



**MINISTÈRE
DES ARMÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service du Commissariat des Armées
Plateforme Commissariat Sud-Ouest
Division Achats Publics/Bureau Achats Publics**

<p>PRESTATIONS DE CONCIERGERIE AU PROFIT DES PERSONNELS DE LA BASE DE DEFENSE D'EVREUX (27)</p>
--

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Annexe 1 : Prestations obligatoires

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION	3
ARTICLE 2 : LIEUX DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES	3
3.1 Les prestations	3
3.2 Des moyens dématérialisés	5
3.3 Programmes d'animations variées	5
3.4 Moyens de paiement	5
ARTICLE 4 : INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE	6
4.1 Les locaux	6
4.2 Connaissance des lieux	6
ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS	6
5.1 Surveillance technique	6
5.2 Evaluation de la prestation	6
ARTICLE 6 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE	7
ARTICLE 7 : OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION	7
ARTICLE 8 : NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET LOCAUX	7
ARTICLE 9 : STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS	7
ARTICLE 10 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE	8
10.1 Textes et règlements de référence	8
10.2 - Sensibilisation des personnels au règlement intérieur du site	9

ARTICLE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de conciergerie au profit des personnels de la base de défense d'Evreux (département 27).

ARTICLE 2 : LIEUX DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations de conciergerie aura lieu à l'adresse suivante :

Base aérienne 105 d'Evreux (BA 105)
Route de Paris
27 000 EVREUX

ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES

Dans le cadre de l'innovation sociale et de l'amélioration du bien-être au travail, la base de défense (BdD) d'Evreux souhaite accompagner le personnel à mieux concilier vie professionnelle et vie privée en mettant en place un service de conciergerie d'entreprise, offrant un panel de prestations de services adapté à leurs besoins.

3.1 Les prestations

Les jours et plages horaires demandés pour l'exécution des prestations sont les suivants :

- Lundi : permanence fixe dans le bâtiment du mess, d'une durée d'une heure et quinze minutes, de 11h30 à 12h45 ;
- Mardi : permanence fixe dans le bâtiment du mess, d'une durée d'une heure et quinze minutes, de 11h30 à 12h45 ;
- Mercredi : permanence fixe dans le bâtiment du mess, d'une durée d'une heure et quinze minutes, de 11h30 à 12h45 ;
- Jeudi : permanence fixe en extérieur sur le parking de la 64^{ème} escadre de transport, d'une durée d'une heure et quinze minutes, de 13H45 à 15H00. **Toutefois, s'il est constaté après plusieurs permanences un très faible nombre de client, la permanence sera reportée dans le local du bâtiment du mess comme les autres jours de la semaine, pour une durée d'une heure et quinze minutes, de 11h30 à 12h45** conformément à l'article 18 du CCAP ;
- Vendredi : permanence fixe dans le bâtiment du mess, d'une durée d'une heure et quinze minutes, de 11h30 à 12h45.

Les prestations se déroulent toute l'année à l'exception des jours fériés, jours de permissions complémentaires planifiés, semaines d'exercice de la base aérienne et période de Noël.

Le groupement de soutien de la base de défense d'Evreux (GSC Evreux) communiquera en début d'année les jours de fermeture du site.

Considérant le caractère opérationnel propre au ministère des armées et les missions de la BA 105 Evreux, le service de conciergerie pourra exceptionnellement être suspendu sans préavis sur décision expresse du commandement local.

Un panel de près de 3 000 agents pourra accéder au service de conciergerie.

Des services incontournables identifiés par le représentant du bénéficiaire devront être mis en place dès le lancement du marché à savoir :

Au quotidien (sur place au local et/ou en extérieur) :

- Travaux de pressing/ blanchisserie,
- Travaux de retouches/ couture,
- Travaux de cordonnerie,
- Services postaux et colis,
- Produits issus de production locale (fruits, légumes...) : **le titulaire doit être en mesure de communiquer la provenance (nom producteur / distributeur),**
- Boulangerie.

A domicile :

- Garde d'enfants à caractère régulier ou d'urgence,
- Garde d'animaux,
- Massages,
- Services de plomberie, électricité, ramonage, serrurier (dont urgences),
- Service de jardinage / paysagiste.

Autres services :

- Conseiller juridique,
- Entretien et lavage automobile,
- Contrôle technique,
- Changement de pneus,
- Intermédiation médicale (dont RDV médical d'urgence),
- Billetterie.

