



**APPEL D'OFFRES**  
**Prestations de Service de Restauration d'Entreprise**

**Cahier des Clauses Techniques (C.C.T.)**

# SOMMAIRE

<b>1 - OBJET .....</b>	<b>5</b>
<b>2 - RENSEIGNEMENTS PRATIQUES.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 HORAIRES DES SERVICES INCLUS AU MARCHÉ .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 DESCRIPTIF DES LOCAUX .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 MATERIELS DISPONIBLES.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4 MISE EN PLACE DU MATERIEL D'EXPLOITATION.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4.1 Choix du matériel d'exploitation.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4.2 Renouvellement de la dotation initiale.....</b>	<b>7</b>
<b>2.5 CONTRAINTES D'EXPLOITATION .....</b>	<b>7</b>
<b>2.6 OBSERVATIONS.....</b>	<b>7</b>
<b>2.7 VARIATIONS DE MISE EN PLACE DES ESPACES .....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>3 - FONCTIONNEMENT DU RESTAURANT.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 PRINCIPES GENERAUX.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.1 Horaires d'ouverture aux convives.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.2 Préparation .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.3 Distribution et fluidité .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.4 Débarrassage.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 PRESTATIONS ALIMENTAIRES .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.1 Généralités.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2 Spécifications qualitatives et nutritionnelles.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2.1 Produits frais.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2.2 Produits de culture raisonnée de proximité et biologiques .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.2.3 Produits transgéniques.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.2.4 La gestion des allergies.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.2.5 Grammages.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3 Elaboration des menus .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3.1 Définition et acceptation des menus .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3.2 Respect de la qualité nutritionnelle .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3.3 Besoins alimentaires spécifiques.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.4 Offre alimentaire quotidienne .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.5 Rotation .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.6 Boissons .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.7 Animations et mise en valeur de l'offre quotidienne .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.8 Stand « Cuisine du Monde ».....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.8 Signalétique et affichage des menus .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.9 Fin de service.....</b>	<b>14</b>
<b>4 - FONCTIONNEMENT DE LA CAFETERIA :.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3.1. Positionnement.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2. Heures d'ouverture .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3.2. Cible client.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3.3. Points forts et facteurs clés de succès de la prestation cafétéria/snack.....</b>	<b>15</b>
<b>5 - FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES EN ETAGES ET TRAITEUR : .....</b>	<b>15</b>
<b>6.4.1. Prestations en salle de réunion.....</b>	<b>15</b>
<b>6.4.2. Prestations événementielles .....</b>	<b>16</b>
<b>6 - OBLIGATIONS OPERATIONNELLES .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1 REPARTITION DES CHARGES .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.1 Energies et Fluides.....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.2 Entretien et Maintenance du matériel.....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.3 Nettoyage des locaux et des matériels .....</b>	<b>18</b>
<b>6.1.4 Enlèvement des déchets .....</b>	<b>18</b>

6.1.5	<b>Dératisation-Désinsectisation</b> .....	19
6.2	DENREES.....	19
6.3	CONTINUITÉ DE SERVICE .....	19
<b>7</b>	<b>- POLITIQUE QUALITE</b> .....	<b>19</b>
7.1	PLAN DE PROGRES .....	19
7.2	DISPOSITIONS EN PERIODE DE PREOUVERTURE, OUVERTURE ET POST OUVERTURE .....	20
7.3	ENQUETE DE SATISFACTION .....	20
7.4	DEVELOPPEMENT DURABLE .....	20
7.4.1	<i>Ethique et Développement Durable</i> .....	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
7.4.2	<i>Conformité à la réglementation REACH</i> .....	21
7.4.3	<i>Prise en compte des engagements d'exploitation du bâtiment par le CLIENT</i> .....	22
<b>8</b>	<b>- PERSONNEL</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>9</b>	<b>- PLAN DE FORMATION</b> .....	<b>22</b>
<b>10</b>	<b>- TENUE</b> .....	<b>22</b>
<b>11</b>	<b>- HYGIENE</b> .....	<b>23</b>
<b>12</b>	<b>- ANALYSE DES RISQUES</b> .....	<b>24</b>
<b>13</b>	<b>- DECLARATION A LA DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DE LA POPULATION</b> .....	<b>24</b>
<b>14</b>	<b>- SECURITE - SURETE</b> .....	<b>25</b>

Annexe : Spécifications qualitatives des denrées  
Annexe : Prestation quotidienne

Annexes fournies par le Titulaire :

- Plans alimentaires
- Plans de menus 6 semaines
- Dispositif de fin de service
- Plan de Maitrise Sanitaire- Extrait
- Calendrier des animations annuelles
- CV des postes clé
- Organigramme
- Positionnement du personnel en service
- Engagements Développement Durable
- Planning des formations
- Planning pré-ouverture
- Planning post-ouverture
- Signalétique
- Tenues

# 1 - Objet

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions d'exploitation du Restaurant en self-service, de la cafétéria et des services en étages et de traiteur.

Le site d'exploitation est sis à l'adresse suivante : Ilot 10.1 – 80 rue Camille Desmoulins à ISSY LES MOULINEAUX (92130)

Le Pouvoir Adjudicateur confie au Titulaire l'exécution, la planification et le pilotage de l'ensemble des tâches relatives **aux fournitures des prestations de restauration responsables, à savoir dans le respect des attentes actuelles de lutte contre le gaspillage, d'une alimentation aussi bonne pour la santé et le bien-être qu'elle est gustative.**

Les prestations de restauration attendues sont définies au présent Cahier des Clauses Techniques, en vue de leur consommation au bénéfice des occupants des bâtiments du site - salariés du Pouvoir Adjudicateur , intérimaires, stagiaires, autre, des invités ou des convives extérieurs autorisés (mais limités).

Cette mission doit respecter les objectifs suivants :

- Assurer la couverture de l'ensemble des besoins exprimés, en respectant les standards de qualité définis,
- Assurer la réalisation de l'ensemble des Prestations demandées en y associant la cohérence du prix par rapport aux prestations,
- Mettre en place une politique environnementale progressiste et volontariste,
- Définir des axes de progrès sur plusieurs années,
- Optimiser les coûts,
- Être capable de résoudre les incidents éventuels rencontrés au cours de la Prestation,
- Adapter ses équipes et ses moyens techniques ou matériels aux changements imposés par le Pouvoir Adjudicateur,
- Être capable de mettre en place une politique « relation-Client » efficace et performante.

Pendant toute la durée du contrat, le Titulaire assure la fourniture et la délivrance de denrées alimentaires, repas et boissons, à l'intérieur des locaux mis à sa disposition pour l'exécution des présentes.

Le détail des prises en charge incluses dans le Marché est présenté dans l'annexe « Répartition des charges ».

Il n'a pas l'exclusivité des Prestations annexes, à savoir toutes les prestations autres que les repas servis dans les différents bâtiments ainsi que celui du restaurant le midi, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire appel à d'autres titulaires de leur choix pour ces prestations annexes.

Les attentes du Pouvoir Adjudicateur détaillées dans le CCTP et ses annexes :

- ✦ Une offre produits/service équilibrée offrant aux différentes typologies de clients les prestations qui correspondent à leurs attentes spécifiques et/ou ponctuelles.
- ✦ Des matières premières de qualité (fraicheur, saisonnalité, proximité) comme critère important de la garantie de qualité culinaire et du respect de l'engagement environnemental du Pouvoir Adjudicateur.
- ✦ Le renouvellement de l'offre et le respect de l'équilibre alimentaire journalier.
- ✦ Mise en œuvre régulière d'animations (produits, thématiques et/ou calendaires) et de prestations de cuisine minute (tout en respectant la fluidité de service).
- ✦ Mise en place et réassort performant pour assurer la bonne gestion des pointes de fréquentation et limiter la gêne des clients dans les espaces de service.

- ✦ Équipe compétente pour un strict respect des bonnes pratiques « métier ».
- ✦ Strict Respect des règles de l'HACCP.
- ✦ Mise en œuvre d'une démarche de développement durable pragmatique pour des résultats concrets et mesurables.
- ✦ Un dossier technique performant permettant de répondre au présent cahier des charges en termes d'offre produits/services.

## 2 - Renseignements pratiques

### 2.1 Horaires des services inclus au marché

Les pôles de restaurations devront accueillir les convives selon les modalités ci-dessous :

Scramble (Lundi au dimanche y compris jours fériés)	5 h 00 – 8 h 00 11 h 30 – 14 h 30 19 h 00 – 22 h 00
Cafeteria/snack (Lundi au vendredi y compris jours fériés)	8 h 00 10 h 30 12 h 00 – 15 h 30
Service en étage et traiteur (Lundi au vendredi hors jours fériés)	8 h 00 – 18 h 00

### 2.2 Descriptif des locaux

A la date de rédaction du présent Cahier des clauses techniques particulières, le restaurant est conçu et dimensionné afin d'accueillir un restaurant d'entreprise équipé de 300 places assises, pour servir jusqu'à 1000 repas par jour répartis comme suit :

- Jusqu'à 700 repas le midi,
- Jusqu'à 150 Petits déjeuners,
- Jusqu'à 200 Repas le soir.

L'ensemble des locaux dédiés à la restauration est réparti sur deux niveaux :

Au Rez-de-Chaussée :

- Une partie des locaux techniques : Chambres froides ; légumerie.
- La cafétéria : d'une capacité de 350 boissons chaudes/j à midi et 350 boissons chaudes/j entre 8h00 et 10h00 et de 25 prestations sandwiches et achats d'impulsion.

Au premier étage :

- Les locaux de préparation froide et pâtisserie,
- Les zones de préparation chaude.

Le quai de livraison est situé au : **ADRESSE DE LIVRAISON**

### 2.3 Matériels disponibles

Une liste non exhaustive des matériels mis à la disposition du Titulaire est jointe en annexe au présent C.C.T. Elle ne saurait constituer un engagement contractuel et une liste exhaustive de la part

du Pouvoir Adjudicateur qui se réserve le droit de la modifier tant en quantité qu'en qualité en fonction de l'évolution de son inventaire.

A l'ouverture, un inventaire contradictoire est dressé par les Parties, puis chaque année, à la date d'anniversaire du Marché.

## **2.4 Mise en place du matériel d'exploitation**

### **2.4.1 Choix du matériel d'exploitation**

Les candidats proposent au Pouvoir Adjudicateur une liste exhaustive du matériel nécessaire à la mise en place de leur prestation et plus particulièrement la signalétique ou tout autre matériel non inventorié nécessaire à la réalisation de sa prestation.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'accepter ou de refuser tout ou partie de la liste qui lui est fournie, charge au Titulaire de proposer une ou des listes alternatives.

### **2.4.2 Renouvellement de la dotation initiale**

Le renouvellement de la dotation initiale de verrerie et vaisselle est pris en charge conformément à l'annexe « Répartition des charges ».

Un inventaire contradictoire sera réalisé annuellement.

## **2.5 Contraintes d'exploitation**

**Livraisons possibles de 6 heures à 10h00, du lundi au vendredi.**

**Le quai de livraison est surélevé**

Sauf accord express préalable du Pouvoir Adjudicateur, aucune livraison ne peut être effectuée en dehors des heures et des jours mentionnés au présent C.C.T.

Locaux techniques sur deux niveaux : accès à la zone de distribution et cuisine par monte-charge.

## **2.6 Observations**

Le Titulaire s'interdit pour la formulation de sa réponse d'apporter toute modification ou de remettre en cause :

- les principes de fonctionnement des services de restauration tels que définis à l'Article 3 des présentes ;
- la disposition des locaux dans leur configuration actuelle.

Il s'agit de données intangibles fournies par le Pouvoir Adjudicateur qui doivent être prises en compte par les candidats.

Le descriptif technique du restaurant ainsi que les plans transmis au Titulaire lui permettent de maîtriser l'ensemble des contraintes liées à l'exploitation des locaux mis à sa disposition pour la réalisation des Prestations.

## **3 - Fonctionnement du restaurant**

## **3.1 Principes généraux**

### **3.1.1 Horaires d'ouverture aux convives**

Le restaurant en self-service est ouvert 7 jours sur 7, les effectifs sont à ajuster à la fréquentation les jours fériés.

Horaires d'ouverture

- Le matin de **5h à 8h**
- Le midi de **11h30 à 14h30**
- Le soir de **19h à 22h**

Le Titulaire accepte de faire fonctionner les espaces de restauration à titre exceptionnel sous réserve d'un préavis notifié suffisamment à l'avance par le Pouvoir Adjudicateur et sur la base d'un devis préalablement validé par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans les mêmes conditions et à la demande du Pouvoir Adjudicateur, les horaires de service pourront être modifiés.

Toute modification d'horaire appliquée de façon permanente aux Prestations des espaces de restauration doit faire l'objet d'un avenant.

### **3.1.2 Stockage et Préparation**

Pendant toute la durée du Marché, telle que fixée au CCAP, le Titulaire aura la charge de la fourniture de denrées alimentaires, repas et boissons, à l'intérieur des locaux mis à sa disposition.

Le Titulaire assure l'approvisionnement des denrées et boissons et leur stockage dans les installations du restaurant, à ses risques et périls, sous réserve du bon fonctionnement des chambres froides et congélateurs mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur

Tous les plats sont préparés en cuisine. Il s'agit d'une cuisine sur place majoritairement à partir de produits frais.

Les locaux permettent l'élaboration des plats selon les normes d'hygiène en vigueur, la plonge et le stockage de denrées brutes ou semi élaborées.

Les températures, tant pour les prestations froides que pour les prestations chaudes, doivent être conformes à la réglementation durant la totalité du service en distribution.

Les préparations sont effectuées au plus près de la consommation voir à la dernière minute pour certains plats (grillade, pizza, foie, omelette ...).

La cuisson du bœuf 1ère catégorie est adaptée en flux tendu (bleu, saignant, à point, bien cuit).

### **3.1.3 Distribution et fluidité**

La zone de distribution est organisée en « *scramble* » avec la présence de rampes à plateaux au niveau des stands de distribution.

Les vitrines de présentation des périphériques sont ouvertes afin que le convive se serve lui-même.

Un « Salad'Bar » ainsi qu'un îlot réfrigéré de présentation sont également présents dans l'espace de distribution.



La fluidité de service est une attente forte du Pouvoir Adjudicateur, elle résulte d'une optimisation de la capacité de service du restaurant de manière à éviter qu'un goulot d'étranglement spécifique ne génère une file d'attente pénalisant alors l'ensemble de la prestation de service.

Les objectifs de temps d'attente maximum par poste sont les suivants :

- Poste chaud scramble – moins de 5mn,
- Caisse scramble – moins de 3mn,
- Snack - moins de 7mn.

Le non-respect avéré des temps d'attente indiqués est soumis à des pénalités détaillées dans l'annexe « pénalités ».

Le titulaire présente donc dans son offre une organisation optimisée, en terme de fluidité, et respectant l'ergonomie de la distribution.

### **3.1.4 Débarrassage**

Le débarrassage est effectué par le convive sur le convoyeur prévu à cet effet.

Le tri sélectif est mis en place par le Titulaire.

L'évacuation est prise en charge conformément à l'annexe « Répartition des charges »

## **3.2 Prestations alimentaires**

### **3.2.1 Généralités**

Le Pouvoir Adjudicateur met un accent particulier sur la qualité des repas servis ainsi que sur le respect de l'équilibre des apports nutritionnels en relation avec ses activités.

Le Titulaire met en évidence dans son offre les aspects qualitatifs et nutritionnels qu'il entend développer pour répondre à l'attente révélée des consommateurs d'aujourd'hui.

Le respect de ces aspects qualitatifs par le Titulaire est déterminant pour le Pouvoir Adjudicateur et constitue un de ses critères de choix.

### **3.2.2 Spécifications qualitatives et nutritionnelles**

Les candidats devront présenter l'organisation de leur structure Achats.

Ils devront préciser, entre autres, les informations suivantes :

- Mode de référencement des fournisseurs,
- Gestion de la traçabilité des produits,...
- Qualités et races d'origine des viandes proposées.

#### **3.2.2.1 Produits frais**

Quelles que soient les qualités intrinsèques des produits issus de l'industrie agroalimentaire et la qualité des assaisonnements, l'utilisation de ces produits engendre un sentiment de monotonie et d'uniformisation préjudiciable à la perception qualitative recherchée, fondée en partie sur le changement.

Dans l'attente d'une qualité supérieure des repas, il est demandé au Titulaire d'employer des produits frais pour l'ensemble des services de restauration et de respecter le tableau des

spécifications qualitatives des denrées qu'il a fournies voir en Annexe « Spécification qualitative des denrées Alimentaires ».

Pour les produits exceptionnels comme les produits de la mer, les coquillages ou des produits de luxe, le Titulaire présente les sources d'approvisionnements fiables qu'il compte mettre en place.

### **3.2.2.2 Produits de culture raisonnée de proximité et biologiques**

Dans une perspective de respect de l'environnement et développement durable, il est demandé au Titulaire d'utiliser autant que faire se peut des produits de proximité, sous label et/ou certification reconnue. Le Titulaire doit s'assurer que ses fournisseurs respectent les préceptes d'une agriculture raisonnée.

Conformément à l'annexe « spécifications qualitatives des denrées », le Titulaire doit proposer des produits de proximité, et de label biologique, dans les proportions définies dans l'annexe précitée, soit au minimum, un plat chaud par semaine intégrant une viande ou un poisson issus de la filière biologique.

Le Titulaire a une attention particulière à leur mise en valeur auprès des convives.

### **3.2.2.3 Produits transgéniques**

Les produits transgéniques sont prohibés. Le Titulaire précise les moyens de contrôle et les garanties qu'il offre quant au respect de ce point contractuel.

### **3.2.2.4 La gestion des allergies**

En application du décret n°2008-1153 du 7 novembre 2008, il est demandé au Titulaire de déclarer la présence des quatorze principaux ingrédients allergènes ainsi que tous les produits dérivés de ces ingrédients.

Il doit démontrer son aptitude à répondre à des besoins individuels tels que des allergies alimentaires reconnues médicalement ou intolérances à certaines composantes

Et en application du règlement INCO, règlement Européen n°1169/2011 effectif en 14 décembre 2014.

Avant chaque service, toute l'équipe est informée des ingrédients potentiellement allergènes contenus dans chaque préparation de façon à pouvoir répondre aux questions des convives. De plus, tous les ans, dans chaque restaurant, un référent est formé sur la question de l'allergie.

En cas de besoin, les convives sont invités à se manifester pour informer les équipes du Titulaire de leurs éventuelles allergies ou intolérances. Différentes réponses peuvent leur être proposées :

- Fourniture d'un repas spécifique réalisé sur place (ce qui nécessite une cuisine diététique dédiée à un personnel formé),
- Fourniture d'un repas spécifique réalisé par une société extérieure compétente (plateaux complets ou plats individuels appertisés aux dates limites d'utilisation optimales (DLUO) longues).

Dans un souci de bien-être des convives désireux de consommer une prestation adaptée à son régime alimentaire, il est demandé au titulaire d'isoler les périphériques, accompagnements, laitages, etc... dont la composition est exempte de lactose, gluten, et autres allergènes et/ou assaisonnements contenant des allergènes.

### 3.2.2.5 Grammages

Les grammages des produits sont conformes à ceux indiqués dans l'annexe « Liste des Plats et Grammages ». Ils sont audités et vérifiés régulièrement, conformément aux dispositions du CCAP.

Le non-respect des grammages entrainera pour le Titulaire le paiement de pénalités - telles que définies en annexe « pénalités ».

### 3.2.3 Elaboration des menus

#### 3.2.3.1 Définition et acceptation des menus

Un plan alimentaire est établi par le Titulaire, par cycle de 12 semaines et annexé au Marché.

Les plans de menus saisonniers sur des cycles de 12 semaines sont soumis au Pouvoir Adjudicateur ou à son Représentant qui approuvera les menus proposés sous différents volets :

- qualité des produits conforme à l'annexe « Spécifications qualitatives des denrées » (part de produits frais dans les repas, provenances, labels, AOC...),
- prix contractuels,
- originalité des plats,
- saisonnalité des propositions,
- adéquation à la diversité : popularité des mets avec les statistiques des ventes présentées à chaque réunion de suivi.

Les menus effectivement servis doivent être conformes au plan de menus mis au point et validé par le Pouvoir Adjudicateur.

Les plans alimentaires et menus sont à envoyer sous format informatique 21 jours avant l'exécution.

Le Titulaire peut toutefois procéder à des modifications sous réserve que celles-ci :

- soient justifiées par les nécessités d'approvisionnement,
- respectent les équivalences alimentaires et ne modifient ni la valeur nutritionnelle ni la valeur économique de la prestation prévue,
- ne nuisent pas à la qualité organoleptique et sanitaire des repas.

Ces modifications font l'objet d'une information préalable au Pouvoir Adjudicateur.

Ces modifications doivent être réalisées en respectant l'annexe des « spécifications qualitatives des denrées ».

La non présentation des plans alimentaires ou de menus est soumise à pénalité, précisée en annexe « pénalités ».

Le non-respect des plans alimentaires ou de menus est soumis à pénalité, précisée en annexe « Pénalités ».

#### 3.2.3.2 Respect de la qualité nutritionnelle

Le Titulaire doit respecter les règles essentielles d'équilibre alimentaire et observer, pour l'élaboration des menus, les recommandations du GEM/RCN (Groupe d'Etudes des Marchés / Restauration Collective et Nutrition).

Les menus faits sur la base d'un plan alimentaire respecteront les pourcentages suivants :

- 90% de plats « faits maison »,
- 10% de produits dits d'assemblage (semi élaborés) bruts, crus pour des préparations de type pâtisserie, ou quenelle mais soumis à approbation avec le Pouvoir Adjudicateur,
- L'usage des plats industriels sont à limiter : une liste est proposée par le Titulaire pour approbation.

Ces menus prendront en compte les historiques des consommations des plats servis pour d'éventuelles modifications.

Les sauces lourdes et graisses cuites sont évitées. Pour autant, la cuisson doit être faite dans une logique de valorisation des goûts des plats proposés.

Le Titulaire peut apporter des suggestions qualitatives complémentaires.

L'élaboration des plats « faits maison » doit se conformer à l'ordonnance 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation.

### **3.2.3.3 Besoins alimentaires spécifiques**

Le convive doit pouvoir construire des repas adaptés à :

- ses goûts (qualité organoleptique des plats),
- son souci de diététique (choix des prestations),
- une mise en œuvre et des produits correspondants à ces directives.

Le Titulaire doit notamment proposer une prestation prenant en compte les nouvelles tendances, telles que la consommation de plats végétariens, les régimes sans graisses ajoutées, sans sucre ajouté, sans sel.

Elle est signalée chaque jour par une signalétique spécifique.

### **3.2.4 Offre alimentaire quotidienne**

Dans l'annexe « Prestation quotidienne » sont précisés les choix quotidiens attendus que le Titulaire doit proposer en lien avec l'infrastructure et la fréquentation, sans entrave à la fluidité du service.

Les variétés de pain, conformément à l'annexe « Prestation quotidienne complète », sont mises à disposition gratuitement pour le convive.

L'offre du repas du soir, telle que définie à l'annexe « prestation quotidienne » se démarque de la prestation du midi, au minimum sur l'un des plats proposés. L'offre du soir peut être réduite en nombre de plats servis, mais en aucun cas en qualité des plats servis.

### **3.2.5 Rotation**

Les choix proposés aux utilisateurs ne se représenteront pas avant 6 semaines pour les plats chauds - hors grillades – et ce dans le respect des dispositions de l'article **3.2.3.1** des présentes.

### **3.2.6 Boissons**

De l'eau d'adduction publique est mise à la disposition des usagers au moyen de fontaines réfrigérées.

Le Pouvoir Adjudicateur met à disposition des carafes en nombre suffisant limitant ainsi la prise de boisson en emballage jetable, conformément à l'annexe « répartition des charges ». Le Titulaire s'engage à maintenir l'état d'usage et de propreté de celles-ci.

### **3.2.7 Animations et mise en valeur de l'offre quotidienne**

#### Animations

Tous les trois mois, le Titulaire soumettra au Pouvoir Adjudicateur le thème pour l'animation du trimestre, avec le menu et ses prix. Cette animation est axée autour d'un repas régional, international, ou culturel avec décors et ambiance.

Le calendrier des animations est proposé par le Titulaire qui tiendra compte de la configuration des locaux et de la réglementation interne du site.

Le calendrier des animations pour les premiers mois fourni par le titulaire sera joint et annexé au contrat.

Il est bien précisé ici que les animations mises en place par le Titulaire ne sauraient en aucun cas avoir une influence significative sur le prix des plats proposés.

### Cuisine minute

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite développer la mise en scène de la cuisine sur les postes chauds, notamment sur les comptoirs spécialités, poissons et pâtes sur la base d'une mise en œuvre crédible, créant à la fois de l'animation et de la qualité.

Les candidats pourront fournir une liste de recettes s'inscrivant dans ce cadre en détaillant notamment les modes de cuisson et en justifiant leur intérêt gustatif.

Dans le cycle menu fourni, la mise en couleur des recettes réalisées devant les convives permettra au Pouvoir Adjudicateur de mesurer leur proportion vis-à-vis des productions en back office.

### **3.2.8 Stand « Cuisine du Monde »**

Le Titulaire met en œuvre un stand modulable proposant une cuisine du monde. Ce stand propose une cuisine dite « spectacle », c'est-à-dire cuisinée à la demande devant les convives. La modularité mise en place permet de changer chaque jour le type de cuisson utilisée (Wok, plancha, grill,...).

### **3.2.8 Signalétique et affichage des menus**

Les convives devront pouvoir s'orienter facilement dans l'enceinte du restaurant et visualiser facilement la prestation du jour. Le titulaire propose les moyens nécessaires pour assurer :

- La lisibilité de l'information relative au produit, sur chacun des stands.

La visibilité pour distinguer l'offre chaude de chaque stand chaud et permettre une orientation efficace des convives.

Le titulaire met en place une interface d'information, qui doit présenter au minimum:

- L'affichage du menu,
- Les informations produits telle que l'origine, le label ou distinction de qualité influant le choix, la présence d'allergènes

Une attention particulière est portée à la clarté de la signalétique sur les produits bio, végétariens, sans allergènes, allégés, sans gras ni sucre ajouté.

- La possibilité de commandes des prestations d'étages,
- La possibilité de commandes de produits à emporter, qu'elles soient permanentes ou temporaires (Exemple : brioches)
- Les informations relatives à la fluidité sur le restaurant.

Le titulaire définit très clairement le projet de signalétique proposé sur la base d'un plan d'ensemble et d'une fiche technique de chacun des éléments constitutifs :

### Affichage des menus :

Les menus sont affichés avec soin à l'entrée des espaces de restauration, présentés de façon attractive pour permettre aux convives de faire un vrai choix.

Ils sont rédigés de façon compréhensible par tous. Ils mentionnent les plats proposés, leur valeur (en Euros TTC), et toute autre précision nécessaire au choix du convive.

L'affichage doit être conforme à la réglementation en vigueur concernant l'origine des viandes par exemple.

Outre les obligations réglementaires, l'affichage précise les labels ou certificats éventuels des produits mis en œuvre. La mention « produit décongelé » est précisée le cas échéant.

Les plats et leur prix respectif sont rappelés sur chaque meuble de distribution de manière claire et distincte, visible des convives dans la file d'attente au service.

Le Titulaire s'engage à mettre en place une signalétique adaptée au site tout en respectant la décoration de l'architecte d'intérieur.

### **3.2.9 Fin de service**

Le Titulaire doit veiller à garantir un choix minimum jusqu'à la fin du service.

Il respectera ses engagements qu'il a précisé dans son offre, concernant les **dispositions de fin de service** qu'il compte mettre en œuvre – pourcentage de Hors d'œuvres, de plats, de desserts, de buffets, de grillades par lieu de restauration.

Ces dispositions devenues contractuelles sont soumises à pénalités, précisées en annexe « pénalités ».

## **4 - Fonctionnement de la cafétéria :**

### **4.3.1. Positionnement**

La prestation Cafeteria assure le service des cafés de fin de repas avec un service comptoir et un café de qualité pour assurer aux adeptes de cette étape incontournable un service efficace mais de qualité.

La prestation snack est une prestation de dépannage, essentiellement froide, assurant un service rapide au comptoir pour une consommation à emporter ou à consommer sur place sur le pouce. Un objectif de 30 à 50 prestations semble raisonnable sur cette offre.

### **4.3. 2. Heures d'ouverture**

Du lundi au vendredi

Le matin de 8h à 10h30

L'après-midi de 12h à 15h30

### **4.3.3. Offre quotidienne**

Prestation : boissons chaudes et froides

Cette cafeteria assure le service des boissons chaudes et froides en matinée et à l'heure du déjeuner.

Prestation : snack

Cette prestation accessoire est destinée aux clients pressés qui ne peuvent consacrer plus de 15mn à leur repas et /ou qui souhaitent profiter de leur temps de repas pour faire autre chose.

#### 4.3.4. Points forts et facteurs clés de succès de la prestation cafétéria/snack

Forces	Facteurs clés du succès
Rapidité	Débit de service élevé pour assurer un temps d'attente réduit
Consommation sur place ou à emporter de produits frais, simple et pratique à consommer	Des conditionnements et des typologies de produits permettant de consommer les produits sur place ou en ambulatoire
Prix	Un très bon rapport qualité prix pour des produits simples, rassurants et frais

#### 5 - Fonctionnement des prestations de services en étages et traiteur :

Les prestations de pause, de services d'étage voire de cocktail et buffet constituent une activité significative pour laquelle le Pouvoir Adjudicateur souhaite une offre structurée et consistante.

Les candidats joindront dans leur offre une présentation ainsi qu'une tarification des prestations annexes définies ci-dessous. Ces prestations seront régies par la convention des prestations annexes. Aucune exclusivité ne sera envisageable.

Les prestations de services en étages communes à l'ensemble des résidents du site que l'on dénommera pour simplification – « Room service » sont constituées de trois catégories de service :

- Le service des pauses réunions.
- Le service des repas plateaux en salle de réunions.
- Les cocktails évènements.

#### 6.4.1. Prestations en salle de réunion

##### Petits déjeuners :

Il conviendra de proposer différents niveaux de prestations :

- 3 ou 4 niveaux de prix correspondant à des prestations plus ou moins élaborées,
- Un descriptif précis des conditions de mise en œuvre
  - Conditionnement,
  - Principes de livraison,
  - Modalités de commande,
  - Délais entre commande et livraison,
  - Plage horaire.

##### Pauses :

Les prestations pauses réunions proposées correspondent aux attentes usuelles des sites tertiaires au sein desquels se déroulent :

- Des réunions,
- Des formations,
- Des séminaires.

Il conviendra de proposer deux typologies de prestations :

- Une prestation « basique » à un prix compétitif.

- Une gamme de prestations plus élaborées.

La prestation « basique » doit comporter :

- Café/thé/jus d'orange/eau minérale, avec ou sans viennoiserie et/ou muffins ou cookies selon commande.
- Dosettes de lait, de sucre ou d'aspartame, « touillettes ».

#### **Plateaux repas :**

Il conviendra de proposer différents niveaux de prestations :

- 3 ou 4 niveaux de prix correspondant à des prestations plus ou moins élaborées, (le critère prix étant un critère important)
- Préciser la fréquence de renouvellement de l'offre

Pour ces prestations en salle de réunion, le Titulaire assure la fourniture, la livraison et le débarrasage des pauses.

Pour cet ensemble de prestations en salle, il conviendra de détailler :

- Un descriptif précis des conditions de mise en œuvre
  - L'offre produits services avec prix,
  - Conditionnement,
  - Principes de livraison,
  - Modalités de commande,
  - Délais entre commande et livraison,
  - Plage horaire.
- Un descriptif des moyens humains mis à disposition en détaillant l'équipe fixe et les principes de sélection et de mise à disposition d'équipes d'« extra ».

#### **6.4.2. Prestations événementielles - Cocktails :**

Les prestations attendues doivent correspondre à deux typologies d'offre :

- L'offre Cocktails classiques : pièces en bouchée qui se mangent à la main et différentes offres boissons. Au moins 4 propositions de prix sont attendues dans l'offre du soumissionnaire.
- Les Cocktails spéciaux (VIP, thème, couleur...) avec prestation de niveaux traiteurs haut de gamme.

#### **Buffets :**

- L'offre doit comprendre au moins 4 propositions de prix en fonction du nombre de pièces et du type de mets proposés.
- Eau et café inclus.
- Autres boissons à chiffrer à part, vins ou boissons soft.
- l'offre devra être formalisée sous la forme d'une carte imprimée et d'une page intranet (fournir un exemple).
- les aspects diététiques et de « manger sain ». Eventuellement possibilité de repas chaud avec réchaud (pas de cuisson sur place) seront des critères appréciés.

Pour ces prestations cocktails et événementielles seront détaillés les éléments suivant :

- L'offre produit et prix,
- Les modalités de commande,
- Moyens logistiques sur un site « horizontal » (livraison de mise en place et de débarrasage),
- Le personnel dédié,
- Localisation de la production si production partielle ou total sur site – moyens affectés,
- Les délais entre commande et livraison,
- Les plages horaires de service,



- Les prix à renseigner dans l'annexe Bordereau de Prix Unitaire

## **6 - Obligations opérationnelles**

Le Titulaire assure les prestations décrites ci-dessus conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et aux règles et à l'état de l'art de sa profession.

Le Titulaire est seul responsable de la fourniture de repas au Restaurant, tant vis à vis de ses propres fournisseurs que du personnel employé au Restaurant. Il emploie ledit personnel sous sa seule autorité et responsabilité.

Il s'engage à appliquer les textes légaux et réglementaires en vigueur, en matière de Sécurité Alimentaire, Sécurité Sociale, de Législation du Travail et de Législation fiscale.

Le Titulaire retenu doit fournir au Pouvoir Adjudicateur une copie de chacun des contrats souscrits pour la réalisation des prestations.

### **6.1 Répartition des charges**

La répartition des charges est indiquée en annexe « Répartition des charges ».

Concernant les charges lui incombant, le Pouvoir Adjudicateur s'engage à faire intervenir ses Titulaires aux horaires compatibles avec l'activité de restauration.

#### **6.1.1 Energies et Fluides**

La consommation des fluides tels que les abonnements et consommations d'eau, d'électricité, d'énergies – climatisation et chauffage - de téléphone, prise ADSL et câblage du système est prise en charge conformément à l'annexe « Répartition des charges ».

Cependant, au regard des activités et de la politique de développement durable du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire fera ses meilleurs efforts pour contrôler sa consommation des dits fluides.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'effectuer tout contrôle à tout moment relatif à la consommation de ces fluides.

Un dépassement de la consommation en volume de celle de l'année N-1 entrainera des pénalités telles que définies à l'annexe « pénalité ».

#### **6.1.2 Entretien et Maintenance du matériel**

La charge de l'entretien et la maintenance des matériels est répartie suivant l'annexe « répartition des charges ».

Le contrat d'entretien et de maintenance conclu, conformément à l'annexe « Répartition des charges » doit être suffisamment complet, intégrant l'ensemble des matériels visés en annexe « liste des matériels » et pertinent pour permettre un entretien du matériel et des équipements sans perturber le fonctionnement normal du service (horaire et délai d'intervention). Le contrat d'entretien doit être cohérent et conforme aux préconisations du constructeur du matériel et être présenté.

**Le titulaire prévoit un système efficace de détection des pannes des équipements froids**

Cependant, pour assurer une continuité de service et bénéficier des réparations à la charge du Pouvoir Adjudicateur conformément à l'annexe « répartition des charges », le Titulaire se

conformera à la procédure du Pouvoir Adjudicateur sur ce sujet permettant le suivi des dysfonctionnements et réparations.

Conformément à l'annexe « pénalités », la mauvaise utilisation du matériel ou la non-application de la procédure d'information entrainera l'application de pénalités.

Lors de la prise en exploitation, le Titulaire dresse un état de fonctionnement du matériel et a un délai d'un mois pour faire part au Pouvoir Adjudicateur de ses éventuelles remarques

Les besoins doivent avoir été signalés dans la remise du compte rendu de visite du dossier de réponse à la consultation.

Un système de communication des dysfonctionnements au Pouvoir Adjudicateur est mis en place. Le Représentant du Titulaire sur place a la charge de tenir à jour le suivi des dysfonctionnements dans un tableau Excel, sur un cahier de liaison papier ou informatique, ou tout système interne informatisé.

Tout manquement au signalement de dysfonctionnement par le Titulaire est soumis à pénalité, précisée en annexe « pénalités ».

Il est ici précisé que tout achat d'équipements techniques effectué par le Titulaire pour ses besoins spécifiques, dans le cadre de sa mission, devra obtenir l'accord préalable express du Pouvoir Adjudicateur. L'entretien, la maintenance de ces équipements demeureront à la charge exclusive du Titulaire. Il devra prendre à ce titre toutes les assurances requises le cas échéant.

### **6.1.3 Nettoyage des locaux et des matériels**

Le Titulaire assure le maintien quotidien en parfait état de propreté et l'entretien courant de tous les locaux mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur conformément à l'annexe « répartition des charges ».

Le Titulaire est en charge du nettoyage des matériels et équipements de cuisine ou dédiés à la préparation ou la conservation des denrées.

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions pour la sécurité de ses employés lors du nettoyage des zones de restauration comme par exemple :

- l'utilisation d'escabeau,
- la prise en compte du risque de chocs électriques,

Ou toute autre mesure, instrument ou procédé qu'il jugera utile dans l'exercice de sa profession.

Le Titulaire fournit les appareils, matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage et d'entretien courant dont il a la charge et qui doivent être techniquement adaptés à l'usage pour lequel ils sont utilisés.

Le Titulaire peut sous-traiter à une société de nettoyage les travaux de nettoyage des locaux dont il a la charge sous réserve de l'accord du Pouvoir Adjudicateur.

Les matériels et produits de nettoyage doivent être employés conformément aux instructions d'utilisation et avec les précautions d'usage pour éviter la contamination des denrées alimentaires. Ces matériels et produits doivent être entreposés dans un local fermé à clé.

### **6.1.4 Enlèvement des déchets**

L'évacuation des déchets et emballages est effectuée par le Titulaire jusqu'à un point désigné par le Pouvoir Adjudicateur, situé à proximité de la cuisine.

Le traitement et l'enlèvement hors du site des déchets ainsi que la location des containers conformément à l'annexe « répartition des charges ».

Le titulaire respecte la réglementation applicable et notamment les articles R. 543-66 et suivants du Code de l'Environnement et les dispositions de la loi du 13 juillet 1992 relative à l'évacuation et la valorisation des huiles de fritures.

Le Pouvoir Adjudicateur respecte les nouvelles obligations liées à la loi 2010-788 du 12 juillet 2010, à l'arrêté ministériel du 12 Juillet 2011 concernant les déchets organiques. L'obligation de valorisation des déchets organiques est effective depuis le 1er janvier 2016, le Titulaire s'assure d'avoir connaissance des décrets de mise en application, et autres textes modificatifs éventuels.

Le Titulaire exécute le tri en fonction du concept mis en place. Une procédure écrite est intégré dans au contrat.

### **6.1.5 Dératissage-Désinsectisation**

La gestion du Marché de lutte contre les nuisibles est porté conformément à l'annexe « Répartition des charges ».

## **6.2 Denrées**

L'ensemble des achats - denrées, produits alimentaires, boissons ou tous ingrédients nécessaires à la confection des repas - leur entreposage et leur stockage sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire assure l'approvisionnement des denrées et leur stockage dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur à ses risques et périls. Il doit à cet égard, veiller à leur condition de stockage et prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur fraîcheur, sous réserve du bon fonctionnement des équipements du CLIENT.

Les caractéristiques des denrées livrées doivent respecter les engagements pris dans l'annexe « spécifications qualitatives des denrées », annexée au présent CCTP.

Le non-respect des engagements est soumis à pénalité telle que définie dans l'annexe «pénalités».

## **6.3 Continuité de service**

Dans le cadre de sa mission, le Titulaire doit être en mesure d'assurer une continuité de service en proposant notamment, si besoin est, une solution de substitution au Pouvoir Adjudicateur comme par exemple la délocalisation de la production culinaire offrant les mêmes garanties en termes de sécurité alimentaire telles que prévues aux présentes.

# **7 – Politique qualité**

Le Titulaire doit préciser sa politique en matière de qualité et proposer le plan d'action qualité qu'il comptera mettre en place, notamment pour mesurer la qualité perçue et améliorer la satisfaction des convives.

Ce plan est à mettre en œuvre en concertation avec les participants aux réunions de suivi.

## **7.1 Plan de progrès**

Le Titulaire doit proposer au Pouvoir Adjudicateur, le trente (30) du 7ème mois d'exploitation, un plan de progrès avec les objectifs suivants :

- optimisation des équipes par activité,
- optimisation de l'offre alimentaire,
- optimisation des coûts,
- présentation des points bloquants nécessitant un avis ou un accord Pouvoir Adjudicateur.

Le Plan de progrès doit faire l'objet d'un avenant préalable à l'application des préconisations.

## **7.2 Dispositions en période de préouverture, ouverture et post ouverture**

Une check-list des tâches préalables à l'ouverture est présentée au Pouvoir Adjudicateur. Les fonctions et le nombre de personnes présentes sur le site avant, pendant et après sont aussi précisés.

## **7.3 Enquête de satisfaction**

Le Titulaire doit s'engager à réaliser à sa charge, une fois par an, une mesure de la satisfaction auprès des convives - support d'enquête validé par le Pouvoir Adjudicateur. Le rapport de cette mesure doit être transmis sous 15 jours au Pouvoir Adjudicateur - une 1ère enquête doit être réalisée 3 mois après ouverture.

Le Titulaire propose un exemple d'enquête de satisfaction dans son offre.

Suite aux résultats de cette enquête, le Titulaire propose un plan d'actions. Il dispose d'un délai d'un mois pour remédier aux points considérés comme insatisfaisants pour une mise en place durable - correction immédiate pour les points d'hygiène.

Les résultats sont pris en compte dans des indicateurs. Ils pourront conduire, le cas échéant, au versement par le Titulaire d'une pénalité au Pouvoir Adjudicateur.

De son côté, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire une enquête à ses frais, en interne ou par un cabinet extérieur spécialisé. Les résultats sont communiqués au Titulaire qui s'engagera à présenter les actions correctives correspondantes sous 15 jours.

Les candidats préciseront dans son offre commerciale les moyens supplémentaires qu'il compte mettre en œuvre pour être informé en permanence des souhaits des consommateurs et répondre aux exigences du Pouvoir Adjudicateur.

## **7.4 Développement durable et protection de l'environnement**

Le Développement Durable est une préoccupation majeure du Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite associer étroitement ses prestataires à ses valeurs, en particulier en vue de respecter et de promouvoir les principes du développement durable et de l'éthique. Dans ce contexte, le Titulaire reconnaîtra avoir pris connaissance des engagements du Pouvoir Adjudicateur en matière d'éthique et de développement durable du Pouvoir Adjudicateur et s'engage à les respecter.

La restauration collective est très impliquée dans les problématiques de développement durable : circuits courts, traitement des déchets, lutte contre le gaspillage alimentaire, produits bio ou équitables ? Face à cet enjeu majeur, il est demandé au titulaire de mener une politique active en faveur de la restauration responsable.

Par définition, le développement durable doit prendre en compte simultanément, l'équité sociale, l'efficacité économique et la qualité environnementale.

Le titulaire doit montrer dans son offre l'assurance d'une gestion saine du marché, sans préjudice pour l'environnement et l'équité sociale.

Le Titulaire présente dans son offre son engagement en matière de Développement Durable et explicitera les actions précises qu'il compte mettre en place de façon pérenne, et ce en prenant en compte les trois aspects indissociables du Développement Durable.

Seules les actions spécifiques pour le site, sont retenues et joints en annexe après validation

En particulier, le Titulaire s'engage sans limitation à respecter et à faire appliquer par ses principaux sous-traitants et / ou fournisseurs les règles suivantes :

- s'abstenir de recourir au travail des enfants ou à toute autre forme de travail forcé ou obligatoire en conformité avec les normes de l'Organisation internationale du travail ;
- s'abstenir de toute forme de discrimination au sein de son entreprise ou à ses sous-traitants ;
- assurer la sécurité des personnels et des tiers ;
- n'employer que des salariés en situation régulière au regard des lois et règlements en vigueur ;
- respecter l'environnement dans la conception du produit, la fabrication, l'utilisation et l'élimination ou le recyclage et de minimiser les effets négatifs sur l'environnement en conformité avec toutes les organisations nationales, européennes et internationales applicables en matière d'environnement et de législation sur la santé publique ;
- proscrire dans le cadre de l'exécution de ce contrat toute forme de corruption.

En complément des actions générales en faveur du Développement Durable, le Titulaire s'engage à accompagner le Pouvoir Adjudicateur dans ses démarches comme HQE Exploitation ou autre, notamment en mettant en place les actions spécifiques suivantes :

- tri et la valorisation des déchets restauration du site,
- utilisation de produits recyclés ou biodégradables,
- utilisation de produits lessiviels éco labels,
- réduction des consommations d'énergie.

Le Titulaire s'engage à former son personnel et à respecter ces réglementations sous le contrôle du Pouvoir Adjudicateur ou de son représentant.

#### **7.4.2 Conformité à la réglementation REACH**

Le Titulaire, en sa qualité d'utilisateur de substances - telles quelles, contenues dans des préparations ou dans des articles – se conforme entièrement à ses obligations au regard du règlement (CE) N°1907/2006 « REACH » du 18 décembre 2006 et des dispositions prises en application dudit règlement et susceptibles d'être amendées au fil du temps.

En tant que Titulaire de services, utilisateur de substances, le Titulaire s'assure que les fabricants, importateurs ou vendeurs de substances auprès desquels elle s'approvisionne, ont procédé

notamment, au pré-enregistrement et à l'enregistrement des substances pour les utilisations qu'elle en fait au sein du restaurant afin d'assurer la continuité des fournitures et dès lors des activités du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire assure notamment la mise à jour de l'étiquetage et des fiches de données de sécurité des substances afin d'en assurer la conformité aux réglementations applicables (règlement REACH, ...).

En cas de violation de ses obligations au regard du règlement, le Titulaire indemnise le Pouvoir Adjudicateur de toutes conséquences dommageables directes ou indirectes en résultant, cette violation constituant par ailleurs une cause de résiliation immédiate du présent Marché, à ses torts et griefs, sans indemnité.

### **7.4.3 Prise en compte des engagements d'exploitation du bâtiment par le Pouvoir Adjudicateur**

LE Pouvoir Adjudicateur communiquera au Titulaires ces engagements spécifiques le cas échéant.

## **8 - Plan de formation**

Le Titulaire détaille le plan de formation mis en place, ainsi que pour les mises à niveau régulières de son personnel, sur les sujets techniques, réglementaires, hygiène, sécurité, spécifiques pour le Pouvoir Adjudicateur. Ces formations doivent être effectuées au maximum 8 semaines après l'ouverture.

Dès l'ouverture, une formation de tout le personnel repris et un renfort doivent être prévus pour l'application des réglementations hygiène, sécurité alimentaire, et n'attendra pas le cycle de la formation initial.

Ces formations sont adaptées à l'analyse spécifique du site remis dans le dossier de réponse.

## **9 - Tenue**

Une attention particulière est apportée à la courtoisie et à la présentation du personnel. Le Titulaire doit veiller à ce que son personnel ait une tenue et un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers.

L'ensemble du personnel à la charge du Titulaire doit être immédiatement identifiable par le port d'une tenue mettant en évidence son appartenance à la Société de Restauration Collective. Les tenues sont fournies et entretenues par le Titulaire à ses frais et sont toujours de présentation impeccable et adaptées à l'activité et à la prestation servie. Elles doivent être adaptées au maintien d'une hygiène rigoureuse. La toque, la charlotte ou une coiffe adéquate, les gants et les chaussures de sécurité doivent être obligatoires.

Des chaussures de service sont fournies pour les personnes non polyvalentes dites hôte ou hôtesse de buffet ou de caisse, de comptoir.

Une tenue spécifique est envisagée pour les déplacements du personnel à l'extérieur des locaux techniques. Le personnel de la restauration ne doit en aucun cas se trouver à l'extérieur en tenue.

Le personnel intérimaire ou de remplacement est soumis aux mêmes exigences.

Le Titulaire précise dans sa réponse les tenues vestimentaires proposées pour chaque activité et phase de la journée (Préparation, Service, Nettoyage).

## 10 - Hygiène

En ce qui concerne l'hygiène du personnel, le Titulaire doit mettre en application toutes les mesures réglementaires prévues.

Il est essentiel pour le Pouvoir Adjudicateur que les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire soient respectées à tout instant : approvisionnement, stockage, préparation et distribution.

