition énergétique pour la croissance verte prévoit une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire au sein des services de restauration collective. Celle-ci est complétée par la loi 2016-138 du 11 février 2016 relative à

la lutte contre le gaspillage alimentaire qui préconise en priorité la prévention du gaspillage alimentaire, l'utilisation des invendus (par le don ou la transformation en produits alimentaires type soupes, jus de fruits…).

L'Agence Française de Développement s'inscrit dans cette démarche ; l'autorisation de ne pas assurer 100% du choix initial sur toute la durée du service ainsi que la possibilité de « repasse » de certains plats transformés (sous conditions d'hygiène) le lendemain en témoigne.

L'Agence Française de Développement attend de son titulaire des actions concrètes permettant d'encourager cette démarche :

- Proposition d'un dispositif de vente aux convives à un prix inférieur des prestations non consommées du jour (étant entendu que l'Agence Française de Développement exige que le dispositif mis en place permette aux convives d'avoir une visibilité de ce qui est proposé à la vente et de ce qu'il peut acheter ; sans que ce dispositif ne constitue une exigence minimale) ;
- Campagne régulière de diagnostic des pertes avec plan d'actions associé (*), notamment sur la gestion de la production en prévision et en cours de service, au plus près de la fréquentation réelle ;
- Sensibilisation et formation des personnels ;
- Sensibilisation des convives ;
- Dons alimentaires à des associations.

(*) Le titulaire effectue dans les trois mois suivant le démarrage du marché un diagnostic sur le gaspillage tant en cuisine (nourriture préparée mais non servie) que résultant des consommateurs (nourriture non consommée sur les plateaux) et propose un plan d'actions qu'il se charge de mettre en place. Le diagnostic doit être établi sur une période suffisamment significative (hors période estivale et de fin d'année, sur un minimum de deux semaines) et sans information préalable des convives, afin de ne pas modifier de manière artificielle les habitudes de consommation.

ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS

Article 5.1. Prix payé et modalités d'encaissement

Construction des prix

Le titulaire a en charge l'encaissement des repas et des prestations de restauration directement auprès des convives (hors prestations club, prestations room service et prestations annexes facturées directement auprès du service demandeur).

Le prix de vente des prestations facturées aux convives sur le self intègre :

Un coût d'admission	Représente les frais fixes d'exploitation. Le titulaire facturant un montant de frais fixes unitaire par tranche de fréquentation, l'Agence Française de Développement peut décider de mettre en place un coût d'admission à la charge des convives. Dans cette hypothèse, le coût d'admission est obligatoirement déclenché avec la prise d'une composante.
Le prix des prestations	Représente le coût des denrées, que le titulaire a présenté au cadre de réponse financière et indépendamment de la fréquentation.
Le montant de la subvention	De l'addition des deux montants précédents, il est soustrait le montant de la subvention accordée à leurs agents par l'Agence Française de Développement et les autres membres du groupement de commandes (en fonction de leur politique de subventionnement). Il est entendu que le montant de la subvention pourra ne pas être le même pour l'ensemble des membres du groupement de commandes. A date, et à titre d'information, la politique de subventionnement pour l'Agence Française de Développement et Proparco est la suivante : **Subvention sur admission** **Subvention sur denrées**

Tranche	En € TTC
T1	3,15 €
T2	2,95 €
T3	2,80 €
T4	2,35 €
T5	1,85 €

Tranche	En € TTC
T1	4,72 €

T2	**4,23 €**
T3	**3,74 €**
T4	**3,19 €**
T5	**2,48 €**

Le montant des titres-restaurants pour les agents d'Expertise France est le suivant :

Montant titres-restaurants

En €
10,00 € - pris en charge à hauteur de 60%

Pour information, Expertise France étudie actuellement les conditions d'évolution de sa politique de subventionnement, avec l'objectif de se rapprocher de celle de l'AFD et de Proparco.

Les montants des différentes subventions ou des titres restaurants peuvent faire l'objet d'une actualisation en cours de marché.

L'Agence Française de Développement et les autres membres du groupement de commandes ne subventionnent pour leurs ouvrants-droits qu'un repas par jour et par convive.

La cafétéria ne fait l'objet d'aucun subventionnement, au même titre que les prestations room services, les prestations annexes et la restauration club.

Règles de paiement

Le paiement des prestations s'effectue directement auprès du personnel posté du titulaire au niveau de la caisse (pour le restaurant), du comptoir (pour la cafétéria) ou directement sur les machines à café.

Les convives doivent pouvoir régler les prestations de restauration à l'aide de leur badge individuel, fourni par l'Agence Française de Développement ou tout autre membre du groupement de commandes ; ces badges permettent également l'entrée sur le site.

Les autres moyens de paiement acceptés sont les titres restaurants dématérialisés, les espèces, la carte bancaire.

L'AFD et les membres du groupement de commandes sont seuls habilités à établir, à délivrer et contrôler les badges programmés remis aux usagers permettant l'accès au restaurant ainsi que les divers types de tickets d'accès au restaurant du site.

Les badges sont personnels et sous la seule responsabilité de l'usager.

Les catégories d'usagers susceptibles d'être autorisées par l'AFD et les membres du groupement de commandes sont les suivantes :

- Les usagers bénéficiant de la subvention (ou titres restaurants)

- Les usagers non subventionnés
- Les usagers invités
- Les usagers extérieurs autorisés

Les modalités financières d'accès de chacune des catégories de convives sont décrites au marché.

L'AFD se réserve le droit au cours du marché d'habiliter d'autres catégories d'usagers.

Le titulaire s'engage à fournir la caisse, le matériel informatique et le logiciel nécessaires à l'exécution de sa mission, et notamment pour le comptage et contrôle de l'accès des convives et les encaissements sur le self et la cafétéria.

Il s'engage par ailleurs à mettre en place son propre réseau internet pour assurer les prestations et notamment pour assurer la facturation.

Le logiciel susvisé doit respecter les normes de sécurité reprises à l'annexe 7 du présent cahier des clauses techniques particulières.

Il est entendu qu'en cas de non-respect total ou partiel de l'annexe susvisée par le logiciel mis en place par le titulaire, l'Agence Française de Développement se réserve la possibilité d'imposer l'utilisation de son propre logiciel.

Pour la caisse, le lecteur de badges doit être compatible avec les badges actuels des agents de l'Agence Française de Développement.

En outre, le système informatique du titulaire doit être paramétré de manière à ce que tout usager subventionné passant en caisse se voit facturer une consommation minimum correspondant à un repas à une composante, avec application du minimum URSSAF.

Dans le cadre de sa démarche environnementale, l'Agence Française de Développement interdit la remise systématique d'un ticket de caisse « papier », ce dernier ne pouvant être remis qu'en cas de demande expresse du convive. En tout état de cause, un ticket de caisse sous format dématérialisé est mis à disposition sur l'espace dématérialisé prévu à l'article 5.4 du présent cahier des clauses techniques particulières.

Le ticket de caisse « papier », sollicité par le convive, ou « dématérialisé », mis à disposition sur l'espace dématérialisé susvisé comprendra les informations suivantes :

- La date et l'heure d'émission,
- Le numéro de ticket,
- L'historique des consommations restantes à la charge de l'agent pour le mois en cours,
- La composition des prestations consommées avec le tarif associé,
- Les montants hors taxes taxés relevant des taux de tva appliqués,
- Le total de la note (TTC), puis le montant à régler par le convive (TTC) après mention de la subvention appliquée le cas échéant,
- Le montant des subventions appliquées (le cas échéant en distinguant la subvention sur cout d'admission et la subvention sur denrées, ceci ne constituant pas une obligation minimale)

La perception du prix des repas est assurée :

- auprès des usagers dans le cadre d'un mandat d'encaissement pour les usagers non subventionnés et les usagers extérieurs autorisés,
- auprès des usagers subventionnés comme suit :

- Pour les intérimaires et stagiaires (prépaiement) : ces derniers peuvent charger leur badge d'une somme à leur convenance. Les prestations, minorées des subventions applicables, sont payées par ces derniers auprès du titulaire. Le titulaire remet mensuellement à l'Agence Française de Développement, selon un format déterminé par cette dernière, les justificatifs des consommations, par jour et par type de prestations (ex : concept de restauration sélectionné) et facture cette dernière.
- Pour les autres usagers subventionnés (post paiement) : le titulaire remet mensuellement à chaque membre du groupement de commandes, selon un format déterminé par ces derniers, les justificatifs des consommations, par jour et par type de prestations (ex : concept de restauration sélectionné) et facture cette dernière. Le format susvisé, précis, a pour vocation d'être transmis au service concerné pour déduction automatique sur les salaires, en M+1, des usagers concernés.

Pour les usagers en prépaiement, par badge, le titulaire assure, au-delà du suivi du solde, la restitution de ce dernier soit au départ de l'usager concerné, soit à l'échéance du présent marché public.

Le titulaire s'engage à utiliser ce système pendant toute la durée des présentes, sauf remplacement accepté par l'Agence Française de Développement.

Il est entendu que chaque membre du groupement de commandes transmettra la base convives au titulaire, ce dernier ayant à charge d'identifier les éléments nécessaires en fonction de son système de caisse. Chaque membre du groupement transmettra mensuellement au titulaire un fichier permettant l'actualisation de la base convives.

Le titulaire aura la charge de l'actualisation desdites bases (intégration des nouveaux convives au fil des inscriptions, clôture des comptes, mise à jour des changements de tranche salariale...).
Il devra par ailleurs fournir mensuellement à l'Agence Française de Développement et aux autres membres du groupement un export (format Excel ou csv) de ces bases intégrant :

- La liste des convives mise à jour avec leurs statuts et leurs tranches
- L'historique des entrées/sorties des convives – paramétrable sur une période
- L'historique des mouvements de badge – paramétrable sur une période

La maintenance du système est assurée par le titulaire qui prend en outre en charge les coûts relatifs à l'acquisition ou abonnement de la (des) licence(s), à la mise à jour du système ou à toute modification imposée ou non par les évolutions technologiques.

L'Agence Française de Développement souhaite le déploiement a minima, sur le self, de 2 caisses et de 4 scans plateaux avec intelligence artificielle.

Article 5.2. Période de tuilage / démarrage

Est appelée période de tuilage la période comprise entre la date de notification du marché et la date de démarrage effectif des prestations.

Durant la période de tuilage, le titulaire doit, en relation avec l'Agence Française de Développement, prendre toutes dispositions permettant d'assurer l'exploitation dans les délais requis, et ce dans un contexte de déménagement des agents sur un nouveau site (par vagues successives).

Le titulaire intègre dans cette phase, a minima les actions suivantes, sur la base d'un calendrier de pré-ouverture :

- la marche à blanc des équipements, en appui de la société de maintenance désignée par l'Agence Française de Développement ;
- la prise en charge des formalités administratives requises au préalable ou concomitantes au démarrage des missions qui lui sont confiées ;
- la constitution de l'équipe affectée sur chacun des espaces de restauration (en tenant compte de la reprise de personnel) ;
- une communication renforcée auprès des convives, en concertation avec l'Agence Française de Développement, en amont du démarrage des prestations de restauration (contenu de l'offre, tarifs, horaires d'ouverture,...), concomitante au déménagement des agents et à l'ouverture du site ;
- la mise en place d'une équipe « renfort », a minima sur la première semaine d'ouverture.

Il est entendu que le titulaire ne pourra accéder au site et aux locaux qu'après autorisation délivrée par l'Agence Française de Développement.

Article 5.3. Affectation de l'équipe

Reprise du personnel

La reprise du personnel actuellement en place sur le site Barthes de l'Agence Française de Développement et employé par la société de restauration en charge du service doit être prise en compte par le titulaire.

La liste des personnels affectés actuellement est jointe en annexe 8 du présent cahier des clauses techniques particulières accompagnée des informations non nominatives permettant de chiffrer précisément la masse salariale.

Il est entendu qu'en cours d'exécution du présent contrat, le titulaire s'engage à communiquer, sur simple demande écrite de l'Agence Française de Développement et sous un délai de quinze jours l'état de reprise du personnel affecté sur le marché, en application des articles L.1224 et suivants du Code du Travail, de la convention collective nationale des entreprises de restauration collective du 20 juin 1983. Ledit état doit être accompagné d'une déclaration sur l'honneur du titulaire attestant de la véracité des éléments communiqués. Dans la dernière année d'exécution du marché, toute modification du tableau des effectifs et/ou de l'organigramme entraînant une augmentation du nombre d'Équivalents Temps Plein (ETP) contractuellement prévu doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de l'Agence Française de Développement.

