

DCE N° 2024-13 du 19/03/2025

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

établi en application et en référence :

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

relatif aux

**Prestations de déménagement au profit des personnels du
ministère des armées et de leurs familles y compris les personnels
affectés dans les régiments du service militaire adapté, mutés au
départ de l'île de la Réunion ou de Mayotte**

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

- Annexe A : Suppléments
- Annexe B : Exemples de cas suppléments étages avec ou sans ascenseur
- Annexe C : Traitement des dossiers Corse
- Annexe D : Formalisation du besoin des prestations à réaliser pour le déménagement des effets

GLOSSAIRE :

CCAP : cahier des clauses administratives particulières
CCR : conseiller changement de résidence
CCTP : cahier des clauses techniques particulières
Chorus Pro : système d'information interministériel de facturation
CIMob : centre interarmées du soutien à la mobilité
DCSCA : direction centrale du service du commissariat des armées
DDFiP : direction départementale des finances publiques
DRO : document relatif à l'offre
Lieu de chargement : adresse de résidence quittée par l'administré en métropole
Lieu de déchargement : adresse déclarée par l'administré en outre-mer
MINARM : ministère des Armées
OM : Outre-mer
PAM : plan annuel de mutation
PCD : prise en charge directe
PFC : plate-forme commissariat
Personne publique : RPA et/ou CIMob en fonction de leurs prérogatives
RGPD : règlement général sur la protection des données
RPA : représentant du pouvoir adjudicateur
SCA : service du commissariat des armées
CCAP Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP Cahier des clauses techniques particulières
CCR Conseiller Changement de Résidence
DICOM Direction du Commissariat (d'Outre-mer)
Lieu de chargement adresse de résidence quittée de l'administré en Outre-mer
Lieu de déchargement adresse de résidence d'arrivée de l'administré en métropole
MINARM Ministère des Armées
PAM Plan Annuel de Mutation
PCD Prise en charge directe

Table des matières

1.	Objet et caractéristiques de l'accord-cadre	6
1.1	Objet de l'accord-cadre	6
1.2	Lieux d'exécution.....	6
1.3	Présentation des acteurs.....	6
1.3.1	Les acteurs internes au MINARM.....	6
1.3.2	Les acteurs externes au MINARM	7
1.3.3	Les déménagements au MINARM	7
2.	Contenu des prestations	7
2.1	Périmètre des prestations	7
2.2	Les fournitures perdues.....	8
2.3	Description du déménagement.....	8
2.4	Prestations supplémentaires.....	11
2.4.1	Surcoût pour portage au-delà de 25 m	11
2.4.2	Frais de mise en œuvre d'un monte-meubles	11
2.4.3	Supplément par étage au-delà de quatre (4) étages cumulés et par mètre cube	11
2.4.4	Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par les frais de stationnement du véhicule transporteur	11
2.4.5	Frais particuliers facturés en débours justifiés et occasionnés par l'utilisation de la voie maritime pour les îles côtières, y compris la Corse.....	11
2.5	L'assurance au profit de l'administré.	11
3.	Déroulement de la procédure	12
3.1	L'accompagnement individualisé de l'administré ;	12
3.2	Prise de contact et engagement du titulaire.....	12
3.3	Calendrier et repérage des lieux de chargement ;	12
3.4	Le dialogue administré / titulaire / CIMOB	13
3.4.1	Evaluation du cubage par le titulaire	13
3.4.2	Transmission du besoin de prestations et édition du bon de commande	14
3.4.3	Respect des délais	14
3.5	Les précautions à prendre lors de la réalisation de la prestation	15
3.5.1	La protection du matériel et du mobilier	15
3.5.2	La protection des locaux.....	16
3.5.3	Le démontage, le remontage, l'emballage, le déballage et la mise en place du matériel et du mobilier	16
3.6	La fourniture de documents administratifs à l'issue de la prestation.....	16
3.7	Constatation de l'exécution des prestations.....	17
3.7.1	Les lettres de voiture de chargement et de déchargement.....	17