Le titulaire s'engage à proposer des services de conciergerie dans les domaines suivants :

- Ménage ;
- Jardinage ;
- Bricolage ;
- Aide à la personne ;
- Livraison de courses ;
- Panier de fruits et légumes frais ;
- Pressing ;
- Retouches ;
- Repassage ;
- Cordonnerie ;
- Garde d'enfants ;
- Soutien scolaire ;
- Demande / renouvellement de documents administratifs ;
- Prise de RDV ;
- Etc.

La liste des prestations et services identifiés supra est impérative mais n'est pas exhaustive et pourra être enrichie sans que cela modifie le coût de l'abonnement mensuel supporté par l'Administration.

Les prestations listées dans l'annexe 1 au CCTP sont obligatoires.

Le prestataire devra donner des garanties de pouvoir mettre à disposition les services (préalablement testés et mesurés) qu'il propose à des tarifs négociés et attractifs.

En aucun cas le titulaire ne doit proposer un nouveau prestataire au bénéficiaire sans l'avoir testé au préalable et donc s'être assuré de la qualité des prestations.

Les prix doivent avoir été négociés au préalable afin de rendre la conciergerie attractive.

Tous les services à domicile doivent pouvoir être déductibles d'impôts.

La prestation comprend notamment :

- Un concierge attitré présent sur le site,
- Une conciergerie connectée (site internet),
- Un guichet,
- Un accès illimité à l'intégralité de l'offre de service,
- Des moyens d'accès variés (adresse e-mail, plateforme téléphonique joignable sur une plage horaire proposée par le prestataire du lundi au vendredi, boutique en ligne, numéro d'urgence à destination des familles pour les services au profit des enfants ou des familles dont l'un des conjoints est absent),
- La logistique et le back-office des services (transport, tournées chez les partenaires/prestataires, permanences téléphoniques, gestion des mails),
- La coordination de la prestation par une équipe encadrante,
- Des services personnalisables,
- Un suivi de la réalisation de la demande jusqu'à sa réalisation,
- Une collaboration avec le GSC EVREUX pour les opérations de communications,
- Une réunion de cadrage à minima annuelle et lorsque de besoin à l'initiative de l'Administration ou de la conciergerie,
- Une évolution de l'offre et une variété des services proposés adaptés aux demandes,
- Une évaluation régulière (reporting mensuel des utilisations et des usages, gain de temps réalisé par les consommateurs, etc.). Ce reporting devra être fourni par la société au plus tard le 5 du mois suivant.

Le concierge doit :

- avoir un sens développé du service et de l'accueil ;
- être avenant et courtois ;
- être proactif et au plus près du client ;
- connaître les prestations du marché ;
- connaître ses prestataires.

L'entretien de la tenue du concierge reste à la charge du prestataire.

3.2 Des moyens dématérialisés

Afin de simplifier l'accès aux services de la conciergerie pour les agents, il est demandé qu'un service de réservation en ligne soit mis en place pour toutes les prestations qui le permettent.

Le prestataire devra également détailler le système de réservation dont il dispose et ses fonctionnalités, les modalités techniques de connexion (reconnaissance des ayants-droits du site autorisés à se connecter, l'identifiant retenu (mail, SMS...), les modalités de suivi des commandes et des retraits en ligne, etc.). Un accès à une application téléchargée sur Smartphone serait apprécié.

3.3 Programme d'animations diverses

Le prestataire proposera des animations, au minimum une par trimestre, (vente et dégustation de produits divers à l'exception des boissons alcoolisées) à l'Administration qui en jugera la pertinence.

Elles devront notamment permettre de faire vivre la conciergerie et favoriser le lien social. Ces animations seront sans impact sur le prix forfaitaire.

Dans le cadre de l'inauguration de la conciergerie, une animation spécifique préalablement précédée d'une campagne de publicité sera organisée par le prestataire afin de faire la promotion des services proposés à l'ensemble du personnel du site.

Le GSC EVREUX dispose d'un service de communication interne avec lequel le prestataire collaborera pour faire la promotion de la conciergerie (événements, animations, ventes ponctuelles) tout au long de l'année.

3.4 Moyen de paiement

Le prestataire devra proposer aux usagers tous moyens de règlement sans minimum de paiement : chèque, carte bancaire (dont « sans contact ») et espèces. Il est précisé que l'Administration s'engage à payer le forfait mensuel objet des prestations du présent marché.

Le paiement des services est à la charge du personnel qui les a commandés. La responsabilité de l'Administration ne pourra être engagée en cas de défaut de paiement de la part des usagers consommateurs.