Encadrement du personnel et structuration de l'équipe

Le titulaire se charge du recrutement, de la rémunération et de la gestion du personnel nécessaire au bon déroulement des prestations du présent marché sur les espaces de restauration. Il assure avec ses propres personnels l'ensemble des tâches nécessaires au bon fonctionnement du service :

- Gestion des approvisionnements ;
- Production des repas ;
- Distribution et service des repas avec comptage et contrôle de l'accès des convives ;
- Entretien et nettoyage des locaux et matériels mis à disposition ;
- Encaissement auprès des convives.

L'organisation sur le site Austerlitz est à ajuster en fonction des périodes :

1er aout 2027 – Démarrage des prestations	Démarrage des prestations – 31 juillet 2031
☐ Redéploiement du personnel repris Cette première phase correspond à la période antérieure au démarrage des prestations. Le chiffrage du redéploiement des personnels durant cette période est calculé sur une base mensuelle (et le cas échéant au prorata temporis). Le personnel du site Barthes devant être repris par le titulaire à compter du 1er aout 2027, le cadre de réponse financière intègre la possibilité pour le titulaire de chiffrer un coût mensuel dit d'ingénierie sociale (redéploiement temporaire sur d'autres sites, réalisation de formations…). Cette durée d'un mois pourra être prorogée, le cas échéant, dans le cas où le démarrage effectif des prestations serait repoussé.	☐ Affectation des personnels nécessaires à l'exploitation du self. ☐ Affectation des personnels nécessaires à l'exploitation de l'espace cafétéria.

L'attention du titulaire est attirée sur la qualité du personnel d'encadrement à mettre en place, et tout particulièrement sur l'affectation d'un chef de cuisine qualifié et expérimenté, au regard de son expérience sur un ou plusieurs sites de taille équivalente et d'un niveau d'exigence comparable.

Le titulaire s'engage à maintenir un effectif constant ainsi qu'un niveau de compétence équivalent. Il assure les remplacements nécessaires en cas d'absences ; une attention particulière est portée par l'Agence Française de Développement sur la gestion des absences imprévues.

Le titulaire peut tenir compte de l'évolution de la fréquentation du restaurant, l'équipe affectée pouvant être différenciée par tranche de fréquentation. Il doit faire en sorte d'adapter les moyens et l'organisation du travail pour permettre que la file d'attente sur le restaurant soit la plus fluide possible.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des convives.

Le titulaire doit communiquer à l'Agence Française de Développement, au moins trois jours avant la prise de poste, les renseignements administratifs relatifs à l'état civil de son personnel. Il doit mettre à jour, à chaque changement, la liste et les modifications de son personnel. Cette liste tenue à jour se trouve constamment sur place dans le bureau du chef de cuisine. S'agissant du remplacement éventuel du chef de cuisine en cours de marché, le titulaire doit en informer l'Agence Française de Développement au plus tard un mois avant la prise d'effet.

Le titulaire s'engage à appliquer les textes légaux et réglementaires en vigueur, en matière de droit du travail, de législation sanitaire et sociale y compris les droits syndicaux.

Formation du personnel

Le titulaire a à sa charge la formation de l'ensemble des personnels assurant la prestation.

Il s'engage à former son personnel pour l'adapter aux conditions particulières de fonctionnement et d'organisation du restaurant, et en particulier aux nouvelles techniques d'utilisation des produits alimentaires et des matériels, à la mise à niveau des connaissances relatives aux problèmes d'hygiène alimentaire, ainsi qu'au plan de nettoyage.

Le titulaire s'engage à donner au personnel de remplacement une formation accélérée sur la prévention des toxi-infections alimentaires et ce, dès leur prise de fonctions ainsi que sur le plan de prévention du restaurant.

Le titulaire s'engage à fournir à l'Agence Française de Développement sur simple demande du plan de formation et les attestations de stage du personnel notamment dans le domaine de l'hygiène alimentaire.

Prescriptions relatives à l'hygiène

Le titulaire s'engage à appliquer la réglementation en vigueur.

Selon les principes d'hygiène, le titulaire qui affecte en cuisine un même agent au cours d'une même période continue de travail, à la fois à un poste du secteur dit " souillé " (où s'effectuent par exemple les travaux tels que l'évacuation de déchets, l'enlèvement de la vaisselle sale, la désinfection, le lavage, le nettoyage des locaux et du matériel, la réception, l'entreposage ou la manutention des denrées à l'état brut, l'épluchage des légumes, etc.) et à un poste de secteur dit " sain " (comportant la manipulation et la préparation des denrées et les opérations de préparation culinaire), doit justifier par un cahier de procédures et de bons usages des précautions prises pour éviter tous risques de toxi-infections.

Une attention particulière est à porter sur l'interdiction par les agents du titulaire de l'utilisation de certains de leurs effets personnels (par exemple : téléphone portable, bijoux) durant les phases de production ou de service des repas.

Un plan de nettoyage des locaux (à la charge du titulaire) doit être affiché en permanence ; il indique la nature des opérations, le temps consacré à chacune et la périodicité.

La surveillance médicale particulière doit être assurée par le médecin du travail du titulaire. Le titulaire s'engage à tenir à disposition, au fur et à mesure, les fiches d'aptitude des employés affectés au site ainsi que les résultats d'examens complémentaires en ce qui concerne l'hygiène. Cette surveillance médicale, à la charge du titulaire, doit notamment comporter à l'embauche et si nécessaire ultérieurement, les examens prévus dans l'arrêté du 10 mars 1977 et son modificatif relatif à l'état de santé et à l'hygiène du personnel appelé à manipuler les denrées animales ou d'origine animale.

L'Agence Française de Développement se réserve le droit de s'assurer à tout moment que ces prescriptions sont strictement respectées.

La définition et la mise en place du protocole bactériologique sont à la charge du titulaire. Il intègre a minima des contrôles de denrées et de surface ainsi que des audits hygiène, sur la base du protocole présenté par le titulaire. Les résultats des contrôles bactériologiques sont à communiquer mensuellement à l'Agence Française de Développement.

Plan de prévention

Conformément à la réglementation en vigueur, il est mis en place un plan de prévention entre l'Agence Française de Développement et le titulaire (sur la base d'un projet de plan préparé par le titulaire) dans le premier mois d'exécution du marché.

Le titulaire tient à la disposition de l'Agence Française de Développement, et sur simple demande écrite :

- les fiches de données sécurité des produits utilisés,
- les effectifs affectés pour chaque espace,
- le nom du responsable.

En cas de carence et/ou défaillance du titulaire ou en cas de danger, l'Agence Française de Développement se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.
L'Agence Française de Développement a la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les convives, usagers des locaux ou personnels du titulaire.

Vêtements de travail et équipements de protection individuelle

Le titulaire fournit à son personnel le linge de service et en assure le blanchissage, l'entretien et son remplacement, ce qui inclut les tenues du personnel de production, de distribution et d'entretien/nettoyage ; à savoir l'ensemble des tenues nécessaires à l'accomplissement des missions du titulaire au titre du présent marché.

Le personnel de service doit avoir une tenue vestimentaire uniforme*, sobre et de propreté irréprochable. Au début de chaque service, l'ensemble du personnel doit changer de vêtements et notamment de veste.

(*) Les tenues du personnel permettent d'identifier les espaces que sont le self, la cafétéria et le club.

Les tenues de travail pour le personnel de production sont renouvelées tous les jours.

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation sanitaire en vigueur sur le plan départemental et national, notamment en ce qui concerne la fourniture et le port du linge de protection.

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des vêtements de travail du personnel sont à la charge du titulaire (y compris chaussures, charlottes, gants, kits visiteurs, etc.).

Le titulaire est responsable de la dotation et s'assure que son personnel porte les vêtements et protection individuelle en vigueur dans la profession.

Article 5.4. Signalétique et communication

Signalétique

Le titulaire est responsable de la signalétique sur l'ensemble des espaces de restauration permettant ainsi aux convives d'identifier de manière lisible et compréhensible l'offre qui leur est proposée, notamment les signes de qualité développement durable (bio, labels, ….).

La signalétique intègre a minima(*) notamment :

- l'**affichage des propositions du jour** à l'entrée du self et de la cafétéria ;
- **l'affichage des formules** (formule malin sur le self et formules cafétéria) ;
- Le **prix de chaque composante** (entrée, plat, fromage..) proposée aux convives ;
- l'**origine des denrées** (obligatoire pour les viandes, souhaitée pour les autres produits, notamment les fruits et les légumes, en particulier en cas d'origine locale) ;
- la **qualité des denrées**, que ces dernières soient caractérisées par un label ou une mention valorisante au sens des lois EGalim et Climat et Résilience ;
- L'**identification des propositions végétariennes** ;
- la **composition des plats** doit être détaillée et compréhensible. Pour les salades composées, le titulaire doit faire apparaître les principaux éléments composant la recette ;
- La **présence d'allergènes**, conformément à la réglementation applicable.

(*) L'Agence Française de Développement encourage l'intégration d'informations supplémentaires, telles que le bilan carbone des prestations proposées aux convives, sans que ces informations supplémentaires ne constituent une obligation minimale. Dans le cas où une telle information ne pourrait être déployée au démarrage des prestations, une réunion serait organisée, deux années après le démarrage du présent marché, afin de projeter les possibilités d'intégration de cette donnée sur la durée résiduelle.

Il convient néanmoins de préciser que l'Agence Française de Développement est attachée à l'harmonie visuelle des espaces de restauration, sans que cet objectif ne soit contradictoire avec le déploiement d'un écran dynamique à l'entrée du restaurant, sous réserve de leur réversibilité, aucune dégradation ne pouvant être acceptée par l'Agence Française de Développement lors de leur dépôt. De manière générale, toute signalétique sur le restaurant doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Agence Française de Développement.
Les équipements et mobiliers qui sont mis en place à cet effet par le titulaire sur le restaurant et la cafeteria, et attachés à ses propres concepts de restauration, restent la propriété de ce dernier.
Le titulaire n'est en aucun cas autorisé à faire de la publicité de marques commerciales sans accord préalable de l'Agence Française de Développement.

Communication numérique

L'AFD exige que le titulaire mette à disposition des usagers un **espace dématérialisé**, sous la forme qu'il juge utile (site internet, application mobile) équipé a minima des fonctionnalités suivantes :

- **Module de présentation des menus de la semaine**, avec une mise en avant du menu du jour, du self et de la cafétéria, voire des animations réalisées sur les différents espaces ;
- **Module d'identification des allergènes** ;
- **Module type « profil client »,** permettant d'identifier notamment l'historique des consommations (dont le coût) ;
- **Module type "click and collect"**

L'AFD souhaite par ailleurs, un module permettant l'information et le suivi en temps réel de l'affluence sur le self et la cafétéria, sans que cela ne constitue une exigence minimale.

L'Agence Française de Développement est attachée à la présentation de modules supplémentaires tels que :

- la présentation des enjeux nutritionnels attachés aux prestations proposées aux convives ;
- le recueil de la satisfaction des convives(*)

(*) Dans le cas où un tel module ne pourrait être déployé, le titulaire assure le recueil de la satisfaction des convives par tout autre moyen, le cas échéant sous format papier. Il est entendu, à ce titre, que :

- *les questions éventuelles posées par les usagers font l'objet d'une réponse écrite réalisée par le titulaire ;*
- *l'Agence Française de Développement impose à la charge du titulaire, la réalisation d'une enquête de satisfaction par an auprès des convives, la première devant être organisée 6 mois après le démarrage des prestations.*

L'espace dématérialisé susvisé respecte les dispositions de l'article 12.2.5 du cahier des clauses administratives particulières et l'annexe 7 du présent cahier des clauses techniques particulières.

ARTICLE 6. CONDITIONS D'EXPLOITATION ET MODALITES TECHNIQUES

Article 6.1. Cadre général

L'Agence Française de Développement souhaite que le titulaire s'engage dans une véritable démarche de développement durable quant à l'utilisation des locaux, du matériel, la gestion des différents flux de denrées, de déchets et l'utilisation des fluides.

