MINISTÈRE
CHARGÉ DES
TRANSPORTS
Liberté
Égalité
Fraternité

dgac

MISE A DISPOSITION DE REFRIGERATEURS CONNECTES ET LIVRAISON DE REPAS POUR LES PERSONNELSDE LA DGAC – Centre en Route de la Navigation Aérienne Sud-Est

Aix En Provence

Cahier des clauses techniques particulières

Numéro de la consultation : 2026CRNASE01

TABLE DES MATIERES

PARTIE II : CLAUSES TECHNIQUESARTICLE 1 – PREAMBULE 4
ARTICLE 2 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE 4
ARTICLE 3 – ALLOTISSEMENT 4
ARTICLE 4 – VOLUME ESTIMATIF 4
ARTICLE 5 – DEBUT ET FIN DE LA PRESTATION 5
5.1 Espaces mis à disposition 5
5.2 Etat des lieux 5
5.3 Livraison et installation des équipements 5
5.4 Lancement de la prestation 5
5.5 Conditions d'accès aux sites 6
5.6 Respect des consignes 6
5.7 Reprise du matériel 6
ARTICLE 6 – CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS 6
6.1 Les réfrigérateurs connectés 6
6.2 Aménagement de la zone de restauration 7
6.3 Click and Collect 7
ARTICLE 7 – LA LIVRAISON 8
7.1 Fiabilité et responsabilité 8
7.2 les livreurs 8
7.3 les engagements environnementaux 8
ARTICLE 8 – LES PRODUITS PROPOSES 8
8.1 la variété des produits 9
8.2 la qualité des produits 10
8.3 la mise à disposition de produits annexes 10
ARTICLE 9 – LA COMMANDE 10
9.1 Outil de gestion et compte utilisateur 10
9.2 Commande au frigo connecté 11
9.3 Commande en Click&Collect 11
ARTICLE 10 – LA SUBVENTION 12
ARTICLE 11- LE SUPPORT UTILISATEUR 12
ARTICLE 12- LE REMBOURSEMENT DES UTILISATEURS 12
ARTICLE 13 -MAINTENANCE ET ENTRETIEN 12
13.1 Maintenance planifiée 12
13.2 Maintenance à la suite d'une anomalie 13

13.3 Entretien des équipements....13
ARTICLE 14- GESTION DES DECHETS....13
14.1 Prise en charge des déchets....13
14.2 Gaspillage alimentaire.... **Erreur ! Signet non défini.**
ARTICLE 15 – SUIVI DE LA PRESTATION....13
15.1 L'administration....14
15.2 Support technique, commercial et opérationnel....15
ARTICLE 20 - PRESENTATION DU CENTRE.... **Erreur ! Signet non défini.**
ARTICLE 21- DEBUT DES PRESTATIONS....15
ARTICLE 22 - INTERLOCUTEURS.... **Erreur ! Signet non défini.**
ARTICLE 23- SITES D'IMPLANTATION.... **Erreur ! Signet non défini.**
23.3 CRNA Sud-Est.... **Erreur ! Signet non défini.**

CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 1 – PREAMBULE

La Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) est une direction d'administration centrale relevant du ministère des transports. Elle a pour mission de garantir la sécurité, la sûreté et la performance du transport aérien, en intégrant les enjeux de développement durable à l'ensemble de ses actions.

Le présent marché vise à répondre aux besoins en restauration le soir au Centre en Route de la Navigation Aérienne Sud-Est (CRNA SE) à Aix-En-Provence. En effet, ce site qui fonctionne 24h / 24 et 7j / 7 et notamment le soir ne dispose pas de commerces de restauration en immédiate proximité. Cet organisme de contrôle doit donc s'assurer que les agents disposent des aménités nécessaires à la continuité du service.

Des contraintes spécifiques du point de vue de la sûreté (badge local) s'appliquent au CRNA SE.

Le site dispose d'une cuisine équipée, qui généralement sert pour une partie des personnels. Actuellement certains agents commandent des prestations auprès de livreurs privés.

Une offre de frigo connecté et de prestation de click and collect est recherchée pour la restauration du soir des agents.

ARTICLE 2 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent marché a pour objet la « mise à disposition de réfrigérateurs connectés et livraison de repas pour les personnels de la DGAC au CRNA SE ».

Les équipements et prestations de livraison attendues sont de 2 types :

- **Prestations de type « Frigo connecté »** comprenant la mise à disposition d'un équipement réfrigéré, approvisionné quotidiennement (7J/7) et dont l'encaissement au consommateur est réalisé grâce à un décompte de la quantité de produits que contient le réfrigérateur entre son ouverture par ledit consommateur et sa fermeture ;
- **Prestations de type « Click&Collect »** comprenant la livraison de repas dans un réfrigérateur, le jour suivant sa précommande par le consommateur via un outil en ligne. La commande précise la date de livraison.

ARTICLE 3 – ALLOTISSEMENT

L'accord-cadre n'est pas alloti.

