

Union immobilière des organismes de sécurité sociale (UIOSS) de Haute-Garonne
41 rue de l'Etoile
31000 Toulouse

MARCHE PUBLIC

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

OBJET : PRESTATION DE RESTAURATION SOUS
FORME DE FRIGOS (SANS CUISINE ÉQUIPÉE) ET
D'UNE OFFRE COMPTOIR

REFERENCES JURIDIQUES

Article L.2113-12 du Code de la
commande publique

TYPE DE MARCHE

Marché réservé aux opérateurs
économiques qui emploient des
travailleurs handicapés

SOMMAIRE

ARTICLE 1. SYNTHÈSE DU CAHIER DES CHARGES	3
ARTICLE 2. PREAMBULE ET OBJECTIFS	5
ARTICLE 3. PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ	6
Article 3.1. Typologie de convives	6
Article 3.2. Répartition des missions	6
ARTICLE 4. PRESTATIONS DE RESTAURATION	9
Article 4.1. Étendue et variété de l'offre	9
Article 4.2. Qualité et marqueurs durables de la prestation	10
Article 4.2.1. Alimentation durable	10
Article 4.2.2. Vaisselle et conditionnement	13
Article 4.2.3. Gestion des déchets	13
Article 4.2.4. Lutte contre le gaspillage alimentaire	13
Article 4.2.5. Livraison sur le site	13
ARTICLE 5. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS	14
Article 5.1. Organisation des prestations	14
Article 5.1.1. Amplitude de mise à disposition des offres de restauration	14
Article 5.1.2. Encaissement des prestations	14
Article 5.2. Organisation de l'équipe sur le site	15
Article 5.2.1. Formation des personnels	16
Article 5.3. Limites de responsabilités d'exploitation	16
Article 5.4. Hygiène et sécurité alimentaire	18
Article 5.4.1. Plan de maîtrise sanitaire	19
Article 5.4.2. Plan de prévention	19
Article 5.4.3. Protocole bactériologique	19
Article 5.4.4. Gestion des crises	20
Article 5.4.5. Modalités de continuité du service / plan de continuité	20
Article 5.5. Communication et suivi de la satisfaction	21
Article 5.5.1. Signalétique	21
Article 5.5.2. Communication	21
Article 5.5.3. Enquête qualité - suivi de la satisfaction	22
ANNEXE	22

ARTICLE 1. SYNTHÈSE DU CAHIER DES CHARGES

DATE DE DÉMARRAGE DU MARCHÉ	Dès la notification du marché avec date de démarrage prévisionnel des prestations courant 1 ^{er} trimestre 2027.
DURÉE	Un an ferme renouvelable trois fois par périodes supplémentaires d'une année, à la date d'anniversaire de notification du marché, soit une durée maximale de quatre ans.
TYPOLOGIE DE CONVIVÉS	Salariés et tiers habilités présents sur le site.
TYPOLOGIE DE PRESTATIONS	<u>Offre frigos</u> - Entrée - Plat et accompagnement - Produit laitier - Dessert - Boissons froides <u>Offre comptoir avec service assisté</u> - Boissons chaudes - Snacking (encas sucrés) - Pain
MODE DE PRODUCTION DES REPAS	Espace de production du titulaire ou de ses fournisseurs (absence de possibilité de production sur place).
HORAIRE D'OUVERTURE DE L'OFFRE DE RESTAURATION	Ouverture de 11 heures 30 à 14 heures (disponibilité de l'offre comptoir (*) et de l'offre frigos) (*) sauf boissons chaudes disponibles en libre-service hors amplitude horaire d'ouverture du comptoir.
STRUCTURATION DE L'OFFRE	<u>Offre frigos</u> - Socle minimum / carte de 3 entrées, 3 plats et 3 desserts avec un objectif de variété et de renouvellement hebdomadaire <u>Offre comptoir avec service assisté</u> - Socle de snacking sucré et de boissons chaudes et froides
MARQUEURS DURABLES	- Objectif cible : 50% d'alimentation durable dont 20% de produits issus de l'agriculture biologique au sens des Lois Egalim et Climat & Résilience - Offre végétarienne quotidienne - Intégration d'une offre de café et de thé présentant un signe de qualité durable / commerce équitable - Suppression du plastique et proposition de contenants / couverts recyclables – compostables (interdiction des contenants réutilisables).

	- Mise en œuvre d'une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire (gestion des invendus).
GESTION DES PRESTATIONS	- Par le personnel du titulaire pour le comptoir ainsi que pour la gestion des frigos.

ARTICLE 2. PREAMBULE ET OBJECTIFS

Au terme de la consultation, l'Union Immobilière envisage de confier au titulaire la réalisation des prestations de restauration décrites au présent document, et qui sont de deux types :

- b Une offre de frigos ;
- b Une offre de type comptoir avec service assisté.

Les prestations sont à mettre en place sur le site du siège, situé à Toulouse, sur la pause méridienne.

La passation du marché s'inscrit dans un contexte de refonte de l'offre de restauration collective proposée aux collaborateurs. Avant la crise sanitaire, le site disposait d'un restaurant inter-entreprises porté par l'Union Immobilière. À la suite du confinement, cette offre a été interrompue, dans une période d'instabilité marquée par le développement du télétravail (jusqu'à 3 jours par semaine), entraînant une réduction significative de l'effectif présent quotidiennement sur site. Les collaborateurs se sont progressivement réorganisés, en s'appuyant notamment sur l'offre de restauration de proximité au centre-ville de Toulouse ou en apportant leur propre repas. Un frigo connecté a été mis en place à titre de dépannage.

