

**Pouvoir adjudicateur**

Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé – **ANSM** 143/147 Boulevard Anatole France - 93200 Saint-Denis CEDEX

**\*\*\*\*\***

Marché Public de Service

**\*\*\*\*\***

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(CCTP)**

**Assistance aux utilisateurs pour le traitement de** **demandes d’intervention et la maintenance des Bâtiments de l’ANSM sur son site de Saint Denis (93)**

Annexe 1 - volumétrie des prestations SVP travaux mensuelle - Année 2024

CCTP\_Assistance aux utilisateurs pour le traitement des demandes d’intervention et la maintenance des Bâtiments de l’ANSM sur son site de Saint Denis

**Table des matières**

[Article 1 : OBJET DU MARCHE 3](#_Toc185493539)

[Article 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES 4](#_Toc185493540)

[2.1 Cadre général de la maintenance attendue 4](#_Toc185493541)

[2.1.1 Localisation 4](#_Toc185493542)

[2.1.2 Couverture horaire 4](#_Toc185493543)

[2.1.3 Fournitures et matériel de communication 4](#_Toc185493544)

[2.2 Equipe 5](#_Toc185493545)

[2.2.1 Correspondant agence : coordonnateur 5](#_Toc185493546)

[2.2.2 L’équipe du titulaire 5](#_Toc185493547)

[2.2.3 Habilitation 6](#_Toc185493548)

[2.2.4 Plan de prévention 6](#_Toc185493549)

[2.2.5 Equipement de Protection Individuelle 6](#_Toc185493550)

[2.2.6 Indicateurs d’activité 6](#_Toc185493551)

[2.3 Contenu de l’assistance aux utilisateurs « SVP Travaux » 7](#_Toc185493552)

[2.4 Procédure de demandes d’intervention 7](#_Toc185493553)

[2.5 Obligation de résultats 8](#_Toc185493554)

[2.6 Comité de Suivi (COSUI) 8](#_Toc185493555)

[2.7 Enquête de satisfaction 9](#_Toc185493556)

[2.8 Mise en place de la prestation 9](#_Toc185493557)

[2.9 Documentation 9](#_Toc185493558)

# Article 1 : OBJET DU MARCHE

L’objet du présent marché est de confier au titulaire le relevé et le traitement des demandes d’intervention de niveau 1 détaillées dans le présent CCTP, émises par les agents de l’ANSM et effectuées pour le compte du département des Services Généraux et Immobilier. Ces demandes d’intervention peuvent être émises selon trois canaux :

* par courriel des agents de l’ANSM,
* par téléphone directement à l’équipe du Titulaire,
* via une application interne nommée SVP travaux (voir infra article 2.4).

Le département des services généraux et immobilier est l’interlocuteur du Titulaire et de son équipe d’intervenants. Ces interlocuteurs sont chargés du suivi opérationnel du marché et du contrôle de la bonne exécution des prestations.

Les interventions de premier niveau sont définies comme suit :

* l’entretien, la maintenance technique et les petits travaux : plomberie (robinetterie, remplacement de joint, fuite, climatisation…) électricité (changements d’ampoules, changement de starter, réarmement des disjoncteurs…), serrurerie (remplacement de piles, changement de serrures…) ;
* la manutention (livraison et montage de mobilier et matériel de bureau, livraison de papier, mise en place de tables et chaises pour les salles de réunion, divers petits travaux de manutention …) ;
* petits déménagements internes ;
* aide à la manutention sur la zone de stockage.

L’ANSM met à la disposition de l’équipe du Titulaire l’ensemble des matériels, des pièces détachées ou de rechange (électrique, plomberie, serrurerie....) nécessaires aux interventions. L’équipe du Titulaire doit suivre les stocks et fournir leur état mensuel au département des services généraux et immobilier.

**L’équipe du Titulaire en charge de la réception et du traitement de ces demandes d’intervention est connue à l’ANSM sous l’intitulé « SVP travaux ». Afin de faciliter l’appropriation du marché, la prestation est définie et reconnue en interne par le terme « SVP travaux ».**

Les interventions de deuxième niveau reçues par l’équipe « SVP Travaux » sont transmises pour résolution au département des services généraux et de l’immobilier.

