

MARCHÉ MULTISERVICES

Objet de l'accord-cadre : Gestion et exécution de multiservices
au profit de DGA MI Bruz

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

DISPOSITIONS GENERALES

CCTPG

Niveau de classification¹ :

MD	MA	MS	NP
		DR	

¹ MS DR : Marché sensible avec accès à des informations au niveau Diffusion Restreinte.

SOMMAIRE

1	OBJET DU CCTPG	7
2	OBJECTIF GENERAL DES PRESTATIOS	7
3	PRESENTATION DU CLIENT	7
3.1	Le site	7
3.2	Certifications du client	8
3.3	Horaires et périodes de fermeture.....	8
3.4	Evolutions temporelles du site	8
4	PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE.....	9
5	PHASES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE.....	10
5.1	Phase 1 « PREPARATION »	10
5.2	Phase 2 « EXECUTION »	11
6	GESTION DU MULTISERVICES.....	12
6.1	Intervenants mis en place par le titulaire	12
6.1.1	Le responsable de site du titulaire	12
6.1.2	Intervenants du titulaire	13
6.2	Interlocuteurs du client.....	13
6.3	Comité de pilotage et de suivi	13
6.4	Plans particuliers	13
6.4.1	Plan assurance qualité (PAQ).....	13
6.4.2	Plan de progrès	13
6.4.3	Plan de continuité d'activité (PCA)	14
6.4.4	Plan de transférabilité	14
6.4.5	Plan de prévention	14
6.4.6	Planning prévisionnel (annuel et hebdomadaire) des prestations et des contrôles	15
6.5	Document de gestion	15
6.6	Flexibilité dans l'exécution des prestations forfaitaires	15
6.7	Inspection technique de contrôle	15
6.8	Fiche de contrôle qualité	16
6.9	Enquête de satisfaction	17
6.10	Remarques des bénéficiaires	17
6.11	Compte-rendu d'incident.....	17
6.12	Rapports d'activité	17
6.12.1	Rapport mensuel d'activité (RMA).....	17
6.12.2	Rapport annuel d'activité (RAA)	18
7	EXIGENCES OPERATIONNELLES	18
7.1	Normes et règlements.....	18
7.2	Obligations du titulaire et moyens mis en œuvre	19

7.2.1	Obligations du titulaire	19
7.2.2	Obligations des intervenants du titulaire	19
7.2.3	Moyens matériels	20
7.2.4	Produits consommables	21
7.3	Déclenchement d'une demande de prestation	21
7.4	Etablissement d'un devis.....	21
7.5	Acheminement et stockage des matériels et des produits.....	21
7.6	Tri et évacuation des déchets issus des activités du titulaire	22
8	CONSTRAINTES SPECIFIQUES	22
8.1	Contraintes hygiène et sécurité.....	22
8.2	Contraintes environnementales	23
8.3	Contraintes d'exploitation du client	23
8.4	Contraintes relatives au patrimoine	24
8.4.1	Protection du patrimoine	24
8.4.2	Evolution du patrimoine	24
9	ANNEXES	25
	Annexe 1 : Tableau récapitulatif des fournitures	25
	Fournitures du client (liste)	25
	Fourniture du titulaire (liste)	27
	Annexe 2 :présentation du site	29
	Annexe 3 : Liste des locaux et matériels mis à disposition du titulaire.....	29

Suivi des évolutions

Version	Date	Nature de l'évolution
1		Publication initiale du DCE

Nota : les modifications sont marquées en marge droite.

PREAMBULE

1 - Terminologie et identification des principaux acteurs de l'accord-cadre

Le représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) est la personne publique qui conclut l'accord-cadre avec le titulaire et assure le suivi de l'accord-cadre. Il s'agit de la Plate-Forme Commissariat Ouest, localisée à Rennes (PFC-O).

Le client est la personne publique bénéficiaire des prestations (DGA MI, autres organismes du Ministère des Armées et autres organismes implantés sur le site).

DGA Maîtrise de l'information (DGA MI) est la personne publique du client, qui pilote cet accord-cadre, passe les commandes, constate la réalisation des prestations. Il s'agit d'une ou de plusieurs personnes physiques, désignées à représenter le client auprès du titulaire, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. Les personnes assurant cette mission sont désignées dans le CCTP par le terme « le client ».

DGA MI est un centre d'expertise et d'essais DGA pour les systèmes d'information, de télécommunication, l'intelligence artificielle, l'espace, la cyberdéfense, la guerre électronique, l'autoprotection, le guidage-navigation et les systèmes de missiles.

La Direction de site est le directeur de DGA MI qui a la responsabilité de la direction du site de Bruz pour ce qui concerne notamment l'hygiène, la sécurité au travail, l'environnement et la sécurité de défense.

Le titulaire (ou le mandataire, dans le cas d'un groupement) est l'opérateur économique qui a la charge et la responsabilité de réaliser l'ensemble des prestations, il est l'interlocuteur unique du client. Le terme « titulaire » est utilisé au sens large incluant ses éventuels cotraitants.

Le responsable de site est le représentant du titulaire, sur le site.

Les intervenants du titulaire représentent l'ensemble du personnel du titulaire et de ses éventuels cotraitants ou sous-traitants, pour la réalisation des prestations.

Le site représente l'ensemble immobilier, objet des prestations. Les biens immeubles (bâtiments, locaux et espaces extérieurs) dont l'État est propriétaire aux abords du site sont considérés comme faisant partie du site.

Les bénéficiaires sont le personnel du client.

2 - Définitions

Délai d'intervention : Temps compris entre la date de réception par le titulaire d'une demande d'intervention (ou de la date de début de la prestation demandée sur le bon de commande) et la date de début de son intervention sur le site. Le délai d'intervention est calculé en tenant compte des dates d'ouverture du site.

Délai de réalisation ou de fourniture par le titulaire : Temps compris entre la date de réception d'une demande (ou de la date de début de la prestation demandée sur le bon de commande) et la date de constat de fin de la prestation ou de la livraison. Le délai de réalisation ou de fourniture est calculé en tenant compte des dates d'ouverture du site.

Jour : Jour calendaire.

Jours ouvrés : Tous les jours d'ouverture du site.

Jours ouvrables : Tous les jours de la semaine du lundi au samedi dès lors qu'ils ne sont pas fériés.

Jours de fermeture : Ces jours correspondent aux samedis, dimanches et jours fériés, ainsi qu'une dizaine de jours définis au début de chaque année par le client (RTT) : la semaine entre Noël et le 1^{er} de l'an et 6 vendredis en juillet et août.

T0 : Date de notification de l'accord-cadre,

T1 : Date de prise d'effet de l'accord-cadre.

3 - Sigles, acronymes et abréviations

- AICP Attestation d'inspection commune préalable
- AIPR Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux
- BPU Bordereau de prix unitaires,
- BSD Bordereau de suivi des déchets,
- CARMP Certificat d'analyse des risques et des mesures de prévention
- CCTP Cahier des clauses techniques particulières (CCTPG + CCTPS),
- CCTPG Cahier des clauses techniques particulières, dispositions Générales,
- CCTPS Cahier des clauses techniques particulières, dispositions Spécifiques,
- DGA MI DGA Maîtrise de l'information,
- DGA Direction Générale de l'Armement,
- PCA Plan de continuité d'activité,
- PFC-O Plate-Forme Commissariat Ouest,
- RAA Rapport annuel d'activité,
- RMA Rapport mensuel d'activité,
- SHON Surface hors œuvre nette.

