

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Prestation de conciergerie connectée et organisation d'animations « Qualité de Vie
au Travail » pour les services du Premier ministre**

Numéro de consultation : 24_BAM_024_R

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2, R. 2161-2 à R. 2161-5 et R. 2185-1 à R. 2185-2 du code de la commande publique

Table des matières

ARTICLE 1 – CONTEXTE	3
1.1 Les services du Premier ministre.....	3
1.2 Les sites visés.....	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES BESOINS.....	3
2.1 Fourniture de casiers connectés (prestation traitée à prix forfaitaire).....	3
2.2 Mise à disposition d'une conciergerie digitale (prestation traitée à prix forfaitaire)	4
2.3 Organisation d'animations « Qualité de Vie au Travail » (QVT).....	5
2.4 Réductions et/ou offres promotionnelles.....	7
2.5 Communication.....	7
2.6 Gestion des demandes, réclamations et dysfonctionnements techniques	7
2.7 Suivi du marché, de l'activité de la conciergerie et de la qualité du service	8
2.8 Dispositions diverses.....	9

ARTICLE 1 – CONTEXTE

1.1 Les services du Premier ministre

L'administration du Premier ministre comprend de multiples entités aux statuts, missions et tailles variés (cabinets ministériels, directions, délégations interministérielles, autorités administratives indépendantes, etc.). Leurs domaines d'action concernent notamment la coordination du travail gouvernemental, les droits et libertés, l'information administrative, la sécurité et la défense.

Les services du Premier ministre (SPM) sont engagés dans une démarche d'amélioration des temps de vie et de modernisation de leur organisation.

Le regroupement de plusieurs administrations sur le site de Ségur-Fontenoy permet l'implantation de services tels qu'une crèche, une salle de sport, un self, une cafeteria ou encore un centre de documentation.

La mise à disposition d'un service de conciergerie au sein des services du Premier ministre s'inscrit dans cette démarche et a pour objectif de faciliter la conciliation vie professionnelle/vie privée en proposant un panel de services utiles, accessibles à tous et à des tarifs intéressants pour les agents.

1.2 Les sites visés

La mise à disposition d'un service de conciergerie concerne trois (3) sites :

- Le site « Ségur-Fontenoy », situé au 20 avenue de Ségur – 3 place de Fontenoy (Paris) : il s'agit d'un ensemble immobilier regroupant 2 300 agents et appartenant à une vingtaine d'entités dont la Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre, le Défenseur des droits, la Commission nationale de l'informatique et des libertés, la Direction interministérielle du numérique, France Stratégie, le Service d'information du Gouvernement et certains cabinets ministériels ;
- Le site de la Direction de l'information légale et administrative (DILA), situé au 26 rue Desaix (Paris) ;
- Le site de la Cour des Comptes, situé au 13 rue Cambon (Paris).

Durant l'exécution du marché, d'autres services ou entités relevant du périmètre budgétaire du Premier ministre pourront être intégrés au présent marché.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES BESOINS

2.1 Fourniture de casiers connectés (prestation traitée à prix forfaitaire)

Le titulaire installera pour chaque site d'exécution du marché :

- Pour le site Ségur-Fontenoy : vingt-sept (27) casiers connectés ;
- Pour le site de la DILA : neuf (9) casiers connectés ;
- Pour le site de la Cour des Comptes : neuf (9) casiers connectés.

Ces casiers restent la propriété du titulaire et ne sont pas acquis au titre du présent marché.

Via les casiers connectés, les utilisateurs bénéficieront des prestations suivantes :

- Pressing ;
- Cordonnerie ;
- Retouches.

Les délais d'exécution de ces prestations sont indiqués à l'annexe 5 de l'acte d'engagement.

Ces délais correspondent aux nombre de jours ouvrés compris entre le dépôt des articles par l'utilisateur et leur remise en casier par le titulaire après réalisation des prestations.

Tout utilisateur des casiers connectés doit pouvoir :

- Y déposer les articles objet des prestations ;
- Suivre l'état d'avancement du traitement des prestations à compter du dépôt des articles ;
- Être informé du moment et du casier où récupérer ses articles sur le site de leur dépôt.

Le titulaire doit être en mesure de recueillir la demande exacte de l'utilisateur, en particulier en ce qui concerne les services de cordonnerie et de retouches.

Le titulaire assure la gestion des casiers connectés. Il doit assurer la continuité de service en effectuant les réparations ou remplacements nécessaires, le cas échéant. Les réparations et remplacements sont à la charge du titulaire et ne font pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

Les prestations devront être assurées tout au long de l'année. Le titulaire ne peut invoquer des périodes de fermeture ou de congé pour suspendre l'exécution de ses prestations, y compris pour les échanges avec l'administration et les utilisateurs.

