

1 DESCRIPTION DES EXIGENCES TECHNIQUES

Bien que le site de Gembloux constitue une option obligatoire au présent cahier des charges, l'ensemble des exigences technique vaut pour tous les sites, sauf autrement spécifié.

1.1 OBJET DU MARCHÉ

Cf. 1.1 Description du marché.

Le présent cahier spécial des charges constitue un marché public de fournitures portant sur toutes les activités de restauration collective visant à fournir des repas sains, durables et de qualité, respectant les normes détaillées dans les clauses techniques, au bénéfice de la collectivité des étudiants, membres du personnel et visiteurs de l'Université de Liège, dans le respect de la politique institutionnelle en matière de tarif social.

Bien que marginal en termes financiers et en regard de la loi sur les Marchés Publics, le volet « Gestion journalière de toute l'exploitation » représente, en termes opérationnels, la clé de voûte de tout le système de restauration mis en place à l'Université de Liège. C'est l'expérience sectorielle de la société et de ses délégués, le savoir-faire du gestionnaire et des responsables de site ainsi que leur capacité à participer aux différentes missions en matière de gestion du personnel de l'ASBL Restaurants qui permettront d'assurer l'efficacité du service, dans le respect des valeurs et de la stratégie de l'Université et de tenir compte des contraintes financières de l'Institution.

Le gestionnaire désigné par l'Adjudicataire pour assurer ce volet dans le cadre du présent marché est désigné par le terme 'gestionnaire'.

Le montant de la subvention octroyée par l'Université à l'ASBL Restaurants ne peut dépasser la somme de 615 K€ annuellement (indexable) pour le site Liège, et 100 K€ pour le site Gembloux.

Le chiffre d'affaires de l'ASBL Restaurants site Liège s'élève, sur base des données 2022, à environ 3 M€. Celui du site Gembloux se chiffre, sur base des données 2022, à 75 K€.

1.2 OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE MIS EN AVANT PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Le Pouvoir Adjudicateur tient à mettre en avant l'aspect éducation à la santé et équilibre écologique en privilégiant l'aspect durable de l'alimentation qu'il propose.

Une alimentation durable est une alimentation saine et équilibrée, dont les impacts sur l'environnement sont réduits, et dont la production et la commercialisation se font dans le respect de règles sociales et éthiques¹. De manière plus globale, le présent marché se situe dans une perspective de développement durable, sous l'ensemble des caractéristiques le définissant.

En ce sens, la démarche du présent marché s'inscrit dans la dynamique du Green Deal 2.0. "cantines durables", conformément au vademecum que les soumissionnaires sont invités à consulter et à utiliser comme base pour l'interprétation des critères du présent marché (disponible ici : <https://www.mangerdemain.be/label-cantines-durables/>).

Ce vademecum est à la base de la labellisation « cantines durables », laquelle se décline en 3 niveaux (symbolisés par des radis).

¹ Dans cet esprit la FAO (Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture) donne de l'alimentation durable la définition suivante : « Les régimes alimentaires durables sont des régimes alimentaires ayant de faibles conséquences sur l'environnement, qui contribuent à la sécurité alimentaire et nutritionnelle ainsi qu'à une vie saine pour les générations présentes et futures. Les régimes alimentaires durables contribuent à protéger et à respecter la biodiversité et les écosystèmes, sont culturellement acceptables, économiquement équitables et accessibles, abordables, nutritionnellement sûrs et sains, et permettent d'optimiser les ressources naturelles et humaines. »

Par la seule remise de son offre, l'adjudicataire garantit qu'il a pris connaissance des critères du label.

L'Université souhaite obtenir la certification « 1 radis » dans les 2 ans et la certification « 2 radis » endéans un horizon de 5 ans maximum.

En conséquence, c'est ce vademecum qui a dicté la trame du point suivant : « Exigences de l'Université en matière de santé et durabilité ».

Afin de ne pas alourdir le texte, seuls les passages du vademecum faisant actuellement sens à l'Université sont repris dans le CSC.

Ces « cibles », comme les nomme le vademecum, ne sont donc pas contractuelles mais vivement souhaitées. Elles deviendront, par définition, exigées et contractuelles dès lors qu'elles sont nécessaires pour la labellisation « 1 radis » à l'horizon janvier 2026.

Les exigences quant à elles sont libellées en tant que tel.

Toute mesure proposée par l'adjudicataire en faveur de cibles non exigées sera valorisée dans le cadre du PAA.

Compte tenu de l'objectif visé en termes de labellisation, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de demander un audit quant à l'effort à encore produire pour l'obtenir. L'adjudicataire sera alors tenu d'accepter les contrôles opérés par l'organisme auditeur. Ceux-ci porteront sur les critères du label et s'effectueront dans les installations ULiège utilisées par l'adjudicataire (cuisines, ...). Les documents pertinents demandés à l'adjudicataire dans le cadre de ces contrôles devront être transmis par l'adjudicataire, dès lors qu'ils concernent l'ASBL et son fonctionnement.

Pour rappel, on retrouve trois piliers du développement durable, à savoir:

- socialement équitable,
- respectueux de l'environnement et économiquement viable,
- en faveur d'une alimentation durable

Les 14 axes principaux de la gestion durable sont mis en avant par le Pouvoir Adjudicateur:

- privilégier les produits frais, complets, non transformés, préparations « maison »,
- privilégier les produits locaux et de saison,
- réduire les protéines animales, privilégier une viande issue d'élevages non intensifs et équilibrer les menus avec des protéines végétales,
- renoncer aux espèces menacées et intégrer des produits issus de la pêche durable,
- privilégier des produits issus de l'agriculture biologique,
- privilégier des produits issus du commerce équitable pour les produits exotiques,
- privilégier les achats en circuits courts,
- utiliser des variétés anciennes et paysannes de céréales, fruits et légumes,
- réduire le gaspillage alimentaire, organiser la redistribution des invendus à des associations,
- réduire les emballages et les déchets, favoriser l'utilisation de consommables écoresponsables
- encourager la consommation de l'eau « du robinet »,
- favoriser le plaisir gustatif et la convivialité,
- favoriser une gestion sociale responsable des ressources humaines,
- utiliser des produits d'entretien respectueux de l'environnement

1.3 EXIGENCES DE L'UNIVERSITÉ EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DURABILITÉ

L'opérateur est tenu de préserver les avancées actuelles de l'université en matière de santé et de durabilité (cf. annexe).

L'adjudicataire respectera scrupuleusement les exigences ci-dessous et les objectifs à atteindre fixés par le pouvoir adjudicateur dans un laps de temps déterminé. Il sera également tenu de respecter les engagements qu'il aura pris dans la partie PAA (point 1.10.4)

Il appartient à l'adjudicataire de démontrer l'atteinte de ces objectifs par tout document probant, sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur, et/ou dans le cadre de la remise de rapports de gestion trimestriels imposés par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de contrôler les stocks, afin de vérifier la compatibilité des denrées avec les exigences ci-dessous.

Les principaux points du vademecum relatif à la labellisation sont listés ci-dessous. Les « cibles » correspondent aux objectifs non contractuels, constituant un objectif à moyen terme pour l'Université.

Les exigences en revanche sont libellées en tant que telles.

1.3.1 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

1.3.1.1 GRAMMAGE DES ALIMENTS

Le grammage standard des aliments constituant le repas complet principal est adapté aux besoins nutritionnels du public cible de la cantine, c-à-d des adultes majoritairement jeunes (entre 18 et 25 ans).

- Pour la catégorie des aliments « Viande-Volaille-Poisson-Œuf » (VVPO), la valeur cible moyenne est de 120 gr par repas.
- Afin de satisfaire la demande du public jeune, le pouvoir adjudicateur s'éloigne de la cible et exige que la quantité moyenne de viande par repas soit de 140 gr, ce dès l'entrée en vigueur du marché.
- Pour la catégorie des légumes, la valeur cible est de ≥ 225 g. Le pouvoir adjudicateur exige qu'elle soit atteinte fin 2027 au plus tard.

Interprétation

Le grammage standard correspond à la quantité moyenne d'un aliment par repas et par personne. Combiné au nombre de repas, il permet de déterminer la quantité totale d'un aliment donné qu'il faut préparer pour l'ensemble du service.

Les grammages concernent le poids cru et les parties comestibles des aliments.

1.3.1.2 PROTÉINES D'ORIGINE VÉGÉTALE

Des repas végétariens à base de protéines d'origine végétale sont proposés comme repas complets équilibrés principaux afin de diversifier les sources de protéines.

Interprétation

Pour être pris en considération, le repas végétarien doit être équilibré et complet. Il doit contenir :

- Au minimum une source de protéines végétales (cf. liste ci-dessous)
- Une part de légumes équivalente aux recommandations officielles selon le public concerné
- Des féculents (sauf si le plat contient déjà des céréales complètes)
- Éventuellement d'autres composants, tels que des produits laitiers et/ou des œufs

Des plats types pâtes aux 4 fromages, pizza 4 fromages, omelette nature, ne sont pas acceptés dans le cadre de ce critère.

Pour la liste des aliments considérés comme sources de protéines végétales, on se réfère au vademecum susmentionné.

1.3.1.3 CÉRÉALES COMPLÈTES

Les céréales servies aux repas ainsi que leurs dérivés : pain, pâtes, semoule, boulghour, etc. sont régulièrement peu ou non raffinées. Une alternative « complète » sera proposée en permanence à l'actuelle baguette blanche.

1.3.1.4 PRÉPARATIONS GRASSES

Les modes de préparation et de cuisson des aliments qui augmentent fortement la teneur en graisse des repas (fritures et panures) sont utilisés de manière limitée.

Les plats associant deux modes de préparation grasse ne sont jamais autorisés (par exemple : escalope panée avec frites).

1.3.1.5 SOUPES

Les potages seront exclusivement réalisés à base de légumes frais, de préférence de 1ère ou 4ème gamme. Les produits déshydratés prêts à l'emploi tels que les poudres (soupe instantanée, purée, ...), les extraits liquides, etc. ne peuvent se trouver dans la cuisine ou sur les points de vente. Ce critère ne s'applique pas aux bouillons utilisés comme assaisonnement (quantité minime).

Une fois par semaine, le légume principal de la soupe sera issu du circuit court (cf. définition infra).

Les aliments circuits courts seront pris en considération dans le comptage même s'ils relèvent de la liste proposée au point 3.3.2.2. et 3.3.3.4.

Une communication et une présentation claire de la provenance des produits sera mise en place.

Délai : effectif dès le 1^{er} janvier 2024

Une option « combo » est prévue en complément des plats chauds (incontournables, plat du jour, suggestion, plat végété) et des sandwiches (1/2 baguettes), moyennant un supplément de 50 cents non indexable.

1.3.1.6 SANDWICHES

Cf. gamme infra

1.3.1.7 SALAD BAR ET BUFFET DE LÉGUMES CHAUDS

La cantine propose un salad bar ou un buffet de légumes chauds, à savoir un comptoir présentant différentes salades ou ingrédients pour constituer une salade ou une assiette de légumes, en self-service ou servies par un employé.