4 - Convention de rédaction

Le présent CCTPG regroupe des exigences ou références à des documents qui sont numérotés pour plus de clarté :

Numérotation	Description
{R-[incrément]}	Réglementaires : textes ou documents à appliquer
{M-[incrément]}	Management : exigences en matière de management
{Ft-[incrément]}	Fournitures du titulaire
{Fc-[incrément]}	Fournitures du client

1 OBJET DU CCTPG

{M-1} Le présent CCTPG présente les dispositions générales pour la gestion de l'exécution de prestations de services exécutées au profit de DGA MI Bruz et des bénéficiaires.

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents décrivant :

- des dispositions générales (dénommées également CCTPG),
- des dispositions spécifiques (dénommées également CCTPS),

qui constituent le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) de l'accord-cadre, qui ont pour objet de décrire, les prestations que devra réaliser le titulaire au profit du client, pour le site de Bruz, département de l'Ille et Vilaine (35).

{M-2} En cas de contradiction entre le présent CCTPG et un CCTPS :

- les dispositions générales définies par le CCTPG priment sur le CCTPS.

2 OBJECTIF GENERAL DES PRESTATIONS

{M-3} Les prestations du titulaire, assujetties à une obligation de résultats, ont pour objectif général d'assurer la réalisation de prestations de services au bénéfice du client en garantissant :

- le meilleur compromis performances, disponibilités, en assurant la sécurité opérationnelle pour les biens, les personnes, l'environnement ainsi que la pérennité des infrastructures dans le strict respect de la réglementation en vigueur,
- le confort et un service de qualité aux occupants par le maintien des fonctions assurées par les infrastructures du site et par une parfaite réactivité, en adéquation avec leurs besoins.

3 PRESENTATION DU CLIENT

3.1 Le site

{M-4} Le site du client est situé au 136, La Roche Marguerite, route de Laillé, 35170 BRUZ. Il héberge :

- **DGA Maîtrise de l'Information (DGA MI) :**
 - BP n°7 - 35998 RENNES CEDEX 9
 - Téléphone : + 33 (0) 2 99 42 90 11
 - Télécopie : + 33 (0) 2 99 42 91 01
- **Des services du Ministère des Armées qui leur sont associés.**

Le site représente environ 100 hectares.

A l'intérieur du site on compte 11,4 km de routes.

La surface construite prévue fin 2025 est de ~112 000 (surfaces utiles).

Le nombre de bâtiments occupés est d'environ 56.

Les bâtiments sont décrits en annexe 2a.

L'effectif prévisionnel début 2026 est 2540 et de 3000 en 2032.

Le site est une zone protégée (ZP), et comporte de nombreuses zones sécurisées (ZS) réservées (ZR), zones bâtiment (ZB) ou à accès contrôlé (ZAC). L'accès au site est strictement réglementé et le site est une zone d'interdiction de prise de vue terrestre.

Le plan simplifié du site est joint en annexe 2b.

{M-5} Les intervenant du titulaire ont la possibilité de prendre leur repas le midi au restaurant du site sous réserve d'une tenue vestimentaire correcte et non souillée. A défaut de convention conclu entre le titulaire et le prestataire de restauration, les repas sont facturés au tarif visiteur.

{M-6} L'accès aux sanitaires est également autorisé.

3.2 Certifications du client

DGA MI est certifié :

{R-1} - ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité,

{R-2} - ISO 14001 : Management environnemental,

{R-3} - ISO 4500 – sécurité au travail,

Le Titulaire prend en compte l'ensemble des contraintes liées à ces certifications.

3.3 Horaires et périodes de fermeture

{M-7} Les horaires d'accès au site sont :

- Pour les visiteurs, du lundi au vendredi de 07h30 à 19h00.

- Pour les résidents et intervenants permanents du site de 7h00 à 19h00.

{M-8} Ces horaires définissent les horaires ouverts du site pris comme référence.

{M-9} En dehors de ces horaires, l'accès au site fera l'objet d'une dérogation étudiée au cas par cas en fonction de la prestation.

{Fc-1} Le calendrier des jours de fermeture du site est communiqué par le client au titulaire lors de la mise en place de l'accord-cadre puis en fin d'année civile pour l'année suivante.

3.4 Evolutions temporelles du site

{M-10} Les principales évolutions prévues sont les suivantes :

- Mise en service de nouveaux bâtiments (SHON en m²) :

Années	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
0098			150				
0097			2000				
0096	4780						
0061 (bis)		120					
0001 (bis)				400			
0101						5000	
0104							5000
0018 (extension)		250					

Années	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
0047 (refonte)					400		
Parking (nouvelles places)		2000					

La mise en service des bâtiments est prévue au 1^{er} avril de l'année indiquée.

- Evolution des effectifs soutenus :

Années	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Effectifs	2540	2620	2680	2750	2820	2910	3000

La date de prise d'effet prévue de l'augmentation des effectifs est considérée au 1^{er} avril de l'année indiquée.

4 PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est constitué de deux types de prestations :

- des prestations forfaitaires programmées,
- des prestations hors forfait non programmées, sur BPU ou sur devis.

Décomposition par poste des prestations de services :

Postes	Prestations	Forfait	Hors Forfait
0	Gestion et exécution de multiservices	OUI	
1	Accueil	OUI	OUI
2	Nettoyage des locaux	OUI	OUI
3	Manutentions	OUI	OUI
4	Traitement des déchets	OUI	OUI
5	Espaces verts dont viabilité hivernale	OUI	OUI
6	3D dont piégeage ragondins	OUI	OUI
7	Maintenances diverses : <ul style="list-style-type: none"> - défibrillateurs, - appareils respiratoires isolants, - systèmes audio et vidéo des amphes, - petits travaux d'infrastructure ou d'installation de moyen, - travaux sur cordes, - mobiliers de sécurité, - système de gestion de poste de radio, - parc de vélos à assistance électrique. 	OUI	OUI
8	Blanchisserie		OUI
9	Destruction d'ISC		OUI

Postes	Prestations	Forfait	Hors Forfait
10	Signalétique		OUI
11	Inventaire		OUI
12	Services divers : <ul style="list-style-type: none"> - confection de tampons et grilles de diffusion, - fourniture de supports pour tampons, grilles de diffusion, - confection de cartes de visite, de badges et de flyers, - gravure de plaques, - réalisation de travaux photos, - réalisation de copies de clés de serrures, 		OUI

5 PHASES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

5.1 Phase 1 « PREPARATION »

{M-11} La durée de la phase 1 est de trois mois maximum. Durant cette phase, le titulaire est présent sur site et prépare la mise en place de toutes les étapes nécessaires au lancement de la phase 2.