Le raccordement électrique et à Internet sera effectué par l'administration de chaque site. La consommation d'électricité liée à l'utilisation des casiers connectés sera à la charge de l'administration.

Aucun frais d'inscription ou coût d'abonnement ni d'engagement n'est demandé aux utilisateurs des casiers connectés.

À l'issue du marché, le titulaire procède à la restitution des articles déposés et à l'enlèvement des casiers installés.

Au titre du présent marché, les paiements forfaitaires réalisés par l'administration ne couvrent que les frais mise en place et de fonctionnement des casiers connectés. L'administration ne prend pas en charge les prestations proposées dans les casiers connectés (pressing, cordonnerie, retouches), lesquelles sont rémunérées directement par les utilisateurs y ayant recours. L'administration ne garantit aucun minimum de commande par les utilisateurs au titulaire.

2.2 Mise à disposition d'une conciergerie digitale (prestation traitée à prix forfaitaire)

Le titulaire doit mettre en place et rendre accessible aux agents une conciergerie digitale proposant des prestations supplémentaires.

L'offre doit être la plus attractive possible et le titulaire doit proposer les prestations suivantes, livrées ou réalisées, à domicile :

- Pressing (prestation détaillée dans le catalogue tarifé du titulaire) ;
- Prestations de nettoyage ;
- Garde d'enfants ;
- Cours particuliers adulte/enfant ;
- Aide aux devoirs ;
- Paniers bio ou circuit court (fruits et légumes locaux).

Dans la mesure du possible, le titulaire propose les prestations suivantes, livrées ou réalisées, à domicile :

- Aide à la personne dépendante ;
- Pet-sitting ;
- Services de bricolage ;
- Services de jardinage ;
- Esthétique et coiffure ;
- Livraison de fleurs ;

- Livraison de sapins de Noël ;
- Livraison de produits de parapharmacie et de pharmacie.

Le titulaire pourra proposer des prestations supplémentaires.

Le titulaire met à disposition des utilisateurs de la conciergerie digitale un accès personnalisé 24h/24 et 7j/7 à un site internet et/ou une application mobile leur permettant de :

- consulter un catalogue de l'ensemble des prestations proposées et les tarifs associés ;
- passer et suivre une commande ;
- payer en ligne ;
- disposer d'un historique de leurs commandes ;
- formuler une demande ;
- formuler une réclamation.

Le titulaire assure la maintenance et la mise à jour de la conciergerie digitale.

Aucun frais d'inscription ou coût d'abonnement ni d'engagement n'est demandé aux utilisateurs de la conciergerie digitale.

Les prestations devront être assurées tout au long de l'année. Le titulaire ne peut invoquer des périodes de fermeture ou de congé pour suspendre l'exécution de ses prestations, y compris pour les échanges avec l'administration et les utilisateurs.

Au titre du présent marché, les paiements forfaitaires réalisés par l'administration ne couvrent que les frais de mise en place et la gestion de la conciergerie digitale. Les prestations délivrées aux utilisateurs ne sont pas financées par l'administration mais intégralement rémunérées par les utilisateurs y ayant recours, sur la base des prix contractualisés dans l'annexe financière et au catalogue tarifé. L'administration ne garantit aucun minimum de commande par les utilisateurs au titulaire.

2.3 Organisation d'animations « Qualité de Vie au Travail » (QVT)

Différentes animations QVT et conférences thématiques seront proposées sur site durant l'année afin de développer la cohésion entre les agents, ainsi que des prestations relatives au bien-être favorisant la qualité de vie au travail.

Pour ces prestations, le titulaire devra proposer les prestations listées dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et le bordereau des prix unitaires (BPU). Il pourra présenter des prestations additionnelles à celles imposées, en lien avec l'objet du présent marché, dans son catalogue tarifé.

2.3.1 Animations programmées (prestations traitées à prix forfaitaires)

Le titulaire assurera annuellement l'organisation des animations décrites ci-après, incluses dans le prix forfaitaire correspondant.

Sur le site Ségur-Fontenoy :

	Nombre d'intervenants	Logistique	Durée de l'animation	Fréquence	Plage horaire pour la tenue de l'animation	Nombre d'agents bénéficiaires sur la journée
Séances de massage	2	2 salles à disposition	20 minutes	4 par an *	9h à 17h (dont 1h de pause)	42
Séances individuelles de sophrologie	2	2 salles à disposition	30 minutes	3 par an *	9h à 17h (dont 1h de pause)	28
Séances collectives de relaxation	2	2 salles à disposition	30 minutes	2 par an *	Plage du déjeuner (horaire à préciser)	40
Conférences thème QVT	1	1 salle de conférence	1 heure	2 par an *	Plage du déjeuner (horaire à préciser)	50 à 80

* À l'exception des mois de juillet et d'août.

