



## MINISTÈRE DES ARMÉES



---

### SERVICE DU COMMISSARIAT DES ARMÉES PLATE FORME COMMISSARIAT BREST (PFC BREST)

---

BCRM BREST - CC 20

29 240 BREST CEDEX 9

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES N° DAF\_2024\_001959

établi en application et en référence :

- du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de fournitures courantes et services (CCAG/FCS)

relatif aux

FOURNITURES DE PRESTATIONS DE DEMENAGEMENT AU PROFIT DES PERSONNELS  
DU MINISTERE DES ARMÉES ET DE LEURS FAMILLES DANS LE SENS DE LA METROPOLE  
VERS L'OUTRE-MER.

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

- Annexe A : Suppléments
- Annexe B : Exemples de cas suppléments étages avec ou sans ascenseur
- Annexe C : Traitement des dossiers Corse
- Annexe D : Formalisation du besoin des prestations à réaliser pour le déménagement des effets vers l'outre-mer
- Annexe E : Formalisation du besoin des prestations à réaliser pour le repli et le gardiennage.

## **GLOSSAIRE :**

CCAP : cahier des clauses administratives particulières

CCR : conseiller changement de résidence

CCTP : cahier des clauses techniques particulières

Chorus Pro : système d'information interministériel de facturation

CIMob : centre interarmées du soutien à la mobilité

DCSCA : direction centrale du service du commissariat des armées

DDFiP : direction départementale des finances publiques

DRO : document relatif à l'offre

Lieu de chargement : adresse de résidence quittée par l'administré en métropole

Lieu de déchargement : adresse déclarée par l'administré en outre-mer

MINARM : ministère des Armées

OM : Outre-mer

PAM : plan annuel de mutation

PCD : prise en charge directe

PFC : plate-forme commissariat

Personne publique : RPA et/ou CIMob en fonction de leurs prérogatives

RGPD : règlement général sur la protection des données

RPA : représentant du pouvoir adjudicateur

SCA : service du commissariat des armées

## SOMMAIRE :

Préambule - contexte.....	5
Article I. Objet et caractéristiques de l'accord-cadre.....	5
1.1. Objectif de l'accord-cadre .....	5
1.2. Lieux d'exécution.....	6
1.3. Présentation des acteurs.....	6
1.3.1 Les acteurs internes au MINARM.....	6
1.3.2 Les acteurs externes au MINARM.....	6
1.4. Les déménagements au MINARM.....	7
Article II. Contenu de la prestation.....	7
2.1. Périmètre des prestations.....	7
2.2. Les fournitures perdues.....	8
2.3. Description du déménagement vers l'outre-mer.....	8
2.4. Prestations supplémentaires.....	11
2.4.1 Surcoût pour portage au-delà de 25 m.....	11
2.4.2 Frais de mise en œuvre d'un monte-meubles.....	11
2.4.3 Supplément par étage au-delà de quatre (4) étages cumulés et par mètre cube	11
2.4.4 Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par les frais de stationnement du véhicule transporteur.....	11
2.4.5 Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par l'utilisation de la voie maritime pour les îles côtières, y compris la Corse.....	11
2.4.6 Frais liés au garde-meuble.....	11
2.5. L'assurance au profit de l'administré.....	12
Article III. Déroulement de la procédure .....	12
3.1. Engagement du titulaire à effectuer le déménagement .....	12
3.2 L'accompagnement de l'administré.....	12
3.3 La visite de repérage .....	13
3.4 Le dialogue administré / titulaire / CIMob.....	13
3.4.1 Le calcul réel du cubage .....	13
3.4.2 L'évaluation du besoin .....	14
3.4.3 Respect des délais.....	15
3.5 Les précautions à prendre lors de la réalisation de la prestation.....	16
3.5.1 La protection du matériel et du mobilier.....	16
3.5.2 La protection des locaux.....	16
3.5.3 Le démontage, le remontage, l'emballage, le déballage et la mise en place du matériel et du mobilier.....	17
3.6 La fourniture de documents administratifs à l'issue de la prestation .....	17
3.7 Constatation de l'exécution des prestations .....	17
3.7.1 Les lettres de voiture de chargement et de déchargement.....	18
3.7.2 Le connaissance maritime et la déclaration de douane .....	19
3.7.3 Réalisation et vérification de la prestation.....	19
Article IV. Obligations du titulaire .....	20
4.1 Les équipes de déménagement.....	20
4.1.1 Obligations du titulaire lors des opérations d'enlèvement, de chargement et de déchargement.....	20
4.1.2 La composition de l'équipe de déménagement.....	20
4.1.3 La qualification des professionnels du déménagement ou du transport .....	21
4.1.4 Le comportement de l'équipe de déménagement .....	21
4.1.5 Les moyens de l'équipe de déménagement.....	21

4.2 Les changements dans les conditions d'exécution des prestations.....	21
4.2.1 <i>Les changements liés au titulaire</i> .....	21
4.2.2 <i>Les changements liés à l'administré</i> .....	22
4.2.3 <i>Les changements liés à la personne publique</i> .....	22
Article V. Contrôle des prestations.....	22
Article VI. Suivi et indicateurs.....	23
6.1. La mise à disposition de fichiers de suivis des prestations.....	23
6.2. La consultation des indicateurs .....	23
6.3. L'évaluation de la qualité de service .....	23
6.3.1 <i>Le titulaire met en place un système d'évaluation de ses prestations et de celles de ses sous-traitants</i> .....	23
6.3.2 <i>Mise en place d'un système d'évaluation du titulaire par la personne publique.</i> .....	24
Article VII. Extension de la prise en charge sur décision liée au plan famille.....	24

## Préambule - contexte

Chaque année, les administrés du MINARM peuvent faire l'objet d'une mutation professionnelle avec changement de résidence.

Lors d'une mutation professionnelle avec changement de résidence, le déménagement d'un administré du MINARM est une prestation complète opérée par un professionnel du secteur. Celle-ci permet à l'administré de déplacer ses biens mobiliers de son domicile actuel vers le domicile de sa future affectation et vers son lieu de repli (partie de son mobilier restant en métropole et stocké soit chez un particulier soit dans un garde-meubles), à une date planifiée à sa convenance.

L'ensemble de ces mutations constituent un vivier regroupé dans un plan annuel de mutation (PAM). Concernant la saisonnalité des opérations de changements de résidence, ces opérations seront principalement concentrées du mois d'avril à octobre inclus.

Cet accord-cadre s'inscrit dans le cadre du Plan Famille. Il contribue au plan d'amélioration des conditions de vie de l'administré et de sa famille :

- en lui simplifiant au maximum les démarches administratives relatives à son déménagement et, éventuellement, celles de sa famille, dans un lieu de résidence liée à sa mutation ;
- en prenant en charge tous les frais liés à son déménagement dans le cadre de la réglementation sans qu'il lui soit demandé d'avance de trésorerie personnelle ;
- en prenant en charge certains autres frais définis dans le cadre du Plan Famille afin de diminuer le reste à charge éventuel ;
- en prenant en charge certains autres frais qui seraient spécifiés par décision administrative suite à l'étude particulière de son dossier personnel.

## Article I. Objet et caractéristiques de l'accord-cadre

Cet accord-cadre a pour objet des prestations de service de déménagement afin de satisfaire le PAM des personnels du ministère des armées et leurs familles affectés avec changement de résidence depuis la métropole (Corse compris) vers l'outre-mer.

Cet accord-cadre est alloti :

- lot n°1 : La Réunion et Mayotte ;
- lot n°2 : La Polynésie Française (principalement Tahiti).

Chaque lot fera l'objet d'un accord-cadre multi-attributaires.