Dans ce contexte, une demande de financement a été formulée auprès de la caisse nationale en vue de la rénovation de l'espace de restauration, et a été acceptée. La fin des travaux est programmée début janvier 2027, avec pour exigence que cet espace, conçu comme multimodal, puisse être utilisé au-delà du seul temps méridien (notamment pour des réunions), et accueille une offre de restauration.

Un sondage a été réalisé par la CPAM et la CAF auprès du personnel afin d'orienter le choix de l'offre. Deux options ont été soumises : une restauration sur place avec préparation, sans le bénéfice des chèques déjeuner, ou le maintien des chèques déjeuner associé à une offre de frigos. Cette seconde option a été très majoritairement plébiscitée par les collaborateurs.

Au-delà de la seule mise à disposition de frigos, une attente forte a été exprimée quant à l'apport de services et d'animations, dans une logique de convivialité et de dimension sociale. Cette exigence s'inscrit dans une démarche RSO affirmée, incluant une sensibilité marquée aux enjeux d'alimentation durable et de transition écologique. Aussi, une offre comptoir est attendue afin que les collaborateurs puissent prendre des boissons froides ou chaudes ainsi que des snacks de bonne qualité.

Le site connaît actuellement une fréquentation d'environ 1500 personnes par jour, dans la perspective d'une densification du siège pouvant porter l'effectif à 1900 personnes, sous réserve de l'impact du télétravail sur la fréquentation réelle des espaces de restauration.

La fréquentation-cible ne peut être qu'hypothétique, au regard des usages actuels et du maintien des titres-restaurant.

L'UIOSS porte **des objectifs ambitieux** dans le cadre de la passation du présent marché :

- b Une prestation de **restauration qualitative et durable**. L'UIOSS souhaite inscrire les prestations dans les trajectoires de la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite loi « EGALIM ») ainsi que de la Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi « Climat et Résilience »), étant entendu que les taux ciblés en terme d'alimentation durable constituent une exigence minimale.

Les denrées utilisées pour la production des repas ainsi que la structuration de l'offre doivent présenter des marqueurs durables significatifs (produits issus de l'agriculture biologique, produits présentant des signes officiels de qualité, respect de la saisonnalité, proposition d'une offre

végétarienne quotidienne sur l'offre chaude des frigos, intégration de boissons chaudes présentant des marqueurs durables sur le comptoir). Elle doit de même mettre en place des processus durables (utilisation de contenants recyclables / compostables, lutte contre le gaspillage alimentaire par le traitement des prestations non consommées, utilisation de véhicules de livraison propres).

- b Une **prestation innovante** au regard de l'évolution récente (en période post crise sanitaire) du secteur de la restauration collective, tant au niveau du parcours convives que de la prise en compte des nouvelles tendances de consommation.
- b Une **dimension sociale et humaine** de par le choix d'un marché réservé destiné aux opérateurs employant des personnels en situation de handicap et d'une offre en service assisté sur le comptoir.

ARTICLE 3. PERIMETRE DU MARCHE

Article 3.1. Typologie de convives

Les convives concernés sont les suivants :

- Les collaborateurs présents sur le site ;
- Les usagers extérieurs exceptionnellement autorisés (invités, extérieurs, etc.).

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

Article 3.2. Répartition des missions

Les missions respectives de l'UIOSS et du titulaire sont synthétisées ci-après ; elles sont précisées dans la suite du document.

MISSIONS	UIOSS	TITULAIRE
Construction et structuration de l'offre		
Élaboration de l'offre de restauration proposée sur le comptoir et les frigos sur la base des exigences de structuration de l'UIOSS et des engagements du titulaire.		☒
Ajustement de l'offre de restauration proposée sur les frigos, en fonction des données de consommation et de la satisfaction des convives.		☒
Mise en place d'animations		☒
Gestion des invendus (dans le cadre de la lutte contre le gaspillage alimentaire).		☒
Production des repas		
Approvisionnement en denrées en fonction des exigences qualitatives de l'UIOSS et des engagements du titulaire.		☒

MISSIONS	UIOSS	TITULAIRE
Production des repas depuis la (les) cuisine(s) / atelier(s) du titulaire et/ou de ses titulaires fournisseurs.		☒
Prise en charge des processus réglementaires en termes d'hygiène et de sécurité alimentaire (y compris en cas d'alerte alimentaire).		☒
Mise en œuvre des moyens permettant d'assurer la continuité du service.		☒

Livraison des prestations		
Mise en place des moyens matériels et humains nécessaires à la livraison.		☒
Approvisionnement des prestations proposées sur le comptoir.		☒
Approvisionnement des frigos, en fonction du niveau de consommation.		☒
Contrôles à réception.		☒