Sur le site de la DILA :

La DILA choisira deux animations (une animation réalisée par semestre) parmi celles listées ci-dessous :

	Durée de l'animation	Plage horaire pour la tenue de l'animation	Nombre d'agents bénéficiaires
Séance collective de sophrologie	1 heure	12h00 - 14h00	50 à 100
Séance collective de méditation	1 heure	12h00 - 14h00	50 à 100
Séance collective de yoga des yeux	1 heure	12h00 - 14h00	50 à 100
Conférence thème QVT	1 heure	12h00 - 14h00	50 à 100

Dans la mesure du possible, il est souhaité que les animations puissent être suivies en distanciel.

2.3.2 Animations supplémentaires (prestations traitées à prix unitaires)

L'acheteur pourra solliciter le titulaire pour programmer des animations qui ne figurent pas à la DPGF mais qui sont indiquées au BPU et/ou présentées dans le catalogue tarifé contractuel du titulaire le cas échéant. Elles feront l'objet d'un bon de commande.

2.3.3 Dispositions relatives à l'organisation des animations

Les parties détermineront conjointement les dates auxquelles se tiendront les animations.

Dans le cas où le titulaire ne serait pas en mesure d'assurer une animation, celui-ci devra en informer l'interlocuteur technique dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires précédant le jour de la tenue de l'animation. Les parties conviendront ensemble d'une date de report de l'animation, le cas échéant.

L'administration assurera la gestion des inscriptions des agents aux animations et communiquera la liste des agents inscrits au titulaire, au plus tard la veille de la tenue de l'animation.

Le titulaire s'assurera que les animations débutent et se terminent dans les plages horaires déterminées ci-dessus ou dans le bon de commande afférent (pour les animations supplémentaires commandées sur la base du BPU et/ou du catalogue tarifé contractuel du titulaire).

Le titulaire devra anticiper l'organisation préalable nécessaire au démarrage des animations car celle-ci ne devra pas empiéter sur le temps dédié aux animations. En cas de retard au démarrage d'une animation, le titulaire en informe l'interlocuteur technique de l'acheteur sans délai.

2.4 Réductions et/ou offres promotionnelles

Le titulaire propose régulièrement aux utilisateurs des réductions et/ou des offres promotionnelles sur les tarifs qui leurs sont appliqués.

2.5 Communication

Le titulaire réalise une communication de lancement lors de la première année d'exécution du marché visant à informer les agents des entités bénéficiaires du marché des prestations proposées par la conciergerie (casiers connectés et conciergerie digitale).

En outre, il réalise :

- une signalétique permettant d'identifier l'emplacement des casiers connectés sur les sites des entités bénéficiaires du marché ;
- une communication régulière pour présenter les prestations proposées aux agents des entités bénéficiaires du marché ;
- une communication préalable à la tenue des animations programmées. Pour le site Ségur-Fontenoy, le titulaire devra transmettre les éléments de communication à l'interlocuteur technique de l'acheteur *a minima* deux (2) mois avant la tenue de l'animation.

Toute communication doit être validée par les interlocuteurs techniques de l'acheteur, préalablement à sa mise en œuvre.

Les coûts, de toute nature, liés à cette communication sont inclus dans le forfait annuel et, le cas échéant, dans les prix unitaires des prestations commandées par bon de commande.

2.6 Gestion des demandes, réclamations et dysfonctionnements techniques

Le titulaire doit pouvoir être contacté par les utilisateurs pour toute demande ou réclamation grâce à une adresse mail et, si possible, un numéro de téléphone dédié.

Les coordonnées de contact doivent être mises en évidence pour les utilisateurs :

- des casiers connectés : grâce à un affichage sur ou à proximité directe des casiers ;
- de la conciergerie digitale : grâce à une rubrique dédiée facilement accessible sur le site internet et/ou l'application mobile.

Le titulaire fera le lien entre les utilisateurs et les prestataires pour les demandes ou réclamations formulées par les utilisateurs.

Le titulaire devra répondre dans un délai de quarante-huit (48) heures maximum, hors week-end et jours fériés, aux demandes et réclamations des utilisateurs, à compter de leur réception par mail ou téléphone.

Toute saisine de l'administration relative à l'exécution des prestations devra se voir apporter une réponse sous deux (2) jours ouvrés.

Le titulaire devra intervenir dans un délai de vingt-quatre (24) heures maximum, hors week-end et jours fériés, en cas de dysfonctionnement technique (casiers connectés, site internet, application mobile), à compter du signalement dudit dysfonctionnement par un utilisateur ou par l'administration.