Le périmètre géographique de la prestation correspond à l’ensemble des bâtiments et des infrastructures mobilières de l’ANSM sur son site de Saint-Denis, réparti sur cinq bâtiments soit une surface utile nette de 21 000 m² et 4 500 m² de voiries.

|  |  |
| --- | --- |
| **Site de Saint-Denis/ PLEYEL**  **Bâtiments A-B-C-D et Prisme (où se situe le restaurant d’entreprise)**  **(parking compris)**  143/147 Boulevard Anatole France  93 285 SAINT-DENIS CEDEX | Environ 850 personnes réparties dans les 5 bâtiments |
|  |  |

# Article 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

## 2.1 Cadre général de la maintenance attendue

Le cadre général de l’organisation de la prestation est défini aux présents articles.

Les prestations attendues consistent à assurer un service de maintenance et d’assistance de premier niveau pour le site de Saint -Denis :

* changement d’ampoule et de néon…
* changement des piles (poigneés de portes….)
* réparation de premier niveau plomberie (fuite d’eau, chasse d’eau, robinetterie….) et électricité (remplacement d’interrupteur, de petit disjoncteur….)
* entretien permanent des bâtiments (ouvrant, remplacement de bloc de secours….)
* manutention (livraison de mobilier, livraison de papier, mise en place des salles de réunions….)

L’enjeu majeur de la prestation est la gestion globale des interventions. En effet, la rapidité de la prise en charge des demandes, le suivi des interventions ainsi que le rétablissement d’une situation fonctionnelle sont des éléments d’appréciation de l’efficacité de la prestation.

Cette gestion doit permettre à tout moment de disposer de statistiques quantitatives et qualitatives des demandes, avoir une vue des interventions (file d’attente, charge de travail…) et une traçabilité.

Le prestataire doit s’engager vis-à-vis de la personne publique pour une réduction des coûts d’exploitation et une augmentation du niveau de qualité de service (repérage et remplacement des ampoules énergivores encore en place par des ampoules basse consommation fournies par l’ANSM, fermeture systématique des ouvrants…).

Le prestataire doit s’engager à effectuer une visite hebdomadaire de type « ronde » sur chaque niveau de chaque bâtiment sur le site dans son intégralité et fournir un rapport hebdomadaire afin de vérifier:

* l’éclairage de circulation,
* l’éclairage des sanitaires,
* les poignées, les grooms, les crémones concernant les portes palières et sas,
* le contrôle dans les sanitaires, les fuites éventuelles, fixation des abatants WC et les mitigeurs.

### 2.1.1 Localisation

Pour des raisons de proximité d’intervention, l’équipe « Svp Travaux» est basée sur le site de Saint-Denis, au sein du bâtiment Pleyel, siège administratif de l’ANSM dans un local mis à disposition.

### 2.1.2 Couverture horaire

La couverture horaire pour toutes les prestations, est la suivante :

- 2 personnes de 8h à 16h

- 1 personne de 9h30 à 17h30

### 2.1.3 Fournitures et matériel de communication

L’agence met à disposition de l’équipe SVP travaux, les fournitures et le petit matériel décrits ci-dessous.

* un micro-ordinateur ,
* une ligne téléphonique fixe dédiée ainsi que des téléphones mobiles à usage interne dits DECT (un par personne).
* Un accès au réseau informatique local de l’agence nécessaire à l’accomplissement de la prestation.

Il est entendu que ces équipements confiés au personnel du Titulaire restent la propriété de l’ANSM et ils doivent être utilisés selon les usages attendus du marché. En aucun cas, le matériel décrit au présent article ne peut être détourné à des fins personnelles.

## 2.2 Equipe

### 2.2.1 Correspondant agence : coordonnateur

Les prestations se déroulent sous la responsabilité du Titulaire. A ce titre, il désigne un correspondant permanent présent sur le site de l’agence qui agit en qualité de coordonnateur.

Ce dernier est l’interlocuteur privilégié pour le déroulement opérationnel des prestations et en cas de difficultés il doit rendre compte du déroulé de la prestation au Chef de Département des Services Généraux et Immobilier ou son représentant.