Exploitation du site		
Installation et retrait des équipements (frigos, petits équipements attachés au comptoir) sur le site.		☒
Affectation du personnel nécessaire à la gestion du service sur le comptoir (y compris remplacement en cas d'absence).		☒
Mise en place des modalités de paiement par les convives (y compris en titres-restaurant).		☒
Nettoyage quotidien des locaux de restauration, en fonction des limites de responsabilités précisées ci-après.	☒	☒
Nettoyage des équipements propriété de l'UIOSS en fonction des limites de responsabilités précisées ci-après.	☒	☒
Nettoyage des équipements propriété du titulaire.		☒
Maintenance et renouvellement des équipements propriété de l'UIOSS.	☒	
Maintenance et renouvellement des équipements propriété du titulaire.		☒

MISSIONS	UIOSS	TITULAIRE
Gestion des déchets issus de l'exploitation du comptoir et des frigos.	☒	
Prise en charge des fluides.	☒	
Rédaction et mise en place du plan de maîtrise sanitaire.		☒
Prise en charge de la communication auprès des convives (démarrage, ajustement de l'offre, ...).	☒	☒
Suivi de la satisfaction des convives et ajustement de l'offre si nécessaire.		☒
Affectation d'un référent du marché.		☒
Mise en place d'un reporting régulier des données d'exécution du marché.		☒

ARTICLE 4. PRESTATIONS DE RESTAURATION

Article 4.1. Étendue et variété de l'offre

Offre comptoir

L'amplitude d'ouverture de l'espace et le service assisté doivent permettre aux collaborateurs présents sur le site d'une offre de 11 heures 30 à 14 heures, avec a minima :

- Boissons chaudes : a minima café, thé, chocolat chaud
- Corbeille de fruits de saison (a minima 3 fruits différents)
- Snackings sucrés : muffin, cookies, cake,...
- Pain

Une permanence du nombre de choix initial est assurée sur l'ensemble du service.

La qualité de la prestation doit être, a minima, constante tout au long de l'exécution du marché (y compris en cas de moindre fréquentation - notamment sur la période estivale). L'UIOSS peut cependant accepter une réduction du nombre de choix, sur proposition du titulaire, sur des périodes creuses.

Une seule serviette jetable, fournie par le titulaire, est remise à chaque client à sa demande.

Le titulaire doit pouvoir animer l'espace comptoir par la mise en place d'évènements permettant d'attirer l'attention des collaborateurs du site (à la Chandeleur par exemple). Une fréquence mensuelle est souhaitable, étant entendu que le coût de mise en œuvre de ces prestations est identique aux denrées proposées habituellement. Le programme d'animations est à présenter préalablement pour validation par l'UIOSS qui sera vigilant sur la mise en avant de marques commerciales et sur les tarifs proposés sur ces journées spécifiques.

Offre frigos

Les frigos proposent une carte quotidienne présentant a minima :

- 3 entrées
- 3 plats (dont poisson, viande, végétarien)(*)
- 3 yaourts
- 3 desserts (dessert pâtissier, fruits coupés, ...)
- Offre de boissons froides (dont a minima une eau plate, une eau gazeuse et un soda)

Le titulaire doit assurer le renouvellement des menus (a minima rotation hebdomadaire, avec respect de la saisonnalité), avec un objectif de variété, et pouvoir les communiquer en amont du service aux convives via le(les) outil(s) de son choix.

() L'offre végétarienne quotidienne s'entend ovo-lacto végétarien avec une attention particulière sur la construction d'une offre réfléchie / équilibrée (céréales : riz, pâtes, semoule, ... + protéines (fromage, légumineuses) + légumes) et non une simple déclinaison d'un plat protéiné. Le convive doit pouvoir se construire un repas totalement végétarien.*

La qualité de la prestation doit être, a minima, constante tout au long de l'exécution du marché (y compris en cas de moindre fréquentation - notamment sur la période estivale) ; L'UIOSS peut

cependant accepter une réduction du nombre de choix, sur proposition du titulaire, sur des périodes creuses.

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

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

Article 4.2. Qualité et marqueurs durables de la prestation

Article 4.2.1. Alimentation durable

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

- b Respect de la saisonnalité ;
- b Priorité donnée aux produits bruts et/ou frais ;
- b Intégration des produits dits durables au sens de la loi n°2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite Loi EGalim) et de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite Loi Climat et Résilience) ;
- b Priorité donnée aux approvisionnements directs issus de l'agriculture, l'UIOSS étant particulièrement attentif à l'origine géographique des denrées utilisées pour la confection des repas et au mode d'approvisionnement en circuit court ;
- b Engagement de transparence et de traçabilité auprès du l'UIOSS et des usagers.

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

SAISONNALITE	Le titulaire s'engage sur le respect des calendriers de saisonnalité des fruits et légumes intégrés dans son mémoire justificatif. Ils sont à mettre en cohérence avec les calendriers de saisonnalité de l'Interprofession des Fruits et Légumes. Le délai entre la récolte et la livraison des légumes frais de saison doit être le plus court possible pour garantir la fraîcheur du produit (dans le cadre de sa mission de contrôle, l'UIOSS peut solliciter du titulaire tout élément permettant de valider ce délai). Dans le cas où les fruits et légumes ne seraient pas issus de l'agriculture biologique, ces derniers sont obligatoirement de catégorie I ou EXTRA. En tout état de cause, les fruits et légumes, quelles que soient leurs caractéristiques, sont nécessairement de saison. Afin de faciliter au titulaire l'approvisionnement en légumes et fruits durables au sens attendu par l'UIOSS, il n'est pas imposé de communiquer à l'avance le type de légumes et de fruits servis (mention "légumes et fruits de saison" sur les menus). Les fruits doivent être mûrs à point. Les « fruits moches » sont admis dans le cadre des compotes « maison ».
---------------------	---