### 1.1. Objectif de l'accord-cadre

Cet accord-cadre contribue au plan d'amélioration des conditions de vie de l'administré et de sa famille dans le cadre du « Plan Famille » du Ministère des Armées, en facilitant au maximum les démarches administratives relatives au déménagement et en prenant en charge directement les frais occasionnés par ce dernier.

Le titulaire assure pleinement :

- La bonne réalisation de la prestation de déménagement (repli et véhicule compris) ;

- L'accompagnement client individualisé avant, pendant et après le déménagement ;
- La gestion des réserves, incidents et litiges ;
- La résolution des différends ;
- La maîtrise des coûts des dépenses liées aux changements de résidence et l'atteinte à chaque déménagement d'une bonne qualité de prestation.

S'agissant d'une expérimentation destinée à tester la soutenabilité d'un nouveau mode de prise en charge des frais de déménagement outre-mer, l'acheteur laisse la possibilité aux administrés de ne pas recourir aux titulaires de l'accord-cadre pour l'exécution des prestations, et ainsi de rester sur le mode indemnitaire en traitant avec le déménageur de leur choix. Les modalités d'application de cette clause de non exclusivité sont précisées à l'article 5 du CCAP DAF\_2024\_001959.

## **1.2. Lieux d'exécution**

La couverture géographique de l'accord-cadre est l'ensemble des déménagements avec changement de résidence du territoire métropolitain, y compris la Corse, vers la Réunion/Mayotte et la Polynésie Française.

La partie repli s'exécute sur l'ensemble du territoire métropolitain (y compris la Corse).

## **1.3. Présentation des acteurs**

### **1.3.1 Les acteurs internes au MINARM**

- Les administrés et leurs familles : bénéficiaires de l'accord-cadre.
- Le centre interarmées du soutien à la mobilité (CIMob), à Brest : organisme responsable de la mise en œuvre de la politique d'accompagnement des déménagements du MINARM et chargé de l'exécution technique et financière de l'accord-cadre (liquidation des dépenses des dossiers de changement de résidence et liquidation des factures).
- La plate-forme commissariat (PFC) Brest : représentant du pouvoir adjudicateur (signataire) de l'accord-cadre et chargé de l'exécution administrative de l'accord-cadre ;
- Le responsable des traitements des données du SCA (DCSCA) dans le cadre du règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- Les organismes, internes ou externes mandatés par le CIMob, chargés du contrôle des prestations de l'accord-cadre et du contrôle des prestations réalisées.

### **1.3.2 Les acteurs externes au MINARM**

- Les titulaires de l'accord-cadre ;
- Tous les sous-traitants du titulaire de l'accord-cadre dont le titulaire assure leur engagement à opérer conformément à l'ensemble des exigences du MINARM définies dans le cadre de cet accord-cadre ;
- La direction départementale des finances publiques du Finistère (DDFiP29) : organisme de l'État chargé du paiement des titulaires.

#### **1.4. Les déménagements au MINARM**

L'ensemble de ces déménagements constituent le PAM. Un PAM débute officiellement en début de chaque année civile.

La période des déménagements est marquée par une forte saisonnalité avec deux périodes de forte activité : entre avril et juillet avant la mutation puis entre septembre et novembre après la mutation. Néanmoins, les déménagements doivent pouvoir se dérouler toute au long de l'année.

Le MINARM détermine le droit à cubage des administrés et de leur famille.

## **Article II. Contenu de la prestation**

Dans le cadre de la présente consultation, le titulaire est en charge de :

- l'accompagnement de l'administré pour son déménagement vers l'outre-mer qui se compose :
  - d'un déménagement par voie maritime et/ou par fret aérien : affaires personnelles transportées du domicile de l'administré en métropole vers l'adresse déclarée par l'administré sur le territoire concerné en outre-mer ;
  - d'un repli : déménagement du reste des biens et du mobilier du domicile en métropole vers un lieu de gardiennage privé (par exemple : famille de l'administré) ou vers un lieu de gardiennage proposé par le titulaire ;
  - du gardiennage des biens de l'administré s'il est dans les locaux du titulaire ou l'un de ses sous-traitants.
- l'accompagnement de l'administré pour le transport de ses biens et de son mobilier de son lieu de gardiennage vers sa nouvelle adresse en métropole qu'il soit dans les locaux du titulaire ou de l'un de ses sous-traitants, ou qu'il soit dans un lieu qui avait été choisi par l'administré.

#### **2.1. Périmètre des prestations**

Les prestations du titulaire comprennent :

- Le repérage des lieux de chargement et de déchargement ;
- La protection du matériel, du mobilier, du véhicule et des locaux des lieux de chargement et de déchargement ;
- Le démontage et le remontage du matériel et du mobilier ;
- L'emballage, le déballage et la mise en place du matériel, du mobilier, des vêtements (mis sur cintres) avec une attention particulière pour les biens sensibles (cadres, tableaux, miroirs, vaisselle, matériel électroménager, HI-FI, TV, etc.) ;
- Les fournitures perdues ;
- Le chargement du matériel et mobilier vers le territoire concerné ;
- Le chargement et le déchargement du repli à l'aller et au retour ;
- Le déchargement du matériel et mobilier au lieu de destination sur le territoire d'arrivée ;

- Le transport du véhicule de l'administré depuis le lieu de chargement jusqu'au lieu de déchargement ;
- La gestion des déchets ;
- Les formalités douanières dans leur globalité au départ et à l'arrivée ;
- Les garanties et frais d'assurance ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- Le gardiennage des affaires et mobilier en métropole si l'administré fait le choix de les faire garder chez le titulaire ou son sous-traitant.

Ces prestations peuvent être modifiées avec l'accord de l'administré.

Le titulaire s'engage à veiller à la bonne réalisation de toutes les prestations.

## **2.2. Les fournitures perdues**

Les fournitures perdues ou consommables d'emballage doivent être ajustées par le titulaire en fonction de l'évaluation des matériels et mobiliers à transporter.

Toutefois, à titre d'information, le descriptif suivant définit un cadre estimatif de la composition de ce kit de fournitures perdues ou consommables d'emballage :

### **Pour un mètre-cube (1 m³) à déménager :**

- Autant de feuilles d'inventaire que nécessaire au regard du nombre de cartons estimé ;
- Dix (10) cartons renforcés (double cannelure) de taille standard ;
- Cinq (5) m² de plastique bulle et cinq (5) m² de papier spécial emballage ;
- Deux (2) rouleaux de ruban adhésif de qualité supérieure.

### **Pour chaque administré muté et pour chaque membre de sa famille :**

- Un (1) carton penderie ;
- Deux (2) cartons pour livres.

### **Par déménagement :**

- Deux (2) cartons compartimentés (pour verres, vaisselles).

La responsabilité de la livraison des fournitures perdues relève du titulaire.

Le titulaire livre ces fournitures au plus tard quarante-cinq (45) jours calendaires avant la date prévue de l'enlèvement au domicile de l'administré ou à une date entendue entre l'administré et le titulaire, et en quantité suffisante.

Dans le cas où l'évaluation du volume à déménager le nécessiterait, ou à la simple demande de l'administré, un complément de fournitures perdues sera effectué sans frais sauf justification expresse du titulaire.

## **2.3. Description du déménagement vers l'outre-mer**

Le regroupement des déménagements OME dans des containers est privilégié. L'utilisation d'une caisse maritime individuelle est donc optionnelle et ne peut être utilisée que dans des cas exceptionnels.