3.7.2	Le connaissance maritime et la déclaration de douane	18
3.7.3	Réalisation et vérification de la prestation	18
4.	Obligations du titulaire.....	18
4.1	Les équipes de déménagement	18
4.1.1	Obligations du titulaire lors des opérations d'enlèvement, de chargement et de déchargement	18
4.1.2	La composition de l'équipe de déménagement.....	19
4.1.3	La qualification des professionnels du déménagement ou du transport	19
4.1.4	Le comportement de l'équipe de déménagement	19
4.1.5	Les moyens de l'équipe de déménagement.....	19
4.2	Les changements dans les conditions d'exécution des prestations.....	20
4.2.1	Les changements liés au titulaire	20
4.2.2	Les changements liés à l'administré.....	20
4.2.3	Les changements liés à la personne publique.....	20
5.	Contrôle des prestations	20
6.	Suivi et indicateurs	21
6.1	La mise à disposition de fichiers de suivis des prestations	21
6.2	L'évaluation de la qualité de service	22
6.2.1	Le titulaire met en place un système d'évaluation de ses prestations et de celles de ses sous-traitants.....	22
6.2.2	Mise en place d'un système d'évaluation du titulaire par la personne publique.	22
7.	Extension de la prise en charge sur décision liée au plan famille	22

Préambule – contexte

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

Lors d'une mutation professionnelle avec changement de résidence, la prestation de déménagement d'un administré du MINARM est opérée par un professionnel du secteur du déménagement, qui permet à l'administré de déplacer ses biens mobiliers, conformément à la réglementation en vigueur, de son domicile actuel vers le domicile de sa future affectation, à une date planifiée à sa convenance.

Les opérations de déménagements sont principalement concentrées entre avril et juillet. Malgré cette très forte saisonnalité, les déménagements doivent rester accessibles aux administrés tout au long de l'année. L'ensemble de ces déménagements constituent le plan annuel de mutation (PAM).

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

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

1. Objet et caractéristiques de l'accord-cadre

1.1 Objet de l'accord-cadre

Cet accord-cadre a pour objet la mise en place de prestations de déménagement au profit des personnels du ministère des armées et de leurs familles y compris les personnels affectés dans les régiments du service militaire adapté, mutés au départ de l'île de la Réunion ou de Mayotte.

Ne sont pas incluses dans ces prestations de déménagements : le repli.

Le présent accord-cadre se décompose en deux lots répartis comme suit :

LOTS	INTITULE
1	Prestations de déménagement au profit des personnels du ministère des armées, et de leurs familles, y compris ceux affectés dans les régiments du Service Militaire Adapté, domiciliés à l'Île de La Réunion et mutés vers l'hexagone y compris la Corse.
2	Prestations de déménagement au profit des personnels du ministère des armées, et de leurs familles, y compris ceux des régiments du Service Militaire Adapté, domiciliés à Mayotte et mutés vers l'hexagone y compris la Corse.

1.2 Lieux d'exécution

La couverture géographique de l'accord-cadre est l'ensemble des déménagements avec changement de résidence de la Réunion ou de Mayotte vers l'hexagone, y compris la Corse.

1.3 Présentation des acteurs

1.3.1 Les acteurs internes au MINARM

Les administrés et leurs familles : bénéficiaires de l'accord-cadre.

La DICOM GSC des FAZSOI :

- représentant du pouvoir adjudicateur (signataire) de l'accord-cadre et chargé de l'exécution administrative de l'accord-cadre,
- organisme responsable de la mise en œuvre de la politique d'accompagnement des déménagements du MINARM et chargé de l'exécution technique et financière de l'accord-cadre (liquidation des dépenses des dossiers de changement de résidence et liquidation des factures).
- chargé du contrôle des prestations de l'accord-cadre et du contrôle des prestations réalisées.