ARTICLE 4 – VOLUME ESTIMATIF

Du fait d'un trafic très saisonnier au CRNA SE (deux fois plus de trafic l'été que l'hiver), le nombre d'agents susceptibles d'utiliser les prestations du présent marché fluctuent d'une saison à l'autre. Le nombre de repas qui pourront être pris via le dispositif de frigos connectés ou de click&collect sont les suivantes :

- Jusqu'à 30 agents en hiver ;
- Jusqu'à 45 agents en été.

Il est rappelé que les agents disposent d'une cuisine équipée, qui généralement sert pour une partie des personnels.

ARTICLE 5 – DEBUT ET FIN DE LA PRESTATION

5.1 Espaces mis à disposition

Le CRNA SE met gratuitement à disposition du titulaire un espace lui permettant d'exécuter les prestations objet du marché, pendant toute sa durée d'exécution. Le CRNA SE assure la mise à disposition de l'électricité et la connexion à Internet. Ces dépenses sont à sa charge.

Le titulaire use des locaux mis à sa disposition, avec le même soin que s'ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, le CRNA SE se réserve le droit de lui facturer le prix des interventions de réparation au titulaire.

Le titulaire doit respecter les contraintes techniques de l'espace mis à sa disposition par le CRNA SE. La prestation exécutée doit être adaptée à sa dotation en matériel. L'espace prévoit *a minima* une prise électrique et une prise RJ45 pour chaque réfrigérateur connecté.

5.2 Etat des lieux

Un état des lieux de la zone de restauration et de ses abords doit être établi entre le titulaire et le CRNA SE à la suite de la notification de l'ordre de service de démarrage des prestations. Il est constitué d'une visite détaillée des lieux d'exécution des prestations, aux accès et abords.

Ainsi, le titulaire est réputé, après la notification du marché et avant l'installation de ses équipements, avoir pris connaissance du site, du bâtiment, de la zone de restauration, des installations et matériels, des accès, des issues de secours, du plan et modalité d'évacuation du bâtiment en cas d'alerte et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des prestations

5.3 Livraison et installation des équipements

Le titulaire doit livrer des appareils neufs et en parfait état de fonctionnement à l'adresse et dans les délais indiqués ci-après. En tout état de cause, le ou les réfrigérateurs connectés doivent être installés au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la date de démarrage d'exécution des prestations sur le site.

Le titulaire doit garantir ses équipements contre les vices et défauts du matériel. Le titulaire et le CRNA SE procèdent à un contrôle de l'état du ou des réfrigérateurs connectés avant et après leur installation dans l'espace de restauration. En cas de découverte d'un vice ou défaut, le titulaire remplacera, à la demande du CRNA SE, le matériel par un matériel similaire mais exempt de tout vice ou défaut.

A la livraison, le titulaire doit fournir avec chaque matériel, sans supplément de prix, une documentation en langue française donnant la composition et les caractéristiques des appareils ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation pour d'éventuels utilisateurs non spécialisés.

5.4 Lancement de la prestation

Une réunion de démarrage doit être organisée entre le CRNA SE et le titulaire. La date sera transmise au titulaire par mail.

Le titulaire doit prévoir dans son offre une période de « démarrage » ou de « mise en exploitation » des prestations objet du marché, durant laquelle il se familiarise avec l'espace de restauration mis à sa disposition par le CRNA SE et ajuste si nécessaire son organisation. L'offre du titulaire doit prévoir pour cette période :

- une communication renforcée avec le CRNA SE en amont du démarrage de la prestation (réunions, communications diverses)
- l'installation d'une signalétique sur les équipements afin d'aider les convives à leur utilisation

5.5 Conditions d'accès aux sites

Les sites de la navigation aérienne sont des sites très sensibles en termes de confidentialité, de sécurité, d'activité (H24 et 365 j/ an), de qualité et d'organisation des prestations attendues. Leur accès est réglementé.

Le titulaire devra se conformer à la règlementation préfectorale en vigueur sur le site du CRNA SE.

Le détail des différentes procédures applicables est trouvable en annexe du présent document.

Le titulaire devra compléter l'ensemble des procédures de sûreté nécessaires pour permettre à ses livreurs d'accéder au lieu de livraison. Le candidat devra apporter des gages de sa capacité à les mettre en œuvre dans son offre.

5.6 Respect des consignes

Le personnel du titulaire doit respecter les indications, limitations et interdictions momentanées ou permanentes spécifiées de quelque manière que ce soit, sur les portes ou à l'intérieur des locaux. Il en est de même pour les consignes verbales ou écrites émanant des responsables des sites, des agents de sûreté ou des forces de Gendarmerie présentes sur le site.

Le titulaire doit se conformer au règlement intérieur du site. Dans le cas où un membre du personnel du titulaire est amené à enfreindre ce règlement, le CRNA SE peut lui refuser l'accès à ses locaux. Par ailleurs, le CRNA SE peut demander le remplacement de toute personne ne respectant pas le contenu du règlement intérieur.