Elle sera utilisée dans les cas suivants :



- Le titulaire considère que le déménagement concerné nécessite son emploi pour des raisons de qualité et d'intégrité des matériels transportés ;
- L'administré insiste sur l'emploi d'une caisse en justifiant son besoin auprès du titulaire.

En cas de conflit, le titulaire en informe le CIMob qui statuera sur l'emploi ou non de la caisse.

En cas d'utilisation d'une caisse, celle-ci est confectionnée de manière à assurer l'intégrité du contenu (résistance aux chocs, à l'humidité, aux contraintes maritimes et routières...).

L'intérieur de la caisse est étanche et l'extérieur doit être cerclé.

La caisse doit être individuelle (une caisse par administré et sa famille).

L'épaisseur de la caisse doit être au minimum en contreplaqué de 9 mm et en bois de 2,5 cm.

Pour assurer une meilleure traçabilité, la caisse doit être numérotée. Ce numéro doit figurer sur les lettres de voiture.

### **Mise en cartons- Emballages**

L'emballage des effets personnels, la mise en cartons, ... sont à la charge de l'administré à l'exception des objets fragiles (vaisselle, HI-TECH, tableau, luminaire, etc.) emballés par les soins du titulaire.

### **Enlèvement – Chargement - Empotage - Cerclage: opérations au domicile de l'administré en métropole**

Le titulaire utilise des véhicules, des moyens humains et du matériel adaptés et proportionnés à l'ensemble des contraintes qu'il aura identifiées.

Le titulaire procède à l'enlèvement des cartons et autres matériels au domicile de l'administré à la date convenue dans le respect des règles de la profession. En cas d'utilisation d'une caisse, il prépare et charge la caisse maritime.

Les véhicules sont, dans la mesure du possible, placés hors circulation, afin d'assurer un chargement, déchargement, dans des conditions maximales de sécurité et de confort. Le titulaire veille à ce que son chargement soit amarré correctement.

Le titulaire laisse le logement et les communs propres et libres de tous déchets de son fait pendant et après l'exécution des prestations.

Le titulaire a la charge du nettoyage, de la réparation et de la remise en état des installations qu'il aurait pu salir ou détériorer.

Tout dégât causé par le titulaire lors de l'exécution des prestations doit être réparé à ses frais exclusifs.

Les éventuels frais de stockage sont inclus dans la prestation.

La personne publique se réserve le droit d'effectuer des contrôles sur les biens et mobiliers réellement transporter avant leur enlèvement. En cas de contrôle de la personne publique et d'utilisation d'une caisse, elle est vérifiée dans sa totalité : dimension, qualité de confection du bois, empotage sans vide apparent, étanchéité, cerclage...

## **Opérations de douane (départ – arrivée)**

Toutes les opérations de douanes sont traitées par le titulaire ou un de ses sous-traitants éventuels.

## **Transport – Fret**

Toutes les opérations de fret sont traitées par le titulaire ou un de ses sous-traitants.

Le titulaire propose dans le document relatif à l'offre (DRO) un prix pour la prestation de transport maritime. Tous les frais d'assurances et douaniers (dont frais de stationnement au port) sont compris dans le forfait.

Les aléas et surcoût sont réglés au réel sur dossier justifiant les dépenses engagées. Le CIMob accepte le principe d'un remboursement dès lors que le dossier justifie du caractère imprévisible et subi de la dépense par le titulaire.

## **La prestation de transport d'un véhicule**

Le titulaire propose dans le DRO un prix pour la prestation de transport de véhicule : forfait de base de douze mètres-cube (12m<sup>3</sup>) en individuel ou en groupage et forfait deux roues et quad. Ce prix inclut les frais des lieux de dépôt au départ et à l'arrivée ainsi que tous les transports entre le lieu de chargement et le lieu de déchargement en outre-mer et les frais d'assurances et formalités douanières.

Les taxes locales d'importation pour les véhicules sont à la charge des administrés.

Les véhicules sont dans la mesure du possible placés hors circulation, afin d'assurer un chargement, déchargement, dans des conditions maximales de sécurité et de confort.

## **Déchargement : opérations au domicile de l'administré en outre-mer**

Le titulaire ou un de ses sous-traitants assure les opérations de déchargement à l'adresse déclarée par l'administré.

Dans le cas de l'utilisation d'une caisse, elle est livrée cerclée.

Le titulaire doit laisser le logement et les communs propres et libres de tous déchets de son fait pendant et après l'exécution des prestations.

Le titulaire a la charge du nettoyage, de la réparation et de la remise en état des installations qu'il aurait pu salir ou détériorer.

Tout dégât causé par le titulaire lors de l'exécution des prestations doit être réparé à ses frais exclusifs.

La personne publique se réserve le droit de contrôler les cubages transportés avant leur déchargement. En cas, de transport par caisse, elle est vérifiée dans sa totalité : dimension, qualité de confection du bois, empotage sans vide apparent, étanchéité, cerclage...

## **Transport exceptionnel par voie aérienne**

À son initiative, le titulaire peut proposer un transport par voie aérienne (par exemple dans le cas de petits cubages) aux prix indiqués à l'acte d'engagement. Cette possibilité est soumise à l'acceptation de la personne publique.

Les aléas et surcoût sont réglés au réel sur dossier justifiant les dépenses engagées. Le CIMob accepte le principe d'un remboursement dès lors que le dossier justifie du caractère imprévisible et subi de la dépense par le titulaire.

## **2.4.Prestations supplémentaires**

Au titre du présent accord-cadre, le titulaire peut être amené à facturer les prestations supplémentaires (voir annexe A du CCTP) ci-dessous dont les prix figurent au DRO.

### **2.4.1 Surcoût pour portage au-delà de 25 m**

Les tarifs du titulaire incluent un portage de vingt-cinq mètres (25 m) du lieu de chargement ou de déchargement du mobilier par rapport au moyen de transport utilisé. Au-delà, le titulaire propose une grille tarifaire.

### **2.4.2 Frais de mise en œuvre d'un monte-meubles**

L'annexe D du présent CCTP, la facture et les lettres de voiture devront indiquer la mention « monte meubles » dans le cadre de la standardisation des documents demandés par la personne publique. Toute autre mention est à proscrire.

### **2.4.3 Supplément par étage au-delà de quatre (4) étages cumulés et par mètre cube**

Dans le cas où il n'est pas utilisé de monte-meubles, les tarifs du titulaire incluent un portage jusqu'au 4<sup>ème</sup> étage. Au-delà, le titulaire propose une grille tarifaire au DRO.

### **2.4.4 Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par les frais de stationnement du véhicule transporteur**

En fonction des justificatifs fournis (de mairie, préfecture ou commissariat de police), ces frais feront l'objet d'une analyse par la personne publique et pourront faire l'objet d'un remboursement total ou partiel.

### **2.4.5 Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par l'utilisation de la voie maritime pour les îles côtières, y compris la Corse**

Ces frais doivent apparaître sur la facture par l'appellation « fret maritime » ou équivalent (appellation différentes suivant les déménageurs, exemple « traversée île côtière »). Ils feront l'objet d'une analyse par la personne publique et pourront faire l'objet d'un remboursement total ou partiel.

Dans le cas particulier de la Corse, les frais des postes « fret maritime » ou équivalent sont exonérés de TVA (cf. annexe D).

### **2.4.6 Frais liés au garde-meuble**

Le titulaire propose dans le DRO un prix pour la prestation de garde-meuble. Le prix comprend tous les frais (notamment d'assurance) relatifs à cette prestation.

La personne publique prend en charge cette prestation.