Le responsable des traitements des données du SCA (DCSCA) dans le cadre du règlement général sur la protection des données (RGPD) ;

1.3.2 Les acteurs externes au MINARM

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

1.3.3 Les déménagements au MINARM

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

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

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

2. Contenu des prestations

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

- de l'accompagnement de l'administré pour son déménagement vers la métropole ;
- du déménagement par voie maritime et/ou par fret aérien : affaires personnelles transportées du domicile de l'administré en OM vers l'adresse déclarée par l'administré en métropole.

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

2.1 Périmètre des prestations

Les prestations du titulaire comprennent :

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

- Les garanties et frais d'assurance ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

Ces prestations peuvent être modifiées avec l'accord de l'administré.
Le titulaire s'engage à veiller à la bonne réalisation de toutes les prestations.

2.2 Les fournitures perdues

Les fournitures perdues ou consommables d'emballage doivent être ajustés par le titulaire en fonction de l'évaluation des matériels et mobiliers à transporter.
Toutefois, à titre d'information, le descriptif suivant définit un cadre estimatif de la composition de ce kit de fournitures perdues ou consommables d'emballage :

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

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

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

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

Par déménagement :

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

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

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

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

2.3 Description du déménagement

Le regroupement des déménagements dans des containers est la norme à partir de laquelle sera établie le prix du titulaire.

La caisse maritime est donc optionnelle, elle est proposée uniquement sur demande de l'administré et son surcoût est à charge de l'administré.

Ce surcoût fait l'objet d'une mention en observation sur le devis et l'annexe D en prestation complémentaire à charge du client.

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

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

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

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

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

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

- **Mise en cartons- Emballages**

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

- **Enlèvement – Chargement - Empotage - Cerclage : opérations au domicile de l'administré à La Réunion ou à Mayotte**

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

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

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

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

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

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

Les éventuels frais de stockage sont inclus dans la prestation.

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

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

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

- **Transport – Fret**

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

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

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

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

Le titulaire propose dans le DRO un prix pour la prestation de transport de véhicule : forfait de base de douze mètres-cube (12m3) en individuel ou en groupage et forfait deux roues et quad. Ce prix inclut les frais des lieux de dépôt au départ et à l'arrivée ainsi que tous les transports entre le lieu de chargement et le lieu de déchargement en outre-mer et les frais d'assurances et formalités douanières.

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

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

- **Déchargement : opérations au domicile de l'administré en hexagone**

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

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

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

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

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

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

- **Transport exceptionnel par voie aérienne**

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

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

2.4 Prestations supplémentaires

Au titre du présent accord-cadre, le titulaire peut être amené à effectuer et facturer des prestations supplémentaires (annexe A) qui rentrent dans le cadre du présent marché.

2.4.1 Surcoût pour portage au-delà de 25 m

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5 L'assurance au profit de l'administré.

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

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

- un montant 500€ / m³ pour les biens mobiliers ;

- un forfait maximum de 5 000€ pour les véhicules. À titre exceptionnel pour des véhicules de valeur très élevée, le titulaire justifie de l'obligation de contracter une assurance supérieure au forfait dans la limite de 3% de la valeur argus au jour de la prise en charge du véhicule transporté.

3. Déroulement de la procédure

Avant toute prise de contact entre le titulaire et l'administré, l'administré doit avoir signalé à l'administration le choix de son dispositif :

- soit le présent accord-cadre,
- soit un contrat de droit privé.

3.1 L'accompagnement individualisé de l'administré :

Le titulaire doit garantir un accompagnement personnalisé à chaque administré dans sa démarche de changement de résidence. Le dispositif d'accompagnement individualisé comporte au minimum les prestations suivantes :

- Un contact téléphonique initial ;
- Des contacts d'accompagnement, de conseil et de soutien ;
- Le nom d'un correspondant joignable avant, pendant et après le déménagement.

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

3.2 Prise de contact et engagement du titulaire

Lorsque l'administré recourt au présent accord-cadre, le conseiller changement de résidence transmet à l'administré son droit à cubage et envoie un mail au titulaire pour prise de contact avec l'administré pour les opérations de déménagements.