Le Titulaire s'engage sans préjudice à son analyse des risques spécifiques, à interdire formellement au personnel sur site de sortir des locaux de fabrication et de distribution en tenue de travail, réputée propre, adaptée à la manipulation de produits alimentaires.

Le Titulaire veillera particulièrement à la propreté des installations mises à sa disposition, à la qualité des denrées consommées et à la tenue de son personnel et de l'ensemble des intervenants.

L'ensemble des textes réglementaires en vigueur liés directement ou indirectement au présent CCTP est donc strictement appliqué. Compte tenu de l'évolution des textes réglementaires, le Titulaire s'engage à appliquer les nouveaux textes dès leur parution -Textes Européens entre autre.

Le Titulaire détaillera dans son offre les procédures spécifiques au site à mettre en place suite à l'analyse des dangers.

Le Titulaire fera effectuer à ses frais tout contrôle d'hygiène qu'il jugera utile.

Les sous-traitants, porteront la tenue adaptée comme l'ensemble de l'équipe et respecteront les règles d'hygiène pour des interventions pendant le service ou la préparation.

Concernant la maintenance et l'entretien du matériel, et sauf intervention urgente pour le bon fonctionnement du service, les accès aux zones techniques par les sous traitants se feront en dehors des horaires de production et de service.

Le Titulaire doit faire procéder par un laboratoire indépendant à des contrôles bactériologiques et microbiologiques par prélèvements effectués sur un repas type ainsi que des prélèvements de surfaces de contact alimentaire-matériel, des prélèvements de mains, vaisselle, plan de travail ou tout autre élément à la discrétion du Pouvoir Adjudicateur à un rythme minimum de UN (1) contrôle par mois dont

- 4 analyses de produits avec recherche de critères sécurité et de critères hygiène des procédés + 1 analyse de surface et ce dès le premier mois d'exploitation,
- 2 audits complets par an au minimum,
- 1 Audit de structure par an,
- 2 Prélèvements d'huile de friture par an,
- 1 Analyse d'eau au robinet des locaux techniques par an.

Le double des résultats doit être transmis par le laboratoire directement au Pouvoir Adjudicateur, à la personne qui est désignée au Titulaire lors de la signature du Marché.

Les résultats sont satisfaisants à 100% pour les analyses produits et surfaces, sous peine de pénalités, définies à l'annexe « pénalités »

En cas de résultat non satisfaisant et pour les analyses et pour les points défailants des audits, le Titulaire transmettra au Pouvoir Adjudicateur sous 48h, un plan d'actions complet, validé par ses services experts.

Chaque candidat expose les procédures qu'il compte mettre en place, en cas de suspicion de TIAC et de pandémie, pour que le Pouvoir Adjudicateur prenne les mesures de sécurité et de santé envers ses salariés de façon efficace.

Le Titulaire veillera au prélèvement journalier d'échantillons de plats témoins représentatifs des plats proposés en distribution qui sont gardés et mis en évidence pendant un minimum de 7 jours (grammage suffisant pour analyse).

De son côté, le Pouvoir Adjudicateur se réservera le droit de faire procéder à des contrôles par un laboratoire autre que celui du Titulaire, à ses frais. Si le résultat est insatisfaisant, les frais sont refacturés au Titulaire ainsi que le suivi des actions correctives par le Pouvoir Adjudicateur ou son représentant.

Le Pouvoir Adjudicateur se réservera le droit de faire réaliser un audit « hygiène et procédures » par une entreprise extérieure.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve aussi la possibilité de faire effectuer, et aussi souvent qu'il le jugera bon, tout contrôle bactériologique qu'il estimera opportun.

Les intervenants porteront la tenue adaptée comme l'ensemble de l'équipe et respecteront les mêmes règles d'hygiène que le Titulaire.

En cas de visite de la Direction de Protection de la Population (DDPP), le Pouvoir Adjudicateur en est informé immédiatement. Une copie du compte-rendu est transmise par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire avec la liste des remarques, la date de leur levée, les procédures rectificatives envisagées ou tout autre élément qui aurait pu être porté à sa connaissance.

## **11 - Analyse des risques**

Compte tenu de la disposition des locaux dans le respect de la marche en avant il est demandé une attention toute particulière à l'exploitant pour le respect de l'utilisation attendue des locaux.

Des procédures strictes spécifiques au site doivent être mises en place et soumises au Pouvoir Adjudicateur, et le Titulaire doit veiller scrupuleusement au respect de ces procédures.

Le Titulaire présentera au Pouvoir Adjudicateur les procédures spécifiques qu'il mettra en place dès l'ouverture dans un Plan de Maîtrise Sanitaire spécifique au site.

La fréquence de revue du P.M.S est précisée dans ce document, toutes les modifications apportées au P.M.S lors de ces revues sont à transmettre au Pouvoir Adjudicateur.

L'absence de P.M.S complet, et adapté au site, ou de ses revues est pénalisée conformément à l'annexe « pénalités ».

## **12 - Déclaration à la Direction Départementale de la Protection de la Population**

Dans le premier mois suivant la prise d'effet du Marché, le Pouvoir Adjudicateur doit faire la déclaration d'activité ou le changement de Titulaire à la D.D.P.P conformément à la réglementation en vigueur. Pour y répondre, le Titulaire remettra au Pouvoir Adjudicateur le document officiel pré-rempli. Une copie du document envoyé à la DDPP est remise par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire.



## 13 - Sécurité - Sûreté

Le personnel du Titulaire intervenant sur le site doit être identifié (port de badge, tenue de travail,...)

Il respectera les règles de sécurité, de sûreté et le règlement intérieur propre au Pouvoir Adjudicateur et doit tenir compte de l'évolution possible des règlements.

Le Titulaire s'engage à exécuter et à faire exécuter par son personnel les prestations conformément aux réglementations de sécurité et de sûreté en vigueur.

Le Titulaire doit aussi démontrer que son personnel est formé aux règles de sécurité incendie et secouriste.

Le plan de prévention relatif à l'hygiène et la sécurité visé aux articles R 237-7 et suivants du Code du Travail est établi à cette occasion. Il est pré-rédigé **avant l'ouverture** du restaurant par le département Hygiène et Sécurité du Titulaire en liaison avec le service Prévention Sécurité du Pouvoir Adjudicateur. La validation aura lieu sous 8 jours.

Les mises à jour annuelles de ce plan de prévention sont à transmettre au Pouvoir Adjudicateur sous 15 jours suivant la date anniversaire de la signature du Marché.

La non remise du plan de prévention ou de ses mises à jour annuelles est soumise à pénalités définies dans l'annexe « pénalités ».

Le personnel de restauration qui n'est pas prévu sur le planning de préparation et de service ne doit pas se trouver dans les locaux.

A .....Le.....

### Pour le TITULAIRE

Nom du représentant :

Qualité :.....

Cachet du TITULAIRE et signature de son représentant,  
précédés de la mention manuscrite « lu et approuvé » :

---

### Pour le CLIENT

Nom du représentant :

Qualité :.....

..  
Cachet du CLIENT et signature de son représentant,  
précédés de la mention manuscrite « lu et  
approuvé » :

---