	L'UIOSS est très vigilante sur la qualité des fruits proposés à la consommation des usagers, que ce soit dans les frigos (fruits coupés) ou sur le comptoir (fruits entiers).	
PRODUITS BRUTS ET/OU FRAIS	Les denrées utilisées pour la confection des repas sont classées en six gammes : ▪ 1ère gamme : produits agricoles frais, en l'état, éventuellement préparés, tranchés, parés, etc., conservés à température ambiante ou réfrigéré. ▪ 2ème gamme : produits agricoles et préparations (cuisinés) pasteurisés ou appertisés (conserves), conservés à température ambiante. ▪ 3ème gamme : produits agricoles et préparations cuisinées surgelés conservés à des températures d'au moins - 16 °C. ▪ 4ème gamme : produits agricoles et préparations crus, prêts à l'emploi ; il peut s'agir par exemple de salades, de crudités (carottes râpées...) ou de légumes épluchés, prêts à cuire, conditionnés en sachet de plastique, parfois dans une atmosphère modifiée, et conservés par réfrigération. ▪ 5ème gamme : produits agricoles cuits sous vide, pasteurisés ou stérilisés, prêts à l'emploi conservés grâce à une réfrigération ; les produits stérilisés se conservent plus longtemps que les produits pasteurisés. ▪ 6ème gamme : produits agricoles déshydratés, de longue conservation à température ambiante.	
	L'UIOSS privilégie l'utilisation de produits dits de première gamme et le recours marginal à des produits transformés (en particulier des produits de cinquième et de sixième gamme).	
	Le titulaire s'engage à strictement mettre en œuvre ses engagements en termes de répartition par gamme par typologie de produits. Ces engagements, précisés au mémoire justificatif et dans son annexe n°1, sont à mettre en cohérence par le titulaire avec les capacités de ses propres espaces de production et/ou de ceux de ses fournisseurs.	
PRODUITS DURABLES	Le titulaire met en œuvre une offre alimentaire dont l'objectif cible d'alimentation durable est le suivant, sans que cela ne constitue une exigence minimale :	
	TYPE DE PRESTATION	TAUX D'ALIMENTATION DURABLE
	Sur la totalité des prestations proposées dans les frigos et sur l'offre comptoir	- 50% d'alimentation durable dont 20% de bio ¹ .

¹ Les produits « durables » entrant dans le décompte réalisé par le titulaire, au sens du présent contrat, sont les suivants :

- Produits issus de l'agriculture biologique (reconversion acceptée),
- Produits bénéficiant des signes officiels de la qualité et de l'origine suivants : Label Rouge, Appellation d'origine protégée (AOP), Indication géographique protégée (IGP), Spécialité Traditionnelle Garantie,
- Produit « Fermier » ou « produit de la ferme », lorsque la mention est définie par arrêté,

	- 100 % de viandes bovines, ovines, porcines, de volaille et de produits de la pêche durables Le taux susvisé est comptabilisé en valeur d'achat hors taxes sur la totalité des prestations présentées dans les frigos installés. Les exigences sont à respecter dès la première année du marché. La proposition de seuils supplémentaires n'est pas attendue par l'UIOSS. Le taux d'alimentation durable s'apprécie sur une année civile dans la perspective d'assurer une diversité de produits parmi tous les groupes d'aliments (fruits, légumes, laitages, viandes, œufs, légumineuses, céréales). Le titulaire précise ses engagements dans le tableau joint en annexe n°2 du cadre de mémoire justificatif de l'offre
TRANSPARENCE	Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la transparence des approvisionnements de ses denrées, tant auprès de l'UIOSS que des usagers : ○ Par la transmission, sur simple demande de l'UIOSS, et sous un délai de cinq jours ouvrés, de tout élément relatif à son approvisionnement (fiche technique, justificatif fournisseur, bon de production...) ; ○ Par l'affichage sur les contenants, de l'origine des viandes : conformément au décret n°2022-65 du 26/01/2022, modifiant le décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration, le titulaire se doit d'assurer l'étiquetage de l'origine (pays d'élevage et d'abattage) des viandes bovines, de porc, de volaille, d'agneau et de mouton. Cette indication de l'origine doit, conformément au décret n° 2002-1465 du 17 décembre 2002, être portée

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

(*) Pour justifier de ces produits « durables », le titulaire remet 1) dans l'offre, 2) à chaque fois qu'il propose un nouveau produit relevant de cette liste et 3) à chaque fois que l'UIOSS lui demande, l'ensemble des documents justificatifs permettant à l'UIOSS d'apprécier la qualité du produit proposé et son rattachement à l'une des catégories de produits énumérées ci-dessus.

Par produit durable, on entend également les produits issus de filières courtes.

Le titulaire promeut l'alimentation basée sur ces filières et recourt, autant que possible, à ces produits.

« à la connaissance du consommateur, de façon lisible et visible, par affichage, indication sur les contenants, ou sur tout autre support » ;

- Par l’affichage sur les contenants ou sur tout autre support des produits durables via l’identification claire et précise des marqueurs intégrés par le titulaire au décompte du taux susvisé ;
- Par la tenue et la communication des éléments de reporting, tels que précisés au CCAP, notamment concernant le suivi du taux d’alimentation durable.