Elle porte sur la structuration et la mise en œuvre de l'organisation générale et, notamment, sur la mise en place :

- du titulaire sur le site,
- du déclenchement de l'ensemble des enquêtes d'administration de renseignement nécessaires pour l'accès au site en particulier pour les intervenants ne disposant pas d'un accord sur l'accord cadre précédent,
- des outils informatiques nécessaires à l'exécution des prestations,
- des systèmes d'indicateurs et des tableaux de bords,
- des modèles de rapports et de comptes rendus,
- des différentes pièces et éléments utilisés dans les relations titulaire / client / RPA,
- des procédures,
- des plans particuliers.

{M-12} Durant cette phase, le titulaire :

- transmet les formulaires des intervenants dûment complétés pour les enquêtes d'administration de renseignement et en priorité dès notification, les formulaires du responsable de site et des agents d'accueil,
- propose les éléments formels (outils, modélisation d'indicateurs, modèle de rapports, comptes rendus, procédures, organisation des contrôles des prestations, plannings des interventions et des contrôles) ainsi que les modalités de conservation et d'archivage,
- met en place et teste les éléments proposés,
- s'approprie l'outil de traitement des demandes d'intervention du client,
- organise des réunions de suivi de la mise en place de l'accord-cadre, une première fois dans les quinze jours suivant la notification de l'accord-cadre et autant que nécessaire jusqu'au début de la phase 2.

- {Fc-2} Le titulaire et le client rédigent en commun, pour le début de chaque phase, un plan de prévention, sur la base des informations transmises par le client avant le début des prestations. Ce document est établi selon le modèle du client.
- {Ft-1} Le titulaire adapte son plan d'assurance qualité (PAQ) et le fait valider par le client un mois avant le début de la phase 2.
- {Ft-2} Le titulaire fournit un planning mensuel prévisionnel des interventions programmées et des contrôles pour chaque prestation et le fait valider par le client un mois avant le début de la phase 2.
- {Fc-3} Le client met à la disposition du titulaire des moyens nécessaires à la réalisation des prestations (détail en annexe 3), notamment :
- des locaux de stockage des matériels et des produits nécessaires à la réalisation des prestations,
 - des locaux à usage de vestiaire pour les prestations qui le nécessite,
 - des postes informatiques, un pour le responsable de site du titulaire et en nombre suffisant pour les prestations d'accueil, avec accès à la messagerie électronique interne de la Défense (INTRADEF) pour les prestations qui le nécessite ;
 - un outil informatique de gestion des demandes d'interventions,
 - les outils informatiques nécessaires à la réalisation des prestations d'accueil,
 - la plate-forme de regroupement des déchets,
 - les fluides : eau, électricité, dans la limite des caractéristiques des installations existantes,
 - des lignes téléphoniques pour usage interne, sauf pour les prestations du CCTP qui nécessitent un accès national ou international,
 - un tracteur avec son épandeur pour le salage, un stock de 2 tonnes de sel pour les prestations de viabilité hivernale,
 - des équipements (une tonne à eau, abreuvoirs, râteliers, un poste électrique avec chargeur solaire et son système d'alarme sur portables, des zones déjà grillagés, filets de sécurité dans sacs secours, une remorque fourgon) pour les prestations d'éco-pâturage.

Seuls les moyens listés dans l'annexe 3 seront mis à disposition par le client.

L'accès à un compte INTRADEF ainsi qu'aux outils informatiques ne sera effectué qu'après un retour positif des enquêtes administratives.

- {Fc-4} Le client fournit au titulaire :
- le plan de transférabilité du marché qui se termine,
 - le règlement intérieur du site,
 - les consignes de sécurité SECDEF et SSI en vigueur, communiquées lors de la remise du badge et du compte INTRADEF
 - les procédures applicables.
- {M-13} A la fin de cette phase, le titulaire est opérationnel pour le début de la phase 2.

5.2 Phase 2 « EXECUTION »

- {M-14} Durant cette phase, le titulaire est présent sur site et procède à l'exécution des prestations de services définies dans le CCTP.

- {Ft-3} Le titulaire établit un inventaire par poste, au plus tard trois mois après la phase 2 qu'il fournit au client.
- Cet inventaire comprend :
- le recensement physique de l'ensemble des installations,
 - la vérification des données figurant dans les CCTPS,
 - un état des lieux des installations (bon état, état standard, nécessitant des réparations, hors service),
 - les éventuelles réserves constituant une sujétion pour l'obtention de son obligation de résultats.
- {M-15} Au-delà de ce délai, le titulaire ne peut se prévaloir d'une quelconque anomalie pour élever une réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.
- {Fc-5} Le client forme les intervenants du titulaire à l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition.

6 GESTION DU MULTISERVICES

6.1 Intervenants mis en place par le titulaire

6.1.1 Le responsable de site du titulaire

- {Ft-4} Le titulaire met en place un responsable de site affecté sur le site à temps plein pour la gestion et l'exécution du multiservices. Il est l'interlocuteur privilégié du client, disponible et joignable à tout moment, pendant toute la durée des prestations.
- {Ft-5} Le responsable de site est remplacé en cas d'absence par une personne disposant des mêmes compétences et moyens, affectée sur le site à temps plein pour la gestion et l'exécution du multiservices le temps du remplacement.
- {M-16} Avant toute période de remplacement, le remplaçant aura été présenté au client et aura effectué des périodes d'adaptation et de prise de connaissance du site en présence du responsable de site.
- {M-17} Le responsable de site :
- dispose d'un moyen de communication afin d'être joignable ;
 - dispose d'une clé ACID pour les échanges et la communication d'informations sensibles ou de niveau jusqu'à « Diffusion Restreinte / Spécial France »
 - assure la bonne application des clauses de l'accord-cadre et le respect des consignes de sécurité,
 - encadre, coordonne et vérifie les actions des différents intervenants et règle les problèmes d'ordre technique et administratifs,
 - participe aux réunions des comités de pilotage et de suivi,
 - assure le reporting et le suivi des actions à mener,
 - est qualifié et a autorité pour prendre toute décision suite aux observations du client,
 - est en mesure d'apporter une réponse à toute demande d'ordre administratif, financier et technique du client,
 - établit, tient à jour et archive les documents relatifs à l'exécution de l'accord-cadre,
 - répond aux sollicitations issues des audits internes et externes de régularité et de certification, déclenché par le client ou par ses tutelles,

- établit, tient à jour et partage avec le client un planning prévisionnel des interventions et des contrôles :
 - o planning annuel macroscopique à la semaine ;
 - o planning de la semaine détaillé par jour.
- signale au client tout problème rencontré.

6.1.2 Intervenants du titulaire

{M-18} Le titulaire fait réaliser les prestations par des intervenants ayant reçu les formations requises. Ils disposent avant toute intervention des justificatifs réglementaires requis.

6.2 Interlocuteurs du client

{Fc-6} Le client communique au titulaire les noms, coordonnées et fonctions de ses collaborateurs pour l'exécution de l'accord-cadre.

6.3 Comité de pilotage et de suivi

{M-19} Le comité de pilotage et de suivi réunit les représentants du titulaire, du client et du RPA qui en fonction des sujets traités, se font accompagner des experts de leur choix.