## **2.5.L'assurance au profit de l'administré.**

Une assurance « tous risque » sans franchise individuelle est souscrite par le titulaire au profit de l'administré. L'assurance minimum inclut pour chaque prestation la casse, la perte, le vol et toutes détériorations quelle qu'en soit l'origine, pouvant intervenir tout au long de la prestation, risques électriques et moisissures incluses.

Les limites de couverture prises en charge par l'administration sont de :

- un montant 500€ / m<sup>3</sup> pour les biens mobiliers ;
- un forfait maximum de 5 000€ pour les véhicules. A titre exceptionnel pour des véhicules de valeur très élevée, le titulaire justifie de l'obligation de contracter une assurance supérieure au forfait dans la limite de 3% de la valeur argus au jour de la prise en charge, du véhicule transporté.

## **Article III. Déroulement de la procédure**

L'administré a, pour son déménagement, un droit à cubage déterminé par la personne publique.

Toute prestation non listée dans le présent accord-cadre est considérée comme une prestation non prise en compte par la personne publique et est à la charge de l'administré.

### **3.1. Engagement du titulaire à effectuer le déménagement**

L'administré prend contact auprès du CIMob et/ou de son représentant filière, afin de connaître le titulaire qui effectuera la prestation. L'administré sollicite, alors, le titulaire (Jour J) et doit lui fournir les informations suivantes : lieu de chargement, présence d'un véhicule, besoin de repli, périodes estimées de départ et d'arrivée de son déménagement. Cette sollicitation auprès du titulaire est réalisée par voie électronique garantissant sa traçabilité.

A l'issu de cette sollicitation, le titulaire s'engage par écrit, auprès de l'administré à effectuer la/les prestation(s).

Si le rendez-vous de visite de repérage (art. 3.3 du présent CCTP) n'est pas fixé à la sollicitation de l'administré, le titulaire prend contact (jour J1) avec l'administré, au minimum 60 jours avant la date présumée du déménagement des effets vers l'outre-mer (jour J2) pour fixer ce rendez-vous.

### **3.2 L'accompagnement de l'administré**

Le titulaire doit garantir un accompagnement personnalisé à chaque administré dans sa démarche de changement de résidence.

Afin de faciliter le bon déroulement des opérations liées au déménagement, le titulaire met en place, dès le premier contact de l'administré, un dispositif d'accompagnement individualisé comportant au minimum les prestations suivantes :

- un contact téléphonique initial ;
- des contacts d'accompagnement, de conseil et de soutien.

Le titulaire s'engage à mettre en place, dès les premiers contacts avec l'administré, un calendrier pour l'enlèvement.

Le titulaire a un devoir de conseil auprès de l'administré, notamment sur les risques liés à un déménagement et les modalités pour les couvrir. Il appelle notamment particulièrement l'attention des administrés sur ses droits et devoirs en cas d'incident, comme la qualité des informations à mettre sur la lettre de voiture et/ou le courrier ultérieur ainsi que la déclaration de valeur. En cas d'absence de déclaration de valeur, il s'assure que l'administré a bien compris les risques auxquels il s'expose en cas d'incident.

### **3.3 La visite de repérage**

Le titulaire prend contact avec l'administré, au minimum 60 jours avant la date présumée du déménagement des effets vers l'outre-mer (jour J2) pour réaliser une étude détaillée de toutes les caractéristiques de son déménagement.

Le rendez-vous pour cette visite de repérage doit intervenir au maximum 5 jours après la prise de contact du titulaire vers l'administré.

Le titulaire évalue le cubage à transporter lors d'une visite à domicile, d'un échange téléphoniques ou courriels, ou un échange virtuels (smartphone, visioconférence etc.).

Le titulaire communique à l'administré :

- un correspondant joignable avant, pendant et après le déménagement ;
- une date et une demi-journée de rendez-vous pour le début des opérations de chargement, et de déchargement.

La date présumée du déménagement des effets vers l'outre-mer, jour J2, et renseignée à l'annexe D du présent CCTP, n'est alors plus présumée, elle devient contractuelle.

Le titulaire contacte l'administré au minimum deux (2) jours calendaires avant la date de réalisation de la prestation afin de confirmer à l'administré la date et la demi-journée d'intervention et afin d'établir au préalable la lettre de voiture.

### **3.4 Le dialogue administré / titulaire / CIMob**

#### **3.4.1 Le calcul réel du cubage**

Sur la base des caractéristiques du déménagement, le titulaire s'engage à déterminer le cubage réellement à transporter.

Cette volumétrie doit être réalisé en fonction du cubage réellement à transporter et non des droits à cubage de l'administré.

Si le cubage réellement à transporter est supérieur aux droits à cubage, la personne publique ne prend en charge que le montant correspondant au droit à cubage de l'administré.

Ex : Droit à cubage 10 m<sup>3</sup> : partie prise en charge par la personne publique

Cubage déplacé 15 m<sup>3</sup>

Cubage à charge de l'administré : 5 m<sup>3</sup>

Si le cubage réellement à transporter est inférieur aux droits à cubage, la personne publique prend en charge la totalité du cubage réellement transporté.

Ex : Droit à cubage 10 m<sup>3</sup>

Cubage déplacé 5 m<sup>3</sup> : partie prise en charge par la personne publique

L'opération d'estimation du cubage doit être réalisée avec rigueur. Cette opération doit être parfaitement prise en compte par le titulaire dans son accompagnement de l'administré soit par une visite sur place, soit par visioconférence, soit par entretien téléphonique avant la finalisation de l'annexe D et E.

Le titulaire est responsable de l'estimation du cubage réellement transporté. Dans le cas de contrôle de ce cubage, notamment sur les documents de connaissance, le titulaire encourt des pénalités conformément au CCAP.

Lors de la réalisation du déménagement, lorsque le volume réellement transporté est supérieur au cubage estimé lors de l'établissement de l'annexe D et E et que l'erreur relève strictement du titulaire, celui-ci s'engage à ne pas modifier le montant de la prestation de déménagement à la hausse.

Dans le cas où l'erreur est du seul fait de l'administré (omission de déclaration de la totalité du volume à transporter), le titulaire est en droit de facturer la différence :

- à la personne publique dans le respect des droits à cubage ;
- à l'administré pour la partie supérieure à ses droits.

### 3.4.2 L'évaluation du besoin

A compter de la prise de contact du titulaire vers l'administré, et cela quels que soient la date et le lieu de prise en charge et de destination des déménagements, le titulaire s'engage à fournir

- l'annexe D du présent CCTP dûment renseignée à l'administré et au CIMob sous un délai maximum de sept (7) jours calendaires
- l'annexe E du présent CCTP dûment renseignée à l'administré et au CIMob sous un délai maximum de trente (30) jours calendaires

Ces annexes doivent être intégralement renseignées des données concernant, le déménagement vers le territoire d'arrivée, le repli et le gardiennage,

Le titulaire propose à l'administré les semaines de départ de bateau en fonction de la date souhaitée d'arrivée des effets personnels de l'administré sur le territoire d'arrivée. L'administré choisit la semaine de son choix. Le titulaire s'engage à respecter cette semaine de départ, qui est précisée sur l'annexe D du présent CCTP et devient contractuelle.

Après contrôle, le CIMob confirme la prise en charge. Il émet le(s) bon(s) de commande qu'il transmet au titulaire.

Le titulaire contacte l'administré au minimum deux (2) jours calendaire avant la date de réalisation de la prestation afin de confirmer l'accord de l'administré pour la date et la demi-journée d'intervention, et afin d'établir au préalable la lettre de voiture.

Les prestations non prises en charge directement par la personne publique (cubage supplémentaire, assurance supplémentaire, et prestations « de confort » ...) font

l'objet d'un contrat de droit privé entre le titulaire et l'administré. Ces prestations sont directement prises en charge par l'administré.