Les « salad bar » et « buffet de légumes chauds » seront composés de minimum 6 légumes frais, de première gamme, cuisinés (assaisonnés, éventuellement associés à d'autres éléments végétaux, ...) afin d'inciter les étudiants à ce type de consommation. Les sauces mayonnaises industrielles et sauces apparentées sont tolérées mais avec parcimonie.

L'adjudicataire veille à varier l'assortiment en fonction des saisons et des menus servis.

Dans les 2 cas, l'assortiment comprend au minimum :

- 2 préparations dont l'élément principal est issu de l'agriculture biologique
- 1 préparation dont l'élément principal est issu des circuits courts
- 1 source riche en protéines végétales (légumineuses, céréales complètes, oléagineuses, algues).

Les aliments bio et circuits courts seront pris en considération dans le comptage ci-dessus même s'ils relèvent de la liste proposée au point 3.3.2.2. et 3.3.3.4.

Afin de respecter la saisonnalité des produits et éviter le gaspillage alimentaire, le « salad bar », disposé sur un buffet réfrigéré, est offert durant la période estivale (de la semaine du lundi de Pâques à celle de

la rentrée académique (généralement entre avril et septembre)) ; le « buffet de légumes chauds » est servi uniquement durant la période « hivernale ».

Une communication et une présentation claire et attractive de la provenance des produits (bio /circuit court / origine géographique / nom du producteur / ...) sera mise en place.

Délai : Offre effective dès le 1^{er} janvier 2024.

1.3.1.8 BOISSONS

Dans la salle de repas, les usagers doivent avoir un accès direct et gratuit à de l'eau potable du robinet, filtrée ou non. Celui-ci peut être réalisé par des cruches sur les tables, des fontaines à eau, etc.

Cette offre doit être communiquée et mise en avant dans et/ou à l'entrée des salles de repas, au contraire des boissons ou en-cas avec sucres ajoutés/édulcorants ou riches en sel (à l'exception des en-cas faits maison).

L'entretien des fontaines à eau est à charge de l'opérateur.

Une eau aromatisée home made sera proposée sur chaque point de vente (à base de fruits, légumes et/ou thé), à proximité de la caisse. Sa composition variera d'une semaine à l'autre.

Cf. aussi distributeurs *Infra*.

1.3.2 PROSPERITE SOCIO-ECONOMIQUE

1.3.2.1 ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES PRODUITS

L'origine géographique des fruits, légumes, viandes, poissons, œufs et produits laitiers est connue du gestionnaire des achats du soumissionnaire, et fait l'objet d'une communication envers les usagers de la cantine.

Interprétation

L'origine géographique des produits concerne la zone de culture, d'élevage (ou d'abattage) ou de pêche. Elle ne concerne pas la zone de transformation éventuelle des produits.

L'information requise est le pays d'origine (ou la mer d'origine pour les poissons issus de la pêche). Dans la mesure du possible, pour les produits faisant l'objet des statistiques, il convient également d'identifier l'origine wallonne (ou non) des produits.

La réglementation européenne impose que l'étiquetage des produits mentionne le pays (ou la mer) d'origine pour les catégories de produits suivantes : fruits et légumes frais, viandes fraîches, préemballées, congelées ou surgelées, poissons issus de la pêche ou de l'aquaculture et œufs. Sur base volontaire, de plus en plus de fournisseurs communiquent néanmoins aussi l'information pour d'autres catégories de produits et/ou précisent l'origine wallonne des produits.

Lorsque l'information n'est pas directement disponible (sur le système de gestion des commandes, le bon de commande, le catalogue du fournisseur, l'étiquette du produit, la facture, ...), le gestionnaire des achats doit la demander/exiger à ses fournisseurs et en fournir la preuve sur demande. C'est notamment le cas pour certains produits transformés.

1.3.2.2 CIRCUITS COURTS

Au minimum 2 produits utilisés de manière récurrente (min. 6 fois/an) sont achetés en circuit court.

En outre, l'adjudicataire s'engage à proposer un potage circuit court, une fois par semaine, dont le légume principal respectera cette norme.

Délai : Offre effective dès le 1^{er} janvier 2024.

Définition

Un circuit court est généralement défini comme un circuit de commercialisation dans lequel intervient au maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur. La cantine constituant déjà un

intermédiaire, une interprétation plus large du concept en est donnée dans le cadre du présent critère : l'achat des produits visés doit être réalisé directement entre le gestionnaire de la cantine ou le prestataire chargé de la préparation des repas et un producteur individuel ou une structure dont le pouvoir de décision est majoritairement détenu par des producteurs (par exemple, une coopérative de producteurs). Des services logistiques intermédiaires (regroupement, transport, etc.) peuvent être confiés à un opérateur tiers s'ils sont directement contractualisés par l'une des parties impliquées dans l'achat des produits (précisées ci-dessus).

Interprétation

Au minimum 2 produits correspondent à cette définition tout au long de l'année mais la nature des produits concernés peut varier au cours de l'année. *Par exemple : en s'approvisionnant directement auprès d'un producteur pour les carottes de juin à décembre et auprès d'un autre producteur pour les poireaux de janvier à mai, la cantine respecte le critère pour un produit (légume) en permanence.*

Les produits intégrés dans le comptage seront mentionnés dans le rapport de gestion trimestriel préparé par l'adjudicataire.

Les produits transformés (pains, etc.) n'entrent pas en ligne de compte pour ce critère sauf si tous les ingrédients sont produits (à l'exception des épices, etc.) et la transformation est réalisée par le producteur-transformateur (exemple : fromage réalisé dans une exploitation à partir du lait produit par celle-ci).

1.3.2.3 PRODUITS ISSUS DU COMMERCE ÉQUITABLE

La totalité des fournitures en café, produits à base de cacao soluble et bananes doit être issue du commerce équitable (distributeurs, pauses café, ...). Les équivalents « conventionnels » des produits concernés ne peuvent se trouver dans la cantine.

Les produits exotiques utilisés couramment (min. 6x / an) doivent être de préférence équitables (ex : fruits, thé, fruits secs, riz, épices).

Le lait sera également issu d'une filière équitable.

Ces fournitures ne font pas partie des pourcentages de volume d'achat durable décrits ci-dessus.

Délai : Effectif dès le 1^{er} janvier 2024.

Interprétation

Pour les besoins de ce marché, est défini comme issu du commerce équitable, soit un produit labellisé comme tel par un organisme reconnu (Fairtrade, « Prix juste producteur », etc.), soit dont le producteur ou la coopérative de producteurs est membre d'une association telle que la Belgian Fair Trade Federation, World Fair Trade Organization, Fair for life, Ecocert équitable, Biopartenaire, Producteurs paysans (SPP) ou équivalent.

1.3.3 ENVIRONNEMENT

1.3.3.1 UTILISATION D'UNE LÉGUMERIE AFIN DE TRAITER LES LÉGUMES ET FRUITS BRUTS

Depuis 2020, au sein des cuisines du Pouvoir Adjudicateur se trouve une légumerie qui permet de présenter une offre de fruits et légumes nettoyés, coupés, râpés.

Le soumissionnaire doit utiliser la légumerie pour le traitement de min. 25% des fruits et légumes, sur base du poids total des achats de fruits et légumes.

Le Pouvoir Adjudicateur fixe des cibles minimales à atteindre qui augmentent au fil des années.

Délai : la légumerie doit être utilisée à hauteur de minimum 25% en 2024, 35 % en 2025 et 50% en 2027.

A noter qu'une légumerie wallonne doit voir le jour en 2025 sur le marché de Droixhe². Les produits achetés dans cette légumerie viendront incrémenter les pourcentages ci-dessus.

² Un pôle agro-alimentaire circuit court est en train de voir le jour à Liège à l'initiative de la Ville et de la Ceinture Aliment-terre liégeoise (CATL). La première étape de ce projet s'est matérialisée en mai 2022 par l'entrée en fonction

1.3.3.2 LEGUMES FRAIS ET DE SAISON

Les légumes proposés tout au long de l'année sont régulièrement des légumes frais et de saison.

Le caractère saisonnier des produits est déterminé au regard du Calendrier des fruits et légumes de saison en Wallonie, en tenant compte des légumes en récolte et en conservation.

Les valeurs cibles varient avec les mois de l'année, parallèlement à la variabilité de l'offre disponible.

Les cibles en termes de saisonnalité :

- Avril : $\geq 20 \%$
- Janvier, Février, Mars, Mai, Décembre : $\geq 30 \%$
- Juin, Octobre, Novembre $\geq 45 \%$
- Juillet, Août, Septembre $\geq 70 \%$

Ci-dessous le lien vers un calendrier wallon des saisons

<https://www.fruits-et-legumes-de-wallonie.be/calendrier-des-saisons>

1.3.3.3 FRUITS FRAIS ET DE SAISON

Des fruits frais et de saison (au min. 1/jour) sont proposés comme dessert tout au long de l'année.

Le caractère saisonnier des produits est déterminé au regard du :

- D'avril à juillet : Calendrier des fruits et légumes de saison en Wallonie.
- D'août à mars : Calendrier des fruits et légumes de saison en Wallonie, élargi au calendrier de production européen.

Les fruits transformés (salades de fruits, smoothies, compotes, etc.) peuvent être pris en considération pour autant qu'ils sont préparés maison, à partir de fruits frais et de saison et qu'ils ne contiennent pas de sucre ajouté, ni d'additif alimentaire.

Le prix des fruits ne peut être supérieur au prix des desserts sucrés.

1.3.3.4 PRODUITS BIO

Au minimum 5 produits utilisés de manière récurrente (min. 6 fois/an) sont exclusivement issus de l'agriculture biologique. Les produits que le soumissionnaire s'est engagé à fournir en bio ne peuvent être achetés qu'en bio tout au long de l'année. Leurs équivalents conventionnels ne peuvent se trouver dans la cantine.

Les valeurs à atteindre impérativement sont les suivantes :

- ≥ 2 fruits ou légumes
- ≥ 1 féculent
- ≥ 1 produit laitier

Ne sont pas éligibles pour ce critère : les herbes, épices et boissons.

Les produits intégrés dans le comptage seront mentionnés dans le rapport de gestion trimestriel préparé par l'adjudicataire.

Définition

d'un bâtiment situé au Marché matinal de Liège, constituant un habitat groupé pour plusieurs coopératives de distribution alimentaire. Dans le cadre des plans de relance de la Wallonie et de l'Europe, la SPI pilote la construction d'ici 2025 d'un second bâtiment « hub logistique » qui accueillera notamment une légumerie, un laboratoire de transformation et une conserverie.

Les produits biologiques doivent répondre aux dispositions réglementaires relatives au mode de production biologique. Pour les denrées alimentaires préemballées, ce respect est attesté par la présence du label européen produit bio. Pour les autres denrées, il est attesté par la mention d'une référence bio sur la facture d'achat, le bon de livraison et/ou sur le contenant en vrac.

1.3.3.5 OEUFS

Les œufs frais en coquille sont issus de préférence de l'agriculture biologique ou d'un élevage en plein air. Compte tenu du risque majeur de Salmonella qu'ils véhiculent, leur utilisation sera réduite au minimum.

Interprétation et vérification

Le critère s'applique à l'ensemble des œufs frais en coquille utilisés par la cantine tout au long de l'année.

