

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

N° PFC SO-1851-SM2-ATG

**Prestations de conciergerie au profit des personnels de la base
aérienne 705 de tours et cinq-mars-la-pile (dept 37)**

SOMMAIRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	1
(CCTP)	1
ARTICLE 1 - DEFINITION DE LA PRESTATION	3
ARTICLE 2 - LIEU DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTIONS TECHNIQUES	3
3.1 Les prestations.....	3
3.2 Des moyens dématérialisés.....	6
3.3 Moyens de paiement.....	6
ARTICLE 4 - INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE.....	6
4.1 Les locaux ou structures modulaires.....	6
4.2 Connaissance des lieux.....	7
ARTICLE 5 - CONTRÔLE DES PRESTATIONS	7
5.1 Surveillance technique	7
5.2 Évaluation à l'issue de la première période de 12 mois.....	7
ARTICLE 6 - DISPOSITION ASSURANCE QUALITE	8
ARTICLE 7 - OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION.....	8
ARTICLE 8 - NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET LOCAUX.....	8
ARTICLE 9 - STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS	8
ARTICLE 10 - RESPECT DES NORMES, RÉGLEMENTS ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	9
10.1 Textes et règlements de référence	9
10.2 Sensibilisation des personnels au règlement intérieur du site	10

ARTICLE 1 - DEFINITION DE LA PRESTATION

Le présent marché a pour objet des prestations de conciergerie au profit des personnels de la base aérienne 705 de Tours – Cinq-Mars-la-Pile, sur les sites de Tulasne (Tours) et du camp Mailloux (Cinq-Mars-la-Pile).

ARTICLE 2 - LIEU DES PRESTATIONS

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

Site de Tulasne : Base aérienne 705 de Tours, RD 910, 37076 TOURS.

Site du camp Mailloux : Élément Air Rattaché 00.927, 37130 CINQ-MARS-LA-PILE.

ARTICLE 3 - DESCRIPTIONS TECHNIQUES

Dans le cadre de l'innovation sociale et de l'amélioration du bien-être au travail, la base aérienne 705 de Tours – Cinq-Mars-la-Pile souhaite favoriser la conciliation vie professionnelle et vie privée du personnel en mettant en place un service de conciergerie d'entreprise, offrant un panel de prestations de services adaptées à leurs besoins.

3.1 Les prestations

Les jours et plages horaires retenues pour l'exécution des prestations devront être adaptés aux activités des deux bases aériennes. Les permanences fixes (02h00) se dérouleront :

- pour le site de Tulasne, le lundi, le mercredi et le jeudi, de 11 h 00 à 13 h00 ou de 11h30 à 13h30 ;
- pour le site du camp Mailloux, le mardi et le vendredi, de 11 h 00 à 13 h00 ou de 11h30 à 13h30.

Ces horaires peuvent être modifiés sur les deux sites à l'issue d'un préavis d'un mois notifié par tout moyen permettant d'en attester la réception par le prestataire.

Les prestations se dérouleront toute l'année à l'exception des jours fériés, semaines d'exercice des bases aériennes, période de Noël ainsi que 2 à 4 semaines durant la période estivale et les semaines de régimes particuliers de fonctionnement (RPF).

Dès détermination des jours de permissions complémentaires planifiées (PCP) et semaines d'exercice, les représentants des bénéficiaires s'engagent à les

communiquer au prestataire. Les semaines de fin d'année et de période estivale pendant lesquelles le service ne sera pas assuré seront définies chaque année.

Considérant le caractère opérationnel propre au ministère des armées, le service de conciergerie pourra être suspendu sans préavis sur décision expresse du commandement local.

Un panel d'environ 1900 agents devra pouvoir ainsi 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 :

- **Services du quotidien :**

- Click&collect (possibilité d'utiliser la plateforme « Shop in Touraine » développée par la CCI de Tours favorisant le commerce de proximité) ;
- Cordonnerie (y compris clés, travaux de retouche, couture) ;
- Petit entretien de véhicule (exemple : dépôt de son véhicule pour contrôle technique, lavage, vidange) ;
- Pressing / blanchisserie ;
- Mise en relation avec les artisans locaux (plomberie, électricité, ramonage etc.) ;
- Leçon de conduite et de code ;
- Garde d'enfants ;
- Garde d'animaux

- **Alimentation :**

- Livraison de produits locaux, paniers garnis.

- **Santé :**

- Mise en relation avec des professionnels de santé ;
- Soins bien-être.

- **Culture, loisirs, sport :**

- Point presse : deux quotidiens nationaux, un quotidien local, magazines, mis à la disposition des soutenus (non destinés à la vente).

La liste des prestations et services identifiés *supra* est impérative, mais ne doit pas être considérée comme exhaustive, le titulaire pourra être en mesure de proposer de nouvelles prestations adaptées à l'un ou l'autre site. Cette liste pourra être enrichie sans que cela ne modifie le coût de l'abonnement supporté par l'Administration. Cette liste doit être mise en corrélation avec les moyens indiqués *infra*.

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

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

En conséquence, le prestataire s'engage à mettre à disposition des services préalablement testés et mesurés qu'il propose à des tarifs négociés.

Afin de favoriser les circuits courts et une réactivité nécessaire, le prestataire s'engage à travailler en priorité avec des prestataires locaux dans un rayon de 20 km autour des deux sites.