Suite à ce mail, qui garantit une première traçabilité, le titulaire effectue un premier contact avec l'administré.

Le titulaire veillera donc, avant d'entamer toute démarche que l'administration lui ait bien signifié que l'administré souhaite recourir à l'accord-cadre.

3.3 Calendrier et repérage des lieux de chargement :

Le titulaire s'engage à mettre en place, dès le premier contact de l'administré un calendrier pour l'enlèvement y compris pour un véhicule (si demandé).

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

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

Le titulaire évalue le cubage à transporter lors d'une visite à domicile, ou un échange virtuel (smartphone, visioconférence etc.). L'absence de visite à domicile doit être dûment justifiée et tracée par un écrit (échange de mail).

Le titulaire communique à l'administré :

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

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

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

3.4 Le dialogue administré / titulaire / CIMOB

3.4.1 Évaluation du cubage par le titulaire

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

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

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

Ex : Droit à cubage 10 m³ : partie prise en charge par la personne publique
 Cubage déplacé 15 m³
 Cubage à charge de l'administré : 5 m³

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

Ex : Droit à cubage 10 m³
 Cubage déplacé 5 m³ : partie prise en charge par la personne publique

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

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

Lors de la réalisation du déménagement, lorsque le volume réellement transporté est supérieur au cubage estimé lors de l'établissement de l'annexe D et que l'erreur relève

strictement du titulaire, celui-ci s'engage à ne pas modifier le montant de la prestation de déménagement à la hausse.

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

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

3.4.2 Transmission du besoin de prestations et édition du bon de commande

Le titulaire du marché transmet à l'administré pour validation et signature, l'annexe D du présent CCTP, intitulée « Formalisation du besoin » dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date de la visite d'évaluation du cubage.

Puis, le titulaire transmet à l'administration l'annexe D signée par l'administré et sa société ainsi que son devis à l'adresse suivante : dicom-lrm-dap-changement-residence.resp.fct@intradef.gouv.fr.

L'annexe doit être intégralement renseignée des données concernant, le déménagement vers le territoire d'arrivée.

Le titulaire propose à l'administré les semaines de départ de bateau en fonction de la date souhaitée d'arrivée des effets personnels de l'administré sur le territoire d'arrivée. L'administré choisit la semaine de son choix. Le titulaire s'engage à respecter cette semaine de départ.

Si la DICOM valide la formalisation du besoin et le devis, l'annexe D validée sera transmise au titulaire pour information. Ces deux (2) documents deviendront contractuels une fois validés, datés et signés par l'administration, et le bon de commande sera émis.

En cas de désaccord, le devis et l'annexe D sont revus entre le titulaire et l'administration. Le titulaire doit justifier des écarts de prix entre son devis et l'estimation financière effectuée à partir des bordereaux des prix unitaires.

Les prestations non prises en charge directement par la personne publique (cubage supplémentaire, assurance supplémentaire, et prestations « de confort » ...) font l'objet d'un contrat de droit privé entre le titulaire et l'administré. Ces prestations sont directement prises en charge par l'administré.

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

Le titulaire communique à l'administré une date et une demi-journée de rendez-vous pour le début des opérations de chargement et de déchargement, sachant que les prestations ont lieu au plus tôt à 8h00 et finissent au plus tard à 19h00 heures locales, (sauf sur demande expresse de l'administré) en tenant compte des contraintes éventuelles des copropriétés.