La vérification du critère se base sur les informations directement accessibles aux consommateurs : via l'estampille sur la coquille ou à défaut, via une mention sur le contenant, la facture d'achat, le bordereau de livraison ou une attestation du producteur.

1.3.3.6 POISSONS

Les poissons proposés ne font pas partie des stocks menacés et sont issus, pour une part significative de l'offre (70%), d'une pêche ou d'une aquaculture responsable.

Le pouvoir adjudicateur interdit l'utilisation de thon rouge.

Interprétation

Les crustacés (exemple : crevettes) et les mollusques aquatiques (exemple : moules) sont assimilés aux poissons pour l'application de ce critère.

Le critère s'applique quel que soit le mode de conservation du poisson : frais, surgelé, en conserve, etc.

Le caractère menacé des stocks de poissons (listes rouge et orange) est évalué au regard de la dernière version disponible du « Guide des espèces – Pour un marché des produits de la mer durables ».

Pour être reconnus « issus d'une pêche ou d'une aquaculture responsable », les poissons doivent répondre aux dispositions réglementaires relatives au mode de production biologique ou porter l'un des labels suivants : MSC, Naturland wildfish, ASC ou Naturland aquaculture.

Calcul

Le quota à atteindre pour ce critère (pêche/aquaculture responsable) est évalué mensuellement par le rapport entre le volume d'achat (poids) des poissons issus d'une pêche ou d'une aquaculture responsable et le volume d'achat total (poids) des poissons proposés durant le mois.

1.3.3.7 PLATS PRETS A L'EMPLOI

La cantine n'utilise pas de plats préparés industriels prêts à l'emploi ultra-transformés, sauf situation d'urgence exceptionnelle et justifiée (par exemple : problème de livraison le jour du service).

Au contraire, 50% des plats sont préparés sur place. Les plats « maison » seront identifiés.

Interprétation

Les plats préparés prêts à l'emploi visés par ce critère sont ceux assimilés aux aliments ultra-transformés et/ou composées de tels aliments, selon la classification NOVA. Cf. définition du Conseil Supérieur de la Santé.

Le critère s'applique tant aux plats complets (par exemple : vol-au-vent, boulets-frite, ...) qu'aux composants principaux d'un plat complet (par exemple : sauce bolognaise, ...).

1.3.4 ENVIRONNEMENT - GASPILLAGE ALIMENTAIRE

1.3.4.1 MESURE DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Une mesure journalière du gaspillage alimentaire est réalisée par pesées de manière continue (ou au minimum périodiquement : $\geq 2 \times 2$ sem/an).

Les résultats sont communiqués aux usagers de la cantine.

Le dispositif de mesure doit permettre de fournir des résultats journaliers et chaque exercice de mesure doit s'étendre sur une période minimale de 2 semaines consécutives.

L'objectif final est de conscientiser la clientèle et le personnel, et améliorer la situation existante de manière objective en partant de la situation de référence.

Interprétation

Les calculs concernent au minimum les restes de services (aliments présentés en service mais non servis et non réutilisés) et les retours d'assiettes (aliments servis mais non consommés). Ils doivent aussi prendre en compte la gestion des stocks et les déchets en cuisines.

La mesure du gaspillage alimentaire doit permettre, au niveau de certains postes, de distinguer différentes fractions alimentaires (exemple : VVPO, féculents, légumes et légumineuses) et/ou les principaux articles.

Les rapports doivent permettre une vue d'ensemble des déchets en fonction de leur poids total (et par couvert et pourcentage des ventes, si possible) ainsi qu'une identification des zones où le gaspillage est le plus important (surproduction, problème de manipulation ou de cuisson, retour client, etc.).

1.3.4.2 PREVISION DU NOMBRE DE REPAS

Un système de prévision du nombre de repas à préparer quotidiennement est mis en œuvre en continu, afin de permettre d'adapter les quantités effectivement préparées au jour le jour.

Cela peut être un système de commande à l'avance obligatoire (3 jours avant l'événement, par exemple dans le cas des événements) ou, à défaut, une analyse statistique de fréquentation de la cantine et de la popularité des repas.

1.3.4.3 FICHES TECHNIQUES

Des fiches techniques de recette sont systématiquement utilisées pour la préparation de tous les repas.

Ces fiches permettent d'assurer une continuité dans la qualité de l'offre malgré des absences/congés éventuels du personnel de cuisine mais aussi de prévenir un risque accru de gaspillage alimentaire (lié au stock/à une surproduction) en adaptant les portions au nombre de clients présents et en ayant conscience des quantités à acheter en conséquence.

Les fiches de recette mentionnent au minimum : les ingrédients de base, leurs quantités pour un nombre de portion déterminé et le mode de préparation/cuisson des aliments. Tout autre outil/support permettant de rencontrer les objectifs de ce critère et comportant les mentions minimales requises peuvent être présentées préalablement au Jury pour s'assurer qu'il rencontre les exigences du critère.

1.3.4.4 PORTIONS

Des pratiques d'ajustement des quantités servies (portions) sont mises en place. Ainsi, le respect des grammages recommandés est assuré.

1.3.4.5 TRI DES DECHETS

La gestion écoresponsable des déchets sera une priorité de l'adjudicataire. Les déchets de la cantine font l'objet d'un tri et d'une collecte sélective, tant en cuisine qu'en salle de repas.

Sans préjudice des obligations réglementaires en vigueur dans le cadre de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 5 mars 2015 instaurant une obligation de tri de certains déchets, le tri et la collecte sélective des déchets concernent au minimum les fractions suivantes : PMC, papiers et cartons, verres, huiles et graisses de friture usagées, matière organique (à l'exclusion des excédents alimentaires valorisés pour l'alimentation), équipements électriques.

Le soumissionnaire présente ses objectifs, un plan d'action et son planning au Pouvoir Adjudicateur, notamment en ce qui concerne la sensibilisation des consommateurs, les solutions concernant les déchets organiques (filière de compostage ou de biométhanisation), etc. Ces informations sont présentées dans le PAA.

L'adjudicataire effectuera un rapport de gestion trimestriel chiffré et argumenté de l'état d'avancement de ses objectifs.

1.3.4.6 VAISSELLE ET USTENSILES DE CUISINE

La vaisselle et les ustensiles de cuisine utilisés par la cantine sont réutilisables et réutilisés, notamment : gobelets, tasses, bols, verres, assiettes, couverts, etc.

La vaisselle et les ustensiles en plastique à usage unique ne peuvent être utilisés ni dans la cantine³ ni pour les repas à emporter ou livrés à l'extérieur. Le cas échéant, d'autres solutions plus durables sont explorées (ex : couverts en bois lors d'un event).

Des dérogations exceptionnelles et/ou ponctuelles peuvent être accordées par le Pouvoir Adjudicateur pour des raisons de sécurité. La demande de dérogation doit être dûment justifiée pour être validée.

1.3.4.7 EMBALLAGES RÉUTILISABLES

Vente d'emballages réutilisables et réduction à la caisse

Dans un esprit durable et dans la continuité des mesures actuelles, l'adjudicataire met en vente sur les sites repris dans l'annexe au minimum les mugs et couverts réutilisables ULiège. Ceux-ci autorisent une réduction de respectivement 10 et 20 cents non indexable, lorsqu'ils sont utilisés par les clients. Cette réduction est prise en charge par l'Université, sur base des pointages caisse.

Délai : A dater du 1^{er} janvier 2024.

Offre « Take Away »

L'adjudicataire complètera la solution « à emporter réutilisable » (take away), en supprimant intégralement les emballages non réutilisables et en mettant en place un système d'emballages consignés.

Délai : A dater du 1^{er} janvier 2025.

1.3.4.8 PRODUITS EN PAPIER RECYCLE

Les produits en papier utilisés par la cantine disposent d'un label certifiant leur fabrication à partir de fibres recyclées ou leur provenance de forêts gérées durablement. Les produits en papier visés sont notamment : menus, serviettes, essuie-tout, sets de table, etc.

Les labels reconnus pour ce critère sont les suivants : Ecolabel européen, FSC, PEFC, Ange Bleu et Nordic Swan, ainsi que toute autre garantie ou certification rencontrant les mêmes objectifs et dont les caractéristiques environnementales et les conditions de production fixées pour l'obtention de cette garantie ou certification sont équivalentes.

Indépendamment de ce critère, les produits en papier utilisés doivent être conformes à la réglementation sur les matériaux en contact avec les denrées alimentaires.

Les équivalents des produits concernés non labellisés ne peuvent se trouver ni en stock, ni en cuisine, ni dans la cantine.

1.3.4.9 PRODUITS DE NETTOYAGE

Les produits de nettoyage utilisés par la cantine présentent un faible impact sur l'environnement et la santé des travailleurs.

Le critère vise tant les produits de nettoyage de surface (sol, plan de travail, ...) que de vaisselle.

Pour être reconnus « à faible impact sur l'environnement et la santé des travailleurs », les produits de nettoyage doivent disposer d'un des labels suivants : Ecolabel européen, Ecocert, Ange Bleu, NF Environnement, Nordic Swan, Österreichisches Umweltzeichen, Ecogarantie ou tout autre garantie rencontrant les mêmes objectifs.

³ En vertu de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 18 juillet 2019 portant interdiction de l'usage de certains ustensiles en plastique à usage unique dans les établissements ouverts au public (M.B. 27.09.2019).

Les équivalents des produits concernés non labellisés ne peuvent se trouver ni en stock ni en cuisine, ni dans la cantine.

1.3.5 ACCESSIBILITE DE TOUS

1.3.5.1 ACCES A L'EAU POTABLE

Cf. supra boissons.

1.3.5.2 DONS ALIMENTAIRES

Les dons alimentaires sont vivement encouragés.

Les excédents alimentaires visés sont ceux issus de la gestion des stocks et, éventuellement, de la préparation en cuisine. Les plats présentés en salle ne sont pas couverts.

Les dons doivent se faire dans le strict respect des règles sanitaires et dans le cadre d'un partenariat avec une ou plusieurs plateformes logistiques de redistribution de l'aide alimentaire ou associations caritatives reconnues par l'AFSCA.

Durant la dernière ½ h du service de chaque implantation, les articles dont la DLC est prévue le lendemain sont vendus à 50% de leur prix de vente initial. Ils sont identifiés dans les comptoirs par une étiquette ad hoc.

1.3.6 CONNAISSANCES ET COMPETENCES

1.3.6.1 INFORMATION CONTINUE ET CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

Des informations sur des sujets en lien direct avec l'alimentation durable – au minimum l'information de la saisonnalité des fruits et légumes – sont communiquées de façon continue aux usagers de la cantine.

En outre, une fois par an minimum, des campagnes de sensibilisation sur des sujets en lien direct avec l'alimentation durable sont organisées à destination des publics de l'établissement.

Interprétation

Elles peuvent notamment consister en : une participation à la semaine du bio⁴, à la semaine du commerce équitable ou à la semaine de réduction des déchets, une mise à l'honneur et dégustation de certains produits de saison, une projection de films suivie d'un débat, etc.