Article 4.2.2. Vaisselle et conditionnement

L’UIOSS est attachée à la plus-value durable de la vaisselle et des conditionnements utilisés par le titulaire, sans qu’aucun dispositif ne constitue une exigence minimale parmi les contenants disponibles :

- Contenants recyclables ;
- Contenants compostables.

Ces exigences concernent les prestations proposées sur le comptoir et sur les frigos.

Le titulaire est en charge de la totalité de la fourniture et du processus lié à la vaisselle éventuelle (à adapter aux spécificités du site : à date, un seul évier est prévu), étant entendu qu’aucun espace plonge n’est mis à disposition dans le cadre du présent marché.

Le convive doit par ailleurs pouvoir visualiser le contenu du plat lors du choix (sans devoir soulever le couvercle du contenant) sur les frigos.

Article 4.2.3. Gestion des déchets

L’UIOSS est attachée à la limitation des déchets sur les espaces de restauration. Elle prend en charge la collecte et la valorisation des déchets.

Article 4.2.4. Lutte contre le gaspillage alimentaire

L’UIOSS inscrit son action dans un objectif de lutte contre le gaspillage alimentaire et attend du titulaire des propositions innovantes permettant d’associer les collaborateurs présents sur le site à la démarche (devenir des invendus que ce soit auprès des collaborateurs ou d’associations, ...).

Article 4.2.5. Livraison sur le site

Les véhicules de livraison des prestations sur le site doivent de préférence présenter un marqueur durable (GNV, électrique,...) et les tournées de livraison sont à optimiser.

ARTICLE 5. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Article 5.1. Organisation des prestations

Article 5.1.1. Amplitude de mise à disposition des offres de restauration

Offre comptoir

Les personnes présentes sur le site doivent pouvoir disposer de l'offre de 11 heures 30 à 14 heures du lundi au vendredi – hors jours fériés légaux et jours de fermetures décidés par l'UIOSS sous réserve du respect d'un préavis de deux semaines.

Offre frigos

Les personnes présentes sur le site doivent pouvoir disposer de l'offre de 11 heures 30 à 14 heures du lundi au vendredi – hors jours fériés légaux et jours de fermetures décidés par l'UIOSS sous réserve du respect d'un préavis de deux semaines.

Le convive doit pouvoir pré-réserver son repas, notamment dans le cadre de la mise en œuvre d'un dispositif de type 'click & collect', ce dispositif pouvant être déclenché par l'UIOSS au démarrage ou en cours de marché.

Article 5.1.2. Encaissement des prestations

Le titulaire a en charge l'encaissement des repas et des prestations de restauration directement auprès des convives pour chacun des deux dispositifs (frigos, comptoir). Les convives règlent leur consommation, exclusivement au niveau du comptoir, par la solution d'encaissement proposée par le titulaire.

Il est entendu que les coûts d'exploitation sont intégrés dans les tarifs des prestations, indiqués au bordereau des prix unitaires (pour les frigos et le comptoir).

Offre comptoir et frigos

Le paiement des prestations s'effectue directement auprès du personnel posté du titulaire sur le comptoir(*).

Les convives doivent pouvoir régler les prestations directement par carte titres-restaurant dématérialisée ou physique(**) ou par carte bancaire.

Le titulaire met à la disposition de l'UIOSS, de la CPAM et de la CAF, un nombre de badges dit « invités » qui est défini au démarrage du marché. Ces badges sont utilisables par toutes personnes les détenant, étant considéré comme invités de l'UIOSS, de la CPAM et de la CAF. Dans ce cadre, l'encaissement n'est pas effectué lors de la consommation ; les prestations consommées sont facturées mensuellement à l'UIOSS, à la CPAM ou à la CAF sur la base d'un état justificatif.

(*) à l'exception des boissons chaudes, hors amplitude d'ouverture du comptoir, l'équipement mis en place par le titulaire devant être en libre-service (avec monnayeur).

(**) à titre d'information, la valeur faciale du titre-restaurant est à date de 11.52 € (avec prise en charge à hauteur de 60%) ; le prestataire est Swile. Le convive doit pouvoir constituer un repas comprenant a minima un plat et son accompagnement, plus un périphérique (entrée ou produit laitier ou dessert) à hauteur du montant maximum de la valeur faciale du titre-restaurant.

En application de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire dont les modalités d'application ont été fixées par le décret n°2022-1565 du 14 décembre 2022, les tickets de caisse ne sont plus automatiquement imprimés. Le convive doit donc expressément en faire la demande auprès du titulaire s'il souhaite obtenir son ticket. Le titulaire est également tenu d'informer le convive, par voie d'affichage, de cette nouvelle mesure de manière lisible et compréhensible à l'endroit où s'effectue le paiement.

Le ticket de caisse, sollicité par le convive, comprend les informations suivantes :

- Le numéro de ticket,
- Le solde ancien et nouveau du compte client,
- La composition des prestations consommées avec le tarif associé,
- Les montants hors taxes taxés relevant des taux de tva appliqués,
- Le total de la note (TTC), puis le montant à régler par le convive (TTC).

Le titulaire remet mensuellement à l'UIOSS les justificatifs des sommes encaissées sur ses propres terminaux de paiement.

