

Consultation n° 2024-EPA-045

CCTP Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Prestations de Facility Management pour le Campus Jouhaux Toudic

PRO

TABLE DES MATIERES

1.	PRESENTATION GENERALE	7
1.1	Présentation du contrat.....	8
1.1.1	Définition du présent CCTP.....	8
1.1.2	Utilisation du présent CCTP	8
1.1.3	Confidentialité	8
2.	ATTENDUS DU TITULAIRE.....	8
2.1	Étendue des prestations.....	8
2.2	Validation et consolidation des données.....	8
2.2.1	Audit initial	8
2.2.2	Maintien à jour des données.....	9
2.3	Obligation de conseil et d'information.....	9
2.3.1	Analyse des risques	9
2.3.2	Veille technique et réglementaire	9
2.4	Résultats attendus du TITULAIRE.....	9
2.5	Moyens attendus.....	10
2.6	Exigences environnementales	11
3.	CADRE GENERAL DES MISSIONS	11
3.1	Sécurité.....	11
3.1.1	Plan de prévention	11
3.1.2	Sécurité des personnes.....	12
3.1.2.1	Personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants	12
3.1.2.2	Travailleur isolé.....	12
3.1.2.3	Occupants et visiteurs	12
3.1.2.4	Travaux en hauteur et balisage.....	12
3.1.2.5	Opérations de chargement et déchargement	13
3.1.2.6	Analyses de risques	13
3.1.2.7	Planification	13
3.1.2.8	Signalétique	14
3.1.2.9	Réglementation applicable.....	14
3.1.3	Sécurité des biens.....	14
3.1.3.1	Biens mobiliers et immobiliers	14
3.1.3.2	Matériels et équipements	14
3.1.4	Sécurité des données	14

3.1.4.1	Obligations.....	14
3.1.4.2	Historique des données.....	15
3.1.5	Procédures en cas de sinistre	15
3.2	Moyens humains	15
3.2.1	Prescriptions générales	15
3.2.1.1	Autorité du TITULAIRE sur le personnel - Engagement du TITULAIRE.....	16
3.2.1.2	Accès au bâtiment	17
3.2.2	Représentants du TITULAIRE	17
3.2.2.1	Directeur du Contrat (Responsable de secteur/Chargé d'affaire)	18
3.2.2.2	Pilote de site	18
3.2.3	Encadrement des équipes	19
3.2.4	Équipes sur site.....	19
3.2.4.1	Qualification et formation	19
3.2.4.2	Respect des consignes.....	20
3.2.4.3	Identification des salariés du TITULAIRE	20
3.3	Matériel et équipements.....	20
3.3.1	Équipements mis à disposition du TITULAIRE	20
3.3.2	Badges, clés et moyens d'accès	21
3.3.3	Équipements divers	21
3.3.4	Moyens de Communication.....	21
3.4	Consommables et fournitures.....	22
4.	RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE	22
4.1	Management et relation au travail.....	23
4.2	Exigences environnementales	23
4.3	Gestion des fluides et des télécommunications.....	23
4.4	Satisfaction et confort des occupants	24
4.4.1	Informations aux occupants	24
4.4.2	Confort olfactif.....	24
4.4.3	Confort acoustique	24
4.4.4	Confort visuel.....	24
5.	MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS	25
5.1	Définitions des horaires.....	25
5.1.1	Jours et Heures Ouvrés.....	25
5.1.2	Horaires des Prestations	25
5.2	Délais	25

5.3	Qualité et contrôle de la prestation	25
5.3.1	Contrôles par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.....	25
5.3.2	Autocontrôles et Gestion de la Qualité par le TITULAIRE.....	26
5.3.2.1	Autocontrôles	26
5.3.2.2	Management de la qualité	26
5.3.3	Indicateurs de Performance (KPIs SLAs & pénalités).....	26
5.3.4	Plan de progrès.....	27
5.3.5	Gestion de crise / Plan de continuité d'activité / Plan de reprise d'activité.	27
5.3.5.1	Gestion de crise	27
5.3.5.2	Plan de continuité d'activité et plan de reprise d'activité	28
6.	MODALITES DE PILOTAGE	28
6.1	Gouvernance et comitologie	28
6.2	Phases opérationnelles.....	29
6.2.1	Phase de pré-exploitation.....	30
6.2.2	Phase de prise en charge.....	31
6.2.2.1	Pilotage de la phase de démarrage	32
6.2.2.2	Procédures et documents.....	32
6.2.2.3	Ajustement des moyens humains et matériels	33
6.2.2.4	Livrables.....	33
6.2.3	Phase d'exploitation courante	33
6.2.4	Phase de Réversibilité.....	34
6.3	Documentation et reporting.....	35
6.3.1	Documents d'exploitation courante sur site.....	35
6.3.1.1	Classeurs de procédures.....	35
6.3.1.2	Planning de présence	35
6.3.2	Reporting.....	35
6.3.2.1	Compte-rendu d'incident	36
6.3.2.2	Rapport mensuel	36
6.3.2.3	Rapport semestriel	37
6.3.2.4	Rapport annuel.....	38
6.3.2.5	Revue annuelle des données du site	38
6.3.3	Délais de mise à disposition des documents.....	39
7.	PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS	39
7.1	Liste des prestations.....	39
7.2	Intitulé des prestations attendues.....	39

7.3	Détail des prestations.....	40
7.4	Description des prestations attendues.....	40
7.4.1	Facility Management (FM).....	40
7.4.1.1	PILOTAGE	40
7.4.1.1.1	Pilotage contractuel	40
7.4.1.1.2	Ressources de pilotage dédiées	41
7.4.1.1.2.1	Cadre général	41
7.4.1.1.2.2	Démarrage de la mission.....	41
7.4.1.1.3	Pilotage des contrats en Gestion Déléguée	44
7.4.1.1.4	Outil de relation utilisateur	45
7.4.1.1.4.1	Présentation	45
7.4.2	Multiservices (MS).....	46
7.4.2.1	ACCUEIL / RÉCEPTION / STANDARD.....	46
7.4.2.1.1	Missions générales.....	46
7.4.2.1.2	Volumétrie de l'activité	47
7.4.2.1.3	Moyens matériels et fournitures particulières	47
7.4.2.1.3.1	Moyens mis à disposition du TITULAIRE	47
7.4.2.1.3.2	Moyens attendus du TITULAIRE.....	47
7.4.2.1.4	Suivi de la qualité du service.....	49
7.4.2.1.5	Effectifs et horaires de réalisation des prestations	49
7.4.2.1.6	Prise de poste / fin de service	50
7.4.2.1.7	Continuité de service	50
7.4.2.1.8	Profils et compétences.....	50
7.4.2.1.8.1	Profil type.....	50
7.4.2.1.9	Missions confiées	51
7.4.2.1.9.1	Accueil des visiteurs	51
7.4.2.1.9.2	Accueil téléphonique	52
7.4.2.1.9.3	Gestion des coursiers entrants et sortants	52
7.4.2.1.9.4	Gestion des badges	52
7.4.2.1.9.5	Gestion des demandes de taxis	53
7.4.2.1.9.6	Information des occupants du site.....	53
7.4.2.2	LOGISTIQUE DE PROXIMITE	53
7.4.2.2.1	Généralités	53
7.4.2.2.2	Prestations attendues	53
7.4.2.2.3	Volumétrie de l'activité	54

7.4.2.2.4	Moyens matériels et fournitures particulières	54
7.4.2.2.4.1	Moyens mis à la disposition du TITULAIRE	54
7.4.2.2.4.2	Moyens attendus du TITULAIRE	54
7.4.2.2.5	Suivi de la qualité du service.....	55
7.4.2.2.6	Prise de poste / fin de service	56
7.4.2.2.7	Continuité de service	56
7.4.2.2.8	Profils et compétences.....	56
7.4.2.2.8.1	Profil type.....	57
7.4.2.2.9	Missions confiées	58
7.4.2.2.9.1	Aménagement/remise en place des salles de réunion/formation	58
7.4.2.2.9.2	Assistance en salle de réunion	58
7.4.2.2.9.3	Aménagement des postes de travail.....	58
7.4.2.2.9.4	Approvisionnement papier des copieurs et imprimantes et maintenance de 1 ^{er} niveau	58
7.4.2.2.9.5	Bricolage et second œuvre	59
7.4.2.2.9.6	Réception des livraisons.....	59
7.4.2.2.9.7	Prestations à l'occupant	60
7.4.2.3	COURRIERS / COLIS.....	60
7.4.2.3.1	Gestion des flux entrants et sortants	60
7.4.2.3.1.1	Courrier entrant	60
7.4.2.3.1.2	Courrier sortant.....	60
7.4.2.3.1.3	Traitement des colis entrants et sortants	60
7.4.2.3.2	Distribution du courrier et des colis entrants	61
7.4.2.4	EVENEMENTIEL.....	61
7.4.2.4.1	Événementiel	61
7.4.2.5	NETTOYAGE INTERIEUR	61
7.4.2.5.1	Profils et compétences.....	62
7.4.2.5.1.1	Profil type.....	62
7.4.2.5.2	Principaux résultats attendus.....	63
7.4.2.5.2.1	Les fondamentaux.....	63
7.4.2.5.2.2	Le confort	63
7.4.2.5.2.3	L'hygiène et la propreté	63
7.4.2.5.2.4	Nettoyage intelligent.....	64
7.4.2.5.3	Permanence de nettoyage sur site en journée	64
7.4.2.5.3.1	Demandes d'intervention	64
7.4.2.5.3.2	Prestation d'urgence	64

7.4.2.5.4	Réalisation des prestations de nettoyage et de propreté intérieure	64
7.4.2.5.4.1	Organisation de la prestation	64
7.4.2.5.4.2	Obligation de Résultat	64
7.4.2.5.4.3	Modalités de contrôle de la prestation	65
7.4.2.5.4.4	Clause de flexibilité	65
7.4.2.5.4.5	Locaux et moyens techniques mis à disposition	65
7.4.2.5.4.6	Moyens techniques à la charge du TITULAIRE	65
7.4.2.5.4.7	Les demandes spécifiques	66
7.4.2.6	NETTOYAGE EXTERIEUR	68
7.4.2.6.1	Déneigement / salage des parkings et voiries	68
7.4.2.6.1.1	Résultats attendus	68
7.4.2.6.2	Nettoyage des espaces et mobiliers extérieurs	68
7.4.2.7	VITRERIE.....	68
7.4.2.7.1	Nettoyage de la vitrerie intérieure (cloisons vitrées).....	68
7.4.2.7.2	Nettoyage de la vitrerie extérieure (simple face/ double face)	69
7.4.2.7.2.1	Moyens mis en œuvre.....	69
7.4.2.8	FOURNITURES ET CONSOMMABLES SANITAIRES	69
7.4.2.8.1	Fournitures et consommables sanitaires	69
7.4.2.8.1.1	Consommables.....	70
7.4.2.8.1.2	Savon.....	70
7.4.2.8.1.3	Ouate.....	70
7.4.2.9	GESTION DES DÉCHETS	70
7.4.2.9.1	Enlèvement et traitement des déchets.....	71
7.4.2.9.2	Fourniture et mise en place des points de collecte	72
7.4.2.9.3	Volumétrie de l'activité	72
7.4.2.10	3D (DÉRATISATION, DÉSINFECTION, DÉSINSECTISATION).....	72
7.4.2.10.1	Prestations attendues	72
7.4.2.10.2	Moyens mis en œuvre.....	73
7.4.2.10.3	Locaux à traiter	73
7.4.2.10.4	Engagements du titulaire	73
7.4.2.10.5	Certification.....	74

1. PRESENTATION GENERALE

4^{ème} Trimestre 2025 le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France quittera son siège historique parisien situé avenue de Friedland et ses sites secondaires (Tocqueville, Pont Cardinet) au 1^{er} trimestre 2026, pour s'installer dans ses nouveaux locaux (Jouhaux-Toudic) situés près de la place de la République rue Jouhaux, dans le 10^{ème} arrondissement de Paris.

Ce nouveau site est actuellement en travaux de rénovation. L'ambition de ce projet est de rassembler les équipes dans un site unique moderne et adapté aux nouveaux modes de travail.

Le site comporte deux bâtiments reliés totalisant environ 17 700 m² SDP.

Il comporte 4 étages et une terrasse de 1543 m² au 5^{ème} étage pour 7 niveaux.

- Sous-Sol : Auditorium, Salles de réunion, salles de formation/test, locaux techniques + stockage...
- Niveau 00 : Accueil, poste de sécurité, zone formalités entreprises, locaux services sociaux, salles de réunion, zone de restauration, archives, infirmerie, assistante sociale, local courrier...
- Niveau 01 à 04 : Bureaux, salles de réunions, lounges...
- Niveau 05 : Terrasse, lounge

Projection de la vue du R + 4 et des terrasses



Aménagement du R + 5 et du toit jardin (1543m² de terrasses)

Le projet de restructuration du site prévoit l'accueil de 800 collaborateurs provenant de quatre sites, la mise en place d'espaces communs ainsi que la création d'espaces ouverts à un public plus large.

Au regard du développement du télétravail, rendant les locaux/bureaux partiellement occupés, la majorité des collaborateurs seront en Open Space et Flex Office (sauf cas exceptionnels justifiés par des impératifs techniques ou par une situation de handicap nécessitant un matériel adapté qui doit rester sur place) avec un coefficient de 0.7 de taux d'occupation.

L'objectif est de créer un centre tertiaire pour le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France, engendrant une réorganisation de ces services et participant au développement de son image et de sa visibilité en favorisant la transversalité et l'agilité dans un lieu fédérateur.

Dans le cadre de ce projet, le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France en recherche constante d'amélioration de ses services, souhaite confier à un prestataire spécialiste du Facility Management (FM) le périmètre des prestations de services décrites dans le présent marché afin d'optimiser ses

processus, délivrer des services à plus forte valeur ajoutée et, en parallèle, réduire ses coûts d'exploitation en mutualisant la gestion des services d'exploitation de l'ensemble des sites concernés par le projet.

1.1 Présentation du contrat

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France confie au TITULAIRE du Contrat, qui accepte, la mise en œuvre de prestations de Facility Management décrites en chapitre 7 du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

1.1.1 Définition du présent CCTP

Le présent CCTP définit l'ensemble des services attendus, tant pour la nature des services que pour le niveau de qualité.

Le TITULAIRE devra établir son offre sur la base de l'ensemble des documents de consultation.

Il chiffrera les prestations dans les conditions et selon les obligations figurant dans le présent document et celles figurant dans les annexes ainsi que les fichiers sources intégrés à la consultation.

1.1.2 Utilisation du présent CCTP

Les prestations décrites dans le présent CCTP constituent le minimum à réaliser.

Si besoin, le TITULAIRE se doit de compléter ces prestations pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats.

Le TITULAIRE, en sa qualité d'expert dans la réalisation de prestations multiservices, s'engage à s'être assuré que le CCTP ne comporte pas de contradictions et est compatible avec le respect de la réglementation, des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le CCTP.

1.1.3 Confidentialité

Le TITULAIRE s'engage à respecter la clause de confidentialité du Contrat.

Chaque collaborateur du TITULAIRE ou de ses sous-traitants affectés au site devra signer un engagement de confidentialité à titre personnel.

2. ATTENDUS DU TITULAIRE

2.1 Étendue des prestations

Comme évoqué dans le règlement de consultation, le patrimoine immobilier du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, concerné par la présente consultation intègre des espaces aux attentes spécifiques en matière de prestation de service.

Les prestations réalisées devront donc prendre en compte la spécificité de l'ensemble de ces espaces pour le fonctionnement normal attendu.

2.2 Validation et consolidation des données

2.2.1 Audit initial

Lors de la phase de prise en charge, le TITULAIRE devra réaliser un audit complet du site et une vérification des données figurant dans le CCTP et ses annexes.

L'ensemble des données validées sera remis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, sous la forme d'un rapport de prise en charge confirmant, corrigeant ou complétant les données figurant dans le CCTP et ses annexes.

Ce rapport devra être remis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France au plus tard 3 mois après le début de la phase d'exploitation courante.

Dans le cas où les deux parties seraient en désaccord sur les conclusions de l'audit de prise en charge, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France en informera le TITULAIRE sous 10 jours ouvrés et un accord conjoint devra être trouvé sous un mois.

2.2.2 Maintien à jour des données

En cas d'évolution du site, le TITULAIRE assurera la mise à jour de ces données dans l'ensemble des outils propres à son activité qu'il aura mis en place dans le cadre de ses prestations et des outils mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Nous rappelons que ces données sont la propriété du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et devront être remises en fin de marché.

Le TITULAIRE sera garant de la cohérence des données pour l'ensemble des outils qu'il utilisera.

2.3 Obligation de conseil et d'information

2.3.1 Analyse des risques

Le TITULAIRE doit signaler au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du TITULAIRE venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France est tenu d'en informer par écrit et sans délai le TITULAIRE.

2.3.2 Veille technique et réglementaire

Le TITULAIRE doit assistance auprès du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France en lui transmettant les nouveaux textes réglementaires relatifs à la prestation, accompagnés éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

Ces éléments seront repris dans le cadre des rapports d'activité mensuels.

Le TITULAIRE assiste le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans le suivi spécifique de l'ensemble des obligations réglementaires liées au Contrat.

2.4 Résultats attendus du TITULAIRE

Le TITULAIRE sera soumis à une obligation de résultat, étant précisé que la mise en place des moyens minimums sera garantie.

Il appartient au TITULAIRE de définir et de mettre en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour atteindre les résultats attendus.

Le TITULAIRE détaillera dans son offre tous les moyens techniques, logistiques, humains, matériels et logiciels prévus pour exécuter les prestations confiées.

Lorsque les prestations décrites dans le présent CCTP intègrent une définition des moyens, il s'agit nécessairement des moyens minimums que le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pour le bon achèvement des prestations dont il aura la charge.

Dans le cadre de son obligation de résultat, le TITULAIRE s'engage à garantir :

- La continuité de fonctionnement du site dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Le maintien en état de l'ensemble des biens et équipements confiés ;
- La sécurité et le confort des occupants ;
- Le respect des règles de l'art dans chacun des services qu'il assurera ;
- Le respect des dispositions liées à la démarche environnementale ;
- La meilleure performance financière au regard de la qualité attendue ;
- La mise en œuvre de méthodes garantes de la qualité des prestations et du respect des délais fixés ;
- Le respect des niveaux de qualité définis ;
- La satisfaction des occupants (réalisation à la charge du TITULAIRE d'une enquête de satisfaction annuelle) ;
- Un reporting clair, transparent et parfaitement conforme aux attentes du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France selon les indicateurs définis.

Le TITULAIRE recherchera de façon continue l'organisation optimale des moyens et des méthodes pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement du site que de la satisfaction des occupants.

Le TITULAIRE ayant défini lui-même les moyens à mettre en œuvre pour l'atteinte de ces objectifs, il lui appartiendra de compléter si besoin les moyens nécessaires pour respecter son obligation de résultat.

Le détail des niveaux de qualité à atteindre par service est stipulé dans le descriptif détaillé des missions confiées figurant ci-après dans le présent CCTP.

2.5 Moyens attendus

Le TITULAIRE doit disposer de moyens humains disposant des qualifications, compétences et expériences nécessaires ainsi que des moyens matériels adéquats à la mise en œuvre de ce Contrat. Il s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires pour garantir le résultat attendu.

Si le TITULAIRE a recours à des sous-traitants, il veille à ce que lesdits sous-traitants disposent des qualifications, compétences et expériences nécessaires ainsi que des moyens humains, matériels et financiers adéquats permettant la réalisation des services confiés par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France au TITULAIRE. Le TITULAIRE vérifiera l'adéquation entre les contrats de sous-traitance qu'il peut conclure et le Contrat ou le présent cahier des charges.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France demande notamment un interlocuteur unique, représentant du TITULAIRE pour le Contrat.

Il sera le garant du bon déroulement du Contrat et assurera un reporting régulier de l'activité propre à sa mission. Cet interlocuteur aura des expériences significatives sur des projets similaires. En qualité

de représentant du TITULAIRE il disposera du pouvoir d'engager la responsabilité du TITULAIRE dans le cadre du Contrat.

En cas de changement d'interlocuteur en cours de Contrat, celui-ci devra être remplacé par une personne avec des compétences équivalentes. Cette transition devra s'opérer en continuité, sans incidence sur le déroulement du projet et sans perte de données et de connaissances du site et de son fonctionnement acquis par l'interlocuteur remplacé.

Enfin, le TITULAIRE doit être capable d'intervenir avec un niveau de qualité équivalent sur l'ensemble des locaux objets du Contrat.

2.6 Exigences environnementales

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France est en capacité de déployer sur son site toute démarche, label ou certification favorisant le bien-être. A ce titre, quelle que soit la démarche, il sera demandé au TITULAIRE de l'accompagner dans le processus d'obtention et de renouvellement.

3. CADRE GENERAL DES MISSIONS

Les dispositions générales présentées ici en matière de sécurité, de moyens mis en œuvre et de personnel sont applicables à l'ensemble des missions confiées au TITULAIRE. Ces dispositions s'appliquent de facto à l'ensemble des prestations décrites dans le chapitre « 7. PRESTATIONS ATTENDUES ».

3.1 Sécurité

Le TITULAIRE prendra toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel, de ses sous-traitants, des occupants et de toute personne présente sur le site.

Le TITULAIRE et ses assureurs renonceront à recourir contre le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pour les faits de cette nature.

3.1.1 Plan de prévention

Le TITULAIRE s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 reprises dans le Code du Travail Articles R237.1 à R237.28 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Au cours d'une inspection préalable organisée par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le TITULAIRE, ses sous-traitants et le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du procès-verbal du plan de prévention.

Le TITULAIRE doit se rendre, accompagné de ses sous-traitants, aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. Il peut également les susciter s'il l'estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

3.1.2 Sécurité des personnes.

3.1.2.1 *Personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants*

Le TITULAIRE s'assurera de la connaissance et de la mise en œuvre des règles de sécurité du travail pour l'ensemble de son personnel et du personnel de ses sous-traitants.

Le TITULAIRE veillera notamment au respect des règles de sécurité concernant :

- Les alarmes de toutes natures (des notes d'information seront diffusées au préalable par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, charge au TITULAIRE de former ses équipes) ;
- L'aménagement des circulations et des zones d'évacuation ;
- Le port des EPI ;
- L'utilisation de matériel dangereux et notamment de matériel électrique ;
- La signalisation et la sécurisation des zones d'intervention ;
- Le travail en hauteur ;
- Les interventions susceptibles de donner lieu à des demandes d'autorisation spécifiques (camion nacelle...).

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pourra demander le retrait du site de l'auteur de l'infraction avec ou sans préjudice des dommages qui pourraient être demandés au TITULAIRE.

3.1.2.2 *Travailleur isolé*

Toutes les mesures seront prises par le TITULAIRE pour que son personnel ne se retrouve pas en situation de travailleur isolé.

Le TITULAIRE fera notamment son affaire de la mise en place des équipements de Protection de Travailleurs Isolés (PTI).

3.1.2.3 *Occupants et visiteurs*

Dans le cadre de la réalisation des prestations de services aux occupants le TITULAIRE devra, chaque fois que cela est nécessaire, prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les occupants et les divers utilisateurs de la présence de zones particulières, à risque et/ou interdites en fonction de la nature de ses interventions.

3.1.2.4 *Travaux en hauteur et balisage*

Afin d'assurer une sécurité maximum aux personnes travaillant sur le site, tous les travaux nécessitant des équipements spéciaux, (nacelle, engins de levage) devront être balisés et feront l'objet d'une information écrite auprès du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France au moins 3 semaines avant l'intervention.

Ce délai permettra au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France en interne de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement des travaux (libération des places de parking, note d'info au personnel afin de minimiser les risques occasionnés par ces travaux etc....).

Le TITULAIRE peut évoquer son droit de retrait en cas de situation à risque relevant de la responsabilité du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

En cas de carence du TITULAIRE ou de danger, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réservera le droit de prendre toute mesure utile, aux frais du TITULAIRE, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

En cas de déplacement et mise en œuvre de nacelles élévatrices, le TITULAIRE vérifiera la stabilité du sol, la portance de la dalle si nécessaire et la mise à la terre de l'engin.

3.1.2.5 Opérations de chargement et déchargement

Sont visées les opérations de chargement et de déchargement exécutées par des entreprises extérieures effectuant le transport de marchandises, en provenance ou à destination d'un lieu intérieur à l'enceinte des locaux (par exemple : livraison de matériel, déchets...)

Il faut entendre par opération de chargement ou de déchargement toute activité concourant à la mise en place sur ou dans un engin de transport routier, ou à l'enlèvement de celui-ci, de produits, fonds et valeurs, matériels ou engins, déchets, objets et matériaux de quelque nature que ce soit (palette de consommables).

Les opérations de chargement et de déchargement ainsi définies doivent faire l'objet d'un document écrit au préalable, dit "protocole de sécurité".

Ce "protocole de sécurité" comprend toutes les indications et informations utiles à l'évaluation des risques de toutes natures générées par l'opération et les mesures de prévention et de sécurité qui doivent être observées à chacune des phases de sa réalisation.

3.1.2.6 Analyses de risques

Toute intervention sur le site doit être précédée d'une analyse des risques sûreté du système et sécurité.

Lorsque l'intervention concerne des installations situées en zone renforcée (ZR), l'analyse des risques doit être formulée par écrit, afin de :

- Maîtriser les risques liés à d'éventuelles coactivités avec d'autres entreprises extérieures ;
- Analyser les risques d'impact sur les usages des interventions pilotées par le Titulaire.

Les analyses de risques sont demandées au coup par coup. Les demandes de travaux sont spécifiées et tracées lors de la réunion hebdomadaire.

3.1.2.7 Planification

Le TITULAIRE communiquera un planning détaillé des interventions au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. Le planning prévisionnel détaillé des interventions planifiées sur la semaine S+1 doit être transmis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France systématiquement pour le mercredi soir de la semaine S.

Le TITULAIRE devra indiquer pour chaque intervention planifiée :

- La nature précise de l'intervention planifiée ;
- La date et l'heure de l'intervention planifiée ;
- La liste des entreprises intervenantes et les noms des intervenants prévus.

3.1.2.8 Signalétique

Les zones de travail devront être matérialisées à minima par de la rubalise, de façon à bien délimiter le ou les postes d'intervention.

3.1.2.9 Réglementation applicable

Globalement, le TITULAIRE chargé d'intervenir sur ces sites s'engage à prendre connaissance de la réglementation spécifique applicable et à la respecter pour l'ensemble des prestations dont il a la charge.

3.1.3 Sécurité des biens

3.1.3.1 Biens mobiliers et immobiliers

Le TITULAIRE s'assurera pour ses interventions et celles de ses sous-traitants, que tout est mis en œuvre pour préserver, protéger et entretenir les biens mobiliers et immobiliers du site.

Le TITULAIRE veillera à ce que son personnel n'utilise que les biens et équipements mis à sa disposition pour l'achèvement de sa mission, à l'exclusion de tous les autres équipements présents sur le site.

3.1.3.2 Matériels et équipements

Les matériels et équipements, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, devront être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Le TITULAIRE s'assurera que n'entrent dans l'enceinte des installations, et tout particulièrement dans les locaux placés sous la responsabilité du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, que les produits et matières inflammables qui seraient absolument indispensables à l'activité qui lui est confiée. Le stockage des produits inflammables devra faire l'objet d'une autorisation préalable du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et d'un stockage adéquat. Les fiches de sécurité seront demandées.

3.1.4 Sécurité des données

La « Législation sur la Protection des Données » désigne toute loi applicable de l'Union Européenne (y compris, à compter du 25 mai 2018, le règlement 2016/679, le « RGPD ») ou de l'un de ses États membres protégeant les données personnelles.

Une « donnée personnelle » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») telle que définie par la Législation sur la Protection des Données.

3.1.4.1 Obligations

Le TITULAIRE s'engage à utiliser les données personnelles communiquées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France exclusivement pour accomplir les prestations confiées selon les termes du présent CCTP.

Le TITULAIRE s'interdit de transférer ces données personnelles sans l'accord préalable du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. De plus, il s'engage à préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles et à empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées ou pour toute autre forme d'utilisation illicite.

Les données personnelles traitées par les parties prenantes dans le cadre du Contrat peuvent inclure les catégories suivantes :

- Les données d'identification et les coordonnées (par exemple, nom, adresse postale/électronique, numéro de téléphone, titre) ;

- Le contenu des communications échangées ;
- Des images et/ou des vidéos (par exemple, images de vidéosurveillance).

Le TITULAIRE s'assure de la mise en place de mesures de protection des données personnelles afin de prévenir des risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte accidentelle, d'altération, de diffusion ou d'accès non autorisés.

3.1.4.2 Historique des données

Au terme du Contrat, le TITULAIRE doit :

- Soit retourner l'ensemble des données personnelles traitées ainsi que leurs copies au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- Soit détruire et certifier par écrit la destruction des données personnelles traitées ainsi que leurs copies au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

3.1.5 Procédures en cas de sinistre

En cas de sinistre, le TITULAIRE aura la responsabilité de :

- Prévenir le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France via le schéma d'alerte initialement défini ;
- Déclencher toutes les actions nécessaires de protection et de sauvegarde ;
- Déclarer toute personne ayant subi un accident du travail ;
- D'informer la Direction de l'Immobilier.

Lorsque la sécurité des personnes ou des biens sera compromise, le personnel du TITULAIRE prendra immédiatement toutes les initiatives qui lui semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, en respectant les précautions d'usage et les conditions posées par le contrat d'assurance souscrit par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

3.2 Moyens humains

3.2.1 Prescriptions générales

Le TITULAIRE déterminera l'organisation adaptée et le personnel nécessaire pour atteindre les attendus du Contrat.

Le TITULAIRE précisera dans son offre le détail de l'organisation cible prévue :

- Effectifs et volumes horaires ;
- Qualification du personnel ;
- Missions.

En cas de modification de l'organisation des équipes ou des sous-traitances, le TITULAIRE informera le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France (via son interlocuteur du site) de la nature et de la cause de ces modifications ainsi que de leur impact sur le fonctionnement ; elle ne pourra être mise en place qu'après acceptation du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. Si besoin, un avenant au Contrat sera signé par les Parties.

Le TITULAIRE s'engage sur les compétences de l'équipe qu'il met en œuvre pour la réalisation des prestations, tant en termes techniques qu'en termes de capacité d'intégration et de management pour les personnes amenées à le représenter. Le TITULAIRE s'engage, tout au long de la réalisation des prestations, à maintenir la compétence de l'ensemble des personnes affectées ainsi que la stabilité de son équipe, afin de permettre une pleine continuité et effectivité des prestations.

3.2.1.1 Autorité du TITULAIRE sur le personnel - Engagement du TITULAIRE

Le TITULAIRE assurera la gestion administrative, comptable et sociale et la supervision de son personnel affecté aux prestations. Le TITULAIRE conservera les pouvoirs de commandement, de surveillance et de contrôle sur les salariés qu'il aura affectés aux prestations.

Le TITULAIRE garantit le respect de la législation et réglementation sociale en vigueur, et de ses éventuelles évolutions, eu égard au personnel qu'il emploie ou qu'il affectera à la réalisation des prestations et ce notamment eu égard à la durée légale hebdomadaire de travail.

Le personnel du TITULAIRE affecté à l'exécution des prestations reste, en toutes circonstances, sous le contrôle administratif et sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du TITULAIRE. Quelle que soit la durée de réalisation des prestations, le personnel du TITULAIRE ne pourra en aucun cas être assimilable juridiquement à un salarié du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ou à un personnel intérimaire mis à sa disposition.

En sa qualité d'employeur, le TITULAIRE assure la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés. En particulier, le TITULAIRE recrute, emploie, rémunère, forme et dirige le personnel nécessaire à l'exécution des prestations objets du contrat.

Au cas où les moyens fournis ne seraient pas adaptés à la prestation, le TITULAIRE en supporterait seul les conséquences et ne pourrait s'en prévaloir pour diminuer la qualité de la prestation.

Il garantit le respect de la législation du travail, en particulier en matière de paiement des cotisations sociales afférentes à son personnel ainsi que de la durée de travail, du repos hebdomadaire et des congés annuels et autres, des accidents de trajet ou de travail qui pourraient survenir à son personnel du fait ou à l'occasion de l'exécution du contrat.

Le TITULAIRE fournira au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France la liste nominative des effectifs affectés au site. Cette liste sera mise à jour mensuellement et adressée au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

LE TITULAIRE s'engage à :

- Assurer sa prestation dans tous les cas, même en cas de grève des transports, événements et autres faits marquants, n'entrant pas dans les cas de force majeure ;
- Mettre à la disposition de son personnel tous moyens nécessaires à la bonne exécution des tâches ;
- Ne pas sous-traiter la prestation sans accord préalable du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

LE TITULAIRE s'engage à ce que ses salariés :

- Respectent la réglementation générale en matière de sécurité et d'hygiène ;
- Ne pénètrent pas sur le bâtiment en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues ;
- Ne provoquent pas de désordre d'une façon quelconque sur le site ;

- N'introduisent pas de marchandises destinées à être vendues ;
- Ne manquent pas de respect au personnel ou aux visiteurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et à l'ensemble des personnes sur le bâtiment ;
- Ne récupèrent pas pour leur propre compte, ou celui d'un tiers, tout matériel, document, marchandise, échantillon, même semblant avoir été laissé ou jeté ;
- N'organisent ni ne tiennent de réunion sur le site sans l'accord préalable du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- Ne distribuent pas de brochures, tracts, journaux...

En cas de non-respect d'au moins l'un de ces engagements, toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser toute malfaçon, toute malveillance ou toute dégradation des locaux, devront être prises par le TITULAIRE. Celui-ci s'engage à rembourser le montant des vols ou dégradations soit directement soit par l'intermédiaire d'une police d'assurance qu'il aurait souscrite.

3.2.1.2 Accès au bâtiment

Un livret d'accueil, rédigé par le TITULAIRE et validé par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, sera remis à chaque personnel et une visite du bâtiment sera réalisée à l'ensemble des titulaires.

L'accès du personnel du TITULAIRE au bâtiment, dans le cadre des présentes, sera subordonné aux conditions suivantes :

- Respect par le personnel du TITULAIRE du règlement intérieur de l'établissement où l'intervention a lieu et des règles d'hygiène et de sécurité ;
- Obligation pour le personnel du TITULAIRE de se faire connaître le cas échéant au service de sécurité du site et de respecter les règles de sécurité communiquées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dont notamment le port du badge apparent et de tenues de travail spécifiques.

En cas d'activités nécessitant des habilitations spécifiques (chariots, nacelles, ...), le TITULAIRE s'engage à ce que celles-ci ne soient réalisées que par un ou des membres du personnel d'exécution du TITULAIRE ou de ses sous-traitants, disposant des habilitations correspondantes.

Le TITULAIRE s'engage à fournir, sur demande au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, les certificats et les habilitations requis pour tous les intervenants amenés à opérer sur son site.

le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France décline toute responsabilité délictuelle à l'occasion de dommages causés dépourvus d'habilitation.

3.2.2 Représentants du TITULAIRE

Le TITULAIRE désignera un(e) Directeur/Directrice d'exploitation/de Contrat comme représentant du TITULAIRE pour le Contrat.

Le TITULAIRE est tenu de présenter ce responsable dès la notification du Contrat.

Il est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble du Contrat et du respect des prescriptions pour l'ensemble du site du périmètre couvert par le Contrat.

Le Directeur du Contrat représente le TITULAIRE auprès de son interlocuteur du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. A ce titre, il doit avoir pouvoir pour engager la responsabilité du TITULAIRE pour la bonne exécution des prestations au Contrat.

3.2.2.1 Directeur du Contrat (Responsable de secteur/Chargé d'affaire)

- Il assure le suivi et la mise en œuvre opérationnelle du Contrat ;
- Il assure le suivi global du Contrat sur les plans juridiques et financiers ;
- Il est garant du respect des prescriptions et de la qualité des prestations pour l'ensemble du Contrat ;
- Il assure aussi le suivi et la mise en œuvre opérationnelle du Contrat ;
- Il organise les réunions mensuelles de suivi du Contrat et assure :
 - La préparation et la présentation du RMA Reporting Mensuel d'Activité auprès du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
 - La proposition des plans d'action à venir ;
 - Les suivis budgétaires (prestations au forfait et prestations sur devis).
- Il organise les réunions semestrielles et annuelles de suivi du Contrat et présente :

Réunion Semestrielle

- La synthèse des RMA (Rapport Mensuel d'Activité) du semestre écoulé ;
- Le bilan d'exploitation du semestre écoulé ;
- Les plans d'action pour le semestre à venir ;

Réunion Annuelle

- Le bilan d'exploitation de l'année N-1 ;
- Les préconisations d'évolution pour l'année N+1 ;
- Le plan budgétaire de l'année N+1 ;
- Les plans de progrès techniques et financiers pour l'année N+1.

3.2.2.2 Pilote de site

Il assurera l'interface opérationnelle quotidienne avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et son représentant.

Il sera responsable, pour son périmètre, de la mise en œuvre de l'ensemble des prestations décrites au Contrat.

Le Pilote de site assurera notamment :

- En phase de pré-exploitation et de prise en charge :
 - La préparation de l'ensemble des documents en lien avec le Directeur de Contrat et avec la Cellule méthode et qualité du TITULAIRE ;

- La mise en place des équipes et leur formation ;
- Le suivi des audits et leur synthèse ;
- Le reporting régulier auprès du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
- En phase d'exploitation courante :
 - Le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des documents produits ;
 - La réalisation et le suivi de l'ensemble des contrôles qualités et des plans d'action qui en découlent ;
 - La bonne mise en œuvre des prestations décrites au Contrat, dans le respect de la réglementation ;
 - La gestion de l'interface avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sur les sujets de fonctionnement du site.

3.2.3 Encadrement des équipes

Le TITULAIRE assurera un encadrement de ses équipes sur site.

L'offre du TITULAIRE détaillera les postes et missions d'encadrement prévus.

L'encadrement sera garant :

- De l'organisation du travail ;
- De la discipline des équipes ;
- Du respect des procédures ;
- De la sécurité des biens et des personnels.

Il s'assurera également :

- De la continuité de service ;
- De l'atteinte des objectifs contractuels ;
- De la qualité des prestations par la mise en place notamment des procédures d'autocontrôle.

3.2.4 Équipes sur site

Le personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants est sous la responsabilité du TITULAIRE qui met en place l'encadrement adapté en conséquence.

3.2.4.1 Qualification et formation

Le TITULAIRE s'assure que l'ensemble de son personnel dispose de la formation et des qualifications nécessaires et suffisantes pour garantir la réalisation des prestations attendues.

Il dispensera notamment une formation initiale permettant à son personnel d'acquérir une connaissance complète du site, des consignes et procédures applicables, notamment en matière de sécurité et des attendus du Contrat.

Compte-tenu de l'ambition servicielle globale du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, il est convenu que le Pilote de site dispense une formation initiale « excellence opérationnelle » à l'ensemble du personnel des prestations opérées pour le site.

Il est attendu du TITULAIRE qu'il dispense cette formation initiale à ses équipes et aux nouveaux arrivants, en phase de pré-exploitation, et qu'il s'assure de la bonne application et mise en pratique de cette formation au quotidien.

Cette formation aura pour objectif d'assurer une continuité de service, à travers une posture et une attitude servicielle forte, dans l'ensemble du bâtiment et à travers chaque agent œuvrant sur site.

Cette formation initiale pourra être accompagnée de modules de remise à jour semestriels, qui seront eux aussi à décliner auprès des équipes.

Le suivi de la dispense et de la déclinaison de la formation initiale à chaque agent sur site devra être inscrit dans les reportings prévus et sera soumis à un KPI et SLA associé.

3.2.4.2 *Respect des consignes*

Le personnel du TITULAIRE ou de ses sous-traitants intervenant sur le site est soumis au respect :

- Des dispositions du code du travail ;
- Des règles de fonctionnement du site et notamment le règlement intérieur du site ;
- Des règles et consignes de sécurité.

Le personnel du TITULAIRE ou de ses sous-traitants sera soumis à un devoir de réserve et de discrétion.

Il sera tenu d'adopter lors de ses échanges avec le personnel du site le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et avec les visiteurs un comportement adapté, courtois et respectueux.

3.2.4.3 *Identification des salariés du TITULAIRE*

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour la liste des postes et des missions mis en place. Cette liste sera tenue à jour par le TITULAIRE qui informera le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France de toute évolution intervenant durant la mise en œuvre du Contrat.

Cette liste des postes sera accompagnée de la liste exhaustive des personnes pour chacun des postes définis.

Toute personne se présentant et ne figurant pas sur la liste pourra se voir refuser l'accès au site.

Les salariés du TITULAIRE et de ses sous-traitants devront en permanence être clairement identifiables (port de badge apparent et de tenue spécifique).

3.3 Matériel et équipements

3.3.1 *Équipements mis à disposition du TITULAIRE*

Le TITULAIRE sera responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et objet (équipement) qui lui est confié. Il s'assure que l'ensemble du matériel confié fait l'objet d'une utilisation conforme à sa destination et ce dans le strict respect des limites liées à la bonne exécution de ses prestations.

En cas de dégradation ou d'incapacité pour le TITULAIRE à restituer un équipement mis à sa disposition, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pourra décider des mesures de réparation à appliquer, tant pour la réparation que pour le remplacement du ou des équipements concernés.

3.3.2 Badges, clés et moyens d'accès

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dotera le TITULAIRE de clés ou badges permettant l'accès à l'ensemble des locaux du site, en fonction des besoins liés à ses activités sur le bâtiment.

En cas de perte ou de vol, le TITULAIRE avisera aussitôt le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France des moyens d'accès manquants. Ceux-ci seront remplacés par le TITULAIRE à ses frais. Pour les clés-passes, le TITULAIRE devra le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir de la clé-passe concernée.

3.3.3 Équipements divers

Le TITULAIRE fournira à son personnel la totalité de l'équipement nécessaire à la bonne exécution des prestations. Les équipements et l'usage qui en sont fait sont sous la responsabilité pleine et entière du TITULAIRE.

Tous les moyens d'accès destinés aux travaux en hauteur mis en œuvre par les équipes du TITULAIRE ou de ses sous-traitants sont sous sa responsabilité. Ils devront respecter la réglementation applicable et faire l'objet des contrôles réguliers prévus par la législation.

Le TITULAIRE veillera à la formation de ses équipes sur le montage, démontage et utilisation d'un échafaudage, ainsi que sur les EPI spécifiques si nécessaire.

3.3.4 Moyens de Communication

Le TITULAIRE fournira à ses équipes les outils et moyens de communication nécessaires à la bonne exécution de leurs prestations.

Sont notamment prévus par le TITULAIRE :

- Les téléphones portables nécessaires au bon fonctionnement et à l'efficacité des équipes sur site. Un téléphone sera notamment prévu pour les agents d'encadrement présents sur site.
- Tous les équipements nécessaires à la sécurité des salariés (EPI) du TITULAIRE et au bon achèvement des prestations dont ils ont la charge ;
- Tous les équipements informatiques et les suites logicielles de suivi des prestations.

Il est de la responsabilité du TITULAIRE de vérifier en phase de pré-exploitation que les équipements choisis fonctionnent dans l'ensemble des espaces du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sur lesquels il œuvrera (ex : ascenseurs, escaliers, coursives double-peau, nacelles, terrasses, locaux techniques...).

De plus des vérifications mensuelles devront être faites pour vérifier l'état du matériel.

Le TITULAIRE prendra en charge l'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement des moyens de communication dans le cadre de son activité ainsi que les frais associés.

Le cas échéant, en complément des applications mises à sa disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le TITULAIRE devra fournir les applications et outils qu'il jugera utiles pour assurer ses prestations sur l'ensemble du périmètre.

Éventuellement, les applications et matériels informatiques mis en place sur les bâtiments par le TITULAIRE devront faire l'objet d'un accord préalable du service informatique du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

3.4 Consommables et fournitures

Le TITULAIRE fournit l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations prises en charge.

Le TITULAIRE assurera la gestion des stocks de petites fournitures et des consommables nécessaires à chaque prestation.

Les consommables et fournitures entrent dans la facturation forfaitaire définie pour chaque prestation.

Le TITULAIRE assurera l'enlèvement et/ou la destruction des consommables usagés selon les normes et procédures définies par la réglementation.

Toutes les opérations effectuées le seront dans le respect des mesures pour la protection de l'environnement.

4. RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France porte une attention particulière aux actions de responsabilité sociétale et environnementale que le TITULAIRE sera capable de déployer sur le périmètre.

Le TITULAIRE devra donc réfléchir sur les fondements de sa politique d'exploitation pour respecter des engagements forts en matière de RSE et apporter au site, sur toute la durée du Contrat, des propositions ayant pour but d'améliorer les résultats obtenus en termes de confort pour les occupants et de respect de l'environnement.

Afin d'accompagner le TITULAIRE dans la compréhension de la démarche RSE du site :

Thèmes ESG (Environnement, Social et Gouvernance) relatifs aux Prestations :

- Gouvernance exemplaire dans le management des personnels sur les bâtiments et formalisation des process avec des relations et conditions de travail saines et productives pour les agents du TITULAIRE et ses sous-traitants ;
- Impact Environnemental pris en compte systématiquement dans les choix organisationnels et des produits utilisés (ex : mise en place d'une centrale de dilution pour diminuer les emballages) ;
- Loyauté des pratiques grâce à une traçabilité des actions et des consommations ;
- Satisfaction de l'occupant mesure qualité, traçabilité des insatisfactions et des actions associées ;
- Communauté et développement local avec Intégration dans le tissu économique local ;
- Efficacité économique grâce à une organisation opérationnelle adaptée et optimisée (ex : mise en place de plan de progrès ayant pour effet une baisse des coûts et un maintien de la qualité de services).

Le TITULAIRE sera force de proposition vis-à-vis du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pour proposer des initiatives pertinentes et concrètes qui permettent d'allier responsabilité sociétale et environnementale, qualité de service et maîtrise des coûts.

4.1 Management et relation au travail

Dans le cadre de ses missions, le TITULAIRE veillera à gérer ses personnels co-traitants et sous-traitants en instaurant un climat de travail sain et productif.

4.2 Exigences environnementales

Afin de limiter la production de déchets, le TITULAIRE :

- Vérifiera que le conditionnement des produits commandés est adapté en particulier pour les prestations de nettoyage ;
- Optimisera les commandes de produits en fonction des modes de conditionnement des fabricants et des locaux de stockage disponibles sur les bâtiments ;
- Traitement et recyclage des déchets, consommables et pièces usagées ;
- Le TITULAIRE proposera systématiquement des produits recyclés et/ou recyclables et respectueux de l'environnement pour l'ensemble des prestations dont il aura la charge.
- Cette préconisation vaut notamment pour les produits d'entretien, les consommables sanitaires et produits lessiviels... ;
- Le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre des procédures de tri-sélectif et à respecter les procédures existantes de gestion des déchets mises en place par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- Le TITULAIRE devra s'assurer de trier et de dissocier les déchets liés à son activité.

Les conteneurs seront mis à disposition dans le local dédié. Le TITULAIRE assure l'acheminement et le chargement des déchets liés à son activité.

Le TITULAIRE tiendra à disposition du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France tout document permettant de justifier du traitement des déchets produits.

4.3 Gestion des fluides et des télécommunications

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France prendra en charge les fournitures suivantes :

- Électricité ;
- Eau de ville ;
- Lignes téléphoniques fixes implantées sur les bâtiments, y compris celles utilisées par le TITULAIRE. Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réserve le droit de vérifier la liste des appels passés à partir des postes téléphoniques mis à la disposition du TITULAIRE. En cas d'abus, le TITULAIRE sera soumis au remboursement des communications abusives.

Le TITULAIRE s'engagera :

- À ne pas gaspiller l'eau ;

- À éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés après son passage ;
- À ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- À ne pas utiliser de produits phytosanitaires ;
- À utiliser les lignes téléphoniques mises à disposition dans le cadre de ses missions pour le besoin du site.

4.4 Satisfaction et confort des occupants

4.4.1 Informations aux occupants

Avant toute intervention, le TITULAIRE devra informer le Responsable de l'Exploitation bâtiment des troubles de jouissance éventuels ainsi que leur durée.

Le TITULAIRE ne pourra interrompre un service (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable de son interlocuteur. Dans ce cas le délai normal d'information aux occupants ne saurait être inférieur à 5 jours ouvrés, ceci afin de maintenir un niveau d'information satisfaisant.

4.4.2 Confort olfactif

Le TITULAIRE fera en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à occasionner des gênes olfactives (odeurs de détergent, ...).

Les opérations génératrices d'odeurs gênantes pour les occupants pourront être réalisées en dehors des heures ouvrées, en concertation avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et après accord préalable.

4.4.3 Confort acoustique

D'une manière générale, le TITULAIRE s'engagera à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité ou à réaliser en horaires décalés les prestations spécifiques génératrices de bruits importants.

Ces mesures seront prises en concertation avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et après accord préalable.

4.4.4 Confort visuel

D'une manière générale, Le TITULAIRE s'engagera à résoudre les anomalies visuelles susceptibles de gêner le travail des occupants et/ou de dégrader la perception des visiteurs dans les espaces du bâtiment. Il prendra toutes mesures nécessaires à la dissimulation des travaux notamment dans les espaces recevant du public.

D'une façon générale, le TITULAIRE devra être cohérent avec l'espace qui lui est confié et toujours agir logiquement de manière à respecter les points précédents. Son planning d'intervention devra pouvoir être modulé en fonction des priorités fixées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France comme l'occupation des locaux.

5. MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

5.1 Définitions des horaires

5.1.1 Jours et Heures Ouvrés

L'ensemble des prestations sera à réaliser durant les jours et heures d'ouverture du site. Ce fonctionnement est à intégrer dans la conception des horaires d'intervention.

Afin de cadrer néanmoins l'utilisation du site sur les plus fortes heures de fréquentation, seront considérées comme jours et heures ouvrées pour le présent CCTP les heures de 07H00 à 21H00 du lundi au vendredi.

5.1.2 Horaires des Prestations

Il est globalement demandé au TITULAIRE de prévoir ses prestations dans le cadre des heures ouvrées du site, en adéquation avec la réalisation des dites prestations.

En cas d'absence de spécifications particulières, les horaires spécifiés dans le présent document sont ceux à prendre en compte.

5.2 Délais

Pour chacune des prestations décrites dans le chapitre 7 du présent CCTP, le TITULAIRE devra préciser ses délais d'intervention et de résolution des dysfonctionnements constatés. Le TITULAIRE s'engagera sur le respect de ces délais.

Globalement, le TITULAIRE s'engage sur une gestion des demandes d'intervention dans les délais ci-dessous :

- Durant les horaires de présence sur le site : prise en compte des demandes d'intervention sous 15 minutes.
- Délai de remplacement en cas de d'absence : en cas de défaillance d'une permanence prévue au descriptif des prestations, le TITULAIRE dépêchera le personnel de remplacement nécessaire dans un délai maximal de 1 heure 30. Une solution palliative assurant la continuité de service devra être mise en œuvre sans délai.

5.3 Qualité et contrôle de la prestation

5.3.1 Contrôles par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France mettra en œuvre les contrôles qu'elle juge utiles pour vérifier le niveau de qualité des prestations effectuées.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pourra également confier des missions de contrôle à des intervenants internes et/ou à des organismes externes dans le cadre de contrats ponctuels ou permanents.

Dans ce cadre, Le TITULAIRE a pour obligation de répondre aux questionnements du tiers mandaté.

Le TITULAIRE devra se soumettre et participer activement à ces contrôles, dont la fréquence sera définie par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France (ils seront mensuels à minima). A l'issue des contrôles, le TITULAIRE mettra en œuvre les mesures correctives qui s'imposeront au vu des résultats.

Les principaux objectifs des contrôles seront de vérifier :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues dans le descriptif des prestations ;
- L'atteinte des objectifs définis dans le descriptif des prestations ;
- L'optimisation des coûts d'exploitation (Contrat, hors Contrat).

5.3.2 Autocontrôles et Gestion de la Qualité par le TITULAIRE

Parallèlement aux contrôles réalisés par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le TITULAIRE mettra en œuvre l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses personnels et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du site.

5.3.2.1 Autocontrôles

Le TITULAIRE mettra en place ses propres outils de suivi qualité.

Il lui appartient de déterminer les modalités des autocontrôles (méthodologie, quantité, échantillonnage, prestations concernées, fréquences, personnes qualifiées...).

Tous les espaces doivent être audités au moins une fois par an, à des jours et des heures différentes.

Le TITULAIRE informera le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France par mail ou appel téléphonique 1 heure avant l'autocontrôle.

Les résultats des autocontrôles (nombre de contrôles par prestation et notes qualité obtenues) devront être reportés dans le rapport trimestriel d'activité du TITULAIRE et accompagnés d'un plan d'action correspondant.

Sur demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le TITULAIRE devra être en mesure de transmettre les grilles détaillées des autocontrôles réalisés.

Suite aux constats effectués, le TITULAIRE établira les éventuelles fiches d'actions correctives qui seraient nécessaires et les joindra à son rapport trimestriel. Celles-ci seront ensuite suivies jusqu'à correction définitive du problème.

5.3.2.2 Management de la qualité

Après avoir démarré la prestation, pris connaissance du dossier et des bâtiments, et après avoir informé et formé ses personnels, le TITULAIRE s'engagera à effectuer périodiquement des entretiens et/ou des réunions avec son personnel pour rappeler les objectifs de la mission et traiter les problèmes rencontrés.

La présentation de la démarche d'Excellence Opérationnelle déployée par Le TITULAIRE sera appréciée par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

5.3.3 Indicateurs de Performance (KPIs SLAs & pénalités)

La mesure de la performance sera basée sur des critères définis préalablement et qui pourront être actualisés chaque année dans le cadre d'un plan de progrès et/ou de l'évolution des prestations.

Pour chaque critère de qualité des prestations, des indicateurs de performance seront définis et seront mesurés périodiquement.

Les indicateurs initiaux « KPI & SLA » à suivre à minima sont mentionnés dans le document annexe du Contrat CCTP-KPIs & pénalités.

Le TITULAIRE sera invité à compléter la liste ébauchée afin de préciser ses propres objectifs qu'il souhaite partager avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans le cadre de sa démarche d'Excellence Opérationnelle.

5.3.4 Plan de progrès

Le TITULAIRE proposera annuellement, dans le cadre des réunions de suivi de l'activité, un plan de progrès chiffré, articulé autour de 3 axes :

- Amélioration du confort des occupants ;
- Performance économique des prestations ;
- Amélioration de l'impact environnemental lié à l'activité du site du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Pour chacun de ces axes, le TITULAIRE détaillera :

- Les actions à mettre en œuvre à court (0 à 12 mois), moyen (12 à 36 mois) et long terme (> 36 mois) ;
- Les résultats attendus de ces actions ;
- Les indicateurs mis en place pour assurer le suivi des actions ;
- Le coût de mise en œuvre ;
- Une analyse des risques correspondant à chaque action proposée.

Ces actions feront l'objet d'une validation commune entre le TITULAIRE et le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. Après validation, le plan de progrès sera intégré au rapport annuel transmis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

5.3.5 Gestion de crise / Plan de continuité d'activité / Plan de reprise d'activité.

5.3.5.1 Gestion de crise

Le dispositif de gestion de crise sera sous la responsabilité du Pilote du TITULAIRE appuyé par le Directeur de contrat.

En cas de crise liée à des événements à caractère exceptionnel (crise sanitaire, attentat...), le TITULAIRE mettra en place une procédure qui intégrera à minima les dispositions suivantes :

- Identification chez le TITULAIRE des titulaires et suppléants de la cellule de crise désignés, actualisés périodiquement et connaissant leur rôle. Cette information sera diffusée dès le démarrage du contrat aux interlocuteurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- Mise en place et transmission au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France d'un schéma d'alerte et de mobilisation du dispositif de crise formalisé. Ce dispositif devra être testé une fois par an et/ou à la demande avec les interlocuteurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

5.3.5.2 Plan de continuité d'activité et plan de reprise d'activité

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir la reprise et la continuité de la fourniture de produits et la prestation de services à des niveaux préalablement définis à la suite d'un évènement perturbant gravement le fonctionnement normal (crise sanitaire, alerte attentat, incident climatique...).

Pendant la phase de pré-exploitation et de prise en charge, le TITULAIRE analyse l'ensemble des situations pouvant amener le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France à une rupture de continuité d'activité (rupture de continuité de fourniture d'énergies ou fluides, interruption des installations ou d'équipements, interruption de services...).

Le TITULAIRE propose au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France un PCA permettant de supprimer ou limiter au mieux les risques de rupture d'activité.

Les Parties engagent un processus d'échange et de validation.

Le PCA devra être transmis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France en fin de période de prise en charge, au plus tard 3 mois après la notification du marché. Il intégrera à minima les rubriques suivantes :

- Élaboration de la cartographie des risques :
 - Identification des scénarios de risques en fonction du site ;
 - Stratégie de continuité des services fondamentaux et nécessaires à la continuité de l'activité sur le bâtiment identifié ;
 - Précision du niveau de service minimum garanti en fonction du site.
- Conception du plan de continuité d'activité en précisant par service :
 - L'organisation du TITULAIRE ;
 - La mobilisation des ressources du TITULAIRE ;
 - Le dispositif de pilotage ;
 - Le plan de reprise en cas suspension des prestations (PRA) ;
 - Le plan de retour à la normale ;
 - La documentation et les procédures associées.

Ce dispositif devra faire l'objet d'une revue annuelle avec les interlocuteurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et le TITULAIRE du contrat avec une mise à jour éventuelle à l'issue de celle-ci.

6. MODALITES DE PILOTAGE

6.1 Gouvernance et comitologie

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France attend du TITULAIRE la mise en place d'une organisation miroir permettant d'assurer un suivi cohérent des prestations sur l'ensemble du périmètre du Contrat :

	Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France	TITULAIRE

Pilotage opérationnel	Pilote du site	Pilote de site
Pilotage stratégique	Représentants du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France	Directeur de contrat

Le TITULAIRE indiquera pour chaque échelon les interlocuteurs prévus dans le cadre du Contrat, leur profil et leurs missions respectives.

Le pilotage de l'ensemble du Contrat reposera sur la mise en place de 2 instances de pilotage :

- Comité de pilotage opérationnel (COPIL)
- Comité stratégique (COSTRAT)

Les modalités d'organisation des différents comités sont décrites dans le tableau ci-dessous :

	COPIL	COSTRAT
Fréquence	Mensuel	Semestriel/Annuelle
Participants	<p>Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentant opérationnel du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France <p>TITULAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilote de site ▪ Directeur de Contrat 	<p>Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentant opérationnel du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ▪ Représentants du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France <p>TITULAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilote de site ▪ Directeur de Contrat
Livrables*	<p>Synthèse mensuelle d'activité RMA (KPIs définis en annexe du CCTP ...)</p> <p>Points d'arbitrage budget</p>	<p>Synthèse semestrielle/annuelle des RTA pour l'ensemble du Contrat (KPIs définis en annexe du CCTP...)</p> <p>Plan de progrès</p>

*L'ensemble des livrables est valable pour toutes prestations, en gestion :

- Directe ;
- Sous-traitée ;
- Gestion déléguée.

Le TITULAIRE assurera le pilotage de l'ensemble des prestations qui lui sont confiées ainsi que des missions pour lesquelles il aura recours à une sous-traitance.

Il met en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour assurer le pilotage de ces prestations.

6.2 Phases opérationnelles

On distinguera systématiquement trois phases dans la mise en œuvre des prestations prévues au titre du Contrat :

- Une phase de pré-exploitation ;

- Une Phase de prise en charge ;
- Une phase d'exploitation courante.

Ces 3 phases sont détaillées ci-après.

6.2.1 Phase de pré-exploitation

La phase de pré-exploitation s'étend de la notification contractuelle à la mise en œuvre opérationnelle des prestations.

- Début de cette phase : **Notification**
- Fin de la phase : **Démarrage opérationnel des prestations**
- Durée de la phase : de **8 semaines à 12 semaines**

Lors de cette phase le TITULAIRE sortant reste responsable de la mise en œuvre des prestations. Il accompagnera le TITULAIRE pour l'audit du site et la préparation des prestations.

Durant la phase de pré-exploitation, le TITULAIRE devra mettre en œuvre toute action lui permettant d'être totalement opérationnel à la date d'exploitation.

Le TITULAIRE devra notamment assurer la préparation de la mise en place des moyens humains et matériels prévus pour le Contrat :

- Constitution de l'équipe opérationnelle ;
- Validation de la sous-traitance et des moyens associés ;
- Acquisition et mise en place des moyens matériels prévus au Contrat (outillage, matériels et moyens de communication...) ;
- Acquisition et paramétrage des logiciels nécessaires à l'exécution des prestations.

Le TITULAIRE devra également assurer l'organisation de l'ensemble des prestations pour être opérationnel à la date d'exploitation :

- Prise de connaissance du site par l'ensemble des personnes en charge des prestations ;
- Formation de ses personnels et de ses sous-traitants aux installations des bâtiments ;
- Constitution de l'organigramme des équipes, affectation des tâches, rédaction et diffusion des procédures de communication internes et externes, ainsi que la préparation de tous les affichages nécessaires à l'exploitation (ex : travaux en cours, matériel HS, etc...) ;
- Mise en œuvre des formalités administratives de la reprise du personnel (Annexe 7) ;
- Rédaction du plan de prévention ;
- Rédaction du plan d'assurance qualité et du plan de continuité d'activité ;
- Élaboration et mise en place des documents d'exploitation et des livrables associés (procédures, fiches de poste, plannings, rapports, cahiers, registres...) nécessaires à la bonne exécution des prestations à effectuer ;

- Élaboration des tableaux de bord permettant le suivi des prestations (opérationnels et financiers) ;
- Élaboration et mise en place des procédures et des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations à effectuer.

L'ensemble des actions mises en œuvre lors de la phase de pré-exploitation devra permettre une complète continuité de service pour le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Le TITULAIRE mettra à disposition durant cette phase les moyens jugés nécessaires pour assurer une complète continuité de service. Le TITULAIRE s'engage notamment à mettre à disposition, à minima une équipe pilotage/démarrage :

- Directeur/Directrice d'exploitation/de Contrat ;
- Pilote de site
- Interlocuteur/Interlocutrice commercial(e) (ayant élaboré l'offre) ;
- Interlocuteur/Interlocutrice pour la mise en place des outils & des procédures ;
- Coordinateur/Coordinatrice démarrage ;
- Responsable RH /Formation ;
- Responsable HQSE.

La phase de pré-exploitation fera l'objet de réunions spécifiques.

Le TITULAIRE devra fournir hebdomadairement un état d'avancement de ses missions et rédigera les comptes rendus de réunions.

Le TITULAIRE précisera dans son offre l'organisation prévisionnelle de cette phase, les moyens mobilisés et la durée minimale prévue.

6.2.2 Phase de prise en charge

La Phase de prise en charge débute à la date de démarrage opérationnel des prestations :

- Début de cette phase : **démarrage opérationnel des prestations, concomitant à la phase d'exploitation courante**
- Fin de la phase : « **date de début des prestations** » + **3 mois**
- Durée de la phase : **3 mois**

Le TITULAIRE mettra à disposition durant cette phase de prise en charge les moyens jugés nécessaires pour assurer une complète continuité de service tout en finalisant la prise en charge contractuelle et opérationnelle de ses prestations.

A compter du début de la phase de prise en charge, le TITULAIRE sera seul responsable de la totalité des prestations prévues au Contrat. Le TITULAIRE s'engage donc à mettre en place, à compter de cette date, la totalité des équipes opérationnelles nécessaires à la complète continuité de service pour l'ensemble des prestations prévues au contrat.

Si ce dernier souhaite mettre des effectifs supplémentaires pour accompagner cette phase, il devra l'indiquer dans son offre avec le descriptif des missions confiées.

La phase de démarrage a pour vocation de permettre au TITULAIRE :

- D'ajuster en début d'exploitation du site les procédures et documents d'exploitation prévus au Contrat ;
- D'ajuster si besoin et après accord du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, les moyens opérationnels nécessaires au bon fonctionnement des prestations objet du Contrat.

6.2.2.1 Pilotage de la phase de démarrage

La phase de prise en charge donnera lieu à un pilotage spécifique afin de suivre au plus près la mise en place de l'ensemble des prestations.

Le TITULAIRE assurera dans ce cadre :

- Une réunion hebdomadaire avec le représentant du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sur site ;
- Un reporting hebdomadaire intégrant le compte-rendu de réunion & le relevé de décisions.

6.2.2.2 Procédures et documents

Durant la phase de prise en charge, le TITULAIRE réalisera un audit complet du site afin de valider l'ensemble des données fournies dans le cadre de la consultation et notamment les données du CCTP et des annexes.

A l'issue de cet audit, et au plus tard, trois mois après la date de notification de marché, le TITULAIRE remettra au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France un rapport de prise en charge complet validant les données effectives constatées sur site pour chaque prestation tel que décrit dans le chapitre « 2.2.1 Audit initial » du présent CCTP.

A réception du rapport de prise en charge, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France procédera aux visites et vérifications contradictoires qu'il jugera utiles. Suite aux vérifications du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le TITULAIRE se verra notifier par écrit les modifications à apporter sur le rapport.

Un rapport final sera établi par le TITULAIRE et remis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans les huit (8) jours suivant les notifications.

Passé ce délai, seules les réserves indiquées dans le rapport de prise en charge pourront être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations.

Durant la phase de prise en charge, le TITULAIRE aura toute latitude pour finaliser et ajuster les procédures et documents d'exploitation nécessaires à son activité en prenant en compte les réalités d'exploitation constatées. La modification des procédures et documents devra se faire en lien et avec l'accord du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

A ce titre, le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition durant l'ensemble de la phase de prise en charge les interlocuteurs Méthode et Qualité nécessaires au parfait achèvement des procédures et documents d'exploitation.

6.2.2.3 Ajustement des moyens humains et matériels

Durant la phase de prise en charge, le TITULAIRE aura la possibilité d'ajuster si besoin les moyens humains et matériels mis en place dans le cadre du Contrat.

Tout ajustement devra se faire en lien et avec l'accord du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et répondre aux obligations du présent CCTP qui, si nécessaire, sera formalisé par un avenant au Contrat.

Pour toute proposition de modification, le TITULAIRE devra notamment formaliser :

- Les motifs de cette évolution proposée ;
- Les impacts fonctionnels et organisationnels induits par cette évolution.

6.2.2.4 Livrables

Le TITULAIRE s'engage à fournir durant la phase de prise en charge, au plus tard trois mois après la date de notification du marché :

- Le rapport de prise en charge ;
- La création d'un descriptif précis des données de surfaces (m² par types de locaux et types de revêtements) ;
- La liste des équipements techniques à jour et les gammes de maintenance associées revues si nécessaire ;
- L'ensemble des procédures et documents d'exploitation prévus au contrat et nécessaires à son activité.

A l'issue de la phase de prise en charge, le TITULAIRE est réputé avoir finalisé l'ensemble de ce travail d'adaptation des outils, procédures et moyens humains et matériels. A ce titre, toutes les pénalités liées au suivi des KPIs en phase d'exploitation courante définis deviendront applicables (KPIs Généraux, Métiers, Reporting et RSE HSE). Les KPIs liés à au démarrage du contrat sont applicables dès le début de la phase de pré-exploitation.

6.2.3 Phase d'exploitation courante

La phase d'exploitation courante démarre à la date de prise en charge des prestations pour le site, le même jour que la phase de prise en charge.

Les missions de pilotage confiées au TITULAIRE en exploitation courante comprendront :

- L'organisation et le pilotage de ses personnels et de ses éventuels sous-traitants ;
- La coordination et le contrôle quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, semestriel et annuel des prestations à effectuer dans les différents locaux en fonction de leurs natures ;
- La mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses personnels et de ses sous-traitants ;
- Le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats ;
- Le suivi et l'analyse des demandes d'intervention ;
- La réalisation du reporting mensuel nécessaire au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France suivant les demandes ;

- L'animation et /ou la participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- La réalisation des propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût des prestations fournies dans le cadre des plans de progrès ;
- L'information du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France des événements marquants et des incidents ;
- La responsabilité de faire appliquer au quotidien les procédures et consignes de sûreté et de sécurité ;
- L'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité pour ses personnels et ses sous-traitants (plan de préventions...) ;
- A la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, l'assistance à la participation des réunions avec les IRP ;
- La gestion documentaire, le maintien à jour, le classement et la traçabilité de la documentation nécessaire à la réalisation des prestations de services ;
- La proposition d'améliorations visant l'excellence opérationnelle dans les services rendus et pouvant contribuer à l'amélioration des performances du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- La réalisation pour chaque entreprise intervenante des plans de prévention avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France (annuel ou ponctuel) ou d'un protocole de sécurité ;
- La réalisation des différents permis associés au plan de prévention avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France : travail en hauteur, réception des échafaudages, etc... ;
- La participation aux audits et contribution à leur réussite.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera susceptible de pouvoir demander des missions complémentaires.

6.2.4 Phase de Réversibilité

La phase de réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le TITULAIRE entrant et le TITULAIRE sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ou le TITULAIRE entrant.

La phase de réversibilité démarre 3 (trois) mois avant la date de fin de Contrat. Cette phase sera automatiquement enclenchée à l'initiative du TITULAIRE, dans l'un des cas suivants :

- Le Contrat arrive à son échéance ;
- Le Contrat est résilié dans les conditions définies au Contrat.

Pendant cette phase, le TITULAIRE devra notamment :

- Réaliser les états des lieux de sortie ;
- Fournir l'ensemble des éléments liés à la reprise de personnel pour les prestations concernées ;

- Assurer le recouvrement avec le TITULAIRE entrant.

6.3 Documentation et reporting

6.3.1 Documents d'exploitation courante sur site

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour les documents relatifs à son activité. Ces documents seront tenus à disposition du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sur l'ensemble du site concerné.

6.3.1.1 Classeurs de procédures

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour les classeurs de procédures contenant l'ensemble des consignes applicables à tout son personnel et à ses sous-traitants.

Une copie des procédures sera transmise au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Ces procédures devront être établies en conformité avec les procédures de fonctionnement du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France (horaires, modalités d'accès, règlements de sécurité, ...) et seront soumises à la validation, de même que toutes modifications ultérieures.

Le TITULAIRE veillera à ce que les procédures soient connues et appliquées par son personnel et ses sous-traitants.

6.3.1.2 Planning de présence

Le TITULAIRE établira mensuellement et au plus tard le 15 du mois M-2 pour une mise en œuvre le mois M, le planning de présence de l'ensemble de ses effectifs comprenant les coordonnées téléphoniques de la permanence.

Le planning du mois en cours devra toujours être accessible sur le bâtiment lieu de la prestation et consultable à tout moment par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

6.3.2 Reporting

Le TITULAIRE mettra en place des outils de reporting permettant d'assurer :

- Le suivi de la bonne réalisation des prestations ;
- Le suivi des interventions réalisées et de leurs résultats ;
- La traçabilité des contrôles qualité réalisés et le suivi des plans d'action associés ;
- Le pilotage des dépenses d'entretien ;
- Le suivi budgétaire des prestations hors Contrat.

L'information restituée devra être claire, synthétique, cohérente et vérifiable.

Le TITULAIRE assurera un reporting consolidé des prestations (synthèse des reportings dus au titre de chaque prestation), dans le cadre de rapports trimestriels et annuels. La fréquence du reporting pourra évoluer en fonction des souhaits du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Ce reporting comprendra notamment le bilan financier des prestations forfaitaires du Contrat et des prestations hors forfait.

6.3.2.1 *Compte-rendu d'incident*

En cas d'incident portant atteinte à la sécurité des biens ou des personnes ou relatif à un évènement particulier survenu au sein du bâtiment, Le TITULAIRE devra informer immédiatement le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans le respect des procédures en place.

A l'issue de l'incident, le TITULAIRE établira un compte-rendu écrit permettant de tracer :

- Le lieu, la date et l'heure de l'incident ;
- La nature de l'incident ;
- Les conséquences sur l'exploitation ou le fonctionnement du bâtiment ;
- Les mesures conservatoires mises en œuvre pour assurer la continuité de service.

Il réalisera en outre :

- Une analyse des causes de l'incident ;
- Une liste des actions éventuelles restant à mettre en œuvre ;
- Des préconisations pour éviter le renouvellement de l'incident.

Le compte-rendu incident devra être remis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés après la déclaration de l'incident.

6.3.2.2 *Rapport mensuel*

Le TITULAIRE établira un rapport de synthèse mensuel d'activité contenant a minima les informations suivantes par prestation :

- Faits marquants ;
- Synthèse des incidents survenus ;
- Délais de prise en charge ;
- Opérations de traitement réalisées ;
- Résultats des interventions ;
- Analyse des causes des incidents rapportés ;
- Préconisations sur les actions à mettre en œuvre à court, moyen et long terme pour traiter les causes identifiées ;
- Suivi des prestations ;
- Suivi des KPIs ;
- Prestations réalisées ;
- Prestations en cours ;
- Prestations programmées ;
- Planning des interventions programmées pour le trimestre suivant ;

- Prestations spécifiques (mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles, à la demande) de nettoyage (par exemple : vitrerie) ;
- Liste des intervenants (si modifications ou prestations ponctuelles) ;
- Contrôles qualité ;
- Liste des contrôles qualité réalisés par prestations : En auto contrôle / En contrôle contradictoire ;
- Résultats enregistrés ;
- Plans d'actions mis en œuvre ;
- Suivi des plans d'action des mois précédents ;
- Budget ;
- Suivi des dépenses d'entretien ;
- Suivi des prestations hors forfait validées.

Ce rapport concernant le mois M sera remis au plus tard 5 jours ouvrables avant la réunion mensuelle, par mail ou sur réseau partagé, fichiers sous format Excel et Powerpoint ou Word.

6.3.2.3 Rapport semestriel

Le TITULAIRE établira un rapport de synthèse semestriel d'activité contenant a minima les informations suivantes par prestation :

- Faits marquants ;
- Synthèse des incidents survenus ;
- Délais de prise en charge ;
- Opérations de traitement réalisées ;
- Résultats des interventions ;
- Analyse des causes des incidents rapportés ;
- Préconisations sur les actions à mettre en œuvre à court, moyen et long terme pour traiter les causes identifiées ;
- Suivi des prestations ;
- Suivi des KPIs ;
- Prestations réalisées ;
- Prestations en cours ;
- Prestations programmées ;
- Planning des interventions programmées pour le trimestre suivant ;

- Prestations spécifiques (mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles, à la demande) de nettoyage (par exemple : vitrerie) ;
- Liste des intervenants (si modifications ou prestations ponctuelles) ;
- Contrôles qualité ;
- Liste des contrôles qualité réalisés par prestations : En auto contrôle / En contrôle contradictoire ;
- Résultats enregistrés ;
- Plans d'actions mis en œuvre ;
- Suivi des plans d'action des mois précédents ;
- Budget ;
- Suivi des dépenses d'entretien ;
- Suivi des prestations hors forfait validées.

Ce rapport concernant le semestre écoulé sera remis au plus tard 5 jours ouvrables avant la réunion du trimestre suivant, par mail ou sur réseau partagé, fichiers sous format Excel et Powerpoint ou Word.

6.3.2.4 Rapport annuel

Le TITULAIRE établira un rapport annuel dans lequel seront synthétisées à minima les informations suivantes :

- Bilan quantitatif de l'activité (nombre et nature des demandes d'intervention, des demandes des occupants, évolution des indicateurs mensuels...) ;
- Planning et coûts prévisionnels pour la période suivante (coût d'exploitation par prestation...) ;
- Bilan qualitatif (résultats de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée à la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France par un organisme indépendant auprès des occupants, nombre de plaintes, nature et nombre des événements marquants...) ;
- Impact des évolutions réglementaires sur l'exploitation du ou des bâtiments ;
- Plan de progrès chiffré reprenant les actions d'amélioration préconisées ;
- Indicateurs RSE définis.

Le rapport annuel (version papier et version informatique au format Excel et PDF) est remis au plus tard 20 jours ouvrables après la date anniversaire du Contrat et au moins 5 jours ouvrables avant la date de la réunion.

6.3.2.5 Revue annuelle des données du site

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France souhaite une connaissance des données du patrimoine fiabilisée. Par conséquent, le TITULAIRE met à jour annuellement, a minima, toutes les données du site :

- Mise à jour des inventaires des surfaces du site ;
- Mise à jour des descriptifs du site liés aux prestations ;

- Mise à jour de la liste des équipements techniques.

6.3.3 Délais de mise à disposition des documents

Document visé	Délai de mise à disposition
Rapport de prise en charge finalisé	Au plus tard 8 jours ouvrables après notification par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France des modifications à apporter au rapport
Classeurs de procédures	A l'issue de la phase de prise en charge et au plus tard 3 mois après la date de notification de marché.
Planning de présence mensuel	Le 15 du mois M-2 pour une prestation le mois M
Compte rendu d'incident	48 heures max. après l'incident
Rapport mensuel	5 jours ouvrables avant la réunion mensuelle
Rapport semestriel	5 jours ouvrables avant la réunion du trimestre suivant
Rapport annuel	20 jours ouvrables après la date anniversaire du Contrat et au minimum 15 jours avant la réunion annuelle.
Revue annuelle des données du site	A la date anniversaire du Contrat

En cas de non-respect des délais de remise de ces documents ou d'absence aux réunions, des pénalités associées en cas de retard peuvent être appliquées.

7. PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS

7.1 Liste des prestations

Les prestations à effectuer comprennent :

- Le pilotage des prestations liées à l'exploitation du site en coordination avec le responsable du site et du FM ;
- Le pilotage des prestations que le TITULAIRE sous-traite ;
- Les prestations telles que listées ci-après ;
- L'approvisionnement des fournitures et des consommables relatives aux prestations à assurer.

7.2 Intitulé des prestations attendues

- Pilotage des prestations
- Accueil / Réception / Standard
- Services de proximité
- Courrier/Colis
- Evènementiel
- Nettoyage intérieur

- Nettoyage extérieur
- Vitrerie
- Fournitures et consommables sanitaires
- Gestion des déchets
- 3D (Dératisation, Désinfection, Désinsectisation)

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ou un intervenant mandaté par elle pourra effectuer un audit complet sur les process et la qualité des prestations confiées, à tout moment, moyennant un délai de prévenance de 15 jours.

7.3 Détail des prestations

Les prestations sont spécifiées dans chaque lot technique qui détaille les points suivants :

- **Services attendus** : prestations minimales dues au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France au titre du forfait contractuel. Le TITULAIRE complètera son programme afin de répondre à son obligation de résultat. Les services pourront donc être renforcés afin de respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements. Ces renforcements seront inclus au forfait du présent Contrat dans le cadre de l'obtention des résultats contractuels.

Les prestations de services comprennent la main d'œuvre et les déplacements, y compris matériels et outillages de toutes les interventions de maintenance préventive et corrective jusqu'au niveau de maintenance retenu.

- **Services spécifiques** : ensemble des prestations hors forfait pouvant être proposées de façon optionnelle au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
- **Périmètre** : périmètre d'exécution de la prestation, c'est-à-dire le cadre volumétrique contractuel d'exécution de la prestation technique (liste des équipements, plage horaire...).
- **Adaptation Contrat** : ensemble des éléments dont la modification nécessite l'adaptation du Contrat. Cette adaptation prendra la forme d'un avenant au Contrat initial.
- **Engagements du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France** : ensemble des moyens matériels (équipements, raccordement eau électricité...) et opérationnels (permettre l'accès au site, formalisation des processus...) à la charge du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans le cadre de l'exécution des prestations.
- **Engagements du TITULAIRE** : ensemble des moyens matériels et opérationnels à la charge du TITULAIRE dans le cadre de l'exécution des prestations.
- **Références** : références réglementaires et normatives incontournables à chaque prestation.
- **Annexes** : le cas échéant gammes, directives, pièces complémentaires...

7.4 Description des prestations attendues

7.4.1 Facility Management (FM)

7.4.1.1 PILOTAGE

7.4.1.1.1 Pilotage contractuel

Le Pilote assure le suivi global du Contrat sur les plans opérationnels, juridiques et financiers.

Il est garant du respect des prescriptions et de la qualité des prestations pour l'ensemble du Contrat.

7.4.1.1.2 Ressources de pilotage dédiées

7.4.1.1.2.1 Cadre général

Le TITULAIRE assurera le pilotage de l'ensemble des prestations qui lui sont confiées ainsi que des missions pour lesquelles il aura recours à une sous-traitance ou une cotraitance.

Il met en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour assurer le pilotage de ces prestations.

Il aura notamment pour mission :

- De mettre en place des actions de suivi et de contrôle du contrat dans la réalisation de ses prestations et d'en vérifier la bonne exécution ;
- D'assister le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans la résolution de problèmes de toutes natures liés à l'exploitation du site du périmètre ;
- D'être force de proposition dans les domaines du présent marché, afin d'optimiser la performance de l'exploitation du site ;
- D'être force de proposition pour mettre en place des actions liées à la démarche développement durable.

Les attentes concernant le pilotage global du contrat sont les suivantes :

- Présence sur site ;
- Pilotage et management par la Qualité ;
- Capacité de réactivité aux problèmes de toute nature ;
- Reporting régulier et efficace, et mesure de la performance ;
- Force de proposition, organisationnelle, financière ;
- Capacité d'innovation ;
- Gestion financière fine du contrat ;
- Connaissance des marchés et accompagnement du service CCIR Paris Ile de France, dans l'analyse des dossiers liés à l'exploitation du site ;
- Proposition et déploiement d'une démarche développement durable adaptée au fonctionnement du site.

7.4.1.1.2.2 Démarrage de la mission

Lors des phases de pré-exploitation et de prise en charge, il appartiendra au pilote d'assurer :

- Le pilotage de l'état des lieux :
 - Audit ;
 - Rédaction du rapport de prise en charge.
- Le pilotage de la mise en place des moyens humains et matériels ;

- Le pilotage de la mise en place de l'organisation et des procédures.

7.4.1.1.2.2.1 Phase de pré-exploitation

Avant le démarrage opérationnel des prestations, le TITULAIRE assure la préparation de la mise en exploitation par :

- La prise de connaissance du site par tous les intervenants opérationnels y compris équipes suppléantes ;
- La mise à jour de l'inventaire (liste du matériel) et la mesure des écarts éventuels ;
- La rédaction des procédures d'exploitation ;
- La préparation de la mise en exploitation et de son organisation ;
- La mise en place des prestations.

Cette phase doit être mise à profit afin de :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pour initialiser une dynamique de relation partenariale ;
- Constituer l'organigramme fonctionnel des équipes, l'affectation des tâches, les procédures d'échanges et de communication internes et externes ;
- Organisation de l'équipe suppléante ;
- Mettre en place les différents reportings attendus ;
- Monter et mettre en œuvre les plannings de gestion et d'exploitation, mettre en place les procédures détaillées correspondant aux activités du site ;
- Mettre en œuvre les processus d'exploitation et de maintenance pour chaque domaine d'activité, dès la livraison des installations ;
- Garantir un niveau de service des prestations au jour du démarrage conforme aux exigences qualité du contrat.

Livrables :

- L'ensemble de la documentation technique ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi...).
- Les états des lieux réalisés ;
- Les plans qui seront remis lors de la phase offre de la consultation ;
- Les consignes particulières ;
- Les procédures et modes opératoires des logiciels ;
- La transmission des références des matériels consommables, des états de stocks ;

- La passation des consignes particulières, les procédures et modes opératoires, les données d'exploitation ;
- ...

7.4.1.1.2.2.2 Phase de démarrage (prise en charge)

Correspondant à la phase de démarrage des prestations, la phase de prise en charge se traduit par :

- La mise en place opérationnelle des équipes contractuellement prévues ;
- La mise en œuvre d'un appui opérationnel et technique par des équipes externes de la part du TITULAIRE.

7.4.1.1.2.2.3 Phase d'exploitation courante

Les missions de pilotage confiées au TITULAIRE en exploitation courante comprendront :

- L'organisation et le pilotage de ses personnels et de ses sous-traitants ;
- La coordination et le contrôle quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, semestriel et annuel des prestations à effectuer dans les différents locaux en fonction de leurs natures ;
- La mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses personnels et de ses sous-traitants ;
- Le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats ;
- La prise en compte des demandes d'intervention des occupants et/ou du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, déclenchement et suivi des interventions ;
- Le suivi et l'analyse des demandes d'intervention ;
- L'assistance lors des opérations d'emménagements ou de déménagements des occupants après la prise de possession des nouveaux locaux ;
- La réalisation du reporting suivant les demandes ;
- L'animation et /ou la participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles ;
- La réalisation des propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût des prestations fournies dans le cadre des plans de progrès ;
- L'information pour le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, des événements marquants et des incidents ;
- La responsabilité de faire appliquer au quotidien les procédures et consignes de sûreté et de sécurité ;
- L'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité pour ses personnels et ses sous-traitants (plan de préventions...) ;
- A la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, l'assistance à la participation des réunions avec les IRP ;
- La gestion documentaire, le maintien à jour, le classement et la traçabilité de la documentation nécessaire à la réalisation des prestations de services ;

- La proposition d'améliorations visant l'excellence opérationnelle dans les services rendus et pouvant contribuer à l'amélioration des performances ;
- Réalisation pour chaque entreprise intervenante des plans de prévention avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France (annuel ou ponctuel) ou d'un protocole de sécurité ;
- Réalisation des différents permis associés au plan de prévention :
 - Travail en hauteur, réception des échafaudages...
 - Participation aux audits et contribution à leur réussite.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera susceptible de pouvoir demander des missions complémentaires.

7.4.1.1.3 Pilotage des contrats en Gestion Déléguée

Le TITULAIRE pourra assurer pour le compte du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France des missions de gestion déléguée de prestations contractualisées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. Ces contrats sont décrits ci-dessous :

Recueil en cours

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France pourra ajouter ou retirer des contrats en gestion déléguée durant la vie du contrat.

Les missions à réaliser dans le cadre de cette gestion déléguée sont les suivantes :

- Contrôle des factures par rapport aux relevés et aux contractuels
- Suivi des consommations des énergies et fluides et étude d'optimisations éventuelles
- Gestion et traitement des réclamations
- Réception et suivi des demandes d'intervention des utilisateurs de CCR
- Appel des prestataires pour dépannage
- Suivi des pannes et des délais de dépannages
- Suivi des approvisionnements
- Commande, réception et gestion des stocks de fournitures de bureau et du papier des imprimantes
- Contrôle de la recevabilité et de la qualité des prestations réalisées
- Animation des réunions périodiques d'activité
- Analyse et report des bilans d'activité des prestations en gestion déléguée
- Alerte auprès de CCR en cas de blocage avec un prestataire
- Suivi des KPIs et calcul des pénalités
- D'une manière générale, pilotage des contrats mis en place

Pour assurer cette prestation, Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France mettra à disposition du TITULAIRE les cahiers des charges, s'ils existent, et contrats conclus pour chaque prestation en gestion déléguée.

7.4.1.1.4 Outil de relation utilisateur

7.4.1.1.4.1 Présentation

Afin d'assurer la prise en compte des demandes d'intervention des utilisateurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, et de garantir la performance opérationnelle de ses activités tant sur les métiers du présent marché, le TITULAIRE déploiera une solution de type outil de relation utilisateur.

Le TITULAIRE aura la responsabilité entière du paramétrage de l'outil pour le chargement des données des métiers Multiservices de type planning des ressources présentes sur site, fréquentiel de nettoyage par type de locaux, détail des surfaces à traiter, planning d'intervention prévisionnel etc. et traite le chargement et la mise à jour des données, ainsi que l'exploitation de l'outil.

La data volumétrique est à mettre en œuvre par le TITULAIRE dans le cadre de la prise en charge opérationnelle des prestations.

Il est ensuite demandé au TITULAIRE de s'assurer de la bonne vérification des données et de leur mise à jour en temps réel.

Le TITULAIRE disposera de fait d'un outil informatique destiné à recevoir et gