



Ville de Marseille - Mairie de Marseille

**DGAPM**

**CCTP LOT 5  
MISSION D'ÉVALUATION  
VOLET QUALITÉ**

**ÉVALUATION ASSORTIE DE PRÉCONISATIONS  
DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC  
DE LA RESTAURATION SCOLAIRE DU 1<sup>ER</sup> DEGRÉ  
DE LA VILLE DE MARSEILLE**

**Numéro de la consultation :** 2021\_12202\_0012

**Procédure de passation :** Procédure adaptée

**Date de notification :**

---

## **SOMMAIRE**

---

### **ARTICLE 1 : OBJET DE LA MISSION**

### **ARTICLE 2 : PRÉSENTATION DU PRÉSENT LOT**

### **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE LA MISSION DU PRÉSENT LOT**

#### **3-1 L'ORGANISATION DE LA RESTAURATION SCOLAIRE DU 1<sup>ER</sup> DEGRÉ DE LA VILLE DE MARSEILLE**

##### **3-2 LA NATURE DE LA PRESTATION**

3-2-1 L'ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE ET LES DIFFÉRENTS MENUS

3-2-2 QUALITÉ NUTRITIONNELLE

3-2-3 LES PRODUITS « BIO »

3-2-4 LES PRODUITS D'ORIGINE LOCALE

3-2-5 LES ADDITIFS, LES OGM ET LES HUILES

3-2-6 LES REPAS SPÉCIAUX

#### **3-3 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE**

3-3-1 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE SUR LA CUISINE CENTRALE

3-3-1-1 ÉNERGIE VERTE

3-3-1-2 CONTENANTS

3-3-1-3 VALORISATION DES DÉCHETS

3-3-2 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE SUR LES RESTAURANTS SCOLAIRES

3-3-2-1 RÉAJUSTEMENT DU NOMBRE DE REPAS

3-3-2-2 RECYCLAGE DES BARQUETTES

3-3-2-3 TABLE DE TRI

3-3-2-4 ANIMATIONS ANTI GAS'PAIN ET « LES SECRETS DE L'EAU »

### **3-4 LES ACTIONS D'ANIMATIONS, DE FORMATION ET D'ÉVALUATION**

3-4-1 LES ACTIONS D'ANIMATIONS

3-4-2 LES ACTIONS D'ÉVALUATION

## **ARTICLE 4 : SEQUENCAGE DE LA MISSION DU PRÉSENT LOT**

**4-1 RÉUNIONS**

**4-2 LIVRABLES**

**4-3 COORDINATION ET PARTICIPATION A LA MISSION DE SYNTHÈSE**

## ARTICLE 1 - OBJET DE LA MISSION

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une mission d'évaluation de l'actuelle délégation de service public de la restauration scolaire du premier degré de la Ville de Marseille, assortie de préconisations sur les options d'évolution de l'organisation et de la prestation actuelle de la restauration scolaire, mais également sur les options d'évolution de l'organisation à compter de 2025.

En effet la Ville de Marseille a délégué l'exploitation du service de la restauration scolaire du premier degré sur l'ensemble du territoire de la commune. A cet effet, elle a conclu un contrat de délégation de service public, sous forme d'affermage, avec la société marseillaise de restauration et services, société dédiée filiale de la SODEXO. Ce contrat a pris effet le 12 août 2018 pour une durée de 7 ans.

L'évaluation de la délégation de service public devra permettre de faire un point précis de la situation de la restauration scolaire du premier degré sur les aspects juridiques, techniques, organisationnels, nutritionnels, économiques et financiers du contrat et de leur application dans la perspective de faire évoluer utilement ce service public.

Elle aura pour objet d'assister la Ville de Marseille dans le suivi et le contrôle des services et prestations délégués en s'assurant de la bonne exécution des engagements contractuels.

Elle consistera en l'analyse de la délégation ainsi que de son modèle, et d'autres modèles possibles, dans l'objectif d'édicter des préconisations organisationnelles et budgétaires pour améliorer le service rendu aux usagers.

### **Les missions principales déléguées concernent :**

- L'élaboration des menus et la confection des repas en cuisine centrale, leur transport et livraison dans les restaurants scolaires de la commune,
- Le contrôle de la sécurité, de l'hygiène et de la qualité des repas,
- L'exploitation de la cuisine centrale et des restaurants scolaires,
- La maintenance, l'entretien courant, les grosses réparations, la mise aux normes des locaux et matériels existants, l'acquisition et le renouvellement des mobiliers et matériels nécessaires au fonctionnement du service,
- Les travaux d'extension des biens mobiliers et immobiliers,
- La perception du prix des repas auprès des usagers et la relance des impayés.

A titre informatif, l'activité porte sur une moyenne de 44 500 repas par jour avec des jours pouvant atteindre jusqu'à 56 000 repas. La cuisine centrale produit des repas livrés sur les 320 restaurants scolaires de la commune accueillant de 40 à 400 convives selon les sites. Durant l'année scolaire 2019/2020, la fréquentation a atteint les 4 561 754 personnes. En année standard, ce sont environ 6 millions de repas qui sont consommés dans les 320 restaurants scolaires de la collectivité.

Dans un contexte d'attentes fortes de ses habitants, la Ville de Marseille a pour triple objectif :

- de renforcer à court terme le service rendu, à la collectivité et à l'usager, dans le cadre de la DSP actuelle, par la détermination d'améliorations concrètes (avril 2022) qui devront être mises en œuvre par le délégataire dès la rentrée de septembre 2022,
- d'élaborer sa stratégie pour une restauration scolaire plus vertueuse, qualitative et innovante à l'horizon 2025 dans le cadre de la démarche environnementale de la collectivité,
- d'envisager la faisabilité d'une prestation de restauration plus large, qui pourrait atteindre jusqu'à 70 000 repas par jour avec un élargissement au périscolaire / extrascolaire (mercredi et vacances scolaires, dans une partie des écoles) et une diversification des usagers intégrant les repas servis dans le cadre des structures sociales, CCAS, bataillon des marins-pompiers, seniors...

## ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DU PRÉSENT LOT

Le système de restauration scolaire du 1<sup>er</sup> degré de la Ville de Marseille se caractérise par sa taille, sa diversité et la pluralité des situations à traiter :

- Par sa taille :
  - En année standard, ce sont environ 6 millions de repas qui sont consommés dans les 320 restaurants scolaires, répartis sur les 16 arrondissements de la ville.
- Par sa diversité :
  - La fréquentation des restaurants scolaires à approvisionner est extrêmement variable : de 40 à 400 couverts.
- Par la pluralité des situations à traiter :
  - La situation géographique des écoles et les aspects sociologiques, économiques et logistiques qui en découlent.
  - Les problématiques techniques et/ou de livraison.
  - Les absences particulièrement élevées des personnels.

Les organisations mises en place par le délégataire et la collectivité devront être appréciées au regard de ces éléments de contexte.

Ce constat semble expliquer les difficultés rencontrées de façon récurrente dans l'exécution de cette DSP.

Les éléments permettant de cerner les problématiques évoquées dans ce CCTP se trouvent dans le contrat signé avec la société délégataire. Ils pourront être complétés par des analyses de terrain.

Actuellement, une même prestation est proposée à l'ensemble des élèves marseillais, avec des adaptations choisies par les familles, ainsi que des grammages différents, selon l'âge des convives.

La prestation définie dans la DSP prend en compte l'ensemble des critères suivants :

- Aspects économiques et de développement du territoire (filières notamment) ;
- Aspects environnementaux (saisonnalité ; circuits courts ; déchets ; etc.).
- Aspects de satisfaction gustative.

La prestation proposée doit être analysée au travers de ces critères.

Les éléments permettant de cerner les problématiques évoquées dans ce CCTP se trouvent dans le contrat signé avec la société délégataire. Ils pourront être complétés par des analyses de terrain.

### **ARTICLE 3 - DESCRIPTION DE LA MISSION DU PRÉSENT LOT**

La mission de ce lot 5 porte sur une évaluation de la qualité de la prestation alimentaire proposée dans le cadre de la restauration scolaire du 1<sup>er</sup> degré de la Ville de Marseille.

Cette évaluation de la prestation, dont le détail est repris ci-après, porte de manière globale sur le respect du cahier des charges et des engagements pris en matière de développement durable.

Elle doit permettre :

- d'identifier les forces et les faiblesses de la prestation actuelle ;
- de définir des zones de progrès ;
- de proposer une priorisation des actions à mener de septembre 2022 à la fin du contrat ;
- de proposer des pistes de travail pour l'organisation après 2025.
- de donner une évaluation financière (ordre de grandeur) pour chacune des actions et pistes proposées

#### **3-1 L'ORGANISATION DE LA RESTAURATION SCOLAIRE DU 1<sup>ER</sup> DEGRÉ DE LA VILLE DE MARSEILLE**

La société Sodexo est actuellement titulaire de la DSP de la restauration scolaire du 1<sup>er</sup> degré de la Ville de Marseille, correspondant à l'ensemble des 16 arrondissements de la collectivité.

Ce contrat de DSP a été signé en juillet 2018 pour une durée de 7 ans.

Il définit les relations entre la Ville de Marseille et la société Sodexo.

Le Délégataire assure l'approvisionnement et la confection des repas sur la cuisine centrale, puis la livraison de ceux-ci pour chacun des 320 restaurants scolaires de la collectivité.

Ce contrat de DSP indique, dans son chapitre 3 « Exploitation du service », les modalités en matière de qualité nutritionnelle, de diététique et de caractère soutenable de la prestation. Ce

chapitre est complété par les annexes D et F pour la prestation alimentaire, et par l'annexe I s'agissant du développement durable.

Ces modalités sont susceptibles d'évoluer en fonction de la réglementation en vigueur (repas végétariens hebdomadaires ou spécifications définies par la collectivité, pour des raisons d'éthique ou de santé, par exemple).

Le titulaire de ce lot 5 pourra proposer des pistes d'amélioration dans ces domaines.

Il se reportera au contrat pour le détail des éléments indiqués ici.

## **3-2 LA NATURE DE LA PRESTATION**

### **3-2-1 L'ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE ET LES DIFFÉRENTS MENUS**

Les menus comportent 5 composantes, plus le pain :

- Une entrée (deux propositions au choix, en élémentaire, avec un système de self) ;
- un plat protidique (variante sans porc ou sans viande) ;
- un légume ou un féculent ;
- un produit laitier ou un fromage (deux propositions au choix, en élémentaire, avec un système de self) ;
- un dessert (deux propositions au choix, en élémentaire, avec un système de self) .

Un service de soupe est également proposé. Il est réservé aux enfants de maternelle.

Traditionnellement, le vendredi, une consommation de plats à base d'œufs ou de poisson est au menu.

Des variantes sont proposées aux familles (repas sans viande ; repas sans porc) et un menu végétarien est servi chaque semaine à l'ensemble des convives.

Les menus doivent satisfaire à des exigences d'apport énergétique et d'équilibre nutritionnel en rapport avec l'âge des convives et en conformité avec les prescriptions légales et les recommandations en matière de nutrition des enfants.

Les caractéristiques des denrées alimentaires répondent aux recommandations données par le Groupement d'Étude des Marchés de la Restauration Collective et Nutrition – G.E.M.R.C.N.).

Les prescriptions nutritionnelles, diététiques et gastronomiques concernant l'origine et la qualité des aliments, la composition et l'intérêt des menus, la présentation des plats, sont reprises par le délégataire et formalisées au travers de documents tels que :

- Fiches produits.
- Fiches recettes.
- Fiches repas pique-nique.

- Composition des repas de secours.

Les menus de secours : chaque restaurant scolaire dispose de denrées conservables à température ambiante, correspondant à deux jours de service, au cas où des incidents empêcheraient la fourniture des menus prévus.

Des menus pique-nique peuvent être fournis à la demande de la Collectivité.

Des menus festifs sont également proposés aux convives à l'occasion des fêtes de Noël, Carnaval, Pâques, fête des Écoles, de la «Semaine du goût», d'un événement local marquant (2 fois par an), ou à d'autres occasions.

### **3-2-2 QUALITÉ NUTRITIONNELLE**

Pour les approvisionnements, le Déléataire indique les éléments permettant d'identifier notamment :

- L'organisation des achats et les critères de sélection des fournisseurs ;
- la liste des fournisseurs par famille de produits ;
- la maîtrise des achats en produits issus de l'agriculture biologique et
- l'origine des approvisionnements ;
- le circuit et l'origine des produits utilisés ;
- la liste et le pourcentage des gammes de produits utilisés par famille de ces produits.

### **3-2-3 LES PRODUITS « BIO »**

Le contrat stipule que le prestataire s'engage à servir dans les menus quotidiens 50 % (en nombre de composantes servies dans une année moyenne comptant 140 jours de consommation, soit 420 produits sur 840, dont le pain) de produits issus de l'agriculture biologique. Il s'agit ici uniquement de produits origine France.

Dans ce cadre, 11 repas entièrement Bio sont servis chaque année scolaire.

### **3-2-4 LES PRODUITS D'ORIGINE LOCALE**

Par local, il est entendu la région PACA, les départements de la Corse et du Gard.

Depuis septembre 2021, 40 % en nombre de composantes (soit 336 composantes sur 840, dont le pain) des éléments du repas, sont issus de filières locales dont les exploitations sont basées dans la zone citée indiquée ici.



À terme ce pourcentage devrait atteindre 50 % (soit 420 composantes sur 840).

### **3-2-5 LES ADDITIFS, LES OGM ET LES HUILES**

Un certain nombre d'éléments ne doivent pas entrer dans la composition des repas servis : l'huile de palme est proscrite, ainsi que les huiles hydrogénées et les aliments issus de culture OGM.

Un certain nombre d'additifs sont écartés : E102, E104, E122, E124, E129, E120, E126, E171, E236, E242, E385, E252, E962, E950, E951, E621, E172, E551 et E552.

### **3-2-6 LES REPAS SPÉCIAUX**

Sur prescription médicale, des régimes hypocaloriques, hyposodés, hypoprotidiques, sans gluten, pour personnes diabétiques, adaptés à un déficit G6PD (favisme), sont proposés aux convives.

Ces repas sont, soit élaborés sur la cuisine centrale dans une chaîne de production dédiée, soit, pour les cas les plus complexes, proposés sous forme de plateaux de type « Natama ».

La nature de cette prestation spéciale a été mise en place au fil du temps. Elle est bien entendu susceptible d'évolutions et d'améliorations.

Des préconisations en la matière pourront être faites, qui intégreront bien entendu les spécificités de la collectivité (nombre de repas à fournir chaque année ; modalités de distribution ; etc.).

## **3-3 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE**

Une action globale éco-responsable est privilégiée, afin de répondre aux objectifs de développement durable, de préservation de l'environnement et des ressources naturelles.

La collectivité entend aussi promouvoir l'efficacité économique et l'équité sociale.

Les domaines d'action de ces démarche sont, principalement :

- La gestion optimisée des déchets (réduction de leur volume ou valorisation de ceux-ci, par exemple – sur la cuisine centrale ou sur les restaurants scolaires);
- la gestion rationnelle de l'eau et de l'énergie (sur la cuisine centrale ou sur les restaurants scolaires);
- la maîtrise des rejets dans les eaux (sur la cuisine centrale ou sur les restaurants scolaires);
- la maîtrise des rejets dans l'air (sur la cuisine centrale ou sur les restaurants scolaires);

- la prévention des risques (notamment en ce qui concerne leur impact sur l'environnement, sur la cuisine centrale ou sur les restaurants scolaires).

A ce jour la cuisine centrale bénéficie d'une triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000.

Par ailleurs, la cuisine centrale est labellisée ECOCERT, et la collectivité est engagée dans une démarche ECOCERT pour ses restaurants scolaires.

### **3-3-1 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE SUR LA CUISINE CENTRALE**

L'ensemble des déchets produits sur le site est géré conformément à la réglementation en vigueur.

#### **3-3-1-1 ÉNERGIE VERTE ET LIVRAISON DANS LA PERSPECTIVE D'UNE ZFE (Zone à Faibles Emissions)**

Sur la cuisine centrale, l'électricité utilisée est « verte » et « locale » par le biais de l'entreprise Enercoop.

Une partie des véhicules de fonction (hors camions de livraison pour des raisons de production du froid) sont électriques.

#### **3-3-1-2 CONTENANTS**

Les barquettes de réchauffage sont dorénavant en fibre de canne à sucre biodégradable.

Les barquettes destinées à recevoir les aliments qui ne seront pas réchauffés (crudités ou autres) sont en polypropylène, garantie sans phtalates et bisphénols.

#### **3-3-1-3 VALORISATION DES DÉCHETS**

La cuisine centrale ne génère pas d'huile alimentaire usagée et n'utilise pas de produits dont le conditionnement est en verre.

Les boîtes de conserves métalliques sont triées et valorisées.

Plusieurs sources de déchets organiques existent :

- Les denrées non utilisées et les repas en excédent (retours des satellites), lorsque les dons à des associations ne sont pas possibles, sont valorisés, en partie par compostage

ou méthanisation, comme les biodéchets du self du personnel de la cuisine centrale, grâce à un contrat signé entre le délégataire et la société VEOLIA.

- Les excédents de production ou de matière première sur la cuisine centrale font l'objet de dons alimentaires lorsque cela est possible (conventions avec les Restos du cœur et la Banque alimentaire, notamment).

Il y a utilisation sur la cuisine centrale de cagettes fabriquées à partir du recyclage d'une partie des barquettes en polypropylène.

### **3-3-2 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE SUR LES RESTAURANTS SCOLAIRES**

À ce jour, un marché de ramassage des déchets des écoles et des cantines est en cours au niveau de la collectivité. Des discussions ont lieu avec le délégataire, qui est associé à cette démarche.

#### **3-3-2-1 RÉAJUSTEMENTS DU NOMBRE DE REPAS**

Chaque matin, le délégataire assure la livraison des repas qui seront consommés à midi sur les 320 sites.

Il réajuste, à la hausse ou à la baisse, le nombre de repas, afin que chaque convive bénéficie de la prestation prévue, et également dans une perspective de réduction des excédents et des déchets.

#### **3-3-2-2 RECYCLAGE DES BARQUETTES ET EVOLUTIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DE LA LOI EGALIM**

Les barquettes en polypropylène sont stockées sur les restaurants scolaires et récupérées par le délégataire afin d'être recyclées et transformées, pour partie, en objets usuels.

#### **3-3-2-3 TABLE DE TRI**

Les 218 selfs bénéficient, depuis la rentrée de septembre 2021, d'une table de tri à 2 bacs avec système de pesée afin de lutter contre le gaspillage.

Une formation à destination des agents sur cette question permettra une sensibilisation des enfants à ce sujet.

### **3-3-2-4 ANIMATIONS ANTI GAS'PAIN ET « LES SECRETS DE L'EAU »**

Des actions de sensibilisation à la réutilisation du pain non consommé (fabrication de cookies, par exemple) sont menées.

Des animations réalisées par le délégataire sensibilisent également les enfants à la question de l'eau en tant que ressource à préserver (« Les secrets de l'eau »).

Ces éléments sont évidemment susceptibles d'évolutions, d'améliorations, et des préconisations en la matière pourront être faites, qui intégreront également les spécificités de la collectivité (taille de la DSP et organisation de celle-ci).

## **3-4 LES ACTIONS D'ANIMATIONS, DE FORMATION ET D'ÉVALUATION**

### **3-4-1 LES ACTIONS D'ANIMATIONS**

Un certain nombre d'animations sont proposées aux enfants par le délégataire (Petit-déjeuner ; Atelier Antigas'pain, Club des minots, Cuisine Chef, etc.). Le détail de celles-ci est donné dans le contrat de DSP.

### **3-4-2 LES ACTIONS DE FORMATION**

Des actions de formation sont menées par la société délégataire pour les agents mettant en œuvre le service de restauration.

Elles concernent notamment les repas spéciaux, les problèmes d'allergie, la méthode HACCP, l'organisation du travail dans le restaurant scolaire. Le détail de celles-ci est donné dans le contrat de DSP.

### **3-4-3 LES ACTIONS D'ÉVALUATION**

Une mesure de la satisfaction des convives est opérée régulièrement et l'avis des responsables de restaurant est également sollicité à échéances régulières (notamment par l'intermédiaire des qualitiens de la société délégataire, qui visitent les restaurants scolaires). Le détail de cette organisation est donné dans le contrat de DSP.

Toutes ces actions pourront faire l'objet de propositions d'amélioration de la par du titulaire du lot 5.

## **ARTICLE 4 - SEQUENCAGE DE LA MISSION DU PRÉSENT LOT**

### **4-1 RÉUNIONS**

Le prestataire prévoira a minima les réunions suivantes avec la collectivité :

- Réunion de démarrage de la mission ;
- Réunion de restitution des rapports sur le volet qualité de la DSP Restauration scolaire et les préconisations à intégrer dès la DSP actuelle.
- Réunion de restitution des rapports sur les préconisations concernant le volet qualité de la DSP Restauration scolaire pour la future phase d'exploitation, à l'issue de la DSP actuelle.
- Réunion de présentation de la mission devant la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) de la Ville de Marseille.

Chaque réunion de restitution des rapport concernant le volet qualité consistera dans la présentation de la version finale de ces rapports préalablement validés par la collectivité, et fera l'objet d'un ordre du jour et d'un compte rendu établis par le prestataire.

Il est toutefois précisé que les réunions susmentionnées sont :

- le nombre minimal de réunions formelles prévues à ce stade. Des réunions complémentaires pourront avoir lieu à la demande de la collectivité ou du prestataire
- Les réunions formelles de lancement et restitution de la mission. Le suivi régulier et moins formel de la mission fera l'objet d'échanges réguliers entre le prestataire et la collectivité. Le prestataire tiendra ainsi régulièrement informé la collectivité de l'avancement de la mission.
- La planification des réunions du présent lot devra être coordonnées avec les lots 2, 3 et 5, cette coordination sera assurée par le lot 1 -Coordination.

## 4-2 LIVRABLES

---

Les missions se matérialiseront, notamment, par la rédaction de 2 rapports portant sur l'évaluation du volet qualité de la délégation de service public de la restauration scolaire :

- un rapport sur les préconisations à intégrer dès la DSP actuelle ;
- un rapport sur les préconisations à moyen terme (pour la future phase d'exploitation, à l'issue de la DSP actuelle)

Chacun de ces rapports sera accompagné d'une fiche synthétique résumant :

- les principales conclusions
- les atouts et les faiblesses de la délégation en cours
- les principales préconisations.

### Validation des livrables :

- Les rapports présentés en réunions de restitutions seront dans leur version finale aboutie
- Ils auront fait l'objet d'échanges avec la collectivité lors de leur phase d'élaboration
- Le travail progresse en lien avec le lot 1 coordination, et avec les autres lots
- La collectivité validera les versions de travail intermédiaires et les versions finales produites par le prestataire

## 4-3 COORDINATION ET PARTICIPATION A LA MISSION DE SYNTHÈSE

---

Le titulaire du présent lot collaborera avec le titulaire du lot 1 et ceux des autres lots pour la bonne synchronisation et harmonisation de l'avancement des études de chaque lot.

Il se coordonnera avec le titulaire du lot 1:

- pour la planification des réunions
- pour la relecture et la remise des documents dans un format harmonisé (qualité – citation des sources et la logique permettant les conclusions, utilisation de schémas pour illustrer les processus ou interactions, clarté-, organisation, densité et volume de l'information)
- pour favoriser l'avancement global de l'étude, en lien avec les autres lots
- pour établir la synthèse

Sa mission comprend les instances et entrevues de travail qui seront confiées au lot 1 de coordination.