{M-20} Son objectif principal est de garantir la bonne application des clauses de l'accord-cadre et piloter les prestations (prévision, conformité et qualité).

{M-21} Les réunions sont organisées et planifiées par le titulaire sur la base du rapport mensuel d'activité (RMA) ou du rapport annuel d'activité (RAA). Elles se tiennent sur le site du client.

{Ft-6} Le titulaire est chargé de la mise à jour du RMA et de sa diffusion dans les 5 jours ouvrés suivants la réunion.

{M-22} Les destinataires ont 5 jours ouvrés pour faire part de leurs remarques.

{M-23} Le titulaire prend en compte les remarques, apporte les corrections qui s'imposent et rediffuse le RMA (ou RAA) à l'ensemble des destinataires. A défaut de remarque, le RMA (ou RAA) est validé.

{M-24} Des réunions extraordinaires sont organisées en cas de besoin avec une remise du compte de réunion sous 5 jours ouvrés.

6.4 Plans particuliers

6.4.1 Plan assurance qualité (PAQ)

{M-25} Le PAQ du titulaire décrit les procédures mises en œuvre pour assurer la qualité des prestations.

6.4.2 Plan de progrès

{Ft-7} Dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, le titulaire fournit annuellement avec le RAA un plan de progrès présentant l'amélioration de la qualité des prestations et/ou l'identification des gains économiques.

{M-26} Ce plan de progrès est présenté lors du comité de pilotage et de suivi pour examen.

{M-27} Le plan de progrès contient :

- la composante de la prestation concernée,

- les carences ou insuffisances constatées (le cas échéant),
- les objectifs des améliorations proposées,
- la description détaillée de la proposition d'amélioration,
- les conséquences sur l'organisation,
- les conséquences argumentées sur les coûts,
- les propositions d'investissements (à la charge de qui, coûts, conséquences),
- les délais de mise en place après approbation.

6.4.3 Plan de continuité d'activité (PCA)

{M-28} Le PCA décrit l'organisation mise en place par le titulaire pour assurer l'ensemble des prestations face à des situations de crises (pandémies, intempéries, grèves).

{Ft-8} Le Titulaire adapte et fournit son PCA dans un délai de trois mois suivant la phase 2. Il est validé par le client.

Ce document décrit :

- l'analyse des missions nécessaires à la continuité des activités sans mode dégradé ou en modes dégradés mineurs,
- les mesures de protection de la santé des travailleurs,
- le mode de fonctionnement du titulaire et de ses partenaires en mode crise,
- les acteurs et les correspondants pilotes du PCA et leurs coordonnées,
- les effectifs opérationnels nécessaires à la continuité d'activité,
- les procédures de communication entre la cellule de crise du titulaire et celle du client.

6.4.4 Plan de transférabilité

{M-29} Le plan de transférabilité détaille les conditions de transfert à un nouveau titulaire ainsi que l'inventaire des activités, documents et matériels à transférer par poste.

{Ft-9} Le titulaire fournit le plan de transférabilité de l'accord-cadre dans un délai de six mois suivant la phase 2 et le tient à jour. Il est validé par le client.

6.4.5 Plan de prévention

{M-30} Le plan de prévention prend en compte les consignes de sécurité communiquées par le client et comporte des dispositions dans les domaines suivants :

- la définition des zones ou locaux dangereux et leurs conditions d'accès,
- la définition des phases d'activités dangereuses,
- la définition des risques particuliers et des mesures de prévention correspondante,
- les instructions à donner aux salariés,
- l'organisation des secours,
- les dispositions à prendre en matière de protection de l'environnement,
- les références des employeurs,
- les nom et prénom des responsables de prestations,
- le nom, le prénom, la fonction et les habilitations particulières de chaque agent,
- la désignation des installations mises à disposition des entreprises.

{M-31} L'établissement du plan de prévention fait l'objet d'une inspection commune préalable (client / titulaire) des lieux d'exécution des prestations à l'issue de laquelle une analyse des risques est réalisée.

{Fc-7} Le plan de prévention est établi avant le début de chaque nouvelle période de l'accord-cadre conjointement par le client et le titulaire et mis à jour au fur et à mesure de l'évolution des risques.

{Ft-10} Une attestation d'information sur le plan de prévention, signée par les intervenants du titulaire, est transmise au client avant le début des prestations.

6.4.6 Planning prévisionnel (annuel et hebdomadaire) des prestations et des contrôles

{M-32} Le planning annuel prévisionnel des prestations et des contrôles comporte les éléments suivants :

- la liste des prestations à réaliser et des contrôles,
- les dates prévues et réalisées,
- l'estimation du reste à réaliser et toute autre information utile au suivi.

{M-33} Ce planning est complété par les informations relatives aux prestations hors forfait dès leur déclenchement.

{Ft-11} Le titulaire présente le planning prévisionnel en comité de pilotage et de suivi.

{Ft-12} Ce planning est enrichi (lieux d'intervention, intervenants, créneaux) et détaillé pour la semaine à venir ; il est transmis et partagé avec le client en fin de semaine pour la semaine suivante.

6.5 Document de gestion

{Ft-13} Les documents de gestion sont tenus à jour par le titulaire pour le compte du client. Ils renseignent sur tous les aspects liés à l'exécution des prestations. Ils sont consultables à tout moment par le client.

{M-34} Le titulaire a l'obligation :

- de conserver tous les documents relatifs à l'exécution des prestations,
- d'assurer la sécurité et la sauvegarde de ces documents et données,
- de les présenter et de les fournir aux formats informatiques standards (Microsoft office ou PDF), dans un délai de 3 jours ouvrés sur demande du client ou du RPA.

6.6 Flexibilité dans l'exécution des prestations forfaitaires

{M-35} Toute prestation forfaitaire d'un poste, planifiée ou non, et non réalisée sur la période en cours d'exécution du bon de commande, peut-être convertie, en accord et/ou à la demande du Client, sur ce même poste pour effectuer d'autres prestations, soit sur la période en cours soit sur la période suivante jusqu'à l'équivalence du montant du reliquat ou faire l'objet d'une refaction (Cf. Art. 18 du CCAP).

6.7 Inspection technique de contrôle

{M-36} Les inspections techniques de contrôle sont planifiées :

- une fois par mois pour chaque prestation forfaitaire,
- à l'issue de la réalisation des prestations hors forfait.

- {M-37} Elles font l'objet d'une fiche de contrôle qualité notée sur 20 points.
- {M-38} Elles sont réalisées par le titulaire.
- {M-39} Le client participe aux inspections techniques de contrôle programmées de façon aléatoire ou demande au titulaire d'effectuer une inspection inopinée en sa présence.
- {M-40} En cas de non-conformité :
 - la levée des anomalies ou non conformités constatées s'effectue immédiatement à l'issue du contrôle,
 - un second contrôle est réalisé après traitement, la notation qualité est à nouveau évaluée à l'issue de ce second contrôle.