Ce contrat de droit privé, accepté par l'administré, n'engage pas la personne publique sur l'exécution de la ou des prestations concernées.

### 3.4.3 Respect des délais

Le titulaire doit respecter l'ensemble des délais (en jours calendaires) ci-dessous.

Ces délais devront être tracés dans un tableau de suivi, dont le format sera transmis par la personne publique lors de la réunion de lancement prévue au CCAP.

Phase du processus des prestations	Délais en jours calendaires
Suite à la première sollicitation (Jour J) de l'administré auprès du titulaire, celui-ci convient d'une date de prise de contact avec l'administré (Jour J1) et s'engage à effectuer ce déménagement.	J
Prise de contact du titulaire vers l'administré afin de fixer le RDV de la visite de repérage	J1 = J2 - 60jrs <b>minimum</b>
Evaluation des besoins et du cubage de l'administré comprenant : <ul style="list-style-type: none"><li>- La détermination du cubage à transporter ;</li><li>- La détermination des caractéristiques du déménagement et des prestations choisies par l'administré</li><li>- La présentation du calendrier prévisionnel des semaines de départ des bateaux pour le transport maritime et fixation de la date de départ du port ;</li><li>- Le choix de la date de déménagement.</li></ul>	J1 + 5 jours maximum
Envoi de l'annexe D à l'administré et au CIMob.	J1 + 7 jours maximum
Envoi de l'annexe E à l'administré et au CIMob	J1 + 30 jours maximum
Date de déménagement au lieu de domicile de l'administré en métropole pour le départ des effets vers l'OM.	J2
Confirmation de la date et de la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement au lieu de domicile de l'administré en métropole pour le départ des effets vers l'OM	J2 – 2 jours au <b>minimum</b>
Livraison des fournitures perdues à l'administré	J2 – 45 jours <b>minimum</b>
Pour le déménagement des effets vers l'OM, date de départ du bateau	JB

Date de déménagement au lieu de domicile de l'administré en métropole pour le repli	J3
Confirmation de la date et de la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement au lieu de domicile de l'administré en métropole pour le repli.	J3 – 2 jours <b>minimum</b>
Arrivée du bateau au port du territoire de destination	J4
Déchargement à l'adresse déclarée par l'administré sur le territoire de destination	J4 + 21 jours maximum
Date de déchargement à l'adresse déclarée par l'administré sur le territoire de destination.	J5
Confirmation de la date et de la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement au lieu de domicile de l'administré sur le territoire de destination.	J5 – 2 jours <b>minimum</b>
Date de retour du repli vers le futur lieu de domicile de l'administré en métropole après la fin de mutation OM	J6
Confirmation de la date et la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement de l'arrivée au lieu de domicile de l'administré en métropole pour les opérations de déchargement du repli.	J6 – 2 jours <b>minimum</b>

### 3.5 Les précautions à prendre lors de la réalisation de la prestation

#### 3.5.1 La protection du matériel et du mobilier

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour protéger le matériel et le mobilier des éventuels chocs pouvant être subis à l'occasion du déménagement (protection du mobilier sous couverture, des matelas et sommiers, etc.).

Le titulaire apporte une précaution particulière aux biens dits « sensibles », tels que les cadres, tableaux, miroirs, vaisselle, matériel électroménager, HI-FI, TV, etc. et les déballe à l'arrivée.

Le titulaire est responsable de toute détérioration survenue dans le cadre de l'exécution des prestations.

#### 3.5.2 La protection des locaux

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une protection rigoureuse des locaux des sites de « chargement » et « déchargement ».

Ces protections concernent notamment les murs, les sols, les cages d'escalier, les monte-charge, les ascenseurs, les angles et supports de fenêtre et de portes, etc.



### 3.5.3 Le démontage, le remontage, l'emballage, le déballage et la mise en place du matériel et du mobilier

Sauf demande expresse de l'administré mentionnée sur le bon de commande, les prestations de démontage, remontage ainsi que l'emballage et le déballage du matériel et du mobilier sont à la charge du titulaire.

## **3.6 La fourniture de documents administratifs à l'issue de la prestation**

Le titulaire veille à transmettre à la personne publique tous les documents nécessaires :

Concernant le déménagement vers l'OM :

- La facture ;
- Les lettres de voiture « chargement » et « déchargement » ;
- Le connaissance maritime ou lettre de transport aérien le cas échéant ;
- La déclaration de douane ;
- Les justificatifs des suppléments (frais de stationnement, voie maritime pour les îles côtières).

Concernant le repli :

- Le justificatif de mise en garde-meuble signé à l'aller ou une déclaration signée par l'administré de l'adresse choisie de son lieu d'entrepôt ;
- La facture du transport « aller » de mobilier vers le lieu de gardiennage ;
- Les lettres de voiture « chargement » et du procès-verbal du titulaire de mise en garde-meubles ou de déchargement, concernant « l'aller » ;
- La facture du transport « retour » de mobilier du lieu de gardiennage vers le domicile de l'administré ;
- Le procès-verbal du titulaire de chargement et la lettre de voiture de « déchargement » concernant « le retour » ;
- Les justificatifs des suppléments (frais de stationnement, voie maritime pour les îles côtières).

Concernant les frais de gardiennage-:

- Le justificatif de mise en garde meuble signé à l'aller et de sortie de garde meuble à l'issue du gardiennage ;

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une standardisation des documents qui sont transmis.

Après exécution de la prestation de déménagement, le titulaire veille à transmettre les documents ci-dessus concernant les prestations réalisées. Il prend en compte les renseignements indiqués par l'administré sur les lettres de voiture. Il gère, traite et résout tous les litiges.

## **3.7 Constatation de l'exécution des prestations**

La conformité et la qualité du service sont attestées :

- Pour le déménagement vers l'OM, par la production des lettres de voiture « chargement » et « déchargement » signées du titulaire et de l'administré, du connaissance maritime (ou lettre de transport aérien le cas échéant) et de la déclaration de douanes ;

- Pour le repli :

« aller », par la production :

- o de la lettre de voiture « chargement » signées du titulaire et de l'administré ;
- o du justificatif de mise en garde-meubles, ou de la déclaration signée par l'administré de l'adresse choisie de son lieu d'entrepôt ;
- o du procès-verbal du titulaire de mise en garde-meubles ou de déchargement au lieu choisi par l'administré comportant à minima la date de déchargement et le détail des problèmes éventuels rencontrés lors du déchargement ;

« retour », par la production :

- o du procès-verbal du titulaire de sortie de garde-meubles ou de chargement au lieu choisi par l'administré comportant à minima, la date de chargement et le détail des problèmes éventuels rencontrés lors du chargement ;
  - o de la lettre de voiture « déchargement » signée du titulaire et de l'administré.
- Pour le gardiennage, par la production du justificatif de mise en garde-meuble signé à l'aller et du justificatif de sortie de garde-meuble à l'issue de la prestation de gardiennage.

Celles-ci attestent de l'exécution complète et finale de la prestation.

### 3.7.1 Les lettres de voiture de chargement et de déchargement

La lettre de voiture au chargement et la lettre de voiture au déchargement sont obligatoires conformément aux précisions apportées à l'article 2.6 du présent CCTP.

Les lettres de voiture doivent obligatoirement faire apparaître l'ensemble des suppléments (monte-meubles, portage au-delà de 25 m, frais de stationnement...) utilisés lors de la prestation « chargement » et « déchargement ». Le non report des suppléments sur les lettres de voiture entraîne la non acceptation de la facturation.

Ces documents sont signés par les deux parties, titulaire ou son sous-traitant, et administré.