3.4.3 Respect des délais

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

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

Phase du processus des prestations	Délais en jours calendaires
Dans les 7 jours qui suivent la transmission de l'annexe D par la DICOM, le titulaire prend contact avec l'administré pour un RDV	Étape 1
Prise de contact du titulaire vers l'administré afin de fixer le RDV de la visite de repérage Évaluation des besoins et du cubage de l'administré comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - La détermination du cubage à transporter ; - La détermination des caractéristiques du déménagement et des prestations choisies par l'administré - La présentation du calendrier prévisionnel des semaines de départ des bateaux pour le transport maritime et fixation de la date de départ du port ; - Le choix de la date de déménagement. 	Étape 2 : Date de rendez-vous
Envoi de l'annexe D à l'administré et à la DICOM	Date de rendez-vous + 7 jours maximum
Date de déménagement au lieu de domicile de l'administré sur le territoire pour le départ des effets vers l'hexagone (y compris la Corse)	Étape 3 : A
Confirmation de la date et de la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement au lieu de domicile de l'administré sur le territoire pour le départ des effets vers l'hexagone (y compris la Corse)	A – 2 jours au minimum
Livraison des fournitures perdues à l'administré	A – 45 jours minimum
Arrivée du bateau au port en hexagone	Étape 3 : B
Déchargement au lieu de domicile de l'administré en hexagone (y compris la Corse)	Étape 4 : C = B + 21 jours maximum
Confirmation de la date et de la demi-journée d'intervention de l'équipe de déménagement au lieu de domicile de l'administré en hexagone	C – 2 jours

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

3.5.1 La protection du matériel et du mobilier

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

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

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

3.5.2 La protection des locaux

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

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

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

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

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

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

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

Concernant le repli :

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

Concernant les frais de gardiennage :

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

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

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

3.7 Constatation de l'exécution des prestations

La conformité et la qualité du service sont attestées :

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

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

3.7.1 Les lettres de voiture de chargement et de déchargement

La lettre de voiture au chargement et la lettre de voiture au déchargement sont obligatoires conformément aux précisions apportées à l'article 3.6 du présent CCTP. Les lettres de voiture doivent obligatoirement faire apparaître l'ensemble des suppléments (monte-meubles, portage au-delà de 25 m, frais de stationnement...) utilisés lors de la prestation « chargement » et « déchargement ». Le non report des suppléments sur les lettres de voiture entraîne la non acceptation de la facturation. Ces documents sont signés par les deux parties, titulaire ou son sous-traitant, et administré.

Les lettres de voiture sont jointes à la facture.

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

- Les coordonnées de l'entreprise et numéro SIREN ou numéro d'identification intracommunautaire du titulaire ou du sous-traitant (entité qui effectue réellement la prestation) ;
- Les coordonnées de l'administré (Nom, prénom) ;
- Le volume du mobilier déménagé ;
- Le mode d'exécution du déménagement ;
- Les dates et les demi-journées d'intervention prévues de chargement ou de déchargement après accord entre le titulaire et l'administré ;
- Les dates et demi-journées réelles de chargement et de déchargement de réalisation des prestations ;
- Les adresses de chargement ou de déchargement ;
- La distance en kilomètres entre les différents lieux : du lieu de chargement au port de départ et/ou aéroport, et du port d'arrivée et/ou aéroport au lieu de déchargement ;
- Les éléments d'accessibilité des lieux de chargement ou de déchargement (étages, type de logement, ascenseur, monte-meubles, portage, cave, autorisation de stationnement, transbordement, accès camion) ;
- Les valeurs déclarées du mobilier pour la garantie contractuelle et l'éventuelle option pour l'assurance dommage ;
- Les coordonnées du titulaire ou de son sous-traitant (entité qui effectue réellement la prestation) ;
- Un cadre réservé aux observations de l'administré (avec signature), comportant les mentions « sans réserve » et « avec réserve » ;
- Un cadre réservé aux observations du chef d'équipe (avec signature).

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

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

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

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

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

3.7.2 Le connaissance maritime et la déclaration de douane

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

Ils ne doivent être ni raturés ni corrigés.