Tout article perdu ou détérioré devra faire l'objet d'un dédommagement dont le montant sera défini conjointement par le titulaire et l'utilisateur lésé. Un article est considéré comme perdu s'il n'est pas restitué dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de remise attendue (constitué du délai contractuel d'exécution de la prestation à compter de la date de dépôt de l'article).

2.7 Suivi du marché, de l'activité de la conciergerie et de la qualité du service

2.7.1 Reporting mensuel

Le titulaire réalisera un reporting de l'activité de la conciergerie pour chaque site. Ce reporting devra intégrer *a minima* les données suivantes :

- **Données mensuelles relatives aux casiers connectés :**
 - o Le nombre d'utilisateurs par site ;
 - o La répartition (en nombre et en pourcentage) des prestations commandées ;
 - o La ventilation par site des prestations commandées ;
 - o L'évolution mensuelle par site et par prestation commandée ;
- **Données mensuelles relatives à la conciergerie digitale :**
 - o Le nombre d'inscrits par site ;
 - o Le nombre d'utilisateurs par site ;
 - o La répartition (en nombre et en pourcentage) des prestations commandées ;
 - o La ventilation par site des prestations commandées ;
 - o L'évolution mensuelle par site et par prestation commandée ;
- **Données mensuelles relatives aux prestations commandées :**
 - o Le nombre de commandes passées et leur nature ;
 - o Les délais d'exécution des prestations.
- **Données mensuelles relatives aux litiges :**
 - o Le nombre de litiges par site et par prestation commandée ;
 - o La nature des litiges ;
 - o Le délai moyen de résolution des litiges.

Le titulaire communiquera ce reporting tous les dix (10) du mois à l'interlocuteur technique de chaque site.

2.7.2 Reporting annuel

Une fois par an et trois (3) mois avant l'échéance du présent marché, le titulaire communiquera à l'interlocuteur technique de chaque site un reporting donnant une vision synthétique de l'activité de la conciergerie sur l'année écoulée.

2.7.3 Enquête de satisfaction

Le titulaire mènera une fois par an, au mois de décembre, une enquête de satisfaction, après validation de son contenu par les interlocuteurs techniques de l'acheteur, auprès des utilisateurs de la conciergerie (utilisateurs des casiers connectés et de la conciergerie digitale).

Au plus tard le 31 janvier, le titulaire présentera aux interlocuteurs techniques de chaque site les résultats obtenus et les solutions qui permettront d'améliorer l'attractivité de la conciergerie et la qualité du service.

2.7.4 Réunion de lancement

Une réunion de lancement, en présence des représentants de l'administration et du titulaire, sera organisée dans les quinze (15) jours suivants la notification du marché.

2.7.5 Réunions de suivi

Une réunion de suivi, en présence des représentants de l'administration et du titulaire, sera organisée par l'administration dans ses locaux une fois par mois au cours des trois (3) premiers mois d'exécution du marché, puis une fois par trimestre.

L'administration se réserve le droit d'organiser des réunions supplémentaires lorsqu'elle l'estime nécessaire.

Ces réunions, qui s'appuieront sur les données des reporting mensuels et annuels, permettront de faire le point sur l'activité de la conciergerie et les éventuelles difficultés rencontrées.

2.8 Dispositions diverses

Il est souhaité que le titulaire travaille en priorité avec des commerces de proximité ainsi qu'avec des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT) ou des entreprises adaptées (EA), à chaque fois que cela est possible. Les engagements pris par le titulaire au titre de son offre sur le critère d'attribution n°4 du règlement de la consultation (RC) ont, à cet effet, un caractère contractuel.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à limiter son empreinte carbone, notamment en prenant toute mesure tendant à réduire l'impact de ses livraisons sur l'environnement. Le titulaire décrit dans son offre les moyens mis en œuvre pour protéger l'environnement. Les éléments présentés dans l'offre du titulaire sont contractuels.

Le titulaire est tenu à un strict engagement de confidentialité vis-à-vis des demandes reçues et des prestations réalisées. Par conséquent, l'accès à la conciergerie digitale sera sécurisé et le reporting ne devra en aucun cas permettre de faire un rapprochement entre les prestations réalisées et les utilisateurs.

Il est attendu un très bon niveau de qualité des prestations. L'acheteur se réserve le droit de demander au titulaire des actions correctives dans le cas où il constaterait une baisse ou un manque récurrent de qualité de service.

Les modalités de fin des prestations à l'échéance du marché sont décrites dans l'offre technique du titulaire (délai pour le retrait des casiers connectés, date des dernières prises de commande, etc.).