Les lettres de voiture sont jointes à la facture.

La lettre de voiture doit obligatoirement faire apparaître les informations suivantes :

- Les coordonnées de l'entreprise et numéro SIREN ou numéro d'identification intracommunautaire du titulaire ou du sous-traitant (entité qui effectue réellement la prestation) ;
- Les coordonnées de l'administré (Nom, prénom) ;
- Le volume du mobilier déménagé ;
- Le mode d'exécution du déménagement ;
- Les dates et les demi-journées d'intervention prévues de chargement ou de déchargement après accord entre le titulaire et l'administré ;
- Les dates et demi-journées réelles de chargement et de déchargement de réalisation des prestations ;

- Les adresses de chargement ou de déchargement ;
- La distance en kilomètres entre les différents lieux : du lieu de chargement au port de départ et/ou aéroport, et du port d'arrivée et/ou aéroport au lieu de déchargement ;
- Les éléments d'accessibilité des lieux de chargement ou de déchargement (étages, type de logement, ascenseur, monte-meubles, portage, cave, autorisation de stationnement, transbordement, accès camion) ;
- Les valeurs déclarées du mobilier pour la garantie contractuelle et l'éventuelle option pour l'assurance dommage ;
- Les coordonnées du titulaire ou de son sous-traitant (entité qui effectue réellement la prestation) ;
- Un cadre réservé aux observations de l'administré (avec signature), comportant les mentions « sans réserve » et « avec réserve » ;
- Un cadre réservé aux observations du chef d'équipe (avec signature).

La lettre de voiture signée des deux parties constitue le document permettant d'attester des services faits. Par conséquent, le titulaire doit indiquer au préalable dans la lettre de voiture la date de déménagement ou de déchargement prévue après accord entre lui ou son sous-traitant, et l'administré.

Le titulaire la fait valider par l'administré par tous moyens à sa convenance.

La date réelle de déménagement est obligatoirement renseignée par l'administré sur la lettre de voiture à la conclusion de la prestation de déménagement.

La lettre de voiture comporte un paragraphe relatif aux droits de l'administré en cas de réclamation (réserve, litiges).

Un exemplaire de la lettre de voiture doit être conservé par le titulaire durant un délai de deux (2) ans, conformément à l'article 10 de l'arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents de transport ou de location devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises.

### 3.7.2 Le connaissance maritime et la déclaration de douane

Le connaissance maritime (ou la lettre de transport aérien le cas échéant) et la déclaration de douane sont des documents obligatoires et doivent être joints à la facture.

Ils ne doivent être ni raturés ni corrigés.

### 3.7.3 Réalisation et vérification de la prestation

Le titulaire veille à :

- réaliser la prestation conformément aux conditions fixées sur le bon de commande notifié par la personne publique ;
- préciser sur la lettre de voiture les suppléments utilisés (monte-meubles, portage au-delà de 25m, frais de stationnement, etc.) lors des prestations de « chargement » et « déchargement ». Le non report de ces suppléments sur les lettres de voiture entraînera la non-acceptation de sa facturation ;
- renseigner et faire signer la lettre de voiture par l'administré, après mention d'éventuelles réserves en cas de mauvaise exécution de la prestation.

Le titulaire s'engage à remettre un exemplaire de la lettre de voiture à l'administré après l'avoir contresigné.

Il est responsable de l'application de ces obligations à ses sous-traitants.

## Article IV. Obligations du titulaire

### 4.1 Les équipes de déménagement

#### 4.1.1 Obligations du titulaire lors des opérations d'enlèvement, de chargement et de déchargement

Le titulaire exécute les prestations selon les dispositions suivantes :

- Débuter les prestations au plus tôt à 08h00 et finir au plus tard à 19h00, heures locales, (sauf sur demande expresse de l'administré) en tenant compte des contraintes éventuelles des copropriétés ;
- Utiliser des véhicules, des moyens humains et du matériel adaptés et proportionnés à l'ensemble des contraintes qu'il se doit d'identifier ;
- Procéder à l'enlèvement des cartons, autres matériels, mobilier au domicile de l'administré, dans le respect des règles de la profession, à la date et demi-journée convenue avec l'administré ;
- Préparer et charger les véhicules qui seront conformes aux exigences de la réglementation de la profession ;
- Laisser le logement et les communs propres et libres de tous déchets de son fait pendant et après l'exécution des prestations ;
- Assurer le nettoyage, la réparation et la remise en état des installations qu'il aurait pu salir ou détériorer ;
- Réparer et/ou indemniser à ses frais exclusifs tout dégât ;
- Placer les véhicules dans la mesure du possible hors circulation, afin d'assurer un chargement, déchargement, dans des conditions maximales de sécurité et de confort ;
- Veiller à ce que son chargement soit arrimé correctement ;
- Inclure les éventuels frais de stockage dans la prestation.
- Le titulaire est tenu de faire utiliser les techniques les plus adaptées pour l'organisation et l'exécution des prestations de déménagement (emballage, manutention, transport, etc.).

La personne publique se réserve le droit de contrôler, le chargement et/ou le déchargement.

#### 4.1.2 La composition de l'équipe de déménagement

L'équipe du titulaire ou de son sous-traitant doit être composée d'au moins un professionnel du déménagement ou du transport, salarié de la société ou de son sous-traitant et désigné comme le responsable (chef d'équipe) de chaque opération de déménagement/déchargement, accompagné du personnel spécialisé et formé nécessaire.

Durant le déménagement/déchargement et afin de faciliter les échanges avec l'administré, le chef d'équipe doit s'exprimer en français.

#### 4.1.3 La qualification des professionnels du déménagement ou du transport

Le titulaire s'engage à faire appel à une main d'œuvre qualifiée, en nombre suffisant, adaptée à la nature des prestations à réaliser en conformité avec le code du travail et les conventions collectives applicables à ce secteur professionnel selon le territoire concerné (métropole ou outre-mer).

Ce personnel doit être en mesure de prendre toutes les initiatives nécessaires face aux difficultés rencontrées au cours des interventions.

#### 4.1.4 Le comportement de l'équipe de déménagement

Le titulaire doit faire preuve de la plus grande discrétion.

À ce titre, il doit s'engager à ne pas divulguer à qui que ce soit ou sous quelque forme que ce soit des informations, des renseignements ou des documents dont il aurait eu connaissance dans l'exécution des prestations de déménagement.

Le titulaire applique les clauses de confidentialité du présent accord-cadre et les fait appliquer à ses sous-traitants.

#### 4.1.5 Les moyens de l'équipe de déménagement

Le titulaire fournit à son personnel les moyens matériels adaptés nécessaire au démontage et remontage des mobiliers à déménager, dont monte-meubles, monte-charges, et le(s) véhicule(s) adapté(s) aux volumes afin de réaliser la prestation en une seule fois.

Le titulaire fournit à son personnel les équipements de protection individuelle (EPI) pour la réalisation de la prestation.

Le titulaire transporte les biens à déménager dans des camions capitonnés et équipés de sangles ou en moyens adaptés (housses, couvertures, etc.) de manière à éviter toute dégradation.

Le titulaire applique ces clauses et les fait appliquer à ses sous-traitants.

### **4.2 Les changements dans les conditions d'exécution des prestations.**

#### 4.2.1 Les changements liés au titulaire

Pour toute modification des conditions d'exécution de la prestation du seul fait du titulaire ou de son sous-traitant (nouveau professionnel du déménagement ou du transport, nouvelle date, etc.), le titulaire s'engage à respecter les conditions tarifaires fixées au DRO ainsi que les dates initialement prévues ou à proposer des dates les plus proches de la date initialement prévue.