L’ensemble de la chaîne hiérarchique du Chef de Département des services généraux et Immobilier est également habilité à saisir « SVP travaux » et à prioriser les interventions.

Le coordonnateur du titulaire assure a minima :

* La saisie des demandes d’intervention et leur clôture
* le suivi technique de la prestation réalisée ;
* l’analyse des problèmes ponctuels et la proposition des actions correctrices ;
* l’analyse des problèmes de fond nécessitant une action de l’ANSM ;
* le management de l’équipe dédiée qui n’est pas de la responsabilité de l’ANSM.

### 2.2.2 L’équipe du titulaire

L’équipe du titulaire est composée de 3 agents.

Il est souligné que l’équipe du titulaire est sous sa responsabilité. L’équipe doit a minima comporter une personne pour la réception des appels, la répartition et l’orientation des interventions, ainsi que deux personnes réalisant les opérations décrites dans l’objet du marché.

Tous les personnels mis en place par le prestataire, **sans exception**, doivent être agréés par l’ANSM. Le Titulaire doit fournir tous les renseignements jugés nécessaires à cet agrément.

A ce titre, dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la notification, un état des agents pressentis pour entrer sur le site est remis au département des services généraux et immobilier.

Ce dossier doit comprendre a minima

* Les CV,
* La copie de la carte professionnelle à jour,
* La copie de la carte d’identité ou du titre de séjour en cours de validité.

A l’appui de ces documents et selon les règles en vigueur, une enquête administrative est diligentée par l’officier de sécurité de l’ANSM. En fonction du résultat de cette enquête, l’accès au site pourra être refusé.

A ce titre, la gestion des congés et des absences de ses agents est de la responsabilité du titulaire. La prestation étant forfaitaire, il est de la responsabilité du titulaire de pallier tout défaut de réalisation ou de présence tout en garantissant la continuité des prestations.

L’ANSM se réserve le droit à tout moment de demander le remplacement de tout membre du Personnel. Elle

peut également s’opposer à un changement d’équipe.

Une telle décision peut intervenir notamment dans les cas suivants :

* En cas de manquement professionnel induisant une dégradation de la qualité de la prestation rendue ;
* Pour des fautes personnelles de nature disciplinaire ;
* En cas de refus d’agrément d’un intervenant du Titulaire par l’ANSM.

### 2.2.3 Habilitation

Les intervenants du Titulaire doivent être habilités selon les normes en vigueur afin de pouvoir réaliser les travaux d’électricité leur incombant (interventions sur les interrupteurs, plafonniers, changements de starter, prise, réarmer un disjoncteur…). Chaque personnel doit avoir en permanence son justificatif d’habilitation, il peut lui être demandé avant toute intervention par le département des services généraux et de l’immobilier. Une copie de l’habilitation doit être transmise à l’ANSM à la notification du marché. En sa qualité d’employeur, le Titulaire s’assure que les besoins en matière d’habilitation sont toujours en adéquation avec les évolutions prévisibles des opérations à réaliser. A ce titre, il fait passer les formations de recyclage à échéances prédéterminées. Elles sont à fournir chaque année.

Il est de la responsabilité du Titulaire de veiller à ce que ses équipes n’interviennent pas pour les missions sur lesquelles elles ne sont pas habilitées.

Si un nouvel arrivant au sein de l’équipe SVP Travaux n’est pas en mesure de présenter ses habilitations, il doit quitter sans délais les sites de l’ANSM.

### 2.2.4 Plan de prévention

Le Titulaire, lors du démarrage de la prestation, établit le plan de prévention en présence de l’ANSM pour validation.

### 2.2.5 Equipement de Protection Individuelle

Le Titulaire doit fournir obligatoirement les EPI aux agents présents sur site (y compris pour les remplaçants). Le respect du port des équipements de sécurité est de la responsabilité du titulaire. Si toutefois il est constaté le non port des EPI, l’ANSM se réserve le droit d’interdire l’accès aux sites.

### 2.2.6 Indicateurs d’activité

Le titulaire a à sa charge le suivi des indicateurs d’activité de la prestation menée.