Article 5.2. Organisation de l'équipe sur le site

L'offre délivrée sur les frigos et le comptoir en service assisté nécessite l'affectation du personnel nécessaire sur le site, a minima sur l'amplitude horaire 11 heures 30 – 14 heures.

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

- ↳ Réception des prestations et mise en place sur les espaces de stockage (sont envisagés deux frigos en back-office) ;
- ↳ Gestion des stocks ;
- ↳ Service de l'offre comptoir et animation de l'espace ;
- ↳ Entretien et nettoyage des locaux et matériels (voir matrice de responsabilités ci-dessous) ;
- ↳ Encaissement auprès des usagers.

L'attention du titulaire est attirée sur la qualité du personnel à mettre en place (dimension humaine et de service).

La tenue de service doit être en phase avec l'identité graphique du titulaire et du concept de restauration proposé.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des usagers. En cas de problèmes avérés, l'UIOSS peut demander au titulaire le remplacement d'un employé défaillant.

Le titulaire doit communiquer à l'UIOSS, au moins trois jours avant la prise de poste, les renseignements administratifs relatifs à l'état civil de son personnel. Il doit mettre à jour, à chaque changement, la liste et les modifications de son personnel. Cette liste tenue à jour se trouve constamment sur place. S'agissant du remplacement définitif du personnel posté en cours de marché, le titulaire doit en informer l'UIOSS au plus tard deux semaines avant la prise d'effet.

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

Le titulaire doit tenir compte de l'évolution de la fréquentation du site. Il doit faire en sorte d'adapter les moyens et l'organisation du travail pour permettre que la file d'attente sur l'espace de restauration soit la plus fluide possible, étant entendu que l'organisation-cible est projetée en fonction du niveau d'affluence (les tarifs des prestations étant identiques quel que soit le nombre de personnels affectés sur le site). Il est convenu qu'au démarrage du marché, étant donné les incertitudes liées à la fréquentation du nouvel espace, une seule personne est affectée sur le site.

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

Les personnels employés par le titulaire et, le cas échéant, les fournisseurs du titulaire doivent respecter les règles d'accès au site et de sécurité. En cas de non-respect, l'UIOSS peut refuser l'accès au site à tout employé(e) du titulaire ou de ses fournisseurs.

En ce qui concerne le pilotage global du marché, un responsable, référent de l'UIOSS pour toute question relevant de l'exécution de celui-ci, est désigné au démarrage du marché.

Article 5.2.1. Formation des personnels

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

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

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

Article 5.3. Limites de responsabilités d'exploitation

Espaces comptoir et frigos

Un état des lieux des locaux et un inventaire des équipements mis à disposition du titulaire sont réalisés au plus tard 48 heures avant le démarrage des prestations, en présence du titulaire et d'un référent désigné par l'UIOSS. Le titulaire peut faire part de ses observations qui seront consignées au procès-verbal.

L'UIOSS met à disposition du titulaire les locaux et équipements nécessaires à la prestation comptoir y compris l'espace de stockage froid en back-office (2 frigos projetés), et à la prestation frigos (6 frigos projetés). Les micro-ondes sont également à la disposition du titulaire et des convives.

Le titulaire prend à sa charge les petits équipements et les matériels nécessaires à la mise en œuvre de son offre (machine à café, éléments de décoration, ustensiles, ...), étant entendu que ces équipements restent sa propriété à la fin du marché.

Les plans des espaces sont présentés en annexe n°1.

Le titulaire dispose des locaux à titre précaire, sans occupation privative. Il s'engage à en faire un usage attentif tant sur le plan de l'entretien courant que sur le suivi de l'usure.

Dans les locaux mis à sa disposition, le titulaire s'engage, d'une manière générale, à effectuer toutes les prestations nécessaires en vue du bon fonctionnement des équipements ainsi que de l'espace de restauration.

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

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

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

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

Lors de la restitution des locaux, un état des lieux de sortie est réalisé au plus tard 48 heures avant la fin du marché. Le titulaire s'engage à :

- restituer les locaux dans un état de propreté avéré pour toutes les zones qui relèvent de sa compétence. En cas de non-action de sa part, l'UIOSS en avisera le titulaire dans le mois suivant la fin du marché et pourra faire appel à un ou des titulaires extérieurs de son choix pour opérer les actions aux frais du titulaire ;
- ne pas laisser à l'air libre des prises électriques ou pour écrans (qui auraient été décrochés) qui viendraient à présenter un danger. En cas de non-action de sa part à la fin du marché, l'UIOSS en avisera le titulaire dans le mois suivant la fin du marché et pourra faire appel à un ou des titulaires extérieurs de son choix pour opérer les actions aux frais du titulaire.

La maintenance et le renouvellement des équipements relèvent de l'UIOSS ou du titulaire en fonction de la propriété des biens concernés.

S'agissant du plan de nettoyage, les limites de responsabilité entre l'UIOSS et le titulaire sont les suivantes :

Espaces	UIOSS	Titulaire
Espace de distribution des prestations sur les frigos	X	
Comptoir et back-office (y compris équipements)		X
Frigos		X
Micro-ondes	X	

Meuble où sont disposés les micro-ondes	X	
Salle de restauration	X	
Toilettes mises à disposition des convives	X	
Vestiaires des personnels du titulaire	X	
Vitrerie	X	

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

Le plan de nettoyage est fourni à l'UIOSS sous les dix jours précédant le démarrage effectif des prestations. Le titulaire s'assure de la bonne application du plan de nettoyage et il est en mesure d'en apporter la preuve. Le titulaire a en charge la formation de son personnel sur les procédures générales de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel. Il adapte sa formation au nettoyage et à la désinfection du matériel nécessitant des opérations spécifiques.