Ces solutions sont garanties sous conditions de qualité au moins équivalentes ou supérieures à la prestation retenue.

Dans le cas d'un changement de date, le titulaire propose une indemnisation à l'administré permettant de couvrir, sur justification, d'éventuels coûts induits supportés par l'administré (frais d'hôtel, de restauration, de garde d'enfants, etc.).

L'administré doit être informé par le titulaire en amont de tout changement lié à la prestation. En cas de changement de dates d'intervention, l'administré peut refuser la prestation.

Dans ce cas, aucun frais ou dédommagement ne doit être réclamé à l'administré ou à la personne publique.

#### 4.2.2 Les changements liés à l'administré

Pour toute modification des conditions d'exécution de la prestation, notamment, des dates ou périodes de déménagement du seul fait de l'administré, le titulaire s'engage à proposer au choix de l'administré les solutions alternatives compatibles avec ces nouvelles contraintes.

#### 4.2.3 Les changements liés à la personne publique

Pour toute modification des conditions d'exécution de la prestation, notamment, des dates ou périodes de déménagement du seul fait de la personne publique, le titulaire s'engage à proposer au choix de l'administré les solutions alternatives compatibles avec ces nouvelles contraintes.

Sans accord de la personne publique, le surcoût sera à la charge de l'administré.

## Article V. Contrôle des prestations

La personne publique se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires concernant les conditions d'exécution des prestations (identité des personnels, moyens utilisés et leur conformité, qualité des prestations, cas de dépassement de plafond, etc.) et la réalité des volumes réellement transportés sur certains déménagements.

Cette vérification s'effectue par échantillonnage selon des critères définis par la personne publique. Le titulaire s'engage à fournir à la personne publique la liste des administrés concernés avec les éléments suivants :

- Date, lieu, horaire (demi-journée) et prestataire retenu (lui ou ses intervenants) pour le déménagement ;
- Date, lieu, horaire (demi-journée) et prestataire retenu (lui ou ses intervenants) pour le déchargement ;
- Volume précisé sur le bon de commande.

Le titulaire s'engage à informer la personne publique de toute modification de planification.

Ces contrôles peuvent être effectués le jour du déménagement en métropole, à destination, par un représentant de la personne publique, ou sur les documents à disposition du CIMob.

Une constatation, par la personne publique, de non-conformité aux clauses du présent accord-cadre donne lieu à l'application de pénalités conformément à l'article 12 du CCAP.

## Article VI. Suivi et indicateurs

### 6.1. La mise à disposition de fichiers de suivis des prestations

Le titulaire s'engage à mettre en place un tableau de bord qui permet de :

- visualiser l'ensemble des demandes de formalisation du besoin (Annexe D et E), bons de commande, les dates prévisionnelles et réelles de déménagement et de déchargement, les semaines de départ et d'arrivée prévisionnelles et réelles des transports maritimes, des lettres de voiture et des factures afin de connaître l'avancement des dossiers ;
- consulter un tableau dédié au suivi des réserves et litiges avec les administrés (nombre, type et résolution).

Ce tableau de bord comprend également :

- les coordonnées de l'administré ;
- la situation administrative et familiale de l'administré ;
- les droits à cubage de l'administré ;
- le cubage réellement transporté déterminé par le titulaire ;
- les prestations complémentaires prises par l'administré en dehors des prestations prises en charge par la personne publique.

Ce tableau de bord pourra être consulté par le CIMob, en ligne, sur un espace dédié, mis en place par le titulaire, ou transmis de manière hebdomadaire au CIMob.

### 6.2. La consultation des indicateurs

Le titulaire met à disposition du CIMob un « reporting PAM » au 15 décembre de l'année du PAM avec au minimum les indicateurs suivants :

- Le kilométrage parcouru ;
- Le nombre de demande de formalisation du besoin ;
- Le nombre de formalisation du besoin émis ;
- Le nombre de formalisation du besoin émis supérieurs aux droits à cubage et le dépassement moyen de ces droits ;
- Le nombre de factures émises aux administrés sur des prestations non prises en charge par le CIMob et la liste de ces prestations ;
- Le classement de ses prestataires en nombre de prestations effectuées ;
- L'évaluation du titulaire et de ses sous-traitants par l'administré ;
- Un bilan carbone ;
- Le nombre de litiges.

### 6.3. L'évaluation de la qualité de service

#### 6.3.1 Le titulaire met en place un système d'évaluation de ses prestations et de celles de ses sous-traitants

Le titulaire met à la disposition de l'administré un outil permettant d'évaluer les prestations réalisées de manière simple et rapide avec notamment la possibilité d'un commentaire libre.

L'évaluation de tous les clients du titulaire est intangible. En revanche, en cas de commentaire comportant des propos irrespectueux, le titulaire les retire sans attendre et en réfère immédiatement par écrit à la personne publique.

Le titulaire transmet au CIMob, au 15 décembre de l'année du PAM, l'ensemble de ces informations sous un format à définir.

### 6.3.2 Mise en place d'un système d'évaluation du titulaire par la personne publique.

Le CIMob met en place son propre système de mesure de la satisfaction sur la qualité de service rendu par le titulaire. Celle-ci correspond à une note de satisfaction globale par les administrés ayant utilisé les services du titulaire. Elle se décline selon :

- la qualité de l'accompagnement réalisé par le titulaire ;
- la qualité du déménagement réalisé par le titulaire et/ou ses sous-traitants.

Cette mesure de satisfaction permet d'assurer un dialogue de gestion avec le titulaire afin de tirer la qualité de service vers le haut et identifier les axes de réussite et de progrès.

## Article VII. Extension de la prise en charge sur décision liée au plan famille

Cet accord-cadre s'inscrit dans le cadre du Plan Famille.

Il contribue au plan d'amélioration des conditions de vie de l'administré et de sa famille et peut prendre en charge sur décision administrative :

- Certains frais définis dans le cadre du Plan Famille ;
- Certains autres frais qui seraient spécifiés, dans une décision individuelle, après l'étude d'un dossier personnel nécessitant une prise en charge complémentaire suite à une situation « hors cadre ».

Les évolutions réglementaires et toutes nouvelles mesures de simplification feront l'objet d'un acte administratif conformément à la clause de réexamen (article 11 du CCAP).



## Annexe A

### Suppléments

La réglementation prévoit différents types de suppléments : portage/transbordement, étage, monte-meubles... Ces suppléments sont plafonnés par la réglementation. En cas de montant facturé supérieur à la réglementation, la prise en charge directe se fera dans la limite du plafond prévu, le surplus est à la charge de l'administré.

Dans l'ensemble des exemples ci-dessous, la situation est la suivante : il s'agit d'un administré ayant plus de 15 ans de service, célibataire et sans enfant. Le cubage transporté est de 25M<sup>3</sup> avec une distance de 150 kms. Afin d'accéder du logement au véhicule de transport, le titulaire doit parcourir 52m et le logement se situe au 6ème étage sans ascenseur.

- **Surcoût pour portage au-delà de 25m:** en cas d'impossibilité d'accès du véhicule au lieu de chargement ou de déchargement du mobilier, nécessitant l'utilisation d'un autre mode de transport, le remboursement de ces frais supplémentaires (main d'œuvre et petit véhicule par exemple) est pris en charge mais dans la limite du montant résultant pour une distance équivalente, du produit suivant :  
2€ TTC \* nombre de mètres cubes \* nombre de tranches de 25m au-delà de 25m.