Cette politique vise, en particulier, à optimiser l'utilisation des fluides, à prolonger la durée de vie du matériel et à limiter l'usure des locaux et des équipements tout en garantissant des conditions sanitaires optimales.

De manière générale, l'Agence Française de Développement conserve les travaux visant à l'entretien des locaux (travaux de second et gros œuvre) et des installations techniques générales (chauffage, ventilation, plomberie, électricité) dès lors que le titulaire n'est pas à l'origine d'une dégradation.

L'Agence Française de Développement se réserve le droit d'effectuer tous les travaux que l'établissement juge nécessaires. L'Agence Française de Développement s'engage à ce que l'exécution de ces travaux ou installations ne nuisent pas aux conditions d'hygiène de la préparation et de la distribution des repas. Le titulaire doit supporter, sans prétendre à aucune indemnité, les troubles qui peuvent en résulter à condition que ces travaux ne l'obligent pas à modifier le service de façon importante, ni à augmenter son effectif en personnel.

Les locaux mis à disposition sont à destination exclusive de l'exécution des prestations de restauration de l'Agence Française de Développement (sauf autorisation expresse de l'établissement).

Les équipements mis à disposition sont à destination exclusive de l'exécution des prestations de restauration (voir la liste présentée en annexe n°4). Le titulaire s'assure, quant à lui, la dotation initiale et le renouvellement de la vaisselle, de la verrerie, des couverts, de la platerie et des carafes à eau ainsi que la fourniture des équipements et petits matériels nécessaires au déploiement de ses concepts de restauration.

Les limites de responsabilités d'exploitation entre l'Agence Française de Développement et le titulaire sont présentées en annexes n°5 et n°6.

Article 6.2. Conditions de mise à disposition

Conditions générales

Pour la bonne exécution du marché, l'Agence Française de Développement met à disposition du titulaire les moyens suivants :

- la cuisine équipée en back-office du self (locaux et matériels) ;
- la cuisine équipe en back-office du club (locaux et matériels) ;
- les matériels de distribution sur le self (configuration self-service) et sur la cafétéria (configuration comptoir) ;
- la salle de restauration et les mobiliers sur l'espace self et sur l'espace cafétéria (tables et chaises).
- la salle de restauration du club et les mobiliers sur l'espace club (tables et chaises).

Le titulaire prend en charge les locaux sans pouvoir exprimer aucune réserve sauf s'ils ne sont pas conformes à leur usage. Il dispose des locaux à titre précaire, sans occupation privative. Il s'engage à en faire un usage attentif tant sur le plan de l'entretien courant que sur le suivi de l'usure.

Dans les locaux mis à sa disposition, le titulaire s'engage, d'une manière générale, à effectuer toutes les prestations nécessaires en vue du bon fonctionnement des équipements ainsi que des espaces de restauration. L'Agence Française de Développement garantit au titulaire une mise à disposition des locaux et agencements dont le titulaire use avec le même soin que s'ils étaient sa propriété.

Les locaux et matériels mis à la disposition du titulaire par l'Agence Française de Développement sont réservés au fonctionnement des espaces de restauration, à l'usage exclusif des usagers de l'établissement et de toute personne extérieure habilitée par celui-ci.

Le titulaire ne peut en aucun cas créer de fonds de commerce dans ces locaux, les intentions respectives des parties s'opposant formellement à ce qu'un tel fonds de commerce puisse naître du présent marché.

La fin du marché entraîne, de ce fait, le départ des lieux du titulaire, sans aucune indemnité.

Lors de la restitution des locaux, le titulaire s'engage à :

- restituer les locaux dans un état de propreté avéré pour toutes les zones qui relèvent de sa compétence. En cas de non-action de sa part, l'Agence Française de Développement en avisera le titulaire dans le mois suivant la fin du marché et pourront faire appel à un ou des prestataires extérieurs de son choix pour opérer les actions aux frais du titulaire ;

- évacuer les huiles usagées du bâtiment. En cas de non-action de sa part, l'Agence Française de Développement en avisera le titulaire dans le mois suivant la fin de contrat et pourra faire appel à un ou des prestataires extérieurs de son choix pour opérer les actions aux frais du titulaire ;

- restituer l'ensemble de la documentation (notamment pour les équipements).

Le titulaire doit se conformer aux consignes et règlements généraux ou particuliers de sécurité actuels et futurs. Le personnel du titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'Agence Française de Développement ; en particulier pour ce qui concerne la sécurité et l'accès au site.

Seuls peuvent accéder à la zone technique (production et stockage) :

- le personnel du titulaire uniquement pendant les horaires de travail et à condition d'être muni du badge d'accès au site,
- les personnels dûment mandatés par l'Agence Française de Développement,
- les entreprises du titulaire chargées de toute opération se rapportant aux obligations du titulaire au titre des présentes,
- les entreprises retenues par l'Agence Française de Développement et chargées de toute opération sur les espaces de restauration.

Sur demande de l'Agence Française de Développement, le titulaire organise des visites trimestrielles des cuisines et des espaces de production pour les agents (modalités de livraison des produits, préparation…).

Inventaire annuel

Un inventaire de contrôle est dressé annuellement à la date anniversaire du marché.

Cet inventaire vise en particulier à contrôler la présence des matériels, leur bon état d'entretien et à suivre l'usure liée à leur utilisation. A ces fins, l'Agence Française de Développement peut mandater une société extérieure pour procéder à ces contrôles selon les modalités de leur choix.

Remise des installations à la fin du marché

Un état des lieux et un inventaire contradictoire sont réalisés à la fin du marché, à l'initiative de l'Agence Française de Développement. Ils peuvent être réalisés au cours du dernier semestre d'exécution du marché, permettant la mise en œuvre si besoin des actions correctives ou correctrices par le titulaire avant la fin du marché.

Article 6.3. Modalités de livraison

L'aire de livraison commune est située au niveau RDJ de l'ensemble immobilier A7A8 dont l'entrée est située rue David Bowie. La rampe d'accès principale est commune au parking public et est sécurisée en entrée par un rideau métallique ou porte accordéon.

L'aire de livraison commune comporte 5 emplacements simultanés non privatifs permettant l'accès et le chargement/ déchargement des camions 19T non articulés (gabarit hors toit de 4,00 m de hauteur, 2,50 m de largeur, 10,45 m de longueur max et de 5,85 m d'empattement).

L'aire de livraison est gérée par un gestionnaire.

Les modalités de gestion des livraisons sur l'aire dédiée sont les suivantes :

- Les livraisons de produits se font sur réservation de créneaux d'accès à l'aire de livraison sur des plages horaires mises à disposition par le gestionnaire de l'aire de livraison.

- Les livraisons et les enlèvements se font dans la mesure du possible sur rendez-vous et durant les plages horaires autorisées. Les rendez-vous sont pris au moins 2 jours ouvrés à l'avance.

- Le gestionnaire de l'aire de livraison assure le lissage, l'équilibrage et l'allocation des créneaux de livraisons et de collecte.

- Le gestionnaire de livraison désigne un quai au livreur.

- La remise des marchandises et les opérations administratives s'effectuent au niveau du quai.

- Le titulaire récupère lui-même les marchandises au niveau du quai désigné dans l'aire logistique.

- Le titulaire est responsable de l'acheminement de ses marchandises et se présente immédiatement au niveau du quai désigné dans l'aire logistique lors de l'arrivée des véhicules.

- Le gestionnaire de l'aire de livraison peut allouer des créneaux en réponse aux demandes exceptionnelles et/ou urgentes.

Les flux relatifs aux livraisons pour les espaces de restauration sont présentés en annexe 9.

Les règles de livraison s'imposent au titulaire et à ses fournisseurs.

Les modalités de livraison sont de la responsabilité du titulaire en lien avec le gestionnaire de l'aire de livraison. Il appartient au titulaire de s'assurer qu'elles permettent l'exécution de l'ensemble des prestations prévues et selon les conditions précisées au présent marché.

L'Agence Française de Développement ne pourra être tenue responsable des modalités de livraison et le cas échéant des externalités affectant la réalisation des prestations.

Article 6.4. Entretien courant des locaux et des équipements

Plan de nettoyage

Le titulaire s'engage à élaborer un plan de nettoyage par zone d'activité décrivant a minima les surfaces et le matériel mis à disposition, les fréquences de nettoyage, une description du mode opératoire de nettoyage et de désinfection, les produits et leur concentration d'utilisation.

Le plan de nettoyage est fourni à l'Agence Française de Développement au plus tard 10 jours avant le démarrage du présent contrat. Le titulaire s'assure de la bonne application du plan de nettoyage et il est en mesure d'en apporter la preuve (notamment par les opérations d'enregistrement). Le titulaire a en charge la formation de son personnel sur les procédures générales de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel. Il adapte sa formation au nettoyage et à la désinfection du matériel nécessitant des opérations spécifiques.

L'Agence Française de Développement se réserve le droit d'émettre des consignes relatives à l'entretien courant de ses locaux et de son matériel. Il est libre de procéder ou de faire procéder par un prestataire extérieur à des contrôles de l'exécution des plans de nettoyage des locaux et du matériel mis à disposition.

Matériels de nettoyage

Le titulaire est tenu d'exécuter toutes tâches permettant de maintenir les locaux et les équipements en bon état d'entretien et d'usage. Il doit se conformer en ce qui concerne son utilisation et son fonctionnement aux règles concernant l'hygiène.

Il assure à ce titre dans le respect des règles de l'art, le nettoyage des zones de production (y compris annexes) ainsi que des meubles et zones de distribution.

Le titulaire doit être en mesure de fournir à l'Agence Française de Développement la liste des produits proposés pour l'exécution de la prestation telle que définie supra. Ces produits ne doivent pas être contraires à l'évolution de la réglementation. Les produits d'entretien et lessiviels doivent être les plus respectueux possibles de l'environnement et de la santé des personnels.

L'Agence Française de Développement se réserve le droit d'interdire des produits non-conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des convives.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Les matériels de nettoyage sont fournis par le titulaire et doivent être en parfait état d'utilisation. Le titulaire doit les présenter à l'Agence Française de Développement sur simple demande écrite, pour vérification de conformité aux normes et règlement de sécurité. Tout matériel défectueux doit

être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais, par un matériel de qualité égale et répondant aux mêmes caractéristiques techniques.

Les matériels doivent être mis en nombre suffisant et en parfait état de fonctionnement afin d'assurer la prestation demandée. L'Agence Française de Développement se réserve le droit d'interdire le matériel non-conforme à la réglementation ou celui dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des convives.

Toute dégradation causée aux locaux ou aux matériels qui résulterait de faute ou négligence du personnel du titulaire doit être réparée aux frais de ce dernier.

Le titulaire assure la bonne tenue des lieux et de leurs abords immédiats, y compris ceux liés à l'évacuation des déchets.

Il assure à ce titre dans le respect des règles de l'art, le nettoyage des points de distribution ainsi que l'ensemble du matériel ; il prend en charge le nettoyage des surfaces, du matériel de cuisine, des dépendances. À cet effet, il veille à ce que son personnel soit formé sur les équipements mis à sa disposition : plonge, four, vitrines froides, etc.

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin afin de prévenir tout risque de contamination et de maintenir en état de marche les équipements et leur préservation dans leur durée d'utilisation. Le nettoyage des locaux de restauration doit être effectué dès la fin du service pour laisser les lieux en parfait état au départ des personnels du titulaire en jour J.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols. Si la responsabilité du titulaire est avérée de manière répétitive, les interventions de maintenance lui sont facturées.

Les locaux mis à la disposition du titulaire par l'Agence Française de Développement sont réservés au fonctionnement du restaurant. L'Agence Française de Développement se réserve le droit d'utiliser la salle à des fins propres, en dehors des heures de service.

Plan de lutte contre les nuisibles

L'Agence Française de Développement conserve la charge de l'élaboration du plan de lutte contre les nuisibles et de sa mise en œuvre (dont la lutte contre les rongeurs, les insectes volants et rampants) dans la salle de restauration, les zones de production et les espaces de stockage (toutes les zones mises à disposition privative du titulaire).