5.7 Reprise du matériel

Si le titulaire souhaite reprendre son matériel en cours de marché, cette reprise ne doit avoir lieu qu'après accord du CRNA SE et sous réserve de la proposition d'un matériel plus adapté aux besoins des utilisateurs.

En fin de marché, le titulaire doit reprendre les frigos au lieu et à la date indiqués par le CRNA SE au préalable.

ARTICLE 6 – CARACTERISTIQUES DES EQUIPEMENTS FOURNIS

6.1 Les réfrigérateurs connectés

Les réfrigérateurs connectés mis à disposition par le titulaire présentent les caractéristiques techniques minimales suivantes.

Les réfrigérateurs connectés doivent garantir une grande disponibilité des consommables grâce à une connexion internet de secours via 5G en cas de dysfonctionnement de la connexion filaire.

Le titulaire doit s'assurer que les réfrigérateurs qu'il met à disposition du CRNA SE ne nécessitent pas de prises électriques supplémentaires au nombre initialement prévu, ou d'autres équipements techniques dont la zone de restauration ne dispose pas.

Les réfrigérateurs connectés peuvent garantir une expérience utilisateur fluide via un écran tactile permettant l'interaction entre le consommateur et l'équipement.

Les réfrigérateurs connectés doivent avoir une capacité de stockage permettant *a minima* à 45 utilisateurs de disposer quotidiennement d'un plat et d'un dessert ou d'un plat et d'une entrée.

Le détail du fonctionnement attendu des équipements de type frigo connecté est décrit dans la partie « Expérience utilisateur ».

Les réfrigérateurs connectés peuvent avoir un impact carbone raisonné, notamment du fait de leur processus de fabrication et de leur consommation énergétique, et que le titulaire présentera dans son offre.

Les réfrigérateurs connectés peuvent favoriser l'économie française du fait de l'origine des matériaux les composant, de leur lieu d'assemblage ou encore de la nationalité de l'entreprise qui les produit.

6.2 Aménagement de la zone de restauration

Le titulaire peut proposer un aménagement des espaces de la zone de restauration, notamment en termes de mobiliers permettant une meilleure intégration des équipements (réfrigérateurs, micro-ondes, poubelles etc...).

La proposition d'aménagement des espaces doit comprendre une option comprenant :

1. Trois à quatre poubelles de tri (*a minima* verre, recyclable, non-recyclable) intégrées ou non dans un meuble
2. Un habillage simple des frigos avec bandeau lumineux affichant le nom du soumissionnaire

Il est à noter que le meuble de consigne n'est pas pris en compte dans cet aménagement.

6.3 Click and Collect

Afin de permettre le retrait des repas commandés en « Click & Collect », le titulaire propose dans son offre, une solution reposant sur la mise à disposition de réfrigérateurs classiques destinés à accueillir les repas livrés.

Ces réfrigérateurs devront être adaptés à un usage collectif et présenter une capacité de stockage suffisante au regard des besoins du site.

Dans la mesure du possible, le titulaire proposera une solution permettant de limiter les risques de vol ou de retrait par une personne non autorisée, par tout moyen qu'il jugera adapté (dispositif de verrouillage, contrôle d'accès, compartiments sécurisés ou toute autre solution technique équivalente). La solution proposée devra être décrite dans l'offre.

L'administration appréciera la pertinence de la solution proposée au regard de ses besoins. Si celle-ci est jugée insuffisante ou inadaptée, elle se réserve la possibilité de recourir à un autre prestataire pour la fourniture des réfrigérateurs sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

ARTICLE 7 – LA LIVRAISON

7.1 Fiabilité et responsabilité

Une importance particulière devra être portée à la fiabilité des livraisons au vu des contraintes opérationnelles liées aux cycles de travail des agents présents sur le site des livraisons.

Le candidat doit apporter dans son offre des gages de la fiabilité et de la ponctualité de ses livraisons.

La livraison des consommables doit être effectuée quotidiennement dans les équipements frigorifiques (connecté et Click&Collect) prévus à cet effet, ceci 7 jours sur 7, jours fériés compris entre 15h00 et 18h30.

Le titulaire assume l'entière responsabilité du transport des commandes, incluant les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage, ainsi que les risques afférents jusqu'au lieu de livraison. Il garantit en toute circonstance le respect strict de la chaîne du froid et doit être en mesure d'en justifier à tout moment.

Au regard des enjeux, il est exigé du titulaire la mise en place d'un dispositif de continuité de service prévoyant des solutions de substitution opérationnelles en cas d'aléa, afin de garantir la réalisation effective des livraisons en toutes circonstances.

7.2 les livreurs

Le titulaire garantit la continuité et la fiabilité de la livraison en s'engageant à disposer d'un effectif suffisant de livreurs habilités et qualifiés. Il doit maintenir une couverture opérationnelle permanente capable d'absorber les congés, absences et arrêts maladie du personnel, sans compromettre les délais et la qualité des prestations. Le titulaire est responsable de la mise en place d'un dispositif de remplacement adapté.

7.3 les engagements environnementaux

Le titulaire doit continuellement améliorer ses circuits de livraison, ceci afin de réduire l'empreinte carbone du processus.

Pour réaliser ses livraisons, le titulaire doit utiliser des véhicules qui fonctionnent avec des énergies propres (électricité, biogaz, biocarburants).

ARTICLE 8 – LES PRODUITS PROPOSES

8.1 Une alimentation durable et responsable

Le titulaire propose une offre alimentaire conforme aux objectifs de la loi EGALIM, visant à favoriser une alimentation à la fois saine, durable et responsable. Il doit prévoir un plan de progrès afin de contribuer à l'atteinte des objectifs fixés par cette loi avant la fin du marché et transmettre les éléments permettant d'en justifier la mise en œuvre et les avancées.

À ce titre, le titulaire apporte des garanties quant à la qualité de son offre, notamment en ce qui concerne le respect de la saisonnalité des fruits et légumes, la limitation du recours aux conservateurs, la traçabilité et la provenance des matières premières, ainsi que le recours à des produits bénéficiant de signes officiels de qualité ou de durabilité (produits biologiques, labellisés ou issus de filières reconnues).

Une attention particulière est portée à l'information du consommateur, notamment par l'affichage de l'origine des produits, des dates de consommation et des allergènes.

8.2 la variété des produits

le titulaire propose à la vente une offre de produits alimentaires diversifiée et évolutive pour s'adapter à une typologie de population potentiellement captive (consommateur quotidien/régulier). Il est attendu du titulaire de proposer une offre de restauration qui soit :

- Disponible et large en termes de la quantité de recettes différentes proposées au même moment
- Diversifiée au cours d'une semaine, d'un mois ou d'une année
- Qualitative, tant au niveau de la fraicheur, de sa diététique ou du goût, de l'équilibre alimentaire
- Une intégration de plats transformés présentant une composition et un niveau de transformation maîtrisés.
- Abordable en termes de prix à payer pour le convive
- Respectueuse de l'environnement et des producteurs

Les produits proposés à la vente par le titulaire doivent *a minima* comporter les catégories de recettes suivantes :

- Des entrées : préparations diverses froides dont viandes, crudités, apéritifs
- Des plats : des recettes préparées et prêtes à la consommation après un éventuel passage au micro-onde d'une durée maximale de 4 minutes à 800W
- Des desserts : produits laitiers, fruits, préparations sucrées (gâteaux, biscuits, compotes etc…)
- Des boissons : toute boisson non alcoolisée d'une contenance minimale de 25cl. Toutes les boissons alcoolisées sont, quant à elles, prohibées sur les sites de la DSNA.

L'offre quotidienne de produits doit *a minima* comporter :

- Quatre (4) recettes différentes d'entrées
- Six (6) recettes différentes de plats dont au moins deux végétariennes
- Six (6) recettes différentes de desserts
- Six (6) recettes différentes de boissons

L'offre mensuelle de produits doit *a minima* comporter :

- Dix (10) recettes différentes d'entrées
- Dix (10) recettes différentes de plats dont au moins quatre végétariennes
- Dix (10) recettes différentes de desserts
- Six (6) recettes différentes de boissons

L'offre annuelle de produits doit *a minima* comporter :

- Vingt (20) recettes différentes d'entrées
- Trente (30) recettes différentes de plats dont au moins 6 végétariennes

- Vingt (20) recettes différentes de desserts
- Six (6) recettes différentes de boissons

L'offre de plats quotidienne doit prendre en compte la diversité des régimes des convives, avec au moins une recette sans gluten, une recette sans lactose.

8.3 la qualité des produits

Le grammage des plats ne doit pas être inférieur aux recommandations PNNS (Programme National Nutrition Santé) et doit répondre autant que possible aux apports journaliers recommandés.

Le titulaire doit proposer une offre d'une fraicheur irréprochable avec un temps limité entre la date de fabrication et la date limite de consommation.

Le titulaire ne doit en aucun cas proposer à la vente, un produit dont la limite de consommation a été dépassée.

Le titulaire doit proposer une offre de produits engagée et favorisant une alimentation qui soit à la fois saine, durable et responsable. Le candidat doit donc apporter des gages de la qualité de son offre en termes de :

- Limitation de la quantité de conservateurs dans ses préparations
- Respect de la saisonnalité des légumes et fruits utilisés
- Labellisation des produits proposés (MSC, ASC, AOP, AOC, IGP, Label Rouge, AB etc…)
- Provenance des matières premières utilisées dans ses préparations afin de privilégier des produits en circuit court (locaux et artisanaux) et d'origine française

8.4 la mise à disposition de produits annexes

Le titulaire doit fournir gratuitement les contenants des repas.

Le titulaire peut mettre gratuitement à disposition des convives différents condiments et assaisonnements dont notamment du sucre en poudre en sachet, du sel, du poivre et de la vinaigrette.

ARTICLE 9 – LA COMMANDE

9.1 Outil de gestion et compte utilisateur

Le concept de cantine connectée doit offrir une expérience utilisateur conforme aux nouveaux standards en termes de commerce électronique. De ce fait, plusieurs exigences doivent être remplies par le titulaire.

Le titulaire doit mettre à disposition de chaque convive un outil de gestion utilisateur de la prestation (paramétrage, encaissement, approvisionnement, informations etc…) qui soit disponible via un site internet ainsi que via une application mobile iOs et Android.

Cet outil doit permettre à un convive de créer un compte utilisateur nominatif lié à son adresse électronique et sécurisé par un mot de passe. Ce compte doit disposer d'une solution d'approvisionnement préalable a minima via carte bancaire et par tout autre moyen de paiement.

Cet outil doit permettre à un utilisateur de s'identifier via son adresse électronique et son mot de passe définis lors de son inscription.

L'outil de gestion doit a minima permettre à un utilisateur identifié de :

- Suivre en temps réel le contenu des frigos connectés
- Visualiser la composition des produits en termes d'ingrédients, d'allergènes et d'apports nutritifs
- Effectuer une précommande Click&Collect selon les modalités prévues dans l'offre du titulaire
- Contacter le service client ainsi que gérer ses demandes et réclamations
- Accéder et modifier ses informations personnelles dont nom, prénom, mot de passe, moyens de paiement et tout moyen d'identification (badge associé)
- Approvisionner son compte via carte bancaire ou tout autre moyen de paiement
- Accéder à un historique des transactions effectuées

Le titulaire peut offrir aux utilisateurs des moyens de formation à la prise en main de l'interface, que ce soit par un accompagnement spécifique à l'ouverture du marché ou par des tutoriels disponibles tout au long de l'exécution du marché.

9.2 Commande au frigo connecté

Succinctement, le fonctionnement attendu du réfrigérateur connecté doit être le suivant :

1. L'utilisateur déverrouille le réfrigérateur par son identification (badge, QR-code etc..).
2. Il choisit les produits qu'il veut acheter en les sortant du réfrigérateur.
3. Il referme le réfrigérateur.
4. Le réfrigérateur détecte les produits qui ont été enlevés et débite le compte de l'utilisateur du total des prix associés.

Le frigo connecté doit automatiquement détecter les produits que l'utilisateur a sorti de l'équipement puis débiter son compte du montant associé.

9.3 Commande en Click&Collect

Comme indiqué précédemment, la précommande en Click&Collect par un utilisateur est effectuée depuis son compte client via l'outil de gestion. Sa commande est alors déposée dans un équipement frigorifique dédié et distinct du réfrigérateur connecté.

L'offre de Click&Collect du titulaire :

- Est, a minima, équivalente en variété d'entrées, plats desserts, boissons que l'offre des frigos connectés pour un même jour de livraison.
- Permet à l'utilisateur de commander l'ensemble de la carte du jour a minima entre 14h00 et 18h00 du J-1 de la livraison
- Ne doit pas occasionner de surcout financier à l'utilisateur par rapport à une prestation alimentaire équivalente proposée dans le frigo connecté.
- Peut permettre à l'utilisateur de commander parmi un choix restreint d'au moins 2 entrées, 2 plats, 2 desserts jusqu'à J-4 de la livraison.

ARTICLE 10 – LA SUBVENTION

Les montants du reste à charge pour l'agent, définis dans la politique de restauration DGAC, sont déterminés à partir d'un menu type composé de :

- Un plat principal,
- Un périphérique (dessert ou entrée)

Le montant de la subvention allouée par l'administration est calculé sur la base de cette composition minimale. Le montant de la commande ne peut être inférieur au montant du menu type.

L'application de commande mise à disposition par le titulaire doit être configurée pour garantir le respect de ces conditions. Toute commande ne réunissant pas ces éléments (plat principal + un périphérique ou l'équivalent en prix) sera acceptée sans subvention. L'application devra afficher un message explicite, informant l'utilisateur qu'il bénéficie, ou pas, de la ou des subventions.

ARTICLE 11- LE SUPPORT UTILISATEUR

Le titulaire doit fournir un support utilisateur joignable par téléphone ou l'outil de gestion *a minima* en semaine et hors jours fériés entre 9h et 17h.

ARTICLE 12- LE REMBOURSEMENT DES UTILISATEURS

Sur simple demande des convives quittant le site du CRNA SE (mutation, fin de contrat, etc.), le titulaire doit rembourser dans un délai de cinq (5) jours ouvrés la somme correspondante au montant créditeur de leur compte. Le remboursement s'effectue conformément aux modalités présentées par le titulaire dans son offre.

Le titulaire doit prévoir des modalités de remboursement, en cas de dysfonctionnement de son système de paiement. Ces modalités sont décrites dans son offre et doivent être basées sur le principe de confiance dans la parole de l'utilisateur. Si une anomalie est rapportée par l'utilisateur (facturation indue d'une consommation), il doit être remboursé des montants injustement facturés.

Le titulaire peut proposer une politique de gestes commerciaux aux utilisateurs si ceux-ci sont victimes d'erreur ou d'absence de livraison qui soit non imputable à l'utilisateur.

ARTICLE 13 -MAINTENANCE ET ENTRETIEN

13.1 Maintenance planifiée

Les prestations contractualisées comprennent, pendant toute la durée du marché, l'application des mises à jour logicielles ainsi que des correctifs techniques qui sont apportés aux réfrigérateurs connectés.

Le titulaire doit prendre en charge et planifier gratuitement l'ensemble des maintenances préventives, correctives et évolutives des réfrigérateurs connectés nécessaires à leur bon fonctionnement.

Toute opération de maintenance ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle d'un des équipements doit donner lieu à une notification au CRNA SE, le délai de prévenance ne pouvant être inférieur à deux (2) jours ouvrés.

13.2 Maintenance à la suite d'une anomalie

Le titulaire doit assurer la continuité du bon fonctionnement du matériel et prendre à sa charge tous frais de réparation ou d'échange de matériel consécutifs à un incident de bon fonctionnement.

En cas d'anomalie (panne ou dysfonctionnement) constatée sur l'un des équipements, le CRNA SE la notifiera au service d'assistance technique et formulera une demande d'intervention au titulaire par tout moyen donnant une date et une heure certaine.

Le service d'assistance technique du titulaire doit être joignable *a minima* par téléphone ou par mail du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h00 à 17h00.

Le titulaire doit intervenir dans les quatre (4) heures à compter de la date et de l'heure de la notification.

Pour information, le décompte du délai imparti au titulaire pour répondre à une demande d'intervention et résoudre une anomalie ne court que pendant la période de disponibilité du service d'assistance technique du titulaire.

Le titulaire doit résoudre les dysfonctionnements constatés dans les délais contractualisés dans son offre en fonction de la gravité de l'anomalie, à compter de la date et de l'heure de notification au service d'assistance technique.

En cas d'indisponibilité d'un équipement d'une durée supérieure à trois (3) jours, le titulaire doit fournir gratuitement un équipement de substitution durant la durée d'indisponibilité.

13.3 Entretien des équipements

Le titulaire est responsable des équipements qu'il installe dans la zone de restauration, dans le cadre de l'exécution des prestations. A ce titre, il doit assurer leur nettoyage et leur entretien régulier, afin que les prestations soient exécutées dans les meilleures conditions.

ARTICLE 14- GESTION ET LIMITATION DES DECHETS

14.1 Prise en charge des déchets

Les dispositions des articles R.543-179 à R.543-200 du Code de l'environnement, relatives au traitement et à la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques, s'appliquent au titulaire du présent marché.

L'enlèvement et le recyclage des déchets électroniques doivent être à la charge du titulaire.

L'évacuation des déchets résultant du transport et de la livraison des repas doit être à la charge du titulaire.

La gestion des différents déchets issus de la consommation des produits (contenants usagers non réutilisables, restes alimentaires etc...) demeure toutefois à la charge du CRNA SE. Le remplacement des sacs poubelles, le nettoyage régulier des bacs de collecte utilisés et fournis par le titulaire, ainsi que l'évacuation et l'enlèvement des déchets sont réalisés par le CRNA SE.

14.2 la limitation des déchets

Le titulaire propose des gages de limitation de la production de déchets engendrés par la production, le stockage et la livraison des repas ; mais également engendrée par la

consommation de ses produits livrés en proposant des contenants alimentaires qui soient recyclables, biodégradables ou réutilisables et préférentiellement consignés. La commercialisation de bouteilles en plastique est interdite. Le titulaire peut également mettre en place un système de consigne pour favoriser le réemploi ou le recyclage des bouteilles en verre.

14.3 Gaspillage alimentaire

Le titulaire doit limiter le gaspillage alimentaire en adaptant la quantité de produits proposée dans ses réfrigérateurs connectés, ceci grâce à une analyse continue de la typologie des consommations des différents sites.

Les produits invendus peuvent être redistribués gratuitement à des associations caritatives.

Les produits ayant dépassé la date limite de consommation peuvent être valorisés via un processus que le titulaire décrira dans son offre.

ARTICLE 15 – SUIVI DE LA PRESTATION

15.1 L'administration

Le titulaire doit fournir au CRNA SE une interface web d'administration permettant notamment la gestion des utilisateurs ainsi qu'un suivi des consommations via un reporting.

L'interface de reporting doit a minima présenter les informations suivantes :

- Evolution mensuelle du nombre de comptes utilisateurs
- Evolution mensuelle du nombre de transactions
- Evolution mensuelle du prix du panier moyen
- Proportion de transactions en Click&Collect
- Répartition des transactions en fonction du jour de la semaine (week-end inclus)
- Répartition des transactions en fonction de l'heure de la journée
- Répartition des produits achetés par catégorie (plat, dessert etc…)

La liste des éléments attendus dans le reporting doit pouvoir faire l'objet d'ajustements au cours de la durée d'exécution du marché.

L'interface web peut permettre l'export des données sous tout format exploitable par un tableur (.csv par exemple) ou par une base de données (.sql par exemple).

15.2 le suivi du plan de progrès EGALIM

Afin de suivre la mise en œuvre du plan de progrès vers l'atteinte des objectifs fixés par le titulaire en matière de conformisation aux objectifs de la loi EGALIM, le titulaire transmet au CRNA-SE les éléments permettant d'en apprécier l'avancement, selon les modalités définies lors de la réunion de lancement.

15.3 le respect de la qualité et durabilité des denrées

Afin de s'assurer du respect du ratio d'aliment bio et d'aliments de qualité et durables par rapport au total des denrées alimentaires achetées et proposées, le titulaire communique mensuellement au chef du bureau de l'action sociale du secrétariat général de la DGAC un état statistique retraçant a minima :

les approvisionnements effectués sur le mois précédent et permettant de quantifier la répartition des denrées sur la base des marqueurs de qualité dont, a minima, le pourcentage d'approvisionnement en :

- produits de qualité et durables ;
- produits bio ;
- produits de saison ;
- produits labellisés,
- produits locaux ;
- produits issus du commerce équitable, etc… ;
- la part des menus végétariens proposés ;
- les résultats des contrôles bactériologiques (le cas échéant).

Les éléments statistiques sont à adresser au CRNA-SE selon des modalités définies lors de la réunion de lancement.

15.4 Support technique, commercial et opérationnel

Une réunion de suivi de la prestation doit être planifiée à fréquence trimestrielle avec l'organisme et par le titulaire.

A la notification du contrat, le titulaire doit communiquer à l'organisme des points de contact via un nom, un mail, un téléphone : un support technique (équipement), un support commercial (relation client) et un support opérationnel (logistique).

ARTICLE 16- DEBUT DES PRESTATIONS

La réunion de démarrage devra être fixée avec le titulaire dès la notification du marché et en fonction des spécification techniques liées au matériel du titulaire. La date de cette réunion sera notifiée par simple mail.

Les différentes étapes, de la notification au démarrage des prestations se dérouleront comme suit :

Action	Délai	Document
Notification	Printemps 2027	Acte d'engagement signé par le représentant du pouvoir adjudicateur
Réunion de lancement	Jours suivant la notification	Echange de mail
Installation des équipements	Période suivant la réunion de lancement	Echange de mail
Validation des installations par l'administration	Période suivant l'installation des équipements	Echange de mail
Démarrage des prestations	Période suivant l'installation des équipements	Echange de mail

ANNEXE 1 : DESCRIPTIF DES PROCEDURES DE SURETE

Le CRNA SE est localisé sur le site du complexe aviation civile « Site Mignet » qui n'est pas ouvert au public.

L'accès au site et la circulation à l'intérieur de celui-ci sont restreints et réglementés par arrêté préfectoral. Les mesures de police applicables sur le site sont contrôlées par une Brigade de Gendarmerie des Transports Aériens (BGTA). Le site et ses abords sont placés sous vidéoprotection avec enregistrement.

L'accès au site est interdit à toute personne n'ayant pas fait l'objet, au préalable, d'une autorisation d'accès, matérialisée par la délivrance d'un badge d'accès. Cette autorisation d'accès n'est pas automatique. Elle est délivrée après enquête par la BGTA. L'accès à certaines zones spécifiques du site, notamment l'accès aux locaux opérationnels et l'accès livraison peut nécessiter la détention d'une habilitation complémentaire.

Il incombe au titulaire d'effectuer les démarches préalables nécessaires pour obtenir les autorisations d'accès et/ou les habilitations nécessaires pour les personnels qui sont susceptibles d'intervenir pour son compte dans l'enceinte du site (personnels ou préposé du titulaire, sous-traitants intervenant pour le compte du titulaire, etc.).

Le titulaire, ainsi que l'ensemble de ses personnels et/ou sous-traitants, s'engagent à respecter strictement les conditions d'accès et de circulation au sein du site, notamment les jours et les heures autorisés pour son accès au site. Toutes les visites et interventions sur le site sont programmées en accord avec le CRNA SE. Ils veillent également à remonter immédiatement, à leur interlocuteur CRNA SE ou à la BGTA, tout dysfonctionnement ou difficulté, notamment en matière de sureté.

Lors de l'arrivée sur le site, le retrait des badges d'accès s'effectuera dans les locaux de la BGTA situés au niveau de l'entrée principale du site.

Conditions d'accès aux locaux opérationnels et accès livraison

L'accès aux locaux opérationnels et l'accès livraison sont réglementés et nécessitent de détenir une habilitation spéciale et un titre de circulation matérialisé par un badge (articles R 213-3 et R 213-3-1 du code de l'aviation civile).

Cette habilitation, délivrée par le Préfet de police des Bouches du Rhône après enquête par la Brigade de Gendarmerie des Transports Aériens, atteste que la moralité ou le comportement de la personne titulaire de cette habilitation ne sont pas contraires aux garanties requises au regard de la sûreté de l'État, de la sécurité publique, de la sécurité des personnes, de l'ordre public et ne sont pas incompatibles avec l'exercice d'une activité dans les zones réservées des aérodromes ainsi que dans les installations de navigation aérienne.

Ce document a une portée nationale et a une validité maximale de 3 ans.

En raison du temps de traitement des demandes (1 mois minimum), le titulaire effectuera les démarches nécessaires à l'habilitation de tous les personnels, y compris les sous-traitants, devant intervenir au titre du présent accord-cadre, dès la notification de celui-ci. Le CRNA SE précisera les démarches à effectuer et lui remettra les formulaires de demande correspondants.

En cas de refus de délivrance ou de retrait de l'habilitation d'un membre du personnel du titulaire, ou d'un de ses sous-traitants, intervenant au titre du présent accord-cadre, le titulaire devra pourvoir à son remplacement par un personnel de compétence et de qualification équivalente.

Le CRNA SE doit s'assurer par ailleurs que l'intervention ou la présence de personnels externes à la DSNA n'induit pas de risque inacceptable sur la sécurité et la sureté de ses opérations.

Le CRNA SE sensibilisera les personnels du titulaire et de ses sous-traitants intervenants au titre du présent accord-cadre à la démarche sécurité/sureté mise en œuvre par le CRNA SE afin que leurs actions et comportements n'aient pas d'influence directe sur le haut niveau de sécurité exigé pour la fourniture des services de la navigation aérienne.

L'obligation est faite au titulaire de ne faire intervenir que des personnes habilitées, sensibilisés et disposant des titres de circulation appropriés.

Règles de port et de restitution des badges

Les badges sont portés de façon apparente sur le site Mignet et dans les locaux du CRNA SE. Ils sont utilisés conformément aux dispositions des arrêtés et règles en vigueur sur le site.

Les badges doivent être restitués sans délai à cessation de l'activité ayant justifié leur détention.

Toute perte ou vol d'un badge doit être signalé sans délai à la BGTA.

Réglementation et comportement

Le titulaire est responsable de son personnel et de celui de ses sous-traitants, lesquels doivent se conformer à tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenant dans le bâtiment (code du travail, hygiène, sécurité incendie, code de la route, etc.).

Le personnel d'intervention du titulaire et de ses sous-traitants est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- au respect du règlement intérieur, notamment l'interdiction d'introduction et de consommation de boisson alcoolisée, l'interdiction de fumer, etc…
- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site (port d'un badge, circulation, stationnement, ...).

Les interventions nécessitant la mise en œuvre ou l'utilisation de feux ou produits dangereux sont déclarées préalablement au responsable désigné. L'établissement d'un permis feu est nécessaire, selon les directives du plan de prévention. Il en va de même des autres types d'interventions susceptibles de provoquer des dérangements ou des déclenchements du système de sécurité incendie (poussière, vibrations, chaleur, etc.).

Le titulaire met en place et fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'ensemble des moyens conformes à la réglementation en vigueur nécessaires à la bonne exécution de ses prestations et notamment :

- l'outillage courant ou spécialisé nécessaire,
- les appareils de mesure et de contrôle,
- les équipements de manutention,
- les échelles, échafaudages, plates-formes, platelages,
- les protections dont les EPI.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers.

L’usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, est interdit sauf en cas d’urgence.

Confidentialité

De manière générale, le titulaire, son personnel ainsi que ses sous-traitant sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle à l’égard des informations en lien avec le présent accord cadre.

La prise de photographies est strictement interdite.

Dans le cadre de la réalisation des prestations, le titulaire, son personnel ou ses sous-traitants sont susceptibles d’avoir connaissance d’informations relatives aux modalités d’exploitation des locaux, à la sécurité ou à la sûreté du site, notamment des plans du bâtiment.

Le titulaire s’engage :

a) à respecter toute disposition légale ou réglementaire qui l'obligerait ou qui obligerait le CRNA-SE à protéger ces informations et les garder secrètes ;
b) à suivre strictement les règles de la DGAC/DSNA en matière de sécurité et de protection de ces informations ;
c) à ne pas divulguer ces informations à quiconque sans l'autorisation écrite préalable du CRNA SE ;
d) à adopter toutes les précautions d'usage pour s'assurer qu'aucune autre personne ne sera en mesure d'accéder aux informations en sa possession, et d'informer le CRNA SE sans délai s’il constatait qu'une personne non autorisée à cet effet a eu accès à l'information protégée ;
e) à restituer sans délai les documents qu’il aurait obtenu à l'occasion de l'exécution de sa mission (ainsi que les copies effectuées), à la demande du CRNA SE et, en tout état de cause, au terme de sa mission.

Le titulaire s'engage à continuer de respecter ces obligations même après l'achèvement ou la fin de sa mission pendant une période de 5 ans.

Par ailleurs, le titulaire met en œuvre les mesures organisationnelles et physiques, notamment en termes de sécurité des systèmes d’information, afin de protéger les données électroniques mis à disposition et les échanges de documents dans le cadre du présent accord cadre.