Exemple :

Montant plafond du supplément :  $2€ * 25M^3 * 1 \text{ tranche} = 50€ \text{ TTC}$

- **Frais de mise en œuvre d'un monte-meuble :** les frais de mise en œuvre d'un monte-meuble sont établis dans la limite de 450€ TTC au chargement comme au déchargement.
- **Supplément par étage au-delà de 4 étages cumulés :** pour chaque étage supplémentaire au-delà de quatre étages cumulés et par mètre cube :  
2€ TTC \* nombre de mètres cubes \* nombre d'étages non desservis par un ascenseur au-delà de 4 étages  
1€ TTC \* nombre de mètres cubes \* nombre d'étages desservis par un ascenseur au-delà de 4 étages

Exemple, dans le cas d'un déménagement d'un logement sans ascenseur :

Montant plafond du supplément :  $2€ * 25M^3 * 2 \text{ étages} = 100€ \text{ TTC}$

## Annexe B

### Exemples suppléments étages avec ou sans ascenseur

Les 4 étages inclus forfaitairement dans le prix du déménagement sont automatiquement soustraits du nombre total cumulé d'étages du lieu de départ et d'arrivée. Cette soustraction est en priorité réalisée au niveau du nombre d'étage du lieu le moins avantageux.

Le lieu considéré comme le moins avantageux est le lieu où il y a un ascenseur (plafond fixé à 1 euros par étage).

L'absence d'ascenseur autorise un plafond par étage établi à 2 euros.

Tous les cas de figure sont listés dans les 4 exemples ci-dessous :

#### 1<sup>er</sup> exemple :

5 étages sans ascenseur au départ ; 3 étages sans ascenseur à l'arrivée pour 20 m3 à déménager

Pas de différence entre le départ et l'arrivée

$5 + 3 = 8$  étages - 4 étages règlementaires = 4 étages à prendre en compte

Tarif sans ascenseur = 2 €

✓ Plafond =  $4 * 2 * 20 = 160$  €

#### 2<sup>ème</sup> exemple :

3 étages avec ascenseur au départ ; 6 étages avec ascenseur à l'arrivée pour 20 m3 à déménager

Pas de différence entre le départ et l'arrivée

$3 + 6 = 9$  étages - 4 étages règlementaires = 5 étages à prendre en compte

Tarif avec ascenseur = 1 €

✓ Plafond =  $5 * 1 * 20 = 100$  €

#### 3<sup>ème</sup> exemple :

5 étages sans ascenseur au départ ; 3 étages avec ascenseur à l'arrivée pour 20 m3 à déménager (Reliquat Négatif)

Différence entre le départ et l'arrivée

On retranche 4 du côté le moins avantageux donc avec ascenseur  $3 - 4 = -1$

On cumule ensuite 5 étages sans ascenseur + (-1) étage avec ascenseur  $5 + (-1) = 4$

4 étages sans ascenseur à prendre en compte

✓ Plafond =  $4 * 2 * 20 = 160$  €

4<sup>ème</sup> exemple :

5 étages sans ascenseur au départ ; 5 étages avec ascenseur à l'arrivée pour 20 m<sup>3</sup> à déménager (Reliquat Positif)

Différence entre le départ et l'arrivée

On retranche 4 du côté le moins avantageux donc avec ascenseur :  $5 - 4 = 1$

On calcule pour le départ,  $5 * 2 * 20 = 200$

On calcule pour l'arrivée  $1 * 1 * 20 = 20$

Puis on fait la somme départ plus arrivée,  $200 + 20$

✓ Plafond = 220 €

## Annexe C

### Traitement des dossiers Corse

#### DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AUX TRANSPORTS DE MOBILIER À DESTINATION OU EN PROVENANCE DE LA CORSE

Tout devis/facture de déménagement à destination (ou en provenance) de la Corse doit comporter l'indication du port de chargement et du port de déchargement.

Sans ces indications, le calcul de la distance sera erroné. A défaut de précision, les ports pris en compte seront ceux de Marseille et de Bastia.

Lorsque les ports sont indiqués, la distance pour le calcul du plafond sera :

Distance = distance « lieu de chargement => port de chargement » + distance « port de déchargement => lieu de livraison ».

La distance de traversée maritime n'est pas prise en compte car le coût du déménagement comprend des frais de traversée maritime.

Le coût d'un déménagement à destination (ou en provenance) de la Corse se compose selon les 5 éléments suivants :

- les frais de traversée maritime du mobilier
- les frais de traversée maritime du personnel (chauffeur, convoyeur)
- les frais de vacation du camion
- les frais de vacation du personnel
- les frais d'assurance maritime

➤ Montant des frais de traversée maritime du mobilier :

Ce montant résulte de l'application de la taxation du régime roll-on/roll-off, établie en fonction de la longueur du véhicule utilisé, le passage de celui-ci n'étant décompté que pour le voyage en charge.

Il doit correspondre aux dépenses de l'entreprise et être justifié par tout document faisant foi, notamment par une copie du connaissance.

Le prix des frais de traversée maritime du mobilier est exonéré de la TVA.

➤ Montant des frais de traversée maritime du personnel (chauffeur, convoyeur) :

Ce montant est celui du tarif en vigueur à la date du transport, proposé par la compagnie maritime, comprenant le prix du billet passager aller, du repas et éventuellement le supplément pour cabine simple.

Le prix des frais de traversée maritime du personnel est exonéré de la TVA.

➤ Montant des frais de vacation pour le camion :

Une vacation pour le camion est fixée à :

- 12 heures pour un déménagement effectué entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mai ;
- 16 heures pour un déménagement effectué entre le 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre.

Le prix de la vacation pour le camion ne peut excéder pour 8 heures et le prix de 51,12 € HT soit 61,34 euros TTC.

Donc les frais de vacation pour le camion ne peuvent pas excéder :

- pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mai : 76,68 € HT soit 92,01 € TTC
- pour la période du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre : 102,24 € HT soit 122,68 € TTC.

A défaut de précision sur le devis/facture, le nombre de vacation « camion » est fixé à 1.

➤ Montant des frais de vacation pour les employés :

Une vacation pour chaque employé est fixée à :

- 12 heures pour un déménagement effectué entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mai ;
- 16 heures pour un déménagement effectué entre le 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre.

Le prix de la vacation pour le camion ne peut excéder pour 8 heures et le prix de 75,00 € HT soit 90,00 euros TTC.

Donc les frais de vacation pour chaque employé ne peuvent pas excéder :

- pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mai : 112,50 € HT soit 135,00 € TTC
- pour la période du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre : 150,00 € HT soit 180,00 € TTC.

A défaut de précision sur le devis/facture, le nombre de vacation « employés » est fixé à 2, les montants ne peuvent donc pas excéder :

- pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mai : 225,00 € HT soit 270,00 € TTC
- pour la période du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre : 300,00 € HT soit 360,00 € TTC.

➤ Montant des frais d'assurance maritime :

Ce montant est décompté sur la base de 1,80 % de la valeur déclarée du mobilier, dans la limite de 305,00 euros TTC le mètre cube.

Le prix de l'assurance maritime est exonéré de la TVA.

Exemple :

Volume = 30 m<sup>3</sup>

Limite de la valeur déclarée du mobilier = 305 x 30 = 9 150,00 €

Base de remboursement de l'assurance maritime = 9 150 x 1,80% = 164,70 €

Si l'assurance maritime indiquée sur le devis/facture est de 100,00 €, alors elle sera indemnisée en totalité.

Si l'assurance maritime indiquée sur le devis/facture est de 200,00 €, alors elle sera indemnisée dans la limite de 164,70 €.

Le cas échéant, d'autres débours (Taxes, droits de port et frais fixes) peuvent être indemnisés sur présentation des justificatifs.