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

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

Le titulaire doit être en mesure de fournir à l'UIOSS la liste des produits proposés pour l'exécution de la prestation telle que définie supra, y compris les fiches de sécurité. Ces produits ne doivent pas être contraires à l'évolution de la réglementation. Les produits d'entretien devront être les plus respectueux possibles de l'environnement et de la santé des personnels.

L'UIOSS se réserve le droit d'interdire des produits non-conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des convives. Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

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

Les fluides attachés au comptoir et aux frigos sont à la charge à l'UIOSS

Article 5.4. Hygiène et sécurité alimentaire

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

Le titulaire doit se conformer à la réglementation en vigueur pour ce qui concerne sa profession. Il lui appartient de se pourvoir des autorisations nécessaires et d'accomplir lui-même toutes les formalités administratives (par exemple, vis-à-vis de la Direction Départementale de la Protection des Populations) de telle sorte que l'UIOSS ne puisse jamais être inquiétée à ce sujet sur le périmètre de mission qui lui est dévolue (respect des règles sanitaires et d'hygiène hors aménagement des locaux et état des locaux et

équipements propriétés de l'UIOSS). Le titulaire communique à l'UIOSS les documents résultant de ses démarches au plus tard sous 48 heures après l'obtention desdits documents.

Article 5.4.1. Plan de maîtrise sanitaire

Le titulaire met en place un plan de maîtrise sanitaire sur le site et :

- ↳ Contrôle sa bonne application,
- ↳ Assure la formation de ses personnels et ceux des tiers intervenant pour son compte, notamment en ce qui concerne les mesures de prévention nécessaires en termes d'hygiène et de sécurité alimentaire ainsi que les conditions de circulation de son personnel sur le site de l'UIOSS,
- ↳ Met en place les outils permettant à son personnel d'avoir accès aux informations requises pour la bonne application du plan de maîtrise sanitaire,
- ↳ Présente à l'UIOSS la procédure applicable pour signaler un incident (dysfonctionnement du frigo, présence de produits avec DLC dépassée, etc.).

Article 5.4.2. Plan de prévention

Conformément à la réglementation en vigueur, il est mis en place un plan de prévention entre l'UIOSS et le titulaire dès son arrivée dans les locaux et au plus tard dans le premier mois du marché. Le titulaire s'engage à appliquer ce plan de prévention et à le contrôler. Il est mis à jour annuellement conformément aux règles en vigueur.

De manière générale, le titulaire applique l'ensemble des mesures de prévention jugées nécessaires pour la santé et la sécurité des usagers.

Article 5.4.3. Protocole bactériologique

Le titulaire est tenu de procéder, à ses frais, sur ses espaces de production, au contrôle de la qualité des prestations présentées dans les frigos et sur le comptoir, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et à ses engagements contractuels.

Il procède également aux autres contrôles hygiène et audits, internes ou par un laboratoire agréé au moins une fois par an :

- ↳ Prélèvement de surface,
- ↳ Audits hygiène et de structure (process).

Le titulaire communique à l'UIOSS dans les 48 heures au plus tard à compter de la réception des résultats des contrôles.

Lorsque des audits, analyses et prélèvements bactériologiques effectués dans les locaux du titulaire font apparaître un résultat non-conforme aux normes en vigueur, le titulaire rend compte par écrit des causes de ce résultat et des mesures correctrices qu'il entend mettre en œuvre.

Ces mesures correctives sont appliquées dans un délai maximal de cinq jours ouvrés à compter des résultats de l'analyse. Sans préjudice des obligations précitées du titulaire, l'UIOSS se réserve la possibilité de faire réaliser ses propres contrôles bactériologiques.

Article 5.4.4. Gestion des crises

Le titulaire prévoit une procédure ad hoc (outil de veille, mode opératoire, plan de communication...) en cas de suspicion de toxi-infection alimentaire collective (TIAC) ou d'alerte alimentaire. La procédure est présentée au moins cinq jours avant le démarrage des prestations et est validée par l'UIOSS.

Le titulaire et l'UIOSS définissent conjointement les modalités de mise en œuvre de la procédure d'urgence en cas de nécessité de retrait de la consommation d'un aliment et ce, dans un délai très court et proche de la consommation. Ces modalités doivent être déterminées au moins cinq jours avant le démarrage des prestations.

Il s'agit de répondre aux cas de figure où :

- b Il a été établi que des denrées sont impropres à la consommation.
- b Il existe des présomptions sérieuses quant à leur qualité hygiénique insuffisante.

L'UIOSS et le titulaire sont habilités à déclencher cette procédure d'urgence. La décision peut être prise conjointement ou non en cas de désaccord entre les deux parties. En cas de désaccord, la décision finale appartient à l'UIOSS.

En cas de risque sanitaire faisant l'objet d'une alerte par les pouvoirs publics, le titulaire s'engage à transmettre à l'UIOSS, dans les meilleurs délais possibles et, au plus tard, dans la semaine suivant l'annonce par les pouvoirs publics du franchissement du seuil de pandémie, son plan de continuité de l'activité (PCA) incluant l'ensemble des mesures d'hygiène et de sécurité prises afin d'assurer la sécurité des usagers.