La prestation inclura notamment :

- Un concierge attitré présent sur les deux sites ;
- Une conciergerie connectée via internet (site internet, application pour smartphone, reconnaissance des ayants droit autorisés à se connecter) ;
- Un guichet avec permanence et moyens de paiement (cf. article 3.3) ;
- Des moyens d'accès variés du lundi au vendredi, adapté aux horaires des deux sites, via :
 - Présence physique au guichet ;
 - Adresse e-mail ;
 - Plateforme téléphonique ;
 - Boutique en ligne ;
- La logistique et le back office des services :
 - Transport, tournées chez les différents prestataires ;
 - Permanences téléphoniques ;
 - Gestion des mails
- La coordination de la prestation par une équipe encadrante ;
- Un suivi de la demande jusqu'à sa réalisation ;
- Une évolution de l'offre et une variété des services proposés adaptés aux demandes ;
- Une réunion de cadrage mensuelle ou lorsque de besoin à l'initiative de l'Administration ;
- Une évaluation régulière via un reporting bimestriel des utilisations et des usages, gains de temps réalisé par les consommateurs, etc. ; ce reporting devra être fourni (aux représentants des bénéficiaires) par la société au maximum dans les 10 jours qui suivent la fin de la période de deux mois.

Le concierge doit avoir un sens développé du service et de l'accueil.

3.2 Des moyens dématérialisés

Afin de simplifier l'accès aux services de la conciergerie pour les agents, il est souhaité 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 droit du site autorisé 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 est apprécié.

3.3 Moyens de paiement

Le prestataire devra proposer aux usagers tous moyens de règlement sans minimum de paiement : chèque, carte bancaire (dont « sans contact »), paiement en ligne et espèces.

Il est précisé que l'Administration s'engage à payer l'abonnement au profit des sites précisés à l'article 2, pour les montants forfaitaires mensuel et annuel acceptés à l'offre du titulaire.

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

ARTICLE 4 - INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE

4.1 Les locaux ou structures modulaires

Un local ou une structure modulaire 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.

L'AOT est gratuite (Voir CCAP article 3).

En revanche, le prestataire devra aménager, à sa charge, l'espace qui lui est dévolu pour le déroulement de sa prestation (signalétique, affiches, décoration, etc.) de manière à rendre le lieu accueillant et visible.

Un état des lieux entrant et sortant sera établi pour chaque site avec les représentants des bénéficiaires, le titulaire étant réputé prendre à sa charge les éventuelles réparations ou remises en état concernant toute dégradation ou modification non acceptée des locaux ou lieux mis à disposition.

4.2 Connaissance des lieux

Le prestataire est réputé avoir pris connaissance des lieux, des possibilités d'accès, des règlements propres à l'administration, des règlements particuliers des bases aériennes et, d'une manière générale, de toutes particularités pouvant de quelque manière que ce soit influencer sur l'exécution ou la qualité des prestations à réaliser.

ARTICLE 5 - CONTRÔLE DES PRESTATIONS

5.1 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 d'encadrement du/des personnel(s) de la conciergerie. Le personnel intervenant sur site et son encadrement seront soumis comme tout agent travaillant sur les bases aux contrôles élémentaires d'accès au site.

5.2 Évaluation à l'issue de la première période de 12 mois

Le prestataire devra présenter bimestriellement aux représentants des bénéficiaires les statistiques d'utilisation et de satisfaction des prestations réalisée au profit des usagers.

Le reporting bimestriel fera apparaître obligatoirement :

- Les éventuels litiges survenus entre les ayants droit et le prestataire,
- Le taux de fréquentation horaire,

et dans la mesure du possible, une estimation du gain de temps réalisé par les usagers pour chaque catégorie de service.

Si des insatisfactions et/ou si les prestations ne sont pas réalisées, des pénalités seront appliquées.

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 responsabilité de l'Administration ne peut être engagée en cas de défaut dans la réalisation des prestations réalisées au domicile des usagers consommateurs.

ARTICLE 7 - OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION

L'Administration¹ s'engage à laisser le prestataire accéder librement aux locaux et lieux prévus pour accueillir la prestation, aux jours et heures d'ouverture prévus de la conciergerie sauf événement exceptionnel engageant la sécurité du site.

Les représentants des bénéficiaires s'engagent 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 des locaux 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

¹ Bureaux coordination sécurité protection pour chaque site, sous réserve de satisfaction aux mesures de sécurité et d'accès.

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, RÉGLEMENTS ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

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.

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 des Armées.

Contraintes de sécurité militaire

Le titulaire s'engage à appliquer sans délai les mesures de sécurité particulières ou renforcées, demandées par le bureau coordination sécurité protection pour chaque site, et notamment celles relative 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 prestataire a pour obligation de ne pas diffuser la liste des clients potentiels ou avérés ni leurs informations personnelles utilisées aux fins des prestations de services de conciergerie. Aucune notion de grade ou d'appartenance à l'institution militaire ne doit figurer dans ses enregistrements électroniques ou physiques.

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 des stupéfiants dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse, ou sous l'emprise d'une substance ;
- De provoquer des désordres quelconques sur les lieux de travail et leurs dépendances ;
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
- De se faire aider dans l'exécution de la prestation par une personne étrangère à l'entreprise ;
- De respecter les consignes sanitaires.

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 etc.) sera signalé aux représentants des bénéficiaires.

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 à la base aérienne, 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.