6.8 Fiche de contrôle qualité

- {Ft-14} Pour chaque poste, le titulaire met en place une fiche de contrôle qualité présentant :
 - une identification de la fiche de contrôle (n° et date du contrôle),
 - les références et objet de l'accord-cadre, du poste concerné, de la période de contrôle (mois/année), la localisation du contrôle,
 - les références et désignations des prestations,
 - la référence de la demande d'intervention (le cas échéant),
 - un ensemble de points de contrôles (item) avec une numérotation de chaque point (numérotation en rapport avec les prestations),
 - pour chaque item, une notation qualité sur 4 niveaux (SAMI) :

Evaluation qualité	Critères d'évaluation pour une prestation forfaitaire	Critères d'évaluation pour une prestation hors forfait	Note
[S] satisfaisant	Conforme en tous points.	Conforme en tous points. La délivrance du service concerné peut avoir lieu	20
[A] acceptable	Quelques non conformités mineures qui, en l'état, ne remettent pas en cause le service attendu et peuvent être corrigées très rapidement.	Quelques non conformités mineures qui, en l'état, ne remettent pas en cause le service attendu et peuvent être corrigées très rapidement. La délivrance du service concerné peut avoir lieu	15
[M] minimum	Nombreuses non conformités mineures qui, en l'état, remettent en cause le service attendu mais peuvent être corrigées très rapidement. Des actions doivent être mises en place pour corriger les non conformités et traiter leurs causes.	Nombreuses non conformités mineures qui, en l'état, remettent en cause le service attendu mais peuvent être corrigées très rapidement. La délivrance du service ne peut avoir lieu. Les non conformités doivent être corrigées avant une nouvelle livraison.	5

Evaluation qualité	Critères d'évaluation pour une prestation forfaitaire	Critères d'évaluation pour une prestation hors forfait	Note
[I] insuffisant	Non conforme. Le service n'est pas rendu. Un plan d'actions doit être mis en place pour corriger les non conformités et traiter leurs causes.	Non conforme. Le service n'est pas rendu. La délivrance du service ne peut avoir lieu. Les non conformités doivent être corrigées avant une nouvelle livraison.	0

- le pointage des items contrôlés (case à cocher),
- une note globale sur 20 correspondant à la moyenne des notes sur l'ensemble des items contrôlés,
- une description des anomalies ou non conformités,
- une description des actions de levée des anomalies ou non conformités,
- une date et un visa par les représentants du titulaire et du client.

6.9 Enquête de satisfaction

- {M-41} Uniquement sur la partie forfaitaire du poste 02 « Nettoyage des locaux » au profit des personnels affectés sur le site, le titulaire réalise une enquête annuelle de satisfaction auprès des bénéficiaires. Elle porte sur un échantillon représentatif.
- {Ft-15} L'enquête se fait sur la base d'un questionnaire élaboré par le titulaire et validé par le client.
- {Ft-16} Une copie des questionnaires renseignés ainsi que les résultats de l'exploitation sous forme électronique sont remis au client dans le mois qui suit la fin de l'enquête.
- {M-42} Le titulaire présente en comité de pilotage et de suivi les résultats de l'enquête.

6.10 Remarques des bénéficiaires

- {M-43} Le titulaire prend en compte les remarques ou les réclamations des bénéficiaires après chaque intervention.
- {Ft-17} Les suites données à ces remarques ou aux réclamations sont communiquées dans le RMA.

6.11 Compte-rendu d'incident

- {M-44} Le titulaire informe immédiatement le client de la survenue d'un incident ayant un impact sur les personnes, les biens ou l'environnement.
- {Ft-18} Le titulaire remet au client au plus tard le 5^{ème} jour ouvré suivant la survenue de l'incident, un compte rendu écrit (annexe 3 au CCAP).
- {Ft-19} Les suites données à ces incidents sont communiquées dans le RMA.

6.12 Rapports d'activité

6.12.1 Rapport mensuel d'activité (RMA)

- {Ft-20} Le titulaire établit et transmet au client et au RPA, le RMA du mois « M » au plus tard le 10 du mois « M + 1 ». Le RMA du dernier mois de la dernière période est à fournir avant le dernier jour du dernier mois.

- {M-45} Le RMA comprend a minima :
- les références de l'accord-cadre,
 - la liste des participants au comité de pilotage et de suivi,
 - la liste de diffusion,
 - la date de la réunion,
 - les postes,
 - les prestataires,
 - les modifications de l'accord-cadre,
 - la date d'approbation du RMA précédent,
 - le suivi des actions entreprises suite à l'analyse des faits marquants du ou des mois précédents,
 - les faits marquants/incidents survenus au cours de la période écoulée,
 - un tableau de l'état financier poste par poste : à engager (réf. devis); engagé (réf. bons de commande) , résiduel, facturé (réf factures), liquidé
 - le reporting des prestations poste par poste avec indicateurs,
 - un tableau des actions à mener,
 - les contrôles qualité des prestations,
 - n tableau de suivi des livrables du titulaire,
 - un tableau de suivi des livrables du client,
 - un état des remarques/réclamations des bénéficiaires
 - un tableau de suivi des anomalies/pénalités,
 - un tableau de suivi des prestations hors-forfait,
 - un tableau de suivi de la flexibilité forfaitaire,
 - le planning annuel prévisionnel des prestations et des contrôles.

Les indicateurs présentent un historique sur les périodes précédentes.

- {M-46} Le client et/ou le RPA peuvent demander des modifications ou compléments au RMA.

6.12.2 Rapport annuel d'activité (RAA)

- {Ft-21} Le titulaire fournit le RAA de la période « P », synthèse des douze rapports mensuels d'activité, avant la fin du premier mois de la période « P + 1 ». Le RAA de la dernière période est à fournir avant le dernier jour du dernier mois.

7 EXIGENCES OPERATIONNELLES

- {M-47} Le client assure la maintenance, l'entretien et le dépannage des moyens techniques et des locaux mis à disposition du titulaire, sauf exigence contraire définie dans un CCTPS.
- {M-48} Le titulaire maintient en état de propreté les locaux mis à sa disposition ainsi que leurs abords.
- {M-49} Le titulaire laisse le libre accès aux locaux mis à sa disposition au personnel du client en charge de la sécurité.

7.1 Normes et règlements

- {M-50} Le titulaire respecte l'ensemble des directives européennes, lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans

le cadre de l'exécution de l'accord-cadre pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

- {M-51} Le titulaire utilise ou fournit des matériels et produits revêtus d'estampilles nationales de conformité aux normes « NF » et/ou portant le marquage « CE ».
- {M-52} Si nécessaire, la charte graphique de la DGA, appelée dans certains CCTPS sera transmise lors de la demande d'intervention.