Des échanges entre les parties peuvent être organisés afin d'adapter les prestations en lien avec le contexte de crise sanitaire. Le titulaire met en place un système d'astreinte, sollicité en cas d'alerte alimentaire, TIAC ou suspicions d'alerte alimentaire et/ou TIAC.

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

- les fiches de données sécurité des produits utilisés,
- les effectifs affectés sur l'espace,
- le nom du responsable.

En cas de carence et/ou défaillance du titulaire ou en cas de danger, l'UIOSS se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

L'UIOSS a la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les convives, usagers des locaux ou personnels du titulaire.

Le titulaire s'engage à tenir à disposition, au fur et à mesure, les fiches d'aptitude des employés affectés au site ainsi que les résultats d'examens complémentaires en ce qui concerne l'hygiène.

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

Article 5.4.5. Modalités de continuité du service / plan de continuité

Le titulaire assure la continuité de service et, à ce titre, doit s'engager à pallier, dans les plus brefs délais, l'absence de tout préposé, pour quelque raison que ce soit (congé, RTT, maladie, formation, ...), par une personne présentant les caractéristiques de compétences et de qualifications équivalentes et formé au site.

Le titulaire assure le remplacement de son personnel en cas d'absence non planifiée afin de permettre la continuité du service (pas de fermeture du comptoir, sauf autorisation préalable de l'UIOSS).

Les modifications trop fréquentes du personnel constituent un facteur de risque au regard de la bonne exécution des missions. Le titulaire veille donc à éviter des changements trop fréquents et à les maintenir en poste tout au long de l'exécution des missions du présent engagement.

Le titulaire s'engage, pendant la durée du marché, à assurer la continuité du service (ouverture du comptoir, réapprovisionnement efficace des frigos). Il s'engage à assurer les prestations du lundi au vendredi inclus et 52 semaines par an, hors jours fériés légaux et jours de fermeture décidés par l'UIOSS sous réserve du respect d'un préavis de deux semaines.

Article 5.5. Communication et suivi de la satisfaction

Article 5.5.1. Signalétique

Le titulaire est responsable de la signalétique sur l'espace permettant ainsi aux convives d'identifier de manière lisible l'offre qui leur est proposée, notamment les signes de qualité et les tarifs.

Spécifiquement sur le comptoir, les équipements et mobiliers qui sont mis en place par le titulaire pour la signalétique (affichage mobile, affichage de proximité, ...) restent sa propriété à la fin du marché. En cas de mise en place de décors à son arrivée (type stickage, affichage...), le titulaire s'engage à assurer une remise en état des lieux à son départ tel qu'il les a trouvés à la prise du marché (peinture éventuelle, rebouchage des trous, nettoyage...). En l'absence d'intervention dans un délai d'un mois suivant la fin du marché, l'UIOSS pourra avoir recours à une société extérieure de son choix et adresser la facture au titulaire y compris après la fin du marché.

La signalétique intègre notamment l'affichage des propositions du jour ; l'origine des denrées (notamment les signes de qualité) doit être affichée et lisible. Les allergènes doivent être communiqués et lisibles. La composition des plats doit être détaillée et compréhensible. Une communication accessible aux convives de manière dématérialisée serait appréciée.

Le titulaire doit tenir à disposition de l'UIOSS, sur simple demande, les fiches techniques d'élaboration de l'ensemble des prestations qu'il propose, indiquant précisément la catégorie et l'origine de tous les produits constituant la recette.

Article 5.5.2. Communication

Le titulaire propose un plan de communication pour faire vivre la prestation et partager toute l'activité de restauration avec les collaborateurs du site.

La communication doit permettre d'indiquer les offres proposées, les animations et événements, les actions promotionnelles, les innovations.

Le titulaire transmet à l'UIOSS les menus des frigos et du comptoir sous format numérique mensuellement. La communication préalable complémentaire des menus par d'autres canaux plus innovants serait appréciée.

Article 5.5.3. Enquête qualité - suivi de la satisfaction

Dans le cadre du contrôle et du suivi de l'exécution du marché, des questionnaires « qualité » sont diffusés aux convives a minima une fois par an. Une enquête doit être réalisée au terme du 1^{er} trimestre d'exploitation, afin d'établir des premiers constats et pouvoir effectuer les ajustements nécessaires. Ces questionnaires sont élaborés par le titulaire et obligatoirement validés par l'UIOSS, adaptables aux spécificités du marché sur simple demande de l'UIOSS (suppression ou ajout de questions). Cette enquête permet d'élaborer des préconisations visant à garantir la qualité des prestations de restauration et sont examinées par l'UIOSS. Ces questionnaires pourront, le cas échéant, être co-diffusés par l'UIOSS.

Le titulaire doit mettre à disposition des convives un support de libre expression (de préférence dématérialisé) leur permettant de donner leur opinion (positive ou négative) sur la prestation ; tout commentaire non anonymisé d'un usager doit faire l'objet d'une réponse écrite par le titulaire. Un bilan des questions / réponses associé à un plan d'actions correctrices est présenté et transmis par le titulaire à l'UIOSS.

ANNEXE

Annexe n°1 : plans des espaces et des futurs emplacements dédiés au marché