3.7.3 Réalisation et vérification de la prestation

Le titulaire veille à :

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

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

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

4. Obligations du titulaire

4.1 Les équipes de déménagement

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

Le titulaire exécute les prestations selon les dispositions suivantes :

- Débuter les prestations au plus tôt à 08h00 et finir au plus tard à 19h00, heures locales, (sauf sur demande expresse de l'administré) en tenant compte des contraintes éventuelles des copropriétés ;
- Utiliser des véhicules, des moyens humains et du matériel adaptés et proportionnés à l'ensemble des contraintes qu'il se doit d'identifier ;
- Procéder à l'enlèvement des cartons, autres matériels, mobilier au domicile de l'administré, dans le respect des règles de la profession, à la date et demi-journée convenue avec l'administré ;
- Préparer et charger les véhicules qui seront conformes aux exigences de la réglementation de la profession ;
- Laisser le logement et les communs propres et libres de tous déchets de son fait pendant et après l'exécution des prestations ;

- Assurer le nettoyage, la réparation et la remise en état des installations qu'il aurait pu salir ou détériorer ;
- Réparer et/ou indemniser à ses frais exclusifs tout dégât ;
- Placer les véhicules dans la mesure du possible hors circulation, afin d'assurer un chargement, déchargement, dans des conditions maximales de sécurité et de confort ;
- Veiller à ce que son chargement soit arrimé correctement ;
- Inclure les éventuels frais de stockage dans la prestation.
- Le titulaire est tenu de faire utiliser les techniques les plus adaptées pour l'organisation et l'exécution des prestations de déménagement (emballage, manutention, transport, etc.).

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

4.1.2 La composition de l'équipe de déménagement

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

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

4.1.3 La qualification des professionnels du déménagement ou du transport

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

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

4.1.4 Le comportement de l'équipe de déménagement

Le titulaire doit faire preuve de la plus grande discrétion.

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

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

4.1.5 Les moyens de l'équipe de déménagement

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

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

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

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

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

4.2.1 Les changements liés au titulaire

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

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

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

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

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

4.2.2 Les changements liés à l'administré

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

4.2.3 Les changements liés à la personne publique

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

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

5. Contrôle des prestations

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

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

- Date, lieu, horaire (demi-journée) et prestataire retenu (lui ou ses intervenants) pour le déménagement ;

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

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

Ces contrôles peuvent être effectués le jour du déménagement au départ et à l'arrivée par un représentant de la personne publique, ou sur les documents à disposition de la DICOM

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

6. Suivi et indicateurs

6.1 La mise à disposition de fichiers de suivis des prestations

Le titulaire s'engage à mettre en place un fichier de suivi/tableau de bord.

Ce tableau permet de :

- Visualiser l'ensemble des demandes de formalisation du besoin (Annexe D du CCTP) ;
- coordonnées de l'administré ;
- situation administrative et familiale de l'administré ;
- droits à cubage de l'administré ;
- cubage réellement transporté déterminé par le titulaire ;
- kilométrage parcouru par voie routière Réunion et métropole ;
- nombre de demandes de formalisation du besoin ;
- nombre de formalisation du besoin émis ;
- nombre de formalisation du besoin émis supérieurs aux droits à cubage et le dépassement moyen de ces droits ;
- nombre de factures émises aux administrés sur des prestations non prises en charge par la DICOM et la liste de ces prestations ;
- date du bon de commande ;
- dates prévisionnelles et réelles de déménagement et de déchargement ;
- semaines de départ et d'arrivée prévisionnelles et réelles du transport maritime ;
- date des lettres de voiture et des factures ;
- classement des sous-traitants en nombre de prestations effectuées ;
- évaluation du titulaire et de ses sous-traitants par l'administré ;
- bilan carbone ;
- Consulter le suivi des réserves et litiges avec les administrés (nombre, type et résolution).

Le titulaire transmettra par voie électronique à la DICOM-GSC le tableau renseigné pour le 30 septembre de l'année du PAM.

6.2 L'évaluation de la qualité de service

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

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

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

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

La DICOM mesurera la satisfaction sur la qualité de service rendu par le titulaire par l'intermédiaire d'une note de satisfaction globale de l'administré ayant utilisé les services du titulaire.

Elle se déclinera selon :

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

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

<h2>7. Extension de la prise en charge sur décision liée au plan famille</h2>
--

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

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

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

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