1.3.6.2 FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

L'ensemble du personnel impliqué dans l'offre de repas de la cantine bénéficie annuellement d'une formation portant sur des sujets en lien direct avec la politique d'alimentation de l'Institution, particulièrement en matière de santé et durabilité.

Au minimum 3h de formation par an sont suivies par tout le personnel de la cantine en fonction au moment de la formation. Cette session sera donnée par un membre de l'Université de Liège

1.3.7 GOUVERNANCE

1.3.7.1 ENQUETE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction des usagers de la cantine est réalisée chaque année et des actions sont entreprises pour corriger les points négatifs qui en ressortent.

Interprétation

⁴ Il n'est pas autorisé de communiquer sur l'offre en produits / repas bio si la cantine n'est pas certifiée mais la réglementation prévoit des dispositions spécifiques dans le cas d'un événement ponctuel et de la semaine du bio.

Des indices de satisfaction seront mis en place au minimum 1 fois par an pour évaluer la satisfaction des consommateurs. L'enquête porte notamment sur la satisfaction des usagers par rapport aux aspects suivants : la qualité, la diversité et l'origine des produits, la saveur et le coût des repas, l'aménagement de la salle, les outils de communication /sensibilisation utilisés, etc. L'enquête est préparée par le gestionnaire des restaurants, en collaboration avec le délégué à la gestion journalière.

Les enquêtes porteront sur l'ensemble des offres alimentaires de l'Université (restaurants, cafétérias, event, distributeurs automatiques). Le rapport de satisfaction sera présenté au pouvoir adjudicateur et au Conseil d'Administration. Des mesures correctrices et d'amélioration seront immédiatement décidées et mises en place en collaboration avec le délégué à la gestion journalière.

1.3.7.2 BOITE A SUGGESTIONS

Le Helpdesk CESAME permet de récolter les avis, propositions, réclamations, ... en lien avec le marché restauration. Chaque commentaire est analysé par le délégué à la gestion journalière et le gérant de l'ASBL. Une réponse est envoyée endéans la semaine, et des actions correctives ou d'amélioration sont lancées si besoin.

1.4 OBJECTIFS PROPOSÉS PAR L'ADJUDICATAIRE

Dans le cadre du critère d'attribution « Qualité du Plan d'Actions d'Améliorations (PAA) », l'adjudicataire joint à son offre des actions claires qu'il propose de mettre en œuvre pour améliorer le système de restauration en place, avec un planning de réalisation, tout en respectant la philosophie du présent cahier des charges, et notamment les 14 axes repris ci-dessus.

Les actions proposées seront mises en œuvre, sous réserve de l'approbation du Pouvoir Adjudicateur.

Chaque action réalisée devra faire l'objet d'une communication claire et adéquate auprès de l'Université et de ses membres.

Un contrôle strict du respect de ces obligations sera mené par l'Institution.

1.5 MISSIONS DE L'ASBL RESTAURANTS UNIVERSITAIRES

La mission de l'ASBL est la mise en œuvre de la restauration au profit de la Communauté universitaire de l'Université de Liège.

Plus particulièrement, la mission se décline comme suit :

- Fournir les denrées alimentaires pour la confection des repas dans les restaurants et cafétérias ;
- Fournir les denrées alimentaire destinées aux cafétérias, restaurants, distributeurs, pauses café, collations et cocktails pour le cadre des manifestations organisées par le Pouvoir Adjudicateur dans le cadre de sa mission d'enseignement et de recherche ;
- Assurer la gestion de toute l'exploitation (c'est-à-dire tenue de la comptabilité, gestion du personnel, gestion de tous les moyens affectés aux restaurants, cafétérias et distributeurs, contacts avec les organismes de contrôle, participation aux décisions en matière de projets d'investissement, participation aux diverses commissions relatives à la gestion des restaurants et cafétérias, ...) ;
- Améliorer le système de restauration actuel
- Participer à la sensibilisation à la santé et la durabilité des consommateurs

Il est à noter que dans le présent marché, toutes les entités, à l'exception des cafétérias HEC et Archi, ainsi que du restaurant d'Arlon, sont gérées par l'ASBL des Restaurants Universitaires. Une option est prévue pour le site de Gembloux.

L'ASBL des Restaurants universitaires emploie du personnel pour la préparation des repas et le service et assume ses frais d'exploitation hors fluides et autres frais immobiliers pris en charge par l'ASBL.

Actuellement également, la gestion des distributeurs (sauf ceux de Gembloux), la préparation des repas et le service en salle sont effectués par du personnel de l'Université.

L'adjudicataire est responsable de l'approvisionnement des denrées à l'ASBL et de la gestion de l'exploitation dans le cadre du présent marché.

L'ASBL vend aux consommateurs, les produits et services fournis par l'adjudicataire, aux prix fixés par son Conseil d'Administration.

Il est possible, en cours de marché que de nouvelles cafétérias soient créées, supprimées ou temporairement indisponibles. A ce jour, aucune suppression d'entité n'a été décidée.

Dès le début du présent marché, l'ASBL achètera les denrées à l'adjudicataire pour l'ensemble des entités et ce, à un prix fixé contractuellement, appelé prix de vente à l'ASBL.

1.6 LIEUX DE FOURNITURE ET ACTIVITÉS DES ENTITÉS

1.6.1 RESTAURANTS SART TILMAN B62

Le bâtiment B62 comprend deux restaurants ayant une cuisine de préparation commune :

- Le restaurant self-service prévu pour 430 places assises
- Le restaurant de Direction Jacques & Laurent prévu pour 60 places assises, qui propose une cuisine de type bistronomique

1.6.2 RESTAURANT SELF-SERVICE DE LA FACULTÉ DE MÉDECINE VÉTÉRINAIRE DU SART TILMAN B42

Ce restaurant et sa cuisine de préparation fournissent les mêmes repas et fournitures que le restaurant B62. Il a une capacité de 300 places assises.

1.6.3 HORAIRES D'OUVERTURE DES RESTAURANTS, SELFS ET CAFETERIAS

Outre les deux selfs et le restaurant de Direction, cinq cafétérias sont implantées au Sart Tilman et deux au centre-ville.

Les capacités et les heures d'ouverture minimales sont les suivantes, en période de haute fréquentation (après la semaine blanche jusqu'au début des congés de Pâques, de la semaine suivant les congés de Pâques au 30 juin, de la semaine du 15 août à celle du 15 décembre) :

Cafétérias :

1. Polytech (120 places)	08.30h – 15.30h
2. CHU B36 (80 places)	08.30h – 15.30h
3. Vétérinaire B42 (50 places)	08.30h – 15.30h
4. B8 (50 places)	07.30h – 17.00h
5. Europe B4 (100 places)	08.00h – 16.00h
6. Philo (centre ville) A2(140 places)	08.00h – 17.00h
7. L5 (rue des Pitteurs)	09.30h -14.00h

Restaurants :

8. Self B62	11.30h-14.00h
9. Self Vétérinaires	11.30h-14.00h
10. Restaurant de Direction	12h-14h

En dehors des périodes indiquées ci-dessus, les horaires d'ouverture peuvent être réduits sur base de la grille ci-dessous.

Horaire basse fréquentation

1. Polytech (120 places)	08.30h – 14.30h
2. CHU B36 (80 places)	10.00h – 14.00h
3. Caf Vétérinaire B42 (50 places)	09.30h – 14.00h
4. B8 (50 places)	07.30h – 15.30h
5. Europe B4 (100 places)	10.00h – 14.00h
6. Philo (centre ville) A2(140 places)	08.30h – 14.30h
7. L5 (rue des Pitteurs)	10.00h-14.00h
8. Self B62	11.30h-13.30h
9. Self Vétérinaires	11.30h-13.30h
10. Restaurant de Direction	12h-14h

Durant les périodes de congés, (les deux semaines de congé de Pâques, de la semaine du 15 juillet à celle du 15 août et les deux semaines de congé de fin d'année), les sites peuvent être fermés à l'exception du B8, de la cafétéria et du self vétérinaires, et de la philo).

Le site de Gembloux comprend un seul mess, à la fois self et cafétéria.

1.6.4 DISTRIBUTEURS

55 distributeurs automatiques de boissons et snacking sont répartis sur tout le campus de Liège. La liste détaillée des distributeurs du site de Liège est reprise en annexe.

Le vending Liège est entièrement supporté par l'opérateur (pas de full service).

Sur le site Gembloux par contre, le vending est hors marché.

1.6.5 EVENT

L'Université de Liège a régulièrement besoin de prestations de type traiteur telles que : petit déjeuner, pause-café, boissons et collations pour séminaire, lunch, walking dinner, repas à l'occasion de colloques, ...

Les horaires de ces prestations sont variables, les demandes sont aléatoires et exigent une grande flexibilité tant au niveau des demandes que de la réactivité.

Lors de la remise de l'offre, l'adjudicataire devra compléter deux annexes :

- Annexe INV E « Event à la carte » reprenant la liste des fournitures « Event à la carte » ;
- Annexe INV G reprenant la liste de fournitures sous forme de « Package Event ».

L'annexe INV G « Package Event » exige de la part du soumissionnaire de faire une proposition claire des formules proposées (composition, quantité, provenance...), en y intégrant le plus possible le volet durable.

1.7 OBLIGATIONS DE L'ADJUDICATAIRE

Pour rappel, l'adjudicataire est tenu d'une part d'assumer pour chaque unité de restauration la fourniture de denrées alimentaires en vue d'assurer la production, la fourniture et la distribution de repas, et d'autre part d'assurer la gestion de l'ensemble de l'exploitation.

Gestion de l'exploitation

Le Pouvoir Adjudicateur ne veut en aucun cas augmenter son intervention financière dans l'activité « restauration ».

La gestion des achats de denrées alimentaires et de toutes autres opérations ayant des implications financières est prise en charge par l'adjudicataire. Il doit donc se comporter « en bon père de famille », ce d'autant plus qu'il lui incombe de prendre à sa charge les pertes de l'ASBL.

L'adjudicataire donne mandat à un représentant désigné et qualifié ci-après, nommé le gestionnaire, ainsi qu'à des responsables de site pour assurer la mise en œuvre du marché. Les responsables de site restent sous l'autorité de l'adjudicataire. Leur nombre et leur temps de travail est déterminé par l'adjudicataire (obligation de résultat). Pour information, l'équipe d'encadrement de l'opérateur en place actuellement est composée de 7,5 ETP.

Le gestionnaire et les responsables de sites doivent :

- Assurer la supervision générale ;
- Assurer le suivi budgétaire, financier et comptable, et mettre tout en œuvre pour respecter le résultat financier annoncé par l'opérateur ;
- Assurer le suivi et le contrôle de la gestion au quotidien ;
- Donner au personnel en place les instructions relatives à l'exécution du travail convenu conformément à la convention de collaboration conclue entre l'ASBL et l'adjudicataire en exécution du présent marché ;
- Travailler dans un souci de bien-être du personnel ;
- S'engager sur la qualité des prestations (notamment via le choix des fournisseurs) et le suivi qualitatif des prestations (respect des obligations AFSCA et autres obligations légales) ;
- Préparer les séances biennuelles du Conseil d'Administration de l'ASBL, en assurer la présentation et le suivi, avec le délégué à la gestion journalière ;
- Répondre aux requêtes du Pouvoir Adjudicateur (demandes d'informations, participation à diverses réunions, préparation de CSC pour les investissements, ...) ;
- Agir de façon proactive de façon à améliorer sans cesse le système d'alimentation de l'Université ;
- Préparation, analyse et suivi des enquêtes de satisfaction clientèle ;
- Préparation et suivi du rapport de gestion trimestriel.