7.2 Obligations du titulaire et moyens mis en œuvre

7.2.1 Obligations du titulaire

- {M-53} Le titulaire a une obligation de résultat pour la réalisation des prestations de services objet de l'accord-cadre.
- {M-54} Outre cette obligation de résultat, le titulaire a des obligations de moyens définies dans les documents constitutifs de l'accord-cadre.
- {M-55} Le titulaire est un conseiller loyal vis-à-vis du client.
- {M-56} Il fait preuve du soin et de la diligence appropriés dans l'accomplissement des prestations.
- {M-57} Il a un devoir de conseil et d'alerte dans le périmètre de ses prestations.
- {M-58} Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations de l'accord-cadre, ni pour élever une réclamation, des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toute prestation décidé par le client.
- {M-59} Les prestations sont réalisées, coordonnées et optimisées sous la responsabilité exclusive du titulaire.
- {M-60} Le titulaire ne peut pas faire participer le personnel du client aux tâches de sa propre responsabilité.
- {M-61} Le titulaire prouve qu'il a bien exécuté dans les délais prévus, les prestations qui lui sont demandées.
- {M-62} Le titulaire est seul responsable de l'organisation du travail, de la qualification, de la discipline, du respect des consignes de sécurité et de l'efficacité de ses intervenants.
- {M-63} Le titulaire est responsable de la tenue et du comportement de ses intervenants.
- {M-64} Le titulaire prend en compte les remarques formulées par le client concernant le comportement de ses intervenants ou sur la qualité des prestations.
- {M-65} Le titulaire, ses cotraitants et sous-traitants éventuels satisfont aux exigences des normes applicables {R-1} à {R-3} pour l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

7.2.2 Obligations des intervenants du titulaire

- {M-66} Les intervenants du titulaire respectent :
- le règlement intérieur,
 - les règles de sécurité de défense (dont celle relative au port apparent du badge d'accès), de sécurité des systèmes d'information, d'hygiène et de sécurité du travail, de protection de l'environnement, de circulation et de stationnement,
 - le plan de prévention,
 - l'interdiction :

- d'accéder aux zones interdites,
- d'encombrer des circulations dans les bâtiments,
- d'introduire des marchandises destinées à la vente en dehors de celles prévues au CCTP,
- d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées sur le site ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- d'utiliser pour son auto-soutien des fluides et énergies fournis par le client, sauf exigence contraire définie dans un CCTPS. Le titulaire peut toutefois recharger, sur les installations du client, les véhicules électriques qu'il met en place pour la réalisation des prestations,
- d'utiliser des matériels non conformes, défectueux ou dont la sonorité dépasse 80 dB,
- d'utiliser des objets humides à proximité des conducteurs ou prises électriques,
- de bloquer les portes coupe-feu,
- de déverser sur le site les résidus de rinçage des matériels ayant contenu des produits dangereux,
- de fumer en dehors des zones autorisées,
- de manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels du client, en dehors des prestations qui le prévoient au CCTP,
- de manquer de respect aux bénéficiaires,
- de prendre des repas à l'intérieur de locaux non prévus à cet effet,
- de provoquer des désordres quelconques,
- de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire,
- de stocker des déchets en dehors des lieux prévus à cet effet, en particulier, dans les locaux techniques, les couloirs ou les circulations, ou à l'extérieur de l'établissement,
- de stocker du carburant ou des produits pulvérulents en vrac sur le site,
- de tenir des réunions, en dehors de celles prévues au CCTP,
- de transvaser des produits dans des contenants non appropriés ou mal étiquetés,
- de travailler en hauteur, en dehors des prestations du CCTP qui le prévoit,
- l'obligation :
 - du port d'une tenue vestimentaire uniforme selon la nature des fonctions exercées, conforme aux normes de sécurité, en état correct de propreté, identifiant facilement la société,
 - de s'assurer que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations, que l'eau ne coule pas inutilement et que les fenêtres soient fermées après la réalisation des prestations,
 - d'utilisation des équipements de protection individuels (EPI).

7.2.3 Moyens matériels

{Ft-22} Le titulaire fournit tous les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure, les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service et les outils informatiques nécessaires pour l'exécution de ses prestations.

{M-67} Les matériels fournis par le titulaire sont en bon état de marche, régulièrement entretenus, contrôlés et conformes aux règles de sécurité en vigueur et aux recommandations indiquées par les fabricants. Les attestations de conformité de ces matériels sont consultables auprès du responsable de site.

{M-68} En cas de panne ou incident sur des matériels utilisés dans le cadre des prestations, le titulaire est autorisé, dans le respect des règles d'accès au site, à faire intervenir les réparateurs de ces équipements.

{M-69} Pour les postes nécessitant l'utilisation de véhicules, le titulaire utilise des véhicules :

- conformes à la norme anti-pollution Euro 6, ou hybride ou électrique ;
- sur demande et afin de définir le stationnement, ces véhicules peuvent être autorisés à rester sur le site les heures non ouvrables, les jours non œuvrés, y compris les jours de fermeture du site.

7.2.4 Produits consommables

{M-70} Tous les produits utilisés sont conformes aux exigences de développement durable et sont soumis à l'agrément du client.

{Ft-23} Le titulaire fournit la fiche de données de sécurité rédigée en français de chaque produit avant toute utilisation.

7.3 Déclenchement d'une demande de prestation

{M-71} Les prestations déclenchées sur demande font l'objet d'une demande d'intervention de préférence par le biais de l'outil de gestion fourni ou via un courriel du client.

{M-72} Le titulaire prend en compte la demande d'intervention au plus tard le jour ouvré suivant son affectation.

7.4 Etablissement d'un devis

{Ft-24} Pour toute demande de prestation hors forfait, le titulaire fournit un devis détaillé soit sur la base :

- des prix du BPU (en priorité),
- d'un devis du prestataire, selon les modalités définies au CCAP.

{M-73} Le prix figurant sur le devis comprend toutes les interventions connexes à la prestation et nécessaires à sa parfaite et complète exécution.

{M-74} Le délai de réalisation est indiqué sur le devis.

{M-75} Le délai de réception du devis par le client est de 5 jours ouvrés à compter de la date de sa demande.

7.5 Acheminement et stockage des matériels et des produits

{M-76} L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le client.

{M-77} Les engins de manutention utilisés sont munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

{M-78} Le poids des engins est compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses et ponts.

- {M-79} Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux mis à la disposition du titulaire à cet effet. Toute précaution est prise pour qu'un déversement accidentel puisse être contenu.
- {M-80} Aucun matériel ou produit n'est abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de son évacuation sans préavis par le client.

7.6 Tri et évacuation des déchets issus des activités du titulaire

- {M-81} Sauf stipulation contraire mentionnée dans les CCTPS, les déchets issus des activités forfaitaires du titulaire sont déposés par ses intervenants dans les bennes et conteneurs du site au plus tard à la fin de chaque vacation, selon les procédures communiquées par le client. Pour les autres activités hors forfait, les déchets doivent être évacués à l'issue des prestations.
- {M-82} En cas d'impossibilité de tri sélectif sur le site, le titulaire évacue ses déchets après toute intervention.