Article 6.5. Maintenance et renouvellement des équipements

L'Agence Française de Développement assure la maintenance (préventive et curative) ainsi que le renouvellement de la totalité des mobiliers et équipements qui sont mis à disposition du titulaire.

Le titulaire et l'Agence Française de Développement suivent l'exécution des différentes opérations de maintenance préventive et curative qui doivent correspondre à un état de vétusté conforme avec l'usure normale du matériel, et non reconnu imputable à la négligence ou à la faute du titulaire. Le titulaire a dans ce cadre un devoir d'alerte et de conseil de l'établissement.

Dans l'hypothèse où le titulaire considère que des équipements et matériels supplémentaires sont nécessaires à l'exploitation du restaurant, il met à disposition ces dits équipements et en assure la maintenance et le renouvellement.

Le titulaire assure à ses frais la dotation initiale et le renouvellement de l'ensemble du petit matériel de cuisine, des plateaux nécessaires à la bonne réalisation du service, la dotation initiale et le renouvellement de la vaisselle, de la verrerie, des couverts, de la platerie et des carafes à eau.
L'ensemble de ces équipements et matériels mis en place par le titulaire sont la propriété de l'Agence Française de Développement.

Article 6.6. Gestion des fluides

L'Agence Française de Développement prend en charge les fluides (eau, gaz et électricité).

Le titulaire s'engage à utiliser les fluides dans un souci d'économie. Dans un esprit d'amélioration continue, le titulaire établit, en concertation avec l'Agence Française de Développement un plan d'actions visant à optimiser la consommation des fluides par des actions concrètes et pragmatiques. Le titulaire assure la mise en place et le suivi de ce plan d'actions en procédant aux modifications de ses procédures d'exploitation et en formant à ses frais son personnel.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de prises multiples. Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur des installations ou aménagements existants des locaux visés au présent marché.

En cas de dysfonctionnement électrique, le titulaire contacte immédiatement l'Agence Française de Développement.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations du présent marché. Il doit également prendre toute disposition pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veille à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

L'Agence Française de Développement est vigilante sur tout abus manifeste ou négligence du titulaire entraînant une consommation anormale de fluides. Il analyse dans ce cadre à chaque date anniversaire du marché le montant des fluides et le met en perspective avec la consommation constatée les années précédentes.

Article 6.7. Gestion des déchets

Réduction des déchets à la source

Le titulaire veille à limiter la production de déchets à la source et notamment à la suppression ou réduction des emballages ou déchets plastiques. Ces actions peuvent faire l'objet d'un suivi dans le cadre du contrôle exercé par l'Agence Française de Développement.

En particulier, aucun plat chaud ne pourra être présenté aux usagers recouvert d'un film plastique à usage unique.

Tri et évacuation des déchets

Le titulaire assure un tri des déchets en respectant l'usage des containers à déchets mis à sa disposition par l'Agence Française de Développement.

L'évacuation des déchets se fait conformément à la règlementation sanitaire. Les déchets sont évacués dans les zones prévues à cet effet sans attente prolongée. Le circuit d'évacuation des déchets est imposé au titulaire à l'exclusion des zones où circulent les agents de l'Agence Française de Développement. Le titulaire formalise le circuit d'évacuation des déchets et les créneaux horaires

dans son Plan de Maîtrise Sanitaire qu'il tient à disposition de l'Agence Française de Développement. Le titulaire assure la formation de son personnel au respect des procédures définies.

Le titulaire s'engage à assurer, après chaque livraison, l'évacuation des supports de livraison (palettes, cartons, plastiques).

Le titulaire est chargé du maintien en bon état d'utilisation des conteneurs-poubelles mis à sa disposition pour la récupération des ordures ménagères. Le titulaire doit utiliser un matériel adapté à leur nettoyage afin d'assurer une hygiène parfaite et doit par ailleurs veiller à la fermeture après chaque utilisation et à leur rangement.

Le titulaire assure la bonne tenue des lieux et de leurs abords immédiats, y compris ceux liés à l'évacuation des déchets.

Collecte et valorisation des déchets

La collecte des déchets est prise en charge par l'Agence Française de Développement (sauf huiles usagées, de la responsabilité du titulaire).

S'agissant des biodéchets, la collecte et la valorisation sont pris en charge par l'Agence Française de Développement.

Conformément à la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC) du 10 février 2020, le titulaire assure le tri des biodéchets à la source (tant en production qu'à la desserte plateaux).
Le self dispose d'un dispositif de tri sélectif effectué par les convives lors de la dépose des plateaux repas.
Le titulaire est chargé de la dépose des biodéchets dans le local dédié au niveau de l'aire de livraison et doit respecter les contraintes imposées par le gestionnaire de l'aire de livraison.
Le titulaire a l'obligation d'assurer la pesée quotidienne des biodéchets avec distinction production et retour plateau. Ces données sont intégrées au dispositif de reporting.

ARTICLE 7. Points d'échanges et contrôle des prestations fournies

Article 7.1. Points d'échanges entre l'Agence Française de Développement et le titulaire

Le titulaire du présent marché public s'engage à participer à toute réunion organisée par l'Agence Française de Développement dans le cadre du suivi d'exécution du marché.

Il est d'ores et déjà convenu qu'une commission restauration, constituée de représentants de l'ensemble des membres du groupement de commandes, assurera le sui du marché. La fréquence des commissions sera en moyenne d'une tous les mois.

L'ordre du jour est notamment le suivant :

- Échanges quant à la qualité et au fonctionnement de la prestation sur l'ensemble des espaces de restauration et des éventuels objectifs poursuivis par l'Agence Française de Développement ;
- Présentation des éléments de fréquentation du mois écoulé ;
- Présentation du nombre de ventes et la ventilation par plateau (self, cafétéria) ;
- Présentation des tableaux de bord et autres éléments de reporting, notamment sous l'angle de l'alimentation durable au sens des lois « EGALIM » et « Climat & Résilience » et du gaspillage alimentaire (pesée des biodéchets) ;
- Présentation des éventuels contrôles réalisés par l'Agence Française de Développement ;
- Présentation par le titulaire des actions correctives déployées ;
- Échanges quant à la mise en place d'actions spécifiques, ponctuelles, de communication, etc., à court, moyen ou long terme définis en partenariat ;
- Étude de moyens ou projets permettant d'optimiser la prestation.

Le titulaire prévoit un document de présentation et le communique dans un délai de cinq (5) jours ouvrés avant la réalisation de la réunion.

Article 7.2. Reporting

Pour permettre le suivi régulier de la bonne exécution du présent contrat, le titulaire fournit à l'Agence Française de Développement pour chaque commission restauration un tableau de bord d'activité sur la période écoulée.

Ce tableau de bord reprendra a minima (l'ensemble des données doit être présenté sur un support unique) :

- Les données de fréquentation, par mois, par typologie de convives le cas échéant :
    - Le nombre de passages sur chacun des espaces de restauration
    - La décomposition des consommations sur chacun des espaces de restauration (exemple 1 – pour le self : poisson, viande, végétarien / exemple 2 – pour la cafétéria : sandwiches, salades, plats chauds)
    - Le nombre de composantes par plateau pour le self ;
    - Le nombre des boissons fraîches servies ;
    - Le nombre des boissons chaudes servies.

- Les données relatives aux ressources humaines :
    - L'état nominatif du personnel déployé ;
    - L'emploi du temps du personnel (poste, temps de travail, horaires de travail),
    - L'absentéisme,
    - Les remplacements effectués,
    - Les formations dispensées.

- Les indicateurs de qualité de la prestation
    - Le taux d'alimentation durable, valorisé par marqueur de qualité, en valeur d'achat hors taxes, sur chacun des espaces de restauration
    - Le suivi de la pesée des biodéchets

A l'issue de chaque année d'exécution du présent marché public, le titulaire transmet à l'Agence Française de Développement un tableau de bord annuel agrégeant les données, en particulier concernant le taux d'alimentation durable.

Le titulaire communique par ailleurs dans les délais et le niveau de détail requis des données permettant la mise en ligne annuelle sur le site ma-cantine.agriculture.gouv.fr du bilan chiffré de la mise en œuvre des obligations prévues par les Lois EGalim et Climat & Résilience. La télé-déclaration est assurée par l'Agence Française de Développement après présentation des données par le titulaire.

Article 7.3. Contrôle des prestations fournies

L'Agence Française de Développement et les autres membres du groupement de commandes se réservent la possibilité, dans le cadre de leurs procédures de contrôle internes, de demander au titulaire la transmission de tout élément leurs permettant de réaliser ces contrôles (état des fréquentations quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles notamment).

Le titulaire transmet ces éléments à l'Agence Française de Développement ou à tout autre membre du groupement de commandes sur simple demande.

Les prestations fournies font l'objet d'un contrôle régulier ou ponctuel réalisé par l'Agence Française de Développement ou tout membre du groupement de commandes pour vérifier la bonne exécution par le titulaire de ses engagements contractuels résultant soit du respect de la réglementation générale, soit des dispositions du présent document qu'il a accepté, soit de ses propres propositions intégrées à son mémoire technique. Ces contrôles ne dispensent pas le titulaire de faire réaliser en interne ses propres contrôles qualité et mesurer la satisfaction des clients.

Le titulaire doit tout mettre en œuvre pour faciliter les contrôles liés au respect de ses obligations. Il engage sa responsabilité s'il entrave d'une manière quelconque le droit de contrôle de l'Agence Française de Développement ou tout membre du groupement de commandes sur la bonne exécution des prestations

Pour exercer les contrôles, sur site ou documentaire, l'Agence Française de Développement ou tout membre du groupement de commandes peut, soit adresser l'un de ses préposés, soit faire appel à un service ou un agent spécialisé de son choix, notamment :

- Direction départementale de la protection des populations ;
- Direction départementale de la concurrence et de la répression des fraudes ;
- Direction départementale de l'action sanitaire et sociale ;
- Société d'audit ou de conseil.

Ces interventions ne font pas obstacle à celles que les agents des organismes de contrôle décideraient dans l'exercice de leurs fonctions.

Afin que les contrôles de l'Agence Française de Développement ou tout membre du groupement de commandes puissent s'exercer pleinement, elle doit pouvoir librement accéder sur simple demande aux pièces comptables du titulaire.

ANNEXES

- **Annexe n°1** : plans des locaux
- **Annexe n°2 :** répartition par gamme des denrées
- **Annexe n°3 :** engagements relatifs au taux d'alimentation durable
- **Annexe n°4** : liste des équipements mis à disposition
- **Annexe n°5 :** limites de responsabilités techniques sur le self et la cafétéria
- **Annexe n°6 :** limites de responsabilités techniques concernant la gestion des machines à café dans les étages
- **Annexe n°7 :** dispositions relatives à la sécurité applicables au logiciel et à l'espace dématérialisé prévus au présent CCTP
- **Annexe n°8 :** plan d'assurance sécurité
- **Annexe n°9 :** état de reprise du personnel

Annexe n°1 : plans des locaux

Voir fichiers attachés.

Annexe n°2 : répartition par gamme de denrées

Voir fichier attaché, décomposé comme suit :

- Annexe n°2-1 propre au self
- Annexe n°2-2 propre à la cafétéria
- Annexe n°2-3 propre à la restauration club
- Annexe n°2-4 propre aux prestations room service (« pauses »)
- Annexe n°2-5 propre aux prestations annexes

Annexe n°3 : engagements relatifs au taux d'alimentation durable

Voir fichier attaché, décomposé comme suit :

- Annexe n°3- concernant le self et la cafétéria

Annexe n°4 : liste des équipements mis à disposition

Voir fichier attaché.