A ce titre, il doit tracer et fournir de façon mensuelle a minima :

* le nombre de demandes ;
* le nombre d’interventions de premier niveau ;
* le nombre d’interventions de second niveau ayant été transmis à l’unité travaux et immobilier pour prise en charge ;
* le délai moyen d’intervention pour les interventions de premier niveau entre l’appel et l’intervention effective.

**Ces indicateurs d’activité peuvent varier en fonction de l’évolution de l’application SVP Travaux.**

## 2.3 Contenu de l’assistance aux utilisateurs « SVP Travaux »

L’annexe 1 au présent CCTP décrit la nature et le nombre des interventions qui ont eu lieu en année pleine soit en 2024 dans le périmètre du présent marché. Cette annexe n’a pas de caractère contractuel et n’est donnée qu’à titre informatif.

La prestation porte sur les demandes et interventions relatives à la maintenance, la manutention, l’entretien et les travaux sur les biens mobiliers et immobiliers de l’ANSM.

La permanence « SVP Travaux » mise en place par le prestataire avec les outils de l’ANSM comprend :

* la saisie des demandes,
* La gestion des demandes,
* Les diagnostics de premier niveau,
* La résolution des incidents de premier niveau par courriel lorsque cela est possible,
* L’envoi sur place de l’équipe « SVP Travaux » pour la résolution des incidents de premier niveau,
* Le transfert des incidents de deuxième niveau à l’unité travaux et immobilier,
* Le retour d’informations aux utilisateurs
* La clôture des interventions

Il est attendu de l’équipe la prise en charge et l’enregistrement de l’ensemble des demandes des utilisateurs, y compris celles émises hors SVP Travaux, par appel téléphonique ou message électronique.

Le titulaire assure également le suivi des interventions, le reporting (voir SUPRA article 2.2.6) et l’information aux utilisateurs. Certaines demandes reçues ne constituent pas des incidents demandant nécessairement une assistance de la part du titulaire. Dans un tel cas, il incombe à celui-ci de les enregistrer puis de les orienter vers le représentant de l’Agencequi se charge de l’action à mener.

## 2.4 Procédure de demandes d’intervention

**L’ANSM a mis en place une application interne nommée SVP Travaux afin de permettre l’émission, la réception, l’enregistrement, la gestion et le traitement des demandes d’intervention. Cet outil doit également permettre d’établir des statistiques.**

**Les équipes SVP TRAVAUX doivent être en capacité d’utiliser ce nouvel outil. Pour accompagner le titulaire, l’ANSM s’engage à mettre en œuvre au moins une session de formation pour faciliter la prise en main de cet outil. Cette formation est également due par l’ANSM en cas d’arrivée d’un nouvel intervenant au sein de l’équipe SVP travaux.**

L’enregistrement des demandes d’intervention est une étape importante dans la procédure d’assistance. Elle permet de définir de manière précise le problème rencontré afin d’élaborer le diagnostic. Les analyses et les actions menées pour effectuer le diagnostic doivent être clairement explicitées et enregistrées dans l’outil proposé.

A l’occasion d’un appel, par courriel, ou sur demande verbale, « SVP Travaux » détermine s’il s’agit d’un incident de son ressort, c'est-à-dire de premier niveau. Chaque demande est tracée ainsi que chaque incident, même si l’objet ne relève pas de la prestation d’assistance technique du présent marché. Toutes les interventions enregistrées servent à établir un bilan périodique du nombre d’interventions, du type d’interventions, du délai… tel que requis à l’article 2.2.6 du CCTP. Ce dernier point est important car il permet d’affiner et d’optimiser le fonctionnement de « SVP Travaux ». Le suivi du délai pour les incidents de deuxième niveau n’est pas de la responsabilité du prestataire.

## 2.5 Obligation de résultats

Les résultats attendus sont :

* une prise en charge immédiate des appels/courriels ou demande via l’outil (durée maximale de l’appel de 5 minutes afin de laisser libre la ligne téléphonique pour d’autres appels éventuels),
* un diagnostic du problème, quelle que soit la suite réservée à l’incident,
* la résolution au téléphone ou sur place auprès de l’utilisateur, éventuellement après recherche ou « transmission » interne,
* le cas échéant, « la transmission » des incidents de deuxième niveau vers l’unité travaux et immobilier,
* le suivi et la constitution des indicateurs.