8 CONTRAINTES SPECIFIQUES

8.1 Contraintes hygiène et sécurité

- {R-4} Le règlement sanitaire du département Ille-et-Vilaine du site s'applique.
- {M-83} Le titulaire applique les directives émanant du service d'hygiène et de sécurité du client et les obligations résultant des plans d'hygiène et de sécurité.
- {M-84} Le titulaire place, après approbation du client, des barrages ou des déviations et prévient les bénéficiaires de la présence de zones interdites et en assure la signalisation.
- {M-85} Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour éviter qu'un de ses intervenants ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru rapidement en cas d'accident.
- {Ft-25} A défaut, tout agent en position d'isolement est équipé de manière continue d'un dispositif de recherche de personne de type poste du travailleur isolé (PTI) performant et utilisable en tout point du site.
- {M-86} Le titulaire informe ses intervenants des dangers spécifiques auxquels ils sont exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention. Ils sont informés des zones dangereuses ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser. Ils sont informés des dispositifs de protection collective et individuelle et des accès de secours.
- {M-87} Le titulaire signale, immédiatement, tout accident du travail dont serait victime un de ses intervenants.
- {M-88} En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, le client se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile, sans mise en demeure préalable.
- {M-89} Les protocoles de sécurité pour une opération de chargement ou de déchargement - DGA site de Bruz (PSCD) sont établis chaque fois que nécessaire.
- {M-90} Dans le cas d'intervention hors forfait ou chaque fois que la réalisation de prestation a lieu dans un local où il n'était pas possible de prévoir les risques au moment de la rédaction du plan de prévention, une inspection commune préalable ponctuelle est conduite.

- {Ft-26} Une Attestation d'inspection commune préalable (AICP) et Certificat d'analyse des risques et des mesures de prévention (CARMP) ou un plan de prévention complète le plan de prévention principal.
- {M-91} En cas travaux à proximité des réseaux, le titulaire assurer le repérage et marquage des travaux. Les personnels intervenants pour des travaux de terrassement, creusement doivent être titulaires d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

8.2 Contraintes environnementales

- {M-92} Le titulaire :
- met en œuvre des modes opératoires respectueux de l'environnement, en particulier ceux permettant de maîtriser la consommation des ressources,
 - utilise des produits sans impact sur l'environnement,
 - utilise des moyens conformes à la réglementation notamment en termes de rejets dans le milieu naturel,
 - respecte les règles de tri sélectif des déchets imposées par le client.
- {Ft-27} Le prestataire fournit, dans un délai de six mois suivant la phase 2, le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) liées à ses activités dans le cadre du marché. Ce bilan est établi en utilisant les méthodes de calcul et les facteurs d'émission recommandés par les normes et les réglementations en vigueur.
- {Ft-28} Au regard du BEGES, le prestataire propose un plan d'action annuel pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à ses activités dans le cadre du marché. Ce plan d'action inclut les objectifs de réduction des émissions, des mesures concrètes pour atteindre ces objectifs, des délais de mise en œuvre et des indicateurs de suivi et d'évaluation. Le prestataire fournit ce plan d'action au plus tard 3 mois après le BEGES, puis une mise à jour annuelle.
- {M-93} Le titulaire informe immédiatement le client de tout incident et/ou accident susceptible de porter atteinte à l'environnement.
- {M-94} En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, le client se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile, sans mise en demeure préalable.

8.3 Contraintes d'exploitation du client

- {M-95} Le titulaire tient compte des contraintes d'exploitation du client pour l'exécution de ses prestations.
- {M-96} Sauf stipulation contraire dans un CCTPS, les prestations sont réalisées pendant les heures ouvrées.
- {Ft-29} Dans le cas d'une intervention susceptible d'entraîner une gêne pour les utilisateurs ou entraver l'activité du site, le titulaire informe le client via une demande d'intervention (DI) selon le formulaire du client. Le préavis minimum d'information du client est de 10 jours ouvrés. En retour de l'instruction de cette DI et en fonction des impacts (déviations de la circulation, coupure électrique, etc...), le client valide l'intervention avec des contraintes ou des consignes spécifiques à appliquer.

8.4 Contraintes relatives au patrimoine

8.4.1 Protection du patrimoine

- {M-97} Lors de l'exécution des prestations, toutes les précautions sont prises pour assurer la protection des ouvrages fonciers et immobiliers, de leurs abords, ainsi que des équipements.
- {M-98} Un état des lieux avant et après toute intervention qui le justifie est demandé par le client ou le titulaire. L'état des lieux correspondant est dressé contradictoirement par les parties.

8.4.2 Evolution du patrimoine

- {Fc-8} En cas d'évolution du patrimoine ayant un impact sur les prestations, le client informe le titulaire sur les opérations envisagées, la nature des travaux et les incidences éventuelles.
- {M-99} Le titulaire formule ses remarques.
- {M-100} Le titulaire prend en compte les perturbations pouvant être occasionnées lors de travaux.
- {M-101} Le titulaire prend en charge les infrastructures nouvelles et/ou modifiées dès leur mise en service.
- {M-102} Durant les travaux, les surfaces objets des prestations peuvent diminuer ou augmenter.

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des fournitures

Fournitures du client (liste)

Réf fourniture	Libellé fourniture (extrait du CCTPG)
{Fc-1}	Le calendrier des jours de fermeture du site est communiqué par le client au titulaire lors de la mise en place de l'accord-cadre puis en fin d'année civile pour l'année suivante.
{Fc-2}	Le titulaire et le client rédigent en commun, pour le début de chaque phase, un plan de prévention, sur la base des informations transmises par le client avant le début des prestations. Ce document est établi selon le modèle du client.
{Fc-3}	<p>Le client met à la disposition du titulaire des moyens nécessaires à la réalisation des prestations (détail en annexe 3), notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des locaux de stockage des matériels et des produits nécessaires à la réalisation des prestations, - des locaux à usage de vestiaire pour les prestations qui le nécessite, - des postes informatiques, un pour le responsable de site du titulaire et en nombre suffisant pour les prestations d'accueil, avec accès à la messagerie électronique interne de la Défense (INTRADEF) pour les prestations qui le nécessite ; - un outil informatique de gestion des demandes d'interventions, - les outils informatiques nécessaires à la réalisation des prestations d'accueil, - la plate-forme de regroupement des déchets, - les fluides : eau, électricité, dans la limite des caractéristiques des installations existantes, - des lignes téléphoniques pour usage interne, sauf pour les prestations du CCTP qui nécessitent un accès national ou international, - un tracteur avec son épandeur pour le salage, un stock de 2 tonnes de sel pour les prestations de viabilité hivernale, - des équipements (une tonne à eau, abreuvoirs, râteliers, un poste électrique avec chargeur solaire et son système d'alarme sur portables, des zones déjà grillagés, filets de sécurité dans sacs secours, une remorque fourgon) pour les prestations d'éco-pâturage.
{Fc-4}	<p>Le client fournit au titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan de transférabilité du marché qui se termine, - le règlement intérieur du site, - les consignes de sécurité SECDEF et SSI en vigueur, communiquées lors de la remise du badge et du compte INTRADEF

	- les procédures applicables.
{Fc-5}	Le client forme les intervenants du titulaire à l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition.
{Fc-6}	Le client communique au titulaire les noms, coordonnées et fonctions de ses collaborateurs pour l'exécution de l'accord-cadre.
{Fc-7}	Le plan de prévention est établi avant le début de chaque nouvelle période de l'accord-cadre conjointement par le client et le titulaire et mis à jour au fur et à mesure de l'évolution des risques.
{Fc-8}	En cas d'évolution du patrimoine ayant un impact sur les prestations, le client informe le titulaire sur les opérations envisagées, la nature des travaux et les incidences éventuelles.