Annexe n°5 : limites de responsabilités techniques sur le self et la cafétéria

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Bâtiment – entretien technique		
Plafonds / faux plafonds	X	
Sols (carrelage, murs, poteaux)	X	
Murs / cloisonnement / faïences / bardages	X	
Peintures	X	
Serrurerie	X	
Vitres	X	
Portes / fenêtres	X	
Hydraulique et plomberie générale sanitaire		
Vidange et hydraulique préventif	X	
Dégorgements	X	
Fuites	X	
Contrat d'entretien pour le traitement de l'eau	X	
Gros travaux / extensions / modifications	X	
Électricité générale		
Entretien systématique (connexion, nettoyages, armoires)	X	
Dépannage	X	
Gros travaux / remise en conformité / extensions / modifications	X	
Ampoules / douilles / néons	X	
Installations thermiques		
Production d'eau chaude sanitaire	X	
Entretien chauffage et traitement d'air	X	

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Gros travaux / remise en état / modifications / extensions	X	
Entretien installations de chauffage	X	
Extractions		
Entretien électromécanique / ventilateurs et tourelles	X	
Nettoyage gaines et extracteurs	X	
Nettoyage hebdomadaire des filtres		X
Contrôles réglementaires		
Extincteurs	X	
Installations de chauffage et d'électricité	X	
Monte-charge / ascenseur	X	
Contrôles bactériologiques (denrées / surfaces / audit hygiène)		X
Légionellose	X	
Dératisation / désinsectisation	X	
Adoucisseur		X
Visites médicales du personnel du titulaire		X
Curage du système d'évacuation des graisses		
Canalisations des eaux usées grasses	X	
Station de séparation des graisses	X	
Transport des graisses	X	
Destruction des graisses	X	
Divers		
Sel pour station d'adoucissement		X
Entretien des locaux et des équipements		

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Nettoyage quotidien des locaux de restauration (production et annexes, zones de distribution)		X
Nettoyage quotidien des locaux de restauration (salle du self, salon de réception club, cafétéria)	X	
Nettoyage approfondi et annuel de l'ensemble des locaux de restauration (sols, murs)		X
Nettoyage des vitres	X	
Nettoyage des sanitaires et zones d'accès des convives au self	X	
Nettoyage quotidien des équipements mis à disposition		X
Nettoyage quotidien des mobiliers de la salle du self		X
Nettoyage quotidien des fours micro-ondes et des fontaines à eau mis à disposition des convives		X
Nettoyage quotidien des mobiliers de la cafétéria		X
Maintenance		
Maintenance préventive et curative de l'ensemble des équipements de restauration mis à disposition par l'AFD	X	
Maintenance du système d'alarme des chambres froides	X	
Maintenance des équipements de la salle du self (micro-ondes, fontaines à eau et machines à glaçons)	X	
Maintenance des équipements mis à disposition par le titulaire		X
Renouvellement des équipements		
Mise à disposition des équipements de restauration (y compris micro-ondes, fontaines à eau et machine à glaçons)	X	
Mise à disposition et renouvellement du petit matériel d'exploitation et de la verrerie / vaisselle / couverts / platerie / carafes		X
Renouvellement des gros équipements	X	
Dotation des matériels / équipements attachés aux concepts de restauration mis en place		X
Abonnements et consommations		
Téléphonie / fax	X	

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Eau	X	
Électricité / gaz	X	
Système d'encaissement		
Mise à disposition des meubles et systèmes de caisses		X
Mise en place d'un réseau internet		X
Abonnement / raccordement du système d'encaissement		X
Abonnement encaissement carte bancaire		X
Maintenance du système d'encaissement		X
Fourniture et renouvellement des badges	X	
Traitement des déchets		
Évacuation des déchets vers le local poubelles / tri des cartons		X
Évacuation définitive des déchets	X	
Nettoyage des containers		X
Nettoyage du local poubelles		X
Vidage du bac à graisse	X	
Enlèvement des huiles usagées		X
Collecte et valorisation des biodéchets	X	
Fournitures d'exploitation et de consommables		
Fourniture des produits d'entretien et des sacs poubelles		X
Fourniture des matériels de nettoyage		X
Fourniture des serviettes en papier		X
Fourniture de bureau		X
Fourniture des consommables (système d'encaissement…)		X
Vêtement de travail des personnels du titulaire		

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Fourniture et entretien		X
Signalétique et décoration		
Mise en place de la signalétique à l'entrée du self, de la zone de distribution et de la salle du self		X
Mise en place de la signalétique à l'entrée de la cafétéria, de la zone de distribution et de la salle de la cafétéria		X
Décoration du salon de réception (club)	X	
Décoration de la cafétéria		X

Annexe n°6 : limites de responsabilités techniques concernant la gestion des machines à café dans les étages

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Entretien des locaux et des équipements		
Nettoyage quotidien des machines à café et des abords immédiats de ces dernières		X
Maintenance		
Maintenance préventive et curative des machines à café		X
Mise à disposition et renouvellement des équipements		
Mise à disposition des machines à café dans les étages		X
Renouvellement des machines à café dans les étages le cas échéant		X
Fourniture et approvisionnement		
Fourniture du café		X
Approvisionnement quotidien de l'ensemble des machines en café		X
Système d'encaissement		
Mise à disposition du système d'encaissement intégré aux machines à café		X
Mise en place d'un réseau internet		X
Abonnement / raccordement du système d'encaissement		X
Abonnement encaissement carte bancaire		X
Maintenance du système d'encaissement		X
Fourniture et renouvellement des badges	X	

PERIMETRE TECHNIQUE	AFD	TITULAIRE
Traitement des déchets		
Évacuation des déchets vers le local poubelles / tri des cartons		X
Évacuation définitive des déchets		X

Annexe n°7 : Dispositions relatives à la sécurité applicables au logiciel et à l'espace dématérialisé prévus au présent CCTP

Objet du document

Le présent document a pour objectif d'encadrer les prestations du Fournisseur pour le compte du pouvoir adjudicateur (ci-après « LE CLIENT »).
Le Client a expressément rappelé au Fournisseur le caractère strictement confidentiel de toutes les Informations traitées dans le cadre de la Prestation décrit dans le marché.
Périmètre. L'ensemble du document (Annexe sécurité) s'applique exclusivement au périmètre de la Prestation.
Documents. Le Chapitre 1 a pour objet de décrire les exigences de sécurité du Client relatives à la Prestation.
Les réponses du Fournisseur dans le Plan d'Assurance Sécurité (Chapitre 1) doivent donc correspondre aux mesures de sécurité mises en œuvre par le Fournisseur dans le cadre du Service. Elles sont opposables au Fournisseur dans le cadre du Contrat.
Le Chapitre 2 inclut des annexes de l'Annexe Sécurité qui viennent compléter le Chapitre 1 :

- Annexe A : Sécurité de l'information
- Annexe B : Gestion des événements de sécurité

L'ensemble des documents réunis constitue l'Annexe Sécurité qui doit donc s'interpréter dans son ensemble.

Engagement général du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité appropriées et établir les procédures associées, répondant aux exigences de l'annexe sécurité, afin de garantir :

- la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des Informations qui lui sont confiées ou qu'il peut être amené à manipuler.
- qu'il ne perturbera pas les systèmes du Client auxquels il a accès.

Les mesures de sécurité mises en œuvre au moment de la conclusion de la présente annexe doivent être maintenues pendant tout la Prestation.
En tout état de cause, le Fournisseur s'engage en cas de changement des mesures visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données et des fichiers à les remplacer par des mesures d'une performance supérieure ou égale. Ces mesures doivent être communiquées et avalisées par le Client au préalable.
La traçabilité des actions demandée dans le Chapitre 1 doit être conservée pendant la durée de la relation contractuelle et de la prescription légale. Les traces de mise en œuvre sont communiquées au Client sur simple demande sous 5 jours ouvrables.

Engagement de confidentialité

Les Informations fournies par la Partie émettrice à la Partie réceptrice restent, sauf mention contraire, la propriété de la Partie émettrice.
La Partie réceptrice s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne faire aucune copie des Informations qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la Prestation prévue au Contrat, sans l'accord de la Partie émettrice ;
- ne pas utiliser les Informations traitées à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;

- ne pas divulguer ces Informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Informations pendant toute la durée d'exécution du Contrat ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des Informations traitées pendant toute la durée du Contrat.

Définitions

Actions d'administration	Ensemble des actions d'installation, de suppression, de modification et de consultation de la configuration d'un système participant au système d'information et susceptibles de modifier le fonctionnement ou la sécurité de celui-ci.
Administrateur	Un administrateur est une personne physique chargée des actions d'administration sur un SI, responsable d'un ou plusieurs domaines techniques.
Anomalie de sécurité	Défaut de conception d'un programme informatique à l'origine d'un dysfonctionnement.
Authentification	Combinaison d'un identifiant et d'un ou plusieurs secrets associés à un utilisateur ou un administrateur ou un service. L'authentification a pour but de vérifier l'identité dont une entité se réclame. Généralement l'authentification est précédée d'une identification.
Bastion d'administration	Passerelle sécurité permettant la gestion centralisée des accès des comptes à privilèges et la traçabilité des leurs actions sur le SI.
Bonnes pratiques	Ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine.
Certificat électronique	Carte d'identité numérique pour identifier et authentifier une personne physique ou morale, chiffrer des échanges, signer en ligne en toute sécurité.
Chiffrement	Transformation cryptographique de données produisant un cryptogramme. La cryptographie est une discipline incluant les principes, moyens et méthodes de transformation des données, dans le but de cacher leur contenu, d'empêcher que leur modification ne passe inaperçue et/ou d'empêcher leur utilisation non autorisée (ISO 7498-2).
Clé de chiffrement	Clé cryptographique qui commande le chiffrement des données et qui sert également à leur déchiffrement, dans un système cryptographique à clé secrète.
Code malveillant	Tout programme développé dans le but de nuire à ou au moyen d'un système informatique ou d'un réseau, tel que des virus ou les vers sont deux types de codes malveillants connus.

Code source	Suite d'instructions, dans un langage de programmation, qui doit être exécutée informatiquement.
Composants applicatifs	Élément constitutif d'un logiciel destiné à être incorporé en tant que pièce détachée dans des applications. Les paquets, les bibliothèques logicielles, les exécutables, les fichiers, les bases de données ou encore des éléments de configuration (paramètres, scripts, fichiers de commandes) sont des composants logiciels.
Compte d'administration	Un compte disposant de privilèges nécessaires aux actions d'administration, il peut être associé à un administrateur ou à un service logiciel.
Comptes de service	Compte associé à une application ou une ressource du SI. Par exemple, un compte permettant à un serveur Web d'accéder à une base de données.
Confidentialité	Propriété d'une information qui n'est ni disponible, ni divulguée aux personnes, entités ou processus non autorisés.
De manière sécurisée	La notion « de manière sécurisée » doit être interprétée dans le sens qu'il convient de prendre les mesures de sécurité appropriées afin qu'il ne soit pas porté atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et/ou à la disponibilité des données, informations ou ressources utilisées dans le cadre de la Prestation.
Développeur	Personne physique en charge de réaliser des logiciels et dus mettre en œuvre à l'aide de langages de programmation.
Disponibilité	Probabilité qu'un système informatique soit en état de fonctionner correctement à un instant donné.
Environnement	Ensemble des matériels et des logiciels système, dont le système d'exploitation, sur lesquels sont exécutés les programmes de l'application.
État de l'art	État des connaissances dans le domaine de la sécurité informatique à l'instant de l'action.
Filtrage	Dispositif permettant de réduire les communications entre deux parties d'un système d'information, par exemple par la déclaration de plages d'adresse réseau autorisées à communiquer entre elles, ou par la déclaration des protocoles autorisés dans cette communication. Dans le cas de TCP ou d'UDP, le filtrage se basera sur un numéro de port.
Habilitation	Ensemble des droits d'accès d'un utilisateur, relatifs à des données ou à des programmes spécifiques.
Identification	L'identification permet à cette entité de se faire reconnaître du système par un élément dont on l'a doté.