L'Université de Liège accorde une importance toute particulière à la qualité de la relation entre l'ASBL et l'adjudicataire. L'objectif est très clairement d'assurer un partenariat entre les parties, partenariat reposant sur un partage d'objectifs et de valeurs.

Délégué à la gestion journalière

Pour la mise en œuvre de ce partenariat, un délégué à la gestion journalière est nommé au sein de l'ULiège. Il interagit en continu avec le gestionnaire de l'ASBL.

Rapport de gestion trimestriel de l'adjudicataire

De plus, afin de favoriser les échanges en toute transparence avec l'Université, un rapport de gestion sera remis chaque fin de trimestre au délégué à la gestion journalière.

Ce reporting s'effectuera sur différents niveaux :

- ❖ Performance financière ;
- ❖ Procédures d'autocontrôle en matière d'hygiène, résultats des audits et actions entreprises pour améliorer les scores, suivi en matière d'obtention du smiley ;
- ❖ Qualité des services : analyse de la pertinence de la gamme de produits, proposition de nouveaux articles ;
- ❖ Présentation des résultats en matière de suivi des exigences de l'opérateur, et dans le cadre de la mise en œuvre du PAA ;
- ❖ Qualité du suivi du personnel et du bien-être au travail ;
 - Formation continue
 - Bien-être au travail
- ❖ Difficultés rencontrées dans le cadre du marché ;
- ❖ Propositions d'améliorations.

Cette liste est non-exhaustive.

Gestionnaire/responsable(s) de site de l'adjudicataire

Une attention toute particulière est accordée aux valeurs véhiculées par l'adjudicataire, ainsi qu'à la personnalité du gestionnaire. L'adjudicataire doit s'engager à mobiliser le gestionnaire à temps plein sur le contrat durant toute la durée de celui-ci, sauf cas de force majeure ou motif impérieux dûment justifié. Ce dernier participera activement à la gestion du personnel de l'ASBL. Il importe aux yeux de l'Université que les conflits sociaux soient évités tant que se peut, essentiellement au travers du dialogue, personnel ASBL/gestionnaire, gestionnaire/délégué à la gestion journalière.

L'Université de Liège sera particulièrement attentive à la personnalité des équipes mises en place par l'adjudicataire. La séance de défense du projet sera l'occasion de pré-valider si et dans quelle mesure la personnalité des intervenants correspond aux attentes de l'Université et aux qualités annoncées dans les CV. L'adjudicataire devra mettre tout en œuvre pour respecter le montant du subside annuel à octroyer par l'Université à l'ASBL Restaurants. Pour rappel, le subside maximal accepté par le Pouvoir Adjudicateur est plafonné à 615.000€ pour le site Liège et 100.000 € pour le site Gembloux.

Pour l'ensemble des coûts qu'il n'assume pas directement, comme pour ceux dont il assume directement la responsabilité, l'adjudicataire s'engage à apporter toute sa compétence et son attention afin d'en réduire la charge pour l'ASBL Restaurants au strict nécessaire. Son implication dans cette gestion sera un des éléments pris en compte lors de la décision de reconduction annuelle éventuelle.

Les commandes de marchandises seront calculées au plus juste, de façon à limiter le gaspillage tant que se peut.

L'adjudicataire doit, après approvisionnement, prendre toutes les mesures pour assurer la parfaite conservation des fournitures, afin de pouvoir répondre, au moment de leur mise en œuvre, de leur état et de l'absence de vice caché.

1.8 ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DU PERSONNEL

1.8.1 PLANNING GÉNÉRAL

L'Université fournit annuellement à l'ASBL le calendrier académique, la liste des congés légaux et spécifiques à l'Université, ainsi que le calendrier des périodes creuses. Sur base de ces

informations, le calendrier est subdivisé en périodes de haute, moyenne et basse fréquentation ainsi que les heures, dont découlent les périodes d'ouverture y relatives, conformément aux horaires annoncés au paragraphe 3.6.3.

Le planning organisationnel actuel des différents sites sera fourni dans l'offre (organisation et répartition du personnel en fonction des tâches et des sites). Le planning organisation de l'adjudicataire fait partie des critères d'attribution « Qualité de l'organisation ». Son respect sera vérifié par le Pouvoir Adjudicateur.

Tout manquement au respect du planning contractuel fera l'objet d'un procès-verbal de carence.

Les prestations de base sont du lundi au vendredi, sauf exceptionnellement pour les pauses café, collations et cocktail ou évènement quelconque.

Le Pouvoir Adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des empêchements de prestations liées à tout mouvement de type grève, alerte à la bombe, manifestation, travaux urgents de rénovation, ...

Le cas échéant, le Pouvoir Adjudicateur tient une réunion de 'crise' en présence des représentants de l'adjudicataire, de l'ASBL, du délégué à la gestion journalière, (...), afin d'analyser consensuellement la situation d'urgence et d'adopter les mesures adéquates (maintien du service, interruption, service réduit...),...

1.8.2 FRAIS DE PERSONNEL ET RESPONSABILITÉ HIÉRARCHIQUE

L'ASBL Restaurants prend directement en charge les frais de son personnel.

A noter que, pour assurer une cohérence de gestion entre les sites, le chef gérant de chaque site dépendra du staff de l'adjudicataire.

L'adjudicataire prend en charge le coût de son personnel d'encadrement. L'adjudicataire s'engage à employer du personnel dont les qualifications et l'importance lui permettront d'accomplir les prestations décrites dans le présent marché.

Remarque : L'ASBL peut également recourir à des étudiants jobistes pour des tâches adaptées et veillera à rendre ce type d'offre d'emploi accessible prioritairement aux étudiants de l'Université de Liège. De même, il est invité, lorsque la possibilité se présente, à accueillir des stagiaires dans le cadre d'une formation professionnelle, pour adolescents ou personnes en réinsertion sociale⁵.

L'adjudicataire s'engage à couvrir l'intégralité des frais de personnel, en ce compris les écochèques, et autres obligations de la CP 302.

L'ASBL et l'adjudicataire exercent l'autorité d'employeur vis-à-vis de leur personnel. Cependant, l'adjudicataire donne au personnel en place les instructions relatives à l'exécution du travail convenu conformément à la convention de collaboration conclue entre l'ASBL et l'adjudicataire

⁵ L'insertion socioprofessionnelle vise à octroyer un emploi de qualité à des personnes défavorisées en raison par exemple d'un niveau de formation trop faible, d'une inactivité prolongée ou d'un handicap. Cet emploi peut porter sur divers services liés au fonctionnement de la cantine : production de denrées alimentaires, travail en cuisine, service de salle, livraison, nettoyage, ...

en exécution du présent marché. L'ensemble des tâches relatives à la conclusion, l'exécution et la fin de contrat du personnel ASBL est effectué par celle-ci, via son Président.

1.8.3 VÊTEMENTS DE TRAVAIL

La tenue de travail est fournie et entretenue par l'adjudicataire. Elle est soumise à l'approbation de l'ASBL. Cette tenue est changée régulièrement, à savoir : une veste par jour de travail, un pantalon par trois jours de travail, une paire de chaussure de sécurité par an, ...).

L'adjudicataire inclut dans son offre le coût global (achat, entretien, réparation, remplacement) des vêtements de travail du personnel travaillant en cuisine et en cafétéria, ainsi que le coût de tous les accessoires particuliers indispensables tels que les gants, masques, bonnets à usage unique, etc.

1.8.4 FORMATION DU PERSONNEL

Durant les deux premiers mois du marché, l'adjudicataire mettra en place un plan de cohésion d'équipe afin de créer une ambiance de travail optimale et sereine. Ce plan sera présenté dans l'offre de l'opérateur.

L'adjudicataire mettra en place des plans de formations collectives et individuelles continues pour l'entièreté du personnel. Ces formations seront tant d'ordre technique que basées sur le bien-être au travail, le travail en équipe et le développement personnel. Celles-ci seront internes ou externes mais données par des formateurs dont les compétences sont reconnues.

Chaque membre du personnel bénéficiera au minimum de 3 formations d'1/2 journée par an :

- ✓ une formation technique ;
- ✓ une formation en hygiène ;
- ✓ une formation sur la politique alimentaire de l'Université en lien avec la santé et la durabilité.
- ✓ Les membres du personnel de l'ASBL pourront également participer aux formations ULiège telles qu'elles sont reprises dans le calendrier des formations édité par le service du personnel de l'Institution. Ces formations seront suivies durant les heures de travail, uniquement si le gérant l'a validé.

Les membres de l'équipe de l'adjudicataire seront quant à eux tenus de suivre un plan de formation en externe, dont une formation technique sur la végétalisation, et une seconde en management (dans le cadre de la formation continue en matière de management). Ces deux formations s'étaleront sur 1 journée chacune. Ces mêmes personnes participeront également à la formation sur la politique alimentaire de l'Université en lien avec la santé et la durabilité.

L'adjudicataire participera activement à l'amélioration des ambiances physiques favorables au travail du personnel (lumière, bruits, température,...). Il sera attentif à l'ergonomie des postes de travail et à faciliter la manutention de toute chose (encombrement, charges,...). Pour ce faire, il sera aidé par le SUPHT.

L'adjudicataire mettra en place une gestion équitable du temps et des charges de travail de l'ensemble du personnel. Une fois par an, le pouvoir adjudicateur réalisera une enquête de satisfaction centrée sur le bien-être au travail.

L'adjudicataire et le pouvoir adjudicateur devront collaborer à la rédaction d'un règlement de travail interne pour l'ensemble du personnel. Celui-ci sera communiqué aux membres de personnel et l'adjudicataire veillera à son respect.

L'adjudicataire est tenu de remettre au délégué à la gestion journalière les attestations de formation de chaque agent, en annexe au rapport de gestion trimestriel.

1.9 HYGIÈNE

En respectant l'AR du 04/02/1997 (MB 25/04/1997) relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, l'adjudicataire doit garantir la sécurité alimentaire en évitant toute contamination par des dangers biologiques, chimiques et physiques.

L'adjudicataire doit concevoir et mettre en place une procédure de maîtrise d'hygiène. La méthode préconisée est la méthode HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) = ARMPC (Analyse des Risques et Maîtrise des Points critiques).

L'adjudicataire est tenu de respecter :

1. le guide générique BtoC: <https://www.favv-afsca.be/autocontrôle-fr/guides/distribution/generique/default.asp> ;
2. les mesures d'hygiène de l'agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) ;
3. les désinfectants utilisés dans les cuisines doivent appartenir au tableau synoptique des pesticides à usage non agricole : désinfectants autorisés dans les locaux et/ou sur des appareils affectés à la préparation de denrées alimentaires ou aliments pour animaux ;
4. l'Arrêté royal relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire du 14 novembre 2003.
5. Les produits d'entretien seront écoresponsables

1.10 LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Une convention d'occupation des locaux a été établie et actualisée entre le pouvoir adjudicateur et l'ASBL Restaurants pour définir notamment les droits et responsabilités des parties en ce qui concerne l'affectation des locaux, les aménagements, l'entretien des locaux et des équipements, la prise en charge des frais immobiliers. L'adjudicataire, de par son implication dans la gestion, est donc contraint de s'y tenir. La convention est jointe en annexe.

La totalité des entretiens des locaux (sols, murs à une hauteur de 2m20, dégraisseur, hotte), de l'équipement (dégraisseur, hotte, ...), du mobilier, de la vaisselle, etc. mis à disposition, est effectuée par le personnel de l'ASBL Restaurants à l'exception des vitrages extérieurs, des couloirs d'accès aux lieux mis à disposition et des abords extérieurs.

A noter que les cafétérias étant accessibles même en dehors des heures d'ouverture, l'entretien des surfaces communes (WC, corridors, ...) reste à charge de l'Université.

Seuls sont nettoyés intégralement par l'adjudicataire, les bâtiments suivants : B42, B62, B65.

L'adjudicataire doit faire en sorte de garder en état ces locaux ainsi que le matériel, le mobilier et les ustensiles et en assurer un parfait entretien.

L'adjudicataire veille à ce que tous les sterfputs restent en place.

Les sacs poubelles sont à charge de l'ASBL. Ils ne contiendront aucun liquide. L'adjudicataire se conformera aux réglementations en vigueur ainsi qu'aux règles mises en place à l'Université concernant le tri des déchets. Il veillera à opérer une gestion des déchets en bon père de famille, en minimisant l'importance du volume « tout venant », comme annoncé dans le paragraphe PAA.

Les locaux de stockage sont tenus dans un état d'ordre et de propreté irréprochable par l'adjudicataire. Tout entretien effectué par les soins de l'ASBL ou du pouvoir adjudicateur suite à une négligence du personnel de la cuisine sera facturé à l'adjudicataire.

L'adjudicataire du présent marché ne peut entreposer, déposer ou verser des marchandises, déchets, outillages, containers, etc. qu'aux endroits désignés par l'Université.

L'adjudicataire gère les coûts et consommations énergétiques en bon père de famille et évite tout gaspillage. Un contrôle régulier sera effectué par le pouvoir adjudicateur et toute anomalie dans les consommations sera immédiatement signalée. Les mesures seront prises dans les plus brefs délais par l'adjudicataire en accord avec les responsables techniques. Toute consommation anormale persistante sera facturée à l'adjudicataire.

Les mesures précises en la matière seront annoncées dans le PAA.

L'entretien mensuel des fontaines à eau sera assuré par l'adjudicataire

1.11 MOYENS DE PAIEMENT ET TRANSPORT DE FONDS

L'ASBL met à disposition de l'adjudicataire l'ensemble du matériel certifié permettant l'enregistrement rapide, fiable, précis et ventilé des ventes réalisées par types de prestations ainsi qu'un suivi quotidien aisé de celles-ci tant par l'adjudicataire que par l'ASBL. Les frais de maintenance de ce matériel sont pris en charge par l'ASBL.

Les moyens de paiement actuellement acceptés sont l'argent liquide, les paiements électroniques (type Bancontact ou carte de crédit), les titres-repas électroniques, les paiements par téléphone mobile, les tickets sociaux émis par l'Université.

Les caisses et monnayeurs des distributeurs sont tenus sous la responsabilité de l'adjudicataire. De même, la collecte des fonds dans les points de vente, ainsi que l'organisation et la sécurisation du transport des fonds est à charge de l'adjudicataire.

Les encaissements sont portés sur le compte de l'ASBL, et servent entre autres à payer les factures émises par l'adjudicataire pour la vente des denrées à l'ASBL. En aucun cas, l'adjudicataire ne peut faire verser les sommes concernées sur son propre compte bancaire (en dehors du versement par l'ASBL du paiement de ses factures bien sûr).

L'adjudicataire contribuera à l'évolution vers le cashless.

1.12 GAMME PROPOSÉE

1.12.1 ACTUALISATION DE LA GAMME EN COLLABORATION AVEC LES ÉTUDIANTS.

Consciente des importantes évolutions en matière de consommation alimentaire, l'Université souhaite actualiser sa gamme de produits, dans le respect de sa politique en la matière, avec la collaboration de l'opérateur et en tenant compte des souhaits des étudiants.

Les articles les moins populaires seront donc sortis de la gamme 2024.

La lasagne de légumes sera ajoutée aux "incontournables" pour ses qualités nutritionnelles, son faible coût de revient, et sa possible intégration dans le cadre de la plupart des régimes alimentaires. Le prix de vente imposé est de 3,50 €.

Il en va de même des eaux aromatisées « maison » (avec morceaux de fruits, légumes et/ou thé) lesquelles seront mises en vente dans tous les selfs et cafétérias. Ces eaux seront vendues au prix de 1,50 € pour 30 cl.

A la demande des étudiants, 3 articles seront ajoutés dans les cafétérias :

- Croque-Monsieur, avec ou sans crudités
- Sandwich chaud aubergines à la parmiggiana
- Sandwich grec (feta, olives, oignons, ...)

L'annexe L 15 reprend l'intégralité de la gamme 2024 cafétérias et selfs.

L'adjudicataire ne peut ajouter des produits à la gamme offerte sans l'accord préalable et écrit de l'ASBL. Cette possibilité sera exercée dans le cadre du rapport de gestion trimestriel à destination du Pouvoir Adjudicateur.

1.12.2 GAMME PROPOSÉE DANS LES RESTAURANTS SELF-SERVICE

La politique de restauration institutionnelle s'articule autour de la proposition des repas à un tarif social, de la qualité de l'alimentation, de la santé de la communauté universitaire et enfin du respect de la durabilité.

Les cafétérias ont également une mission de lieu de convivialité et d'accueil tout au long de la journée. A cet effet le Pouvoir Adjudicateur précise que la prise de consommation n'est pas obligatoire mais qu'une priorité doit être donnée aux consommateurs pour l'occupation des places disponibles.

1.12.2.1 PROGRAMME ALIMENTAIRE PERMANENT

L'adjudicataire doit établir la grille des fournitures et des menus saisonniers comportant la rotation complète prévue sur une période de 6 semaines pour l'ensemble de la gamme. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la faculté de réclamer la grille pour contrôler la conformité des menus ou approuver/refuser toute modification. L'adjudicataire doit fournir dans un délai de 4 jours la grille des menus.

Le programme alimentaire sera illustré par différents logos représentant les allergènes, l'éco-score et le nutri-score, et affiché à l'entrée des restaurants et diffusé sur les écrans et le site internet de l'ASBL.

Les origines géographiques de produits seront précisées.

Ces programmes de menus saisonniers seront également basés sur un équilibre gustatif, visuel et un plan alimentaire équilibré. Les plats proposés sont essentiellement faits maison.

La grille ainsi établie et visée ne peut subir aucune modification sans l'accord préalable et écrit de l'ASBL. Tout changement de grille ne respectant pas cette procédure, pourra entraîner une pénalité de 5% du prix de vente du plat incriminé pour le jour incriminé multiplié par les quantités journalières moyennes (celles-ci sont déterminées en fonction du calendrier d'ouverture et des quantités annuelles présumées).

Seuls les plats suivants sont imposés en permanence et par conséquent concernés par le programme des repas :

1. Potage du jour, à base de légumes frais (circuit court une fois par semaine)
2. Plat du jour
3. Plat végétarien du jour
4. Suggestion du jour
5. Vol-au-vent
6. 1-2 boulet(s) frites
7. Spaghetti bolognaise
8. Lasagne légumes
9. Buffet légumes et légumineuses (chauds) bar (minimum 6 variétés) en hiver et salad bar (minimum 6 variétés) en été
10. Assiette froide du jour
11. Salade composée de la semaine (ex : salade césar, salade niçoise, ...)
12. Combo : plat chaud + petit potage (0,50 € de supplément par rapport au prix du plat)

Hors plats uniques, le programme alimentaire respectera l'équation $\frac{1}{4}$ protéine – $\frac{1}{4}$ féculent / $\frac{1}{2}$ légumes. Il respectera la rotation et la diversité suivante:

- Pommes de terre en chemise
- Pommes de terre purée
- Pommes de terre en friture
- Pommes de terre en préparation
- Pâtes, ebly ou riz
- Légumes « francs »
- Légumes en préparation
- Fruits « francs »
- Crudités
- Crudités en préparation

a) Buffet salad bar / légumes chauds

Le « salad bar » sera composé de minimum 6 assortiments, dont 2 légumes bio frais, et 2 issus du circuit court. Le bar intégrera toujours au minimum une source riche en protéines végétales (légumineuses, céréales complètes, oléagineuses, quorn, algues).

Le tout est disposé sur un buffet réfrigéré. Les légumes bio et circuit court sont identifiés et promotionnés par une communication adéquate et visible.

Des légumes sont également présentés sous forme de buffet chaud, un assortiment de minimum 6 légumes chauds est proposé en permanence, dont une légumineuse. L'adjudicataire veille à varier celui-ci en fonction des saisons et des menus servis. L'assortiment de légumes inclut des légumes cuisinés, propres à être consommés sans accompagnement pour un client axé « végétalisation ».

Il se compose au minimum de 2 légumes bio frais, et 2 issus du circuit court. Le tout est disposé sur un buffet réfrigéré. Les légumes bio et circuit court sont identifiés et promotionnés par une communication adéquate et visible.

Afin d'éviter le gaspillage alimentaire, le buffet de légumes chauds est servi uniquement durant la période « hivernale ». Le buffet de crudités ne fonctionne quant à lui que durant la période estivale.

b) Boissons

*Eau fraîche : l'eau courante est gratuite pour le consommateur et ses points de distribution doivent impérativement rester accessibles, visibles et en nombre suffisant pour faire face à la demande.

L'entretien des fontaines à eau est assuré par l'adjudicataire.

Aucune modification des points d'eau ne peut être faite sans l'accord préalable et écrit de l'ASBL.

*Autres boissons : l'adjudicataire est tenu d'offrir en permanence la gamme de boissons reprises à l'inventaire.

En outre, les cafétérias et les selfs proposeront tous une eau aromatisée HOME MADE (à base de fruits, légumes ou thé), dont les saveurs évolueront au fil des semaines et des saisons.

L'attention de l'adjudicataire est attirée sur le fait que le vin et la bière sont tolérés en accompagnement des repas et que les alcools dits « durs » sont interdits.

1.12.2.2 LE PROGRAMME ALIMENTAIRE PONCTUEL

L'adjudicataire soumet à l'approbation de l'ASBL les plats, menus, actions temporaires, ... qu'il souhaite proposer et à quel prix. L'ASBL s'assurera ainsi que les propositions sont cohérentes avec la politique institutionnelle en matière de restauration. De même, l'adjudicataire pourra proposer une action temporaire, en lien avec sa politique ou les événements du moment.

L'opérateur veillera à toujours promouvoir les actions temporaires via une communication adéquate.