Le terme « transmission » désigne l’action par laquelle un incident enregistré est basculé vers les équipes ANSM qui en prennent la responsabilité. La transmission vers le deuxième niveau est à la charge du titulaire du marché mais son traitement est du ressort des équipes technique de l’Agence.

Le délai d’intervention pour les incidents de premier niveau doit être inférieur à **1 heure ouvrée.**

Le délai de résolution doit être inférieur à **2 heures ouvrées** pour les incidents de 1er niveau.

Toute demande URGENTE (fuite d’eau, panne électrique….) doit être traitée en priorité. Un technicien doit être dépêché en urgence. C’est l’unique cas où l’enregistrement de l’intervention peut se faire ultérieurement. Pour les appels urgents compte tenu de la nature de la demande le délai de résolution est inférieur à une heure **(sauf en cas d’indisponibilité du matériel)**.

Tout appel urgent ou prioritaire portant sur une intervention de premier niveau et qui n’est pas résolu ou impossible à résoudre en moins de 1 heure fait l’objet d’une information par courriel électronique au Chef d’unité travaux et immobilier*.*

Les incidents non résolus en moins de 24 heures font l’objet d’un contre-appel et d’un courriel à l’utilisateur qui est informé des actions entreprises ou projetées.

## 2.6 Comité de Suivi (COSUI)

Le comité de suivi (composé de deux membres de l’ANSM et du responsable du titulaire) analyse le contenu des interventions afin de déterminer les mesures préventives permettant une diminution progressive du nombre d’interventions (homogénéisation des solutions techniques…).

Pour cela le titulaire présente ses observations écrites quant à la nature des interventions réalisées.

Un comité de suivi se réunit tous les semestres mais peut être convoqué de façon plus fréquente en cas de besoin. A l’occasion de ces comités de suivi, sont abordés les éléments suivants :

* bonne exécution de la phase opérationnelle, les indicateurs.
* contrôle et analyse de la qualité de la prestation.
* contrôle du relevé mensuel des stocks.

Le titulaire a en charge la préparation de ce comité et la rédaction des comptes rendus dans les cinq jours ouvrés suivant la réunion du comité de suivi. Le compte-rendu doit être soumis au correspondant de l’ANSM, qui le valide sous cinq jours ouvrés suivant la remise du compte-rendu. L’absence de décision de l’ANSM durant ce délai vaut acceptation du compte rendu. Durant ce délai d’instruction, il est loisible à l’ANSM de retourner le document au Titulaire en lui signifiant les corrections attendues ou le formalisme souhaité. En cas de renvoi du compte rendu au titulaire, le délai d’instruction précédemment mentionné est prorogé d’autant.

Le comité de suivi peut être réuni de façon exceptionnelle pour des motifs déterminés à la demande du Chef de Département des Services Généraux et de l’Immobilier et/ou du représentant de l’ANSM.

## 2.7 Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction peut être réalisée par l’ANSM une fois par an soit par ses propres moyens soit par un tiers.

A l’issue de l’enquête de satisfaction l’analyse des résultats est effectuée conjointement entre l’ANSM et le Titulaire. En fonction, le Titulaire est tenu de mettre en place un programme de suivi de qualité de la prestation dans lequel il y détaille les moyens qu’il compte mettre en œuvre pour s’assurer de la satisfaction des usagers ou pour garantir des axes d’amélioration. Ce programme est soumis à la validation préalable du département des services généraux et immobilier.

## 2.8 Mise en place de la prestation

Pour l’installation de l’équipe, un délai maximum de trois jours ouvrés est laissé au prestataire pour prendre connaissance des locaux et des installations techniques spécifiques. Si nécessaire, des plans peuvent être fournis.

Toutefois, l’équipe du titulaire doit néanmoins être présente et se rendre disponible à la date de prise d’effet du marché tel qu’indiquée à l’article 1.3 du CCAP afin de répondre à toute sollicitation.

## 2.9 Documentation

Le Département des Services Généraux et de l’Immobilier fournit les documents techniques, les procédures d’accès en sa possession.

En cas d’absence de document technique, les deux parties collaborent à l’élaboration des procédures manquantes sous la responsabilité du Chef de Département des Services Généraux et Immobilier ou de son représentant.