IDP	Système qui crée, maintient et gère les informations d'identification des utilisateurs et d'authentification pour le bénéfice d'autres sites/applications.
Incident de sécurité	Un incident de sécurité est un événement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité d'un bien.
Incident de sécurité critique	Incident de sécurité dont l'urgence, la gravité et l'impact mettent l'entreprise à risques (interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément critique, incident de sécurité entraînant un risque de non-conformité légale).
Information	Savoir ou données représentant de la valeur pour l'organisation (ISO 27000).
Intégrité	Garantie que le système et l'information traitée ne sont modifiés que par une action volontaire et légitime.
Interface d'administration	Plateforme de gestion des fonctionnalités d'un système.
Journaux d'évènement	Enregistrement séquentiel dans un fichier ou une base de données de tous les événements affectant un processus particulier (application, activité d'un réseau informatique…).
Nomadisme	Toute forme d'utilisation des technologies de l'information permettant à un utilisateur d'accéder au SI de son entité d'appartenance ou d'emploi, depuis des lieux distants, ces lieux n'étant pas maîtrisés par l'entité.
Outil d'administration	Outils techniques utilisés pour effectuer les actions d'administration (consoles, utilitaires, etc.).
PKI Infrastructure de gestion de clés (IGC) (Public Key Infrastructure : PKI)	Ensemble organisé de composantes fournissant des services de gestion des clés cryptographiques et des certificats de clés publiques au profit d'une communauté d'utilisateurs.
Plan de continuité d'activité	Un plan de continuité d'activité (PCA) a pour objectif de poursuivre l'activité sans interruption du service et d'assurer la disponibilité des informations quels que soient les problèmes rencontrés.
Plan de reprise d'activité	Un plan de reprise d'activité (PRA) a pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à une organisation la reprise de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.
Politique	Document qui définit les objectifs et orientations d'une entreprise.

Porte dérobée	Accès dissimulé, soit logiciel soit matériel, qui permet à un utilisateur malveillant de se connecter à une machine de manière furtive.
Privilège	Droits d'accès étendus permettant à des utilisateurs malveillants de porter plus facilement ou plus gravement atteinte à la sécurité ou au fonctionnement du SIIV.
Procédure	Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (ISO 27000).
Procédure d'exploitation	Procédure permettant de maintenir opérationnel de manière stable, sûre et sécurisée un outil informatique dans un environnement de développement, de qualification, de formation, ou de production, dans ses parties matérielles et logicielles.
Réseau d'administration	Réseau de communication sur lequel transitent les flux internes au SI d'administration et les flux d'administration à destination des ressources administrées.
Résilience	En informatique, capacité d'un système d'information à résister à une panne ou à une cyberattaque et à revenir à son état initial après l'incident.
Ressource informatique	Ressources, moyens informatiques, systèmes d'information et de communication (données, matériels, équipements et accessoires informatiques et numériques, systèmes informatiques accessibles à distance, moyens de communication, moyens d'accès aux réseaux d'information et communication…).
Ressources d'administration	Ce sont l'ensemble des dispositifs physiques ou virtuels du SI d'administration : poste d'administration, serveurs d'infrastructures d'administration, serveurs outils d'administration, etc.
Restitution	Possibilité, pour un client ayant sous-traité son exploitation à un infogérant, de récupérer ses données à l'issue d'un contrat.
Réversibilité	Gestion permettant à un successeur d'assurer la reprise de la gestion du système informatique du client en lui transmettant les informations utiles dont il dispose.
Risque	Probabilité plus ou moins grande de voir une menace informatique se transformer en événement réel entraînant une perte.
Scan de vulnérabilité	Programme conçu pour identifier des vulnérabilités dans une application, un système d'exploitation, ou un réseau.
Secret d'authentification	Code PIN, mot de passe, clé privée, empreinte NTLM.

SI bureautique	Système qui permet de gérer les différents moyens de communication (documents, messageries, vidéoconférences, réunions électroniques) et de gérer le collaboratif (partage de documents, gestion de projets communs).
SI d'administration	Système d'information utilisé pour administrer des ressources qui sont présentes dans un autre SI dit SI administré, distinct du SI d'administration.
Sondes de détection d'intrusion	Mécanisme destiné à repérer des activités anormales ou suspectes sur la cible analysée.
Test d'intrusion	Action qui consiste à analyser l'infrastructure d'un réseau informatique, afin de simuler l'attaque d'un utilisateur mal intentionné, voire d'un logiciel malveillant. L'objectif est de déterminer la résistance d'un système informatique contre des attaques depuis l'intérieur ou l'extérieur du réseau.
Veille technologique	S'informer de façon systématique sur les techniques les plus récentes et surtout sur leur mise à disposition commerciale.
Virtualisation	Mécanisme informatique qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes, serveurs ou applications, sur un même serveur physique.
VPN - Virtual Private Network (réseau privé virtuel)	Réseau crypté dans le réseau Internet, qui permet à une société dont les locaux seraient géographiquement dispersés de communiquer et partager des documents de manière complètement sécurisée, comme s'il n'y avait qu'un local avec un réseau interne.
Vulnérabilité (Vulnérabilité de sécurité)	Faute, par malveillance ou maladresse, dans les spécifications, la conception, la réalisation, l'installation ou la configuration d'un système, ou dans la façon de l'utiliser. Remarques : Une vulnérabilité peut être utilisée par un code d'exploitation et conduire à une intrusion dans le système.
Zone de confiance	Ensemble de ressources informatiques regroupées en fonction de l'homogénéité de facteurs divers et variés (liés ou non à la sécurité).

CHAPITRE 1 : EXIGENCES DE SECURITE DU CLIENT

1 Gouvernance de la cybersécurité

1.1 Sensibilisation

Sensibilisation générale. Le Fournisseur s'engage à ce que toutes les personnes travaillant pour son compte et intervenant dans la Prestation soient sensibilisées à la cybersécurité et aux risques liés à la protection des données. La sensibilisation doit prendre en compte les risques liés au nomadisme si ce dernier est autorisé.

Sensibilisation des administrateurs. Les administrateurs doivent être informés du leurs droits et devoirs et être formés à l'état de l'art en matière de sécurité des systèmes d'information.
Suivi. Le Fournisseur doit mettre en place un suivi des sensibilisations réalisées ainsi que des séances de mise à jour des personnes sensibilisées.

1.2 Organisation

Le Fournisseur s'engage à définir, dans le cadre de l'organisation de la Prestation, une ou plusieurs personnes disposant de connaissances suffisantes pour traiter les questions liées à la cybersécurité applicable à la Prestation.
Les coordonnées de ces points de contact doivent être communiquées aux équipes sécurité du Client.
Les équipes sécurité du Client et du Fournisseur pourront décider d'organiser des réunions récurrentes de suivi de mise en œuvre des mesures de sécurité demandées dans la présente annexe.
Mise à jour. Si les mesures détaillées dans l'Annexe Sécurité deviennent obsolètes pendant la Prestation, le Fournisseur doit amender l'Annexe Sécurité dans les meilleurs délais par suite de la découverte de l'obsolescence.
Revue des documents. Le Client peut exiger la revue des documents de l'Annexe Sécurité à tout moment pendant la Prestation. Si le Fournisseur a mis à jour le Plan d'Assurance Sécurité pour faire suite à la connaissance de l'obsolescence d'une mesure de sécurité détaillée dans l'Annexe Sécurité, il peut demander au Client de procéder à la revue des documents de l'Annexe Sécurité.

1.3 Pratiques, politiques et procédures

Le Fournisseur doit s'assurer que les bonnes pratiques en termes de développement sécurisé sont mises en œuvre par ses développeurs.
Des procédures d'exploitation, accessibles à toute personne ayant besoin d'y accéder, doivent être élaborées afin de permettre d'exploiter et maintenir les systèmes de la Prestation.
Le Fournisseur doit déployer des politiques de sécurité pour assurer le contrôle d'accès aux ressources informatiques.

2 Gestion des accès des utilisateurs

Procédure. Le Fournisseur doit définir des procédures d'arrivée et de départ des utilisateurs, conformément aux recommandations de l'état de l'art.

2.1 Authentification

Authentification des utilisateurs du Client. Pour les systèmes accessibles par des utilisateurs du Client ou à la demande du Client, le Fournisseur doit implémenter l'authentification utilisée par le Client.
Authentification des utilisateurs du Fournisseur. Les personnes travaillant pour le compte du Fournisseur doivent disposer d'un compte propre et personnel fourni par le Fournisseur.
Gestion des mots de passe. Le Fournisseur doit mettre en œuvre une politique de gestion de mots de passe conforme à l'état de l'art. Les mots de passe doivent être conservés de manière chiffrée. La clé de chiffrement utilisée doit être stockée de manière sécurisée.
Sécurité des identifiants. Les identifiants, qu'ils soient fournis par le Client aux utilisateurs du Fournisseur ou par le Fournisseur à ses utilisateurs, doivent être conservés de manière sécurisée.

2.2 Habilitation

Habilitation des utilisateurs le Client. La gestion des habilitations des utilisateurs le Client doit s'effectuer conformément aux informations communiquées par l'IDP le Client. Le Fournisseur ne doit pas mettre en place une gestion alternative des habilitations.
Habilitations des utilisateurs du Fournisseur. Le Fournisseur doit mettre en œuvre des niveaux d'habilitation différenciés en fonction des besoins et des droits associés. Les profils d'habilitation dans les systèmes doivent être définis en séparant les tâches et les domaines de responsabilité.
Revue des habilitations. Les habilitations doivent être revues régulièrement et au maximum tous les ans afin d'identifier et de supprimer les comptes non utilisés et réaligner les droits accordés sur les fonctions de chaque utilisateur.
Suppression des habilitations. Le Fournisseur doit supprimer les permissions d'accès des utilisateurs dès qu'ils ne sont plus habilités à accéder à un local, à une ressource informatique, ou à la fin du leur contrat.
Politique de contrôle d'accès. Le Fournisseur doit établir une politique de contrôle d'accès pour les traitements réalisés pour le Client. Cette politique d'accès doit être conforme à l'état de l'art. Elle est partagée avec le Client.

3 Gestion des accès des comptes spéciaux (administrateurs / comptes techniques)

Inventaire. Le Fournisseur doit établir et tenir à jour une liste des administrateurs autorisés à accéder au système et aux données utilisés dans le cadre de la Prestation. Cette liste doit prendre en compte le niveau de privilège des administrateurs concernés.

3.1 Gestion des administrateurs du Fournisseur

Identifiants des administrateurs. Les administrateurs doivent avoir un identifiant distinct de celui de leur compte utilisateur classique. Cet identifiant est utilisé pour effectuer leur activité d'administration. Les comptes d'administration doivent être distincts par domaine technique.
Comptes d'administration. Les comptes d'administration sont propres et personnels à chaque administrateur. L'utilisation de comptes partagés est interdite dans le cadre de la Prestation.
Les administrateurs doivent, pour effectuer leur activité d'administration, utiliser une authentification comportant au minimum deux facteurs.
Les comptes d'administration doivent être utilisés exclusivement pour des actions d'administration.
Gestion des mots de passe. Le Fournisseur doit mettre en œuvre une politique de gestion de mots de passe des comptes spéciaux conforme à l'état de l'art. Les secrets d'authentification doivent être différents selon le compte utilisé.
Les mots de passe par défaut des comptes natifs d'administration doivent être modifiés au moment de l'installation de l'équipement ou du service. De préférence, les nouveaux mots de passe sont distincts par équipement et conservés au séquestre.
Stockage des mots de passe. Les mots de passe des administrateurs doivent être stockés dans un coffre-fort de mots de passe disposant d'un visa de sécurité (obtenu auprès d'une autorité compétente).

3.2 Habilitations des administrateurs

Revue des habilitations. La revue des droits d'habilitation des comptes d'administration doit être plus fréquente que les revues des droits d'habilitation pour les comptes utilisateurs.
Gestion des habilitations temporaires. Si le Fournisseur met en place des habilitations temporaires, ces dernières doivent être spécifiquement autorisées. Une procédure de gestion de ces habilitations doit être mise en œuvre, prévoyant notamment les conditions d'octroi, la durée de l'octroi et la fermeture de ces autorisations temporaires.
Accès à l'interface d'administration. L'accès à l'interface d'administration ne doit pas pouvoir s'effectuer directement depuis Internet. Si des actes d'administration peuvent être effectués depuis un réseau public, le VPN doit être utilisé.

3.3 Utilisation de comptes techniques

L'utilisation de comptes techniques ou virtuels doit être encadrée et tracée. La liste des actions réalisables par de tels comptes doit être élaborée et communiquée aux administrateurs et utilisateurs qui en utilisent.

4 Gestion des contrôles d'accès physiques

Accès aux salles informatiques. Le Fournisseur doit mettre en œuvre une politique d'accès aux salles informatiques. Celle-ci doit notamment prévoir les catégories de personnes autorisées ou autorisables à accéder à ces salles (visiteurs, sous-traitants, prestataires…).
L'accès aux salles serveurs doit reposer sur un dispositif de contrôle d'accès physique et être tracé.
Accès aux salles contenant les sauvegardes. Les salles contenant les sauvegardes du Client doivent être sécurisées au même niveau que les salles informatiques.
Accès à des zones sensibles. Les zones sensibles, tels que des locaux techniques, infrastructures réseaux, archives, et autres zones identifiées par le Fournisseur comme sensibles, doivent être sécurisées a minima au même niveau que les salles informatiques.

5 Gestion de la sécurité des postes de travail et périphériques de stockage

Protection physique. Le Fournisseur s'engage à mettre en place des mécanismes de protection contre le vol des postes de travail et des différentes ressources informatiques (disques durs, clé usb, etc.) à disposition des intervenants de la prestation délivrée.
Sécurité logique. Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer un niveau de sécurité optimal pour les postes de travail (ex : verrouillage automatique de session en cas de non-utilisation du poste pendant un temps donné ; antivirus ; mises à jour sécurité ; pare-feu …)
En cas de compromission d'un poste, le Fournisseur s'engage à informer sans délai le Client dès lors que des données à caractère personnel du Client sont impactées.
Le Fournisseur s'engage à mettre en place des dispositions permettant d'assurer le maintien en condition de sécurité de ses Services/systèmes. Il devra documenter ces dispositions dans une politique, qui pourra être présentée en cas de demande du Client ou en cas d'audit par le Client ou un organisme qualifié et mandaté par le Client.

6 Gestion de la sécurité des serveurs

6.1 Sécurité générale des serveurs

Le Fournisseur doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection des serveurs utilisés dans le cadre de la Prestation contre les attaques informatiques. Chaque environnement (développement, intégration, recette, …, production) doit utiliser des serveurs, éventuellement virtuels, différents. Les serveurs utilisés par le Fournisseur doivent intégrer des outils de détection des codes malveillants.
Les accès au contenu des serveurs ne peuvent s'effectuer depuis Internet, hors ceux qui hébergent des services ou applications devant effectivement être accessibles sur Internet en raison de leur usage.

6.2 Isolation des serveurs

Le Fournisseur garantit une parfaite séparation des environnements clients (y compris bases de données client). L'isolation doit être a minima logique.

7 Gestion de la sécurité des données

7.1 Sécurité des données personnelles

Chiffrement. Le transfert de données personnelles doit s'effectuer en utilisant des protocoles sécurisés (par exemple : SFTP ou HTTPS (versions les plus récentes)) pour garantir la confidentialité et l'authentification du serveur destinataire.
Gestion des clés, secrets et certificats. Le Fournisseur doit élaborer une procédure de gestion des clés et certificats. La clé de chiffrement doit être sécurisée selon les bonnes pratiques de l'état de l'art. Les secrets d'authentification utilisés dans le cadre de l'envoi et le traitement des données personnelles doivent être sécurisés.

7.2 Sécurité des données le Client

Le Fournisseur doit appliquer les règles définies en annexe concernant la protection des données selon leur niveau de confidentialité.

8 Gestion de la sécurité des réseaux et des flux

8.1 Sécurisation des flux

L'utilisation du protocole TLS 1.2 ou plus récent pour les échanges de données le Client est requise de manière à assurer la confidentialité et l'intégrité des échanges. Le déploiement du protocole TLS 1.2 ou plus récent doit s'effectuer conformément aux recommandations de l'état de l'art.

8.2 Sécurisation du réseau, des flux et des échanges d'administration.

Filtrage local. L'accès à une ressource administrée est soumis à un filtrage local (pare-feu applicatif), conformément aux recommandations de l'état de l'art.
Filtrage/blocage réseau. Le Fournisseur doit s'assurer que des mesures sont mises en place pour prévenir une attaque par rebond sur les ressources administrées à travers les interfaces réseaux d'administration.
Sécurité des échanges hors SI d'administration. Le Fournisseur doit mettre en place un système d'échange externe conforme à l'état de l'art (utilisation d'un système d'échange

sécurisé). L'accès à ce système doit être limitée aux personnes qui en ont besoin et qui sont spécifiquement identifiées.

8.3 Connexions au réseau du Fournisseur

Le Fournisseur doit mettre en place des mesures de sécurité permettant de s'assurer de la maitrise des équipements qui se connectent aux systèmes contenant des données le Client (cloisonnement, connexion Wi-Fi, connexion de clés USB, ports autorisés…). Des systèmes de détection d'intrusion doivent être mis en place.

8.4 Gestion des certificats

Certificat fourni par le Client. Si le certificat est fourni par le Client, le Fournisseur s'engage à :

- à en assurer la sécurité du stockage afin d'éviter toute utilisation de celui-ci à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été délivré ;
- à n'utiliser le certificat électronique que pour la protection des services pour lesquels l'usage en a été autorisé ;
- à porter la responsabilité, y compris financière, en cas de fraude ou d'incident de sécurité lié à un service protégé par ce certificat ;
- à prévenir le Client dans les plus brefs délais en cas de soupçon de compromission du certificat électronique afin de procéder à sa révocation.

Certificat géré par le Fournisseur. Si le certificat est géré par le Fournisseur, ce dernier doit être généré, utilisé et conservé conformément aux recommandations de l'état de l'art (PKI, autorité de certification, gestion des révocations de certificats).

9 Gestion de la sécurité des sauvegardes

Le Fournisseur doit mettre en place une politique de gestion des sauvegardes des données le Client. L'ensemble des actions réalisées sur les sauvegardes doivent être tracées. Des tests de restauration des sauvegardes doivent être réalisés régulièrement.

10 Gestion des traces de sécurité

10.1 Mise en place d'un système de journalisation

La fonctionnalité de journalisation doit être activée par le Fournisseur lorsqu'elle existe dans les systèmes et applicatifs. La gestion de la journalisation doit être réalisée par le Fournisseur conformément à l'état de l'art. Il convient notamment de protéger les journaux pour empêcher leur modification par un tiers.

10.2 Analyse des journaux d'évènements

Les journaux d'évènements doivent être analysés par le Fournisseur en vue de détecter des activités anormales ou malveillantes sur son système. Le Fournisseur doit garantir que les journaux d'évènement générés par ses systèmes et applicatifs pourront être utilisés à des fins probatoires si nécessaire (respect des règles relatives à l'administration de la preuve : loyauté, intégrité, licéité).

10.3 Journaux d'évènement des actions du Fournisseur

Les actions réalisées par le Fournisseur doivent être tracées dans les journaux d'évènements :
- Pendant les mises à jour ;
- Pendant les actions de maintenance ;
- Pendant les opérations sur les serveurs.

Le Fournisseur doit mettre en œuvre un processus d'analyse de ses journaux d'évènements.

10.4 Journaux d'évènements des comptes d'administration

Le Fournisseur doit mettre en œuvre une journalisation des événements liés aux comptes d'administration. Les journaux d'évènements doivent être protégés en intégrité depuis leur génération jusqu'à leur lieu de stockage.
Les mécanismes d'audit des événements concernant les comptes d'administration doivent être mis en œuvre. En particulier, les journaux suivants doivent être activés :
- ouvertures/fermetures de session ;
- verrouillage des comptes ;
- gestion des comptes ;
- gestion des groupes de sécurité ;
- accès aux journaux des bastions (si utilisé).

10.5 Journaux d'évènements du SI nomadisme

Le Fournisseur doit mettre en œuvre une journalisation des événements des éléments du SI nomadisme (équipement d'accès, concentrateur VPN…). Les journaux d'évènements doivent être protégés en intégrité et ne doivent pas être modifiables par l'utilisateur nomade.
Les évènements journalisables incluent :
- ouvertures de session utilisateur ;
- fermetures de session utilisateur ;
- applications métiers accédés par l'utilisateur ;
- connexions de supports amovibles ;
- erreurs système ;
- résultat de l'analyse anti-virus ;
- modifications de configurations (changement de mot de passe…).

11 Gestion des mises à jour sécurité / maintenance

11.1 Exigence générale de maintien en condition de sécurité

La sécurité des systèmes utilisés dans le cadre de la Prestation doit être maintenue à jour pendant toute la durée de la Prestation.
Veille technologique. Le Fournisseur doit mettre en œuvre une veille technologique pour les systèmes qu'il utilise.
Déploiement des mises à jour de sécurité. Le Fournisseur doit mettre en place une politique de déploiement des mises à jour de sécurité selon les bonnes pratiques recommandées par l'état de l'art. Il s'agit notamment de s'assurer que les correctifs sont vérifiés et approuvés avant déploiement.
Un processus de déploiement en urgence des correctifs de sécurité doit être prévu.
Le Fournisseur doit prévoir une politique de déploiement des correctifs de sécurité publiés par les éditeurs/fabricants.
Toutes les actions de mises à jour doivent être tracées.

11.2 Maintien en condition de sécurité du SI d'administration

Le maintien en condition de sécurité du SI d'administration doit être assuré périodiquement et dans des délais raisonnables.
Déploiement des mises à jour de sécurité. Le Fournisseur doit mettre en place un système permettant de procéder aux mises à jour sécurité des SI d'administration selon les bonnes pratiques recommandées par l'état de l'art (par exemple : recours à une DMZ, filtrage par liste blanche, vérification de l'intégrité et authenticité des fichiers téléchargés).
Les correctifs de sécurité doivent être validés avant déploiement. Une procédure d'urgence doit être déployée afin de gérer l'application de correctifs en cas de crise.

11.3 Maintien en condition de sécurité des serveurs

Les serveurs doivent pouvoir être mis à jour selon une procédure définie par le Fournisseur. Cette procédure doit inclure notamment une gestion de mise à jour d'urgence.

12 Gestion des vulnérabilités / incidents de sécurité

12.1 Organisation

Une organisation doit être mise en place par le Fournisseur afin de gérer :

- Les détections de vulnérabilité et d'incident de sécurité ;
- La remontée d'information au Client ;
- L'analyse des vulnérabilités et des incidents de sécurité
- Le déploiement des mesures de remédiation jusqu'à résolution des vulnérabilités ou clôture de l'incident de sécurité.

L'ensemble des évènements et actions réalisés par l'équipe en charge de corriger les vulnérabilités ou de résoudre des incidents de sécurité doivent être journalisés.

12.2 Découverte et traitement de vulnérabilités de sécurité

Si une vulnérabilité de sécurité est découverte ou raisonnablement soupçonnée, le Fournisseur devra aider le Client à effectuer une enquête pour déterminer la nature de la vulnérabilité. Elle devra être considérée comme étant « nouvelle », si elle n'est pas couverte par les exigences de sécurité et est à l'extérieur de la portée raisonnable des essais de sécurité.
En cas de vulnérabilité de sécurité « nouvelle », le Fournisseur et le Client acceptent de déployer les efforts nécessaires pour la résoudre et s'accorderont de bonne foi pour réaliser le travail nécessaire à la résolution de la vulnérabilité.
Si la vulnérabilité de sécurité n'est pas « nouvelle », le Fournisseur devra déployer les efforts nécessaires, compte tenu de la sévérité de la vulnérabilité, pour la résoudre, aussitôt que possible, sans coût supplémentaire.
Les remontées d'information sur l'existence d'une vulnérabilité de sécurité doivent être effectuées conformément à l'Annexe B.
Les informations relatives aux vulnérabilités de sécurité doivent être conservées de manière sécurisée.

12.3 Découverte et traitement des incidents de sécurité

Si un incident de sécurité est découvert ou raisonnablement soupçonné, le Fournisseur doit notifier le Client conformément aux exigences de l'annexe B.

Le Fournisseur doit mettre en place les ressources nécessaires pour traiter l'incident dans les meilleurs délais afin :

- D'en réduire l'impact (containment) ;
- De procéder aux actions correctives.

Les informations relatives aux incidents de sécurité doivent être conservées de manière sécurisée.

13 Gestion de la réversibilité

Au moment de la dénonciation du Contrat, les Parties peuvent fixer une phase de réversibilité. Le Fournisseur s'engage à maintenir le niveau de sécurité attendu durant les opérations de réversibilité et ce, jusqu'au terme effectif du Contrat.

14 Gestion des tests / audits de sécurité

14.1 Scans de vulnérabilité

Le Fournisseur doit réaliser des scans de vulnérabilité pour les systèmes utilisés dans le cadre de la Prestation, localisés dans ses environnements.
Le Fournisseur doit élaborer une politique de pratique des scans de vulnérabilités, prévoyant notamment :

- la fréquence ;
- les actions menées en cas de découverte de vulnérabilités ; et
- les communications avec le Client.

Les résultats des scans de vulnérabilités pourront être communiqués au Client.
Le Client peut réaliser des scans de vulnérabilité non intrusif à travers ses propres outils (Cyber Threat Intelligence - CTI) depuis l'extérieur du SI du Fournisseur, sans avoir besoin de le prévenir à l'avance. Le Client informera le Fournisseur en cas de découverte de vulnérabilités à la suite d'un scan.
Le Fournisseur devra corriger la ou les vulnérabilité(s) découverte(s) par lui-même ou par le Client dans les plus brefs délais et sans coût supplémentaire.
Le Client mettra tout en œuvre pour s'assurer que les scans de vulnérabilité de sa CTI ne perturbent les systèmes du Fournisseur.

14.2 Tests d'intrusion

Les systèmes du Fournisseur utilisés dans le cadre de la Prestation doivent être soumis à des tests d'intrusion, selon une fréquence convenue avec le Client.
Le Fournisseur s'engage à informer le Client en cas de découverte de vulnérabilités lors des tests, qui pourraient avoir un impact pour la sécurité des données ou systèmes le Client. Un plan de remédiation sera communiqué par le Fournisseur au Client. Les vulnérabilités devront être corrigées sans coût supplémentaire.
Les résultats des tests peuvent être communiqués au Client sur demande.
Les tests d'intrusion pourront être réalisés par le Client ou par une entité indépendante, non concurrente du Fournisseur. Le Client mettra tout en œuvre pour s'assurer que les tests d'intrusion ne perturbent les systèmes du Fournisseur.

14.3 Audits sur place

Le Client peut réaliser des audits de sécurité sur place. L'audit pourra être réalisé par une entité indépendante, non concurrente du Fournisseur.
Le Client préviendra le Fournisseur 30 jours en avance de la demande de réalisation d'un tel audit par écrit. Le délai de prévenance pourra être écourté en cas d'audit demandé par une autorité.
L'objet de l'audit est de vérifier l'existence et l'application des politiques, procédures et autre documentation demandées dans la présente annexe.
En cas de défaillance constatée lors de l'audit, le Fournisseur et le Client élaboreront un plan de remédiation. Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre dans les plus brefs délais les corrections convenues par les parties.
Le Client mettra tout en œuvre pour s'assurer que les audits sur place ne perturbent les systèmes du Fournisseur.

14.4 Audits à la suite d'un incident de sécurité

Le Client se réserve le droit de venir réaliser un audit sur place, en cas de survenance d'un incident de sécurité. L'audit s'effectuera à la suite de la clôture de l'incident. Le Client informera le Fournisseur avec un délai de vingt-quatre heures de prévenance.
Le Client mettra tout en œuvre pour s'assurer que les audits ne perturbent les systèmes du Fournisseur.

14.5 Fréquence des audits

La fréquence des audits sur place ne dépasse pas un par an.
Les audits réalisés à la suite d'un incident de sécurité pourront être plus fréquents.

15 Gestion du nomadisme numérique

Le Fournisseur doit informer le Client si des utilisateurs travaillant pour lui pourront utiliser le nomadisme.

15.1 Nomadisme des utilisateurs du Fournisseur

Le Fournisseur doit mettre en œuvre une politique de gestion du nomadisme de ses utilisateurs, si le nomadisme est autorisé.
La mise en œuvre du nomadisme doit s'effectuer en tenant compte des recommandations de l'état de l'art.
L'interconnexion entre le matériel nomade et le SI du Fournisseur doit être sécurisé conformément à l'état de l'art.

15.2 Nomadisme des administrateurs

Le Fournisseur doit renforcer la sécurité des postes d'administration utilisés dans le cadre de la Prestation lorsqu'il est possible pour un administrateur d'intervenir à distance. Les recommandations de l'état de l'art doivent être appliquées.
Les actes d'administration ne peuvent s'effectuer que si la connexion entre le poste d'administration et le SI d'administration est sécurisé conformément à l'état de l'art. Toute modification de la configuration réseau ou détournement des mécanismes d'accès par VPN doit être impossible par l'utilisateur du poste.

16 Gestion des sous-traitants

Il est convenu entre les Parties que le recours à un sous-traitant doit au préalable être accepté de manière expresse et par écrit par le Client.
Le Fournisseur s'engage à inclure dans ses contrats avec chacun de ses sous-traitants des clauses prévoyant la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles pour répondre aux besoins sécurité du Client. Ces mesures doivent être au moins aussi contraignantes que celles de la présente annexe. Tout changement de sous-traitant doit être accepté préalablement par le Client.

Chapitre 1 : PLAN D'ASSURANCE SECURITE (réponses organisationnelles et techniques aux exigences sécurité du Client)

Voir le fichier « PLAN ASSURANCE SECURITE_V2 – logiciel RIE AFD.xlsx »

Chapitre 2 : ANNEXES

ANNEXE A - Sécurité des informations

Dans le cadre de la prestation, le Prestataire aura à traiter des données classifiées par le Client au **niveau C3 – CONFIDENTIEL**, incluant des données personnelles.

C4 STRICTEMENT CONFIDENTIEL	C3 CONFIDENTIEL	C2 RESTRIENT	C1 PUBLIC

	Ordinateur / Tablette professionnel	Utilisation d'un équipement enrôlé avec chiffrement de surface (exemple : BitLocker)		
		Chiffrement des données*		✓
USB	**Support amovible**	⊗	Support détenu par l'entreprise	
			Chiffrement des données*	✓
	E-mail	Utilisation d'un compte email société ou professionnel		
		Transfert chiffré serveur à serveur		
		E-mail chiffré* ou chiffrement de données* hors ligne de la PJ sensible		✓
		Maîtrise/gestion des destinataires		
	Partage de documents (Fonction de partage)	✓ Contrôle d'accès par liste		
		Traçabilité (accès, modification, suppression) - 12 mois		
		Dataroom chiffrée du Client	Dataroom standard du Client ou du fournisseur	✓
	Conférence / Réunion	Uniquement en présentiel dans les locaux des Parties	Utilisation des solutions du Client (Skype – Pexip)	Utilisation de tout type d'outil de conférence professionnel du Client ou du Fournisseur

	Téléphone (sms)	⊗	Autorisé avec attention particulière afin de minimiser les risques d'une divulgation non autorisée à un tiers	✓	
	Téléphone (appel)	⊗	Autorisé avec attention particulière afin de minimiser les risques d'une divulgation non autorisée à un tiers	✓	
	Fax	⊗	⊗	Autorisé avec présence du destinataire	✓
	Lettre	⊗	Lettre avec accusé de réception	✓	
	Impression	Interdit sauf autorisation expresse du Client	Impression sécurisée	Impression sécurisée ou individuelle	✓
	Stockage papier	Coffre-fort en cas de non-présence dans les locaux (bureau propre)		Bureau propre	
	Destruction papier	Broyeur (selon le niveau précisé dans l'annexe sécurité)		Poubelle	

** outil de chiffrement convenu entre les parties*

ANNEXE B - Gestion des évènements de sécurité

1 Gestion des incidents de sécurité

Incident de sécurité	Evénement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité d'un bien, d'un service ou de données du Client	
Mode de signalement	Email (si besoin par téléphone) : xxxx@afd.fr (+33 X XX XX XX XX)	
Priorités (quelle que soit la sévérité de l'incident)	Priorité 1	Incident avéré et des preuves démontrent que des ressources du Client sont impactées
	Priorité 2	Incident avéré et soupçons que des ressources du Client sont concernées.
	Priorité 3	Soupçons d'incident de sécurité sur des ressources du Client
Délai de signalement à partir du moment où le Fournisseur en a connaissance	Priorité 1	12 heures
	Priorité 2	1 jour calendaire (24 heures)
	Priorité 3	3 jours ouvrés
Contenu du signalement	Cf paragraphe 3.a	
Point de contact Fournisseur	[Mail principal] [Mail suppléant]	
Actions attendues du Fournisseur	Analyse	Pour préciser la nature de l'incident, le fait générateur, le périmètre concerné et l'impact de l'incident.
	Réactions / Traitement / Coordination	Prise de mesures de réponses immédiates, si besoin en coordination avec le Client Maintien d'une communication régulière avec le Client sur l'état d'avancement des actions en cours
	Support	Accompagnement du Client dans le déploiement des mesures correctives Accompagnement du Client afin de lui permettre de remplir ses obligations légales
	Suivi post-incident	Réalisation des actions permettant un retour à un mode nominal, avec information systématique du Client
	Rapport de synthèse	Rédaction du rapport de synthèse de la situation

2 Gestion des violations de données personnelles

<table>
<tr><td>Violation de données personnelles</td><td colspan="2">Evènement de sécurité menant à, de manière accidentelle ou illicite,
- la destruction,
- la perte,
- l'altération,
- la divulgation non autorisée
- ou l'accès non autorisé
à des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière.</td></tr>
<tr><td>Mode de notification</td><td colspan="2">Email à DPO_notification@afd.fr</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Priorités</td><td>Priorité 1</td><td>Violation de données personnelles avérée et des preuves démontrent que des données personnelles du Client sont impactées</td></tr>
<tr><td>Priorité 2</td><td>Violation de données personnelles avérée et soupçons que des données personnelles du Client sont touchées</td></tr>
<tr><td>Priorité 3</td><td>Soupçons de violations de données personnelles sur des données personnelles du Client</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Délai de notification</td><td>Priorité 1</td><td>12h</td></tr>
<tr><td>Priorité 2</td><td>1 jour calendaire</td></tr>
<tr><td>Priorité 3</td><td>3 jours ouvrés</td></tr>
<tr><td>Contenu de la notification</td><td colspan="2">Cf. paragraphe 3.a.</td></tr>
<tr><td>Point de contact Fournisseur</td><td colspan="2">[Mail principal]
[Mail suppléant]</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Actions attendues du Fournisseur</td><td>Analyse</td><td>Pour préciser la nature de l’incident, le fait générateur, le périmètre concerné et l’impact de l’incident.</td></tr>
<tr><td>Réactions / Traitement / Coordination</td><td>Prise de mesures de réponses immédiates, si besoin en coordination avec le Client
Maintien d’une communication régulière avec le Client sur l’état d’avancement des actions en cours</td></tr>
<tr><td>Support</td><td>Accompagnement du Client dans le déploiement des mesures correctives
Accompagnement du Client afin de lui permettre de remplir ses obligations légales</td></tr>
<tr><td>Suivi post-incident</td><td>Potentielle réalisation d’actions complémentaires une fois la situation d’urgence définie comme terminée et qu’un accord du Client a été obtenu pour passer à un mode d’analyse approfondie de la situation</td></tr>
<tr><td>Rapport de synthèse</td><td>Rédaction du rapport de synthèse de la situation</td></tr>
</table>

3 Modèles de documentations

Modèle de communication

Date de la constatation	
Heure de la constatation	
Pays touché(s)	
Type d'incident à remonter	☐ Incident de sécurité ☐ Violation de données personnelles
Périmètre impacté	*Ex : OS, réseau, serveurs, applications, locaux, groupe de personnes, données, services*
Détails des évènements	*Tout élément qui permet de comprendre ce qu'il s'est passé*
Types de données touchées	☐Données à caractère personnel ☐Données à caractère personnel sensible ☐Données financières ☐Informations couvertes par le secret bancaire ☐Données de connexion (identifiants, mot de passe) ☐Données informatiques techniques (code, logs)
Si données personnelles impactées	*Nature et catégories des données personnelles impactées* *Nombre approximatif de personnes concernées par la violation Nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés* *Conséquences probables de la violation de données à caractère personnel*
Liste de données touchées	
Mesures correctives prises à la date de la communication	

Attendus du rapport de synthèse

Eléments techniques	Objet de l'incident
	Date et périmètre de l'incident
	Root cause analysis
	Actions menées
Bilan	Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?
	Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
	Qu'est-ce qui nécessite une évolution ?
	Evaluation de l'impact financier

Annexe n°8 : État de reprise du personnel

Voir fichier attaché.

Annexe n°9 : Flux de livraison

Voir fichier attaché.