Cette possibilité est largement encouragée par le Pouvoir Adjudicateur, l'objectif étant de faire coller tant que se peut la gamme proposée aux attentes des étudiants et membres du personnel.

1.12.2.3 COMMUNICATION

Etant donné l'importance donnée par le Pouvoir Adjudicateur à l'aspect « éducation à la santé et éducation à la durabilité », l'adjudicataire est tenu d'assurer une politique de communication lisible et attractive durant toute la durée du marché.

L'adjudicataire devra permettre aux consommateurs d'avoir accès à des informations claires sur l'offre alimentaire, à savoir : le tarif, les allergènes, la composition du plat, la provenance des produits, l'appellation, la valeur nutritive, le nutri-score, l'éco-score et le bilan CO2. Cette communication pourra se faire par des affiches, des QR codes, ou via les écrans.

L'adjudicataire développera les moyens de communication modernes via les réseaux sociaux en vogue chez les étudiants et membres du personnel de l'Université: Instagram, Facebook, Tweeter, ...

Les menus seront mis à jour chaque semaine sur le site internet.

L'adjudicataire pourra se faire aider par le service communication de l'Université, moyennant accord du délégué à la gestion journalière.

Les écrans seront également utilisés pour faire paraître des messages institutionnels, via le service communication de l'Université. Ces messages ne pourront en aucun cas être supprimés par l'adjudicataire.

Des indices de satisfaction seront mis en place au minimum 1 fois par an pour évaluer la satisfaction des consommateurs. Celles-ci toucheront l'ensemble des offres alimentaires de l'Université (restaurants, cafétérias, event, distributeurs automatiques). Le rapport de satisfaction sera présenté au Pouvoir Adjudicateur et au Conseil d'Administration. Des mesures correctrices et d'amélioration seront immédiatement décidées mises en place en collaboration avec le délégué à la gestion journalière.

1.12.3 GAMME PROPOSÉE DANS LE RESTAURANT DE DIRECTION JACQUES & LAURENT

Le Restaurant de Direction Jacques et Laurent se distingue des autres par sa plus petite capacité, le service à table et le standing des repas proposés. Il est principalement fréquenté par les autorités, le personnel académique et leurs hôtes.

Le concept se rapprochera d'un restaurant « bistronomique » et le service à table sera effectué par du personnel formé à cet effet (le service est actuellement assuré par une dame expérimentée). La carte des mets sera saisonnière.

L'adjudicataire soumettra sa carte et ses prix de vente à l'approbation de l'ASBL.

La gamme proposée devra comporter au minimum les boissons et plats repris à l'inventaire dont les 3 menus suivants :

- ❖ Un menu Express à un tarif fixé par l'ASBL
 - Potage du jour ou entrée simple
 - Plat du jour
 - Café ou thé
- ❖ Un menu Lunch à un tarif fixé par l'ASBL
 - Entrée
 - Plat
 - Dessert
- ❖ Un menu Business à un tarif fixé par l'ASBL
 - Entrée
 - Plat
 - Dessert
- ❖ Boissons

Pour les eaux et softs, l'adjudicataire se conformera à la liste des articles et aux prix de vente repris dans l'inventaire. Certains vins seront proposés au verre.

Pour les grammages et le plan alimentaire, l'adjudicataire se conformera aux mêmes règles que celles définies pour les restaurants self-service.

L'adjudicataire joindra à l'offre une proposition de la carte correspondant aux trois premiers mois du marché (menu hiver) (Ce point fait partie des critères de cotation « Critère de qualité des fournitures »)

1.12.4 GAMME PROPOSÉE DANS LES CAFÉTÉRIAS

L'adjudicataire met en vente via un comptoir adapté une série de denrées ne nécessitant aucune préparation, ni aucune transformation. Ces fournitures sont reprises à l'inventaire.

Aucun en-cas avec sucres ajoutés ou riche en sel n'est proposé, gratuitement ou à la vente, aux caisses des cafétérias. Ils seront remplacés par des en-cas plus sains comme des fruits secs, fruits frais et eaux aromatisées maison.

Seuls les sandwiches seront préparés préférentiellement « à la minute » ou maximum 2h avant la vente en fonction des volumes de vente. Ils doivent correspondre au minimum à la liste et taille des sandwiches mentionnés dans l'inventaire à savoir ½ baguette ou ¼ baguette, la baguette ayant une taille minimum de 68 cm.

L'offre de sandwiches permet, de manière permanente, le choix d'une garniture végétarienne / végétalienne et d'un pain complet ou semi-complet tous les jours. Les deux sous-critères s'appliquent indépendamment l'un de l'autre (le sandwich avec garniture végétarienne/ végétalienne ne doit pas nécessairement être avec du pain complet et vice versa). Pour l'interprétation, il est fait référence au vademecum susmentionné.

L'alternative « pain complet ou semi-complet » pourra être proposée en format tartines. Son prix sera identique à celui du sandwich correspondant.

Une attention toute particulière sera faite par l'adjudicataire à la qualité des panifications proposées. Les panifications industrielles sont interdites.

1.12.5 GAMME PROPOSÉE POUR LES EVENTS

L'ASBL a défini un certain nombre d'articles qui sont couramment commandés par la communauté universitaire pour les pauses café, les collations, les événements et les cocktails organisés par l'Université dans le cadre de sa mission d'enseignement.

Les utilisateurs pourront s'approvisionner auprès du fournisseur de leur choix, pour des demandes spécifiques, moyennant le respect des règles en matière de marché public. Le recours aux services de l'ASBL ne requiert quant à lui aucune mise en concurrence officialisée.

Pour les pauses café, un tarif distinct sera en vigueur en-deçà et au-delà de 10 personnes.

1.13 DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

La liste détaillée des distributeurs du site de Liège est reprise en annexe. Dans une optique « santé et durabilité », le nombre de distributeurs a été fortement réduit ces dernières années, pour se monter actuellement à 55 contre 120 en 2019.

L'adjudicataire ne peut installer, sans l'accord du pouvoir adjudicateur, aucun distributeur automatique supplémentaire de boissons ou denrées et cela à quelque endroit que ce soit sur l'ensemble du campus.

L'adjudicataire fournit tous les produits vendus dans les distributeurs automatiques.

Actuellement, les distributeurs sont loués par l'ASBL à Coféo, Coca-cola, Masterfood et Spa. L'entretien et le remplissage des appareils en place sont effectués par le personnel de l'ASBL à l'exception de ceux gérés en « full-service ». A noter que, même dans les cas de sous-traitance, la responsabilité du remplissage des machines incombe à l'adjudicataire.

1.14 QUALITÉ ET CONTRÔLE DES FOURNITURES

La présentation des aliments est variée et l'apport calorique et nutritionnel conseillé est respecté. Les qualités nutritionnelles des produits sont reprises dans des fiches ad hoc, ainsi que les aspects de durabilité.

Les produits frais sont privilégiés par rapport aux légumes surgelés et les conserves ne peuvent être employées qu'en cas d'extrême nécessité.

L'adjudicataire établit ses menus en respectant :

L'équilibre diététique nécessaire à une bonne nutrition, une variété et un choix de menus attrayants ;

- L'apport hebdomadaire calorique souhaitable ;
- L'apport de légumes frais et de fruits de saison en quantité suffisante pour assurer un apport régulier en vitamines ;
- Les produits de fabrication artisanale (faits maison) sont hautement privilégiés mais doivent évidemment respecter les normes d'hygiène
- L'utilisation des produits issus de circuits courts sera privilégiée ;
- L'utilisation de produits issus du commerce équitable sera également privilégiée.
- Une attention particulière à l'ajout de protéines végétales dans le plan des menus et les snacks servis dans les cafétérias.

L'adjudicataire s'engage à réaliser les meilleures prestations possibles sur les plans de :

- La qualité nutritionnelle des repas ;
- La qualité organoleptique ;
- La qualité hygiénique ;
- La qualité organisationnelle.

En tant que professionnel de la restauration, l'adjudicataire apporte le plus grand soin à la qualité de l'approvisionnement, de la préparation et de la distribution. La qualité porte notamment tant sur le plan de la présentation, le plan culinaire, gustatif, diététique, nutritionnel que sur le plan de l'hygiène et des règles sanitaires et bactériologiques.

Dans cette optique, l'adjudicataire veille particulièrement, sans que cette liste soit limitative :

- au respect des températures de distribution (chaud supérieur à 65 °C / froid inférieur à 7 °C) en ce compris dans l'assiette et jusqu'au passage à la caisse ;
- au respect des températures de conservation en froid négatif ou positif ;
- au suivi qui se fait par la réalisation de plats témoins et d'analyses trimestrielles à charge de l'adjudicataire auprès d'un laboratoire agréé. Les résultats seront tenus à la disposition de l'ASBL sur simple demande de sa part et devront être connus dans un délai de 3 jours ouvrables à dater de la demande.
- au respect des bonnes pratiques de stockage Fifo, DLC, ordre vertical et horizontal ;
- à la séparation propre / sale par exemple par application du principe de la «marche en avant » ;
- au respect des températures de préparation et de cuisson, à la qualité et au choix des matières grasses de cuisson et au renouvellement régulier des bains de frites ; un auto-contrôle des huiles est obligatoire ;
- au respect des bonnes pratiques d'hygiène et à l'élaboration d'un plan HACCP spécifique à son exploitation;
- à une réception conforme aux bonnes pratiques d'hygiène de ses marchandises et ce en présence d'un membre de son personnel ;
- à une évacuation de ses déchets en conformité avec les réglementations en vigueur et à la politique interne du Pouvoir Adjudicateur ;

- au respect des réglementations en vigueur et à une réaction rapide et appropriée en cas de crise alimentaire (crise dioxine, vache folle ...) et ce en accord avec le pouvoir adjudicateur ;
- au respect de l'obligation d'informer le consommateur final d'une série de données sur la composition des plats ;

Pour rappel, l'adjudicataire s'engage également à veiller particulièrement :

- à l'hygiène du personnel, par des consignes et une tenue adéquate ;
- à un contrôle bactériologique de surface par prise de contact de surface à raison de minimum 10 ustensiles/surfaces par trimestre et un contrôle microbiologique de minimum 10 échantillons par trimestre des principaux aliments à risques en modifiant régulièrement les sites soumis aux prélèvements. Les résultats, ainsi que le plan d'action en cas de dysfonctionnement seront présentés au délégué à la gestion journalière à l'occasion de la remise du rapport de gestion trimestriel.
- à la propreté du matériel, vaisselle, locaux, couloirs d'accès internes ...
- à l'utilisation de produits de désinfection adéquats et agréés par les autorités belges ou régionales et ne présentant pas de toxicité. Il doit faire parvenir la liste et la fiche technique de ceux-ci à l'ASBL à charge pour elle de refuser certains d'entre eux.

Le pouvoir adjudicateur peut procéder ou faire procéder à tout contrôle quant à la qualité et la conformité de la prestation et ce à tout moment et sans préavis. Ce contrôle permet de vérifier si les fournitures à livrer répondent aux conditions imposées par le Pouvoir Adjudicateur, et également si les produits répondent aux qualités requises ou sont conformes aux règles de l'art et aux conditions du marché.