Fourniture du titulaire (liste)

Réf Fourniture	Libellé fourniture (extrait du CCTPG)
{Ft-1}	Le titulaire adapte son plan d'assurance qualité (PAQ) et le fait valider par le client un mois avant le début de la phase 2.
{Ft-2}	Le titulaire fournit un planning mensuel prévisionnel des interventions programmées et des contrôles pour chaque prestation et le fait valider par le client un mois avant le début de la phase 2.
{Ft-3}	Le titulaire établit un inventaire par poste, au plus tard trois mois après la phase 2 qu'il fournit au client.
{Ft-4}	Le titulaire met en place un responsable de site affecté sur le site à temps plein pour la gestion et l'exécution du multiservices. Il est l'interlocuteur privilégié du client, disponible et joignable à tout moment, pendant toute la durée des prestations.
{Ft-5}	Le responsable de site est remplacé en cas d'absence par une personne disposant des mêmes compétences et moyens, affectée sur le site à temps plein pour la gestion et l'exécution du multiservices le temps du remplacement.
{Ft-6}	Le titulaire est chargé de la mise à jour du RMA et de sa diffusion dans les 5 jours ouvrés suivants la réunion.
{Ft-7}	Dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, le titulaire fournit annuellement avec le RAA un plan de progrès présentant l'amélioration de la qualité des prestations et/ou l'identification des gains économiques.
{Ft-8}	Le Titulaire adapte et fournit son PCA dans un délai de trois mois suivant la phase 2. Il est validé par le client.
{Ft-9}	Le titulaire fournit le plan de transférabilité de l'accord-cadre dans un délai de six mois suivant la phase 2 et le tient à jour. Il est validé par le client.
{Ft-10}	Une attestation d'information sur le plan de prévention, signée par les intervenants du titulaire, est transmise au client avant le début des prestations.
{Ft-11}	Le titulaire présente le planning prévisionnel en comité de pilotage et de suivi.
{Ft-12}	Ce planning est enrichi (lieux d'intervention, intervenants, créneaux) et détaillé pour la semaine à venir ; il est transmis et partagé avec le client en fin de semaine pour la semaine suivante.
{Ft-13}	Les documents de gestion sont tenus à jour par le titulaire pour le compte du client. Ils renseignent sur tous les aspects liés à l'exécution des prestations. Ils sont consultables à tout moment par le client.
{Ft-14}	Pour chaque poste, le titulaire met en place une fiche de contrôle qualité présentant : <ul style="list-style-type: none"> - une identification de la fiche de contrôle (n° et date du contrôle), - les références et objet de l'accord-cadre, du poste concerné, de la période de contrôle (mois/année), la localisation du contrôle,

Réf Fourniture	Libellé fourniture (extrait du CCTPG)
	<ul style="list-style-type: none"> - les références et désignations des prestations, - la référence de la demande d'intervention (le cas échéant), - un ensemble de points de contrôles (item) avec une numérotation de chaque point (numérotation en rapport avec les prestations), - pour chaque item, une notation qualité sur 4 niveaux (SAMI), - le pointage des items contrôlés (case à cocher), - une note globale sur 20 correspondant à la moyenne des notes sur l'ensemble des items contrôlés, - une description des anomalies ou non conformités, - une description des actions de levée des anomalies ou non conformités, - une date et un visa par les représentants du titulaire et du client.
{Ft-15}	L'enquête se fait sur la base d'un questionnaire élaboré par le titulaire et validé par le client.
{Ft-16}	Une copie des questionnaires renseignés ainsi que les résultats de l'exploitation sous forme électronique sont remis au client dans le mois qui suit la fin de l'enquête.
{Ft-17}	Les suites données à ces remarques ou aux réclamations sont communiquées dans le RMA.
{Ft-18}	Le titulaire remet au client au plus tard le 5ème jour ouvré suivant la survenue de l'incident, un compte rendu écrit (annexe 3 au CCAP).
{Ft-19}	Les suites données à ces incidents sont communiquées dans le RMA.
{Ft-20}	Le titulaire établit et transmet au client et au RPA, le RMA du mois « M » au plus tard le 10 du mois « M + 1 ». Le RMA du dernier mois de la dernière période est à fournir avant le dernier jour du dernier mois.
{Ft-21}	Le titulaire fournit le RAA de la période « P », synthèse des douze rapports mensuels d'activité, avant la fin du premier mois de la période « P + 1 ». Le RAA de la dernière période est à fournir avant le dernier jour du dernier mois.
{Ft-22}	Le titulaire fournit tous les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure, les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service et les outils informatiques nécessaires pour l'exécution de ses prestations.
{Ft-23}	Le titulaire fournit la fiche de données de sécurité rédigée en français de chaque produit avant toute utilisation.
{Ft-24}	<p>Pour toute demande de prestation hors forfait, le titulaire fournit un devis détaillé soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur la base du bordereau de prix unitaire (BPU), - sur la base du devis du prestataire, selon les modalités définies au CCAP.

Réf Fourniture	Libellé fourniture (extrait du CCTPG)
{Ft-25}	A défaut, tout agent en position d'isolement est équipé de manière continue d'un dispositif de recherche de personne de type poste du travailleur isolé (PTI) performant et utilisable en tout point du site.
{Ft-26}	Une Attestation d'inspection commune préalable (AICP) et Certificat d'analyse des risques et des mesures de prévention (CARMP) ou un plan de prévention complète le plan de prévention principal.
{Ft-27}	Le prestataire fournit, dans un délai de six mois suivant la phase 2, le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) liées à ses activités dans le cadre du marché. Ce bilan est établi en utilisant les méthodes de calcul et les facteurs d'émission recommandés par les normes et les réglementations en vigueur.
{Ft-28}	Au regard du BEGES, le prestataire propose un plan d'action annuel pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à ses activités dans le cadre du marché. Ce plan d'action inclut les objectifs de réduction des émissions, des mesures concrètes pour atteindre ces objectifs, des délais de mise en œuvre et des indicateurs de suivi et d'évaluation. Le prestataire fournit ce plan d'action au plus tard 3 mois après le BEGES, puis une mise à jour annuelle.
{Ft-29}	Dans le cas d'une intervention susceptible d'entraîner une gêne pour les utilisateurs ou entraver l'activité du site, le titulaire informe le client via une demande d'intervention (DI) selon le formulaire du client. Le préavis minimum d'information du client est de 10 jours ouvrés. En retour de l'instruction de cette DI et en fonction des impacts (déviation de la circulation, coupure électrique, etc...), le client valide l'intervention avec des contraintes ou des consignes spécifiques à appliquer.

Annexe 2 :présentation du site

Descriptifs des bâtiments, voir fichier séparé : annexe 2a

- DAF_2024_001878_CCTPG_A2a_Descriptif_bâtiments_v1

Plan de masse du site simplifiée, voir fichier séparé : annexe 2b

- DAF_2024_001878_CCTPG_A2b_Plan_de_masse_v1

Annexe 3 : Liste des locaux et matériels mis à disposition du titulaire

Voir fichier séparé : DAF_2024_001878_CCTPG_A3_Moyens_mis_a_disposition_v1