ARTICLE 4 : INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE

Les locaux

Un local de 8 m² ainsi que du mobilier seront mis à la disposition du prestataire dans le cadre d'une autorisation d'occupation temporaire (AOT) délivrée par le commandant de la base de défense d'Evreux (COMBdD Evreux). En contrepartie, le titulaire devra s'acquitter d'une redevance comportant **une part fixe et une part variable**.

L'estimation par France domaine de la part fixe pour ce projet est de 614€/ an.

Quant à la part variable, l'assiette de calcul à prendre en compte comprend l'ensemble des revenus issus de l'occupation privative du domaine public et est assise sur le chiffre d'affaires totales hors taxes du site.

Si le CA est inférieur à 10 000,00 €, il n'y aura pas de part variable à appliquer. Si le CA est supérieur à ce montant, le taux sera de **6%**.

Le chiffre d'affaires généré ici correspond aux ventes qui se dérouleront lors des animations sur le lieu de l'AOT.

En revanche, le prestataire devra aménager l'espace (signalétique, affiches, décoration, etc.) de manière à rendre le lieu accueillant et visible.

ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS

Surveillance technique

Le personnel de la conciergerie intervenant sur le site est placé sous la seule responsabilité de la société titulaire.

Lors de la remise de l'offre, le prestataire indiquera le nom et le numéro de téléphone du responsable. Le personnel intervenant sur site sera soumis comme tout agent travaillant sur la base aux contrôles élémentaires d'accès au site (cf. article 10.2).

Evaluation de la prestation

L'Administration souhaite mettre en place un processus d'évaluation continue du dispositif auprès des agents qui bénéficieront des services de la conciergerie.

A ce titre, à l'appui d'un questionnaire dédié, le prestataire devra présenter mensuellement les statistiques d'utilisation et de satisfaction des prestations réalisées au profit des usagers. Le reporting mensuel fera apparaître obligatoirement :

- le nombre d'adhérents ;
- le nombre de /prestations/services rendus ;
- le nombre de passage client quotidien (par permanence) ;
- les éventuels litiges survenus entre les ayants-droits et le prestataire.

Si des insatisfactions et/ou si les prestations ne sont pas réalisées, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 5 du CCAP.

L'Administration se réserve le droit d'effectuer des sondages dans les questionnaires de satisfaction remis par les agents.

ARTICLE 6 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE

Pendant toute la durée du marché, le titulaire mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose, ceux-ci devant être compatibles avec l'activité et la nature des locaux pour assurer un suivi régulier et systématique des prestations demandées.

Le responsable rendra compte au représentant de la formation bénéficiaire de tout incident survenu sur le site, et ce sans délai.

La conciergerie s'engage à traiter les litiges qui pourraient survenir dans le cadre des prestations assurées par les prestataires (problème qualitatif, perte de matériels...), et à dédommager le client en conséquence.

ARTICLE 7 : OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION

L'Administration s'engage à laisser le prestataire accéder librement au lieu prévu pour accueillir le service de permanence, aux jours et heures d'ouverture prévus de la conciergerie, sauf événement exceptionnel engageant la sécurité du site. Les clés du local seront à prendre en compte chaque jour à l'accueil de l'ATLAS (bureau à côté du local mis à la disposition du concierge). Le concierge devra par ailleurs émarger quotidiennement un registre à chaque prise en compte et restitution des clés, pour attester de son passage et des horaires effectués. Il devra préciser sur ce registre le nombre de passage client journalier.

L'Administration s'engage à étudier les éventuelles observations écrites fournies par le prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations et à leur donner suite si elles sont jugées pertinentes.

ARTICLE 8 : NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET LOCAUX

Le prestataire est responsable du nettoyage et du bon usage du local mis à sa disposition. Ces dispositions sont prises en vue d'assurer la bonne conservation dans le temps des locaux et des équipements existants.

ARTICLE 9 : STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

Le stockage du matériel et des produits d'entretien doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent

aucune trace sur le sol et ne présentent aucun risque de pollution. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement, sous peine de son évacuation ou destruction sans préavis par l'Administration et aux frais du titulaire.

ARTICLE 10 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Le prestataire est tenu de respecter l'ensemble des directives européennes, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché, pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Par ailleurs, compte-tenu de l'importance des activités, le prestataire s'engage à se conformer notamment aux prescriptions des documents suivants, dont la liste n'est pas exhaustive et qui viennent compléter les documents contractuels.

10.1 Textes et règlements de référence

Code du Travail

Le prestataire applique intégralement les dispositions du Code du travail dans sa dernière version. Le prestataire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions de la partie 4 (Santé et sécurité au travail) dans sa dernière version.

Hygiène et Règlement Sanitaire

Le règlement sanitaire du département où est implanté le site s'applique intégralement à la prestation (Eure -27).

Code de l'environnement

Le code de l'environnement s'applique pour tout ce qui concerne la prestation.

Autres textes

Textes généraux :

- Textes sur l'utilisation de l'énergie,
- Textes sur la sécurité des travailleurs.

Textes portant sur la réglementation :

- De la protection contre les risques d'incendie, sur les mesures préventives et les secours contre l'incendie,
- Du stockage et l'emploi des produits inflammables,
- Textes relatifs aux interventions d'entreprises extérieures sur les sites du Ministère de la Défense (arrêté du 19 mai 2020 (NOR ARMH2012463A) pris en application du décret 2012-422 du 29 mars 2012 (NOR : DEFH1203488D)).

Contrainte de sécurité militaire

Les dispositions de l'article 5 du CCAG/FCS relatif aux obligations de discrétion et aux mesures de sécurité sont applicables au présent marché public. Le non-respect de ces obligations peut entraîner la résiliation du marché public aux torts du titulaire.

Le personnel de la société titulaire ne peut exercer son activité dans l'enceinte militaire qu'après agrément par le représentant habilité du Ministère des armées.

Le titulaire s'engage à appliquer sans délai les mesures de sécurité particulières ou renforcées, demandées par le bénéficiaire, et notamment celles relatives à la protection des personnes et des biens devant être prises à la suite de la diffusion par l'autorité militaire de prescriptions particulières ou par la simple appréciation d'une situation locale en la matière.

Le titulaire devra fournir à la notification du marché, au GSC EVREUX :

- Une fiche individuelle de contrôle primaire (FICP) pour chaque personnel (annexe **C** du CCAP),
- Un formulaire de demande de laissez-passer au site pour chaque personnel (annexe **D** du CCAP),
- Une copie de la carte nationale d'identité des personnels (recto/verso),
- Une photo couleurs de bonne qualité des personnels,
- La liste exhaustive des véhicules qu'il souhaite voir accéder sur le site (marque et immatriculation).

Les agents du titulaire ne peuvent exercer leur activité sur le site désigné au marché public qu'après autorisation par le représentant habilité du Ministère des armées, lequel peut refuser l'accès aux sites d'un agent sans avoir à en fournir les motifs.

Le défaut d'autorisation n'entraîne en aucun cas la rupture du marché public concerné mais fait obligation au titulaire, dès notification de la décision par le bénéficiaire, de remplacer les agents non agréés par d'autres qui le sont.

Le titulaire devra répondre des agissements de ses préposés conformément aux règles de droit commun. L'Administration pourra demander le remplacement d'un salarié contrevenant aux règles de sécurité.

Le prestataire a pour obligation de ne pas diffuser la liste des clients potentiels ou avérés, ni leurs informations personnelles de ses services de conciergerie. Aucune notion de grade ou d'appartenance à l'institution militaire ne doivent figurer dans ses enregistrements électroniques ou physiques.

Un plan de prévention sera également établi (cf. article 3 du CCAP).

10.2 Sensibilisation des personnels au règlement intérieur du site

Conformément au règlement de discipline intérieure en vigueur, le prestataire s'engage à rappeler à ses personnels l'interdiction ci-dessous :

- De fumer pendant l'exécution de la prestation,
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou de stupéfiants dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse, ou sous l'emprise d'une substance illicite,
- De provoquer des désordres quelconques sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux sans accord préalable de l'Administration,
- De se faire aider dans l'exécution de la prestation par une personne étrangère à l'entreprise du personnel.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Tout objet trouvé, toute anomalie, dégradation constatée ou d'acte de malveillance commis sur les installations (ampoule grillée, fuite d'eau...) sera signalé au correspondant sur site.

Le personnel devra respecter les règles de conduite, les directives et les consignes arrêtées par l'autorité militaire responsable des lieux pour assurer la sécurité des personnes, des installations et des biens (accès au quartier, sécurité incendie, etc.). Il ne sera pas autorisé à s'attarder dans l'enceinte de l'établissement avant sa prise de service ou après sa sortie de service.

Les déplacements de la société sur l'emprise militaire sont strictement limités aux endroits de permanences du concierge. En aucun cas les agents de la société sont habilités à se déplacer dans des zones différentes.