Cette possibilité de contrôle sera mise en application en collaboration avec le Département des Sciences des Denrées alimentaires de la Faculté de Médecine vétérinaire. Des contrôles bactériologiques et des audits externes seront effectués sur tous les sites de production de repas par les étudiants de la faculté de Médecine vétérinaire accompagnés de leurs enseignants. Ils compléteront les autocontrôles mis en place à l'initiative de l'Adjudicataire. Chaque anomalie relevée sera communiquée au gérant et au délégué à la gestion journalière et sera immédiatement suivie d'un plan d'action avant recontrôle. Une synthèse trimestrielle figurera également dans le document de reporting trimestriel

Les contrôles seront effectués conformément au plan de testing repris en annexe au CSC :

- si le contrôle démontre un défaut grave rendant la livraison impropre ou si la clientèle refuse majoritairement la prestation, l'adjudicataire doit, sans délai, lui substituer une prestation conforme, au moins équivalente, et ce sans supplément, ni pour le Pouvoir Adjudicateur, ni pour le consommateur ;
- si le contrôle démontre un défaut ou une non-conformité ne rendant pas la livraison impropre et si la clientèle ne le refuse pas, l'adjudicataire ne peut facturer, tant au pouvoir adjudicateur qu'au consommateur, l'ensemble de la prestation (c'est à dire par exemple tous les plats du même type) que selon des modalités à fixer par le délégué à la gestion journalière et le Département des Sciences des Denrées alimentaires de la Faculté de Médecine vétérinaire ;
- la conformité s'entend de l'adéquation parfaite de la prestation réalisée avec l'ensemble des prescrits concernant la prestation et qui sont exposés dans l'ensemble du présent cahier des charges et dans l'offre en réponse de l'adjudicataire. En cas de contradiction ou de doute quant à l'étendue de l'engagement de conformité, l'interprétation se fait en vertu du présent cahier des charges.

L'opérateur sera par ailleurs tenu d'obtenir le renouvellement des certifications associés aux smileys pour les deux restaurants (B42 et B62), pour le 31 décembre 2025 dernier délai. Il se fera assister de consultants externes pour ce faire. Ces derniers travailleront en lien étroit avec le Département des Sciences des Denrées alimentaires de la Faculté de Médecine vétérinaire,

1.15 GARANTIE DE L'APPROVISIONNEMENT

L'adjudicataire s'engage à garantir la disponibilité de l'assortiment total de repas selfs jusque 13h, soit 1 heure avant fermeture, ce afin de satisfaire le client tout en évitant le gaspillage alimentaire.

En-dedans de cette plage temporelle, si le plat du jour est épuisé, le consommateur peut obtenir au prix du plat du jour un autre plat à son choix

- ❖ l'adjudicataire ne facture à l'ASBL Restaurants que le prix du plat du jour
- ❖ les consommateurs seront avertis clairement de cette garantie

1.16 EXTENSION DE LA GAMME

L'adjudicataire est tenu de proposer a minima l'intégralité de la gamme reprise dans les inventaires.

Consciente des avancées en matière d'alimentation, l'Université souhaite actualiser sa gamme. Les articles moins prisés ont dès lors été retirés des inventaires. Certains produits ont été ajoutés (cfr annexe « gamme 2024 »)

Au fil du temps, l'adjudicataire peut ajouter certains articles, moyennant respect des conditions du cahier des charges et autorisation préalable du délégué à la gestion journalière. Ces ajouts se feront toujours dans le respect de la politique de santé et durabilité de l'Institution.

1.17 SUIVI DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

1.17.1 REPRÉSENTANT DE L'ADJUDICATAIRE

L'adjudicataire devra se faire représenter par des agents qualifiés et dûment mandatés de sa société, ainsi que par des agents qualifiés de ses sous-traitants éventuels.

Ces personnes assurent toutes les relations avec le pouvoir adjudicateur jusqu'au terme du contrat. Ils doivent posséder les connaissances techniques en rapport avec le marché et disposer d'une délégation de pouvoir leur permettant de prendre toutes décisions tant techniques que financières. Il ne doit être donné aucune suite à toute demande qui n'émanerait pas de ces représentants. Ils ne peuvent être remplacés sans l'accord du pouvoir adjudicateur tandis que ce dernier se réserve le droit de demander leur remplacement.

1.17.2 RÉUNION DE LANCEMENT DU MARCHÉ

Une fois le marché notifié, une réunion de lancement sera organisée avec l'adjudicataire, un représentant de CESAME et le délégué à la gestion journalière de l'ULiège en vue d'organiser le démarrage des activités de l'adjudicataire. Seront donc abordés à cette réunion la planification de la transition avec le fournisseur en place, la validation du programme des repas, la date effective de démarrage de la production, l'établissement des inventaires de matériel, le cautionnement, ...Le format du rapport de gestion trimestriel, ainsi que son mode de transmission et d'analyse seront présentés à cette occasion, sur base des différentes exigences présentées dans le présent cahier des charges.

Le procès-verbal de la réunion de lancement sera établi par le délégué à la gestion journalière et transmis à tous les participants.

1.17.3 EVALUATION PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Dans le cadre du suivi du présent marché, et en fonction des thématiques abordées, le pouvoir adjudicateur fait appel aux spécialistes d'autres services (service achats/marché, ressources immobilières, analyse des denrées alimentaires, nutrition, ...), voire d'organismes externes (ex: labellisation).

C'est donc le pouvoir adjudicateur, élargi aux différents spécialistes requis en fonction des sujets discutés, qui traite :

- de l'analyse et de la comparaison des offres et de la proposition d'attribution du marché ;
- du suivi régulier de l'aspect financier, personnel, de la gestion et de la qualité des repas par rapport aux conditions imposées par le cahier spécial des charges et contenues dans l'offre de l'adjudicataire.
- du suivi régulier de l'utilisation des infrastructures et plus spécialement des installations techniques et des consommations diverses (eau, énergie, déchets, ...).
- de l'évaluation des résultats de l'année écoulée en vue de l'éventuelle reconduction.
- de l'évaluation du bien-être du personnel.

Tout au long du marché, le pouvoir adjudicateur évaluera le marché et effectuera les contrôles nécessaires en vue du respect des prescriptions du marché contenues dans le présent cahier spécial des charges et dans les documents du dossier de soumission de l'adjudicataire.

En cas d'anomalie détectée, l'adjudicataire sera immédiatement averti, et il lui sera demandé de prendre les mesures correctives endéans la quinzaine. Conformément à l'article 45 de l'arrêté royal 'exécution', une pénalité spéciale journalière de 250€ sera appliquée si les anomalies ne sont pas corrigées suite à l'envoi de la mise en demeure par courrier recommandé.

Le pouvoir adjudicateur organisera des réunions de suivi avec l'adjudicataire au minimum à l'issue de chaque trimestre. Il établira et communiquera les procès-verbaux de ces réunions.

Le pouvoir adjudicateur installe une boîte à suggestions ou tout autre moyen proposé dans les restaurants et cafétérias et tous les documents reçus doivent être mis à disposition du délégué à la gestion journalière.

Le service des marchés assure également le suivi du marché, notamment au travers d'une adresse mail spécifique. Les réponses aux commentaires des clients sont transmises au gérant de l'ASBL, à charge pour lui d'y apporter des éléments de réponse et des actions de correction le cas échéant.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire exécuter à tout moment et à ses frais, des enquêtes de satisfaction auprès des clients, en sus des enquêtes exécutées par l'ASBL (minimum une par an).

1.18 FIN DU MARCHÉ

1.18.1 GESTION DE LA PÉRIODE DE TRANSITION

Le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire veilleront à planifier et à organiser en bon père de famille la période de transition en fin de marché afin de permettre à l'adjudicataire en place de clôturer son intervention, de reprendre son matériel, de faire un état des lieux et l'inventaire des fournitures restantes. La période de transition doit également permettre au nouvel adjudicataire de prendre possession des lieux et de démarrer ses activités. La période de transition devra être la plus courte possible et notamment si elle a lieu pendant une période d'ouverture des infrastructures afin de ne pas perturber les activités.

Les stocks feront l'objet d'une négociation entre les opérateurs, indépendamment de l'ASBL.

1.18.2 INVENTAIRE D'ARRIVÉE ET DÉPART

En début de marché, un inventaire contradictoire sera réalisé en présence de l'ancien adjudicataire et du nouveau ainsi que de l'Université de Liège et toute personne jugée nécessaire par celle-ci.

Si l'adjudicataire reste en place, un inventaire sera réalisé en début de marché en présence de l'Université de Liège et de toute personne jugée nécessaire par celle-ci.

1.18.3 CLÔTURE ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE

L'opérateur sortant veillera à transmettre à l'opérateur entrant tous les dossiers administratifs en ordre (AFSCA, personnel, facturiers, banques, contrats divers, ...)

Le contrat étant conclu par année civile, en cas de changement d'opérateur, l'opérateur sortant accordera une attention toute particulière au respect des obligations comptables de fin d'exercice. Il répondra aux demandes de l'opérateur entrant, ainsi que du réviseur, en vue de permettre une clôture comptable rapide et efficace.

1.18.4 DOCUMENTS À TRANSMETTRE PAR L'ADJUDICATAIRE

A l'échéance du marché, l'adjudicataire a l'obligation d'actualiser une série d'annexes, qui lui ont été communiqués dans le cadre du marché précédent.

L'adjudicataire est tenu de respecter le formalisme des documents joints au cahier des charges et les adapter sur la structure existante.

Cela comprend notamment les annexes suivantes (liste non exhaustive) :

SITES LIEGE

- Annexe L 1: Procédure ULiège en matière de maintenance et investissements en matériel
- Annexe L 2: Convention d'occupation des locaux
- Annexe L 3: Organisation ULiège – COMPASS et ASBL
- Annexe L 4 : Etat des lieux des mesures en vigueur en matière de santé et durabilité
- Annexe L 5: Liste des distributeurs de boissons et snacks Liège
- Annexe L 6: Résultats financiers 2022 (comptes non validés par le réviseur)
- Annexe L 7: Détail des coûts d'exploitation
- Annexe L 8: Liste matériel COMPASS pour l'ASBL
- Annexe L 9: Schéma TVA
- Annexe L 10: Recettes détaillées 2022
- Annexe L 11: Liste des congés académiques 2023 et 2024
- Annexe L 12 : Liste des contrats fournisseurs en cours
- Annexe L 13 : Programme des contrôles relatifs à la sécurité de la chaîne alimentaire (faculté de médecine vétérinaire)

- Annexe L 14 : Exemple de fiches nutritionnelles et durabilité
- Annexe L 15 : Gamme 2024 Liège

OPTION GEMBLOUX

- Annexe G 1: Gamme 2024 GEMBLOUX
- Annexe G 2 : Liste du personnel GEMBLOUX en pleine activité.
- Annexe G 3 : Périodes de fermeture GEMBLOUX
- Annexe G 4: Inventaire matériels HORECA en cuisine GEMBLOUX
- Annexe G 5: Inventaire petit matériel GEMBLOUX

Sanction: En application de l'article 45 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, en cas de non-respect de cette imposition, l'adjudicataire sera redevable d'une pénalité forfaitaire spéciale de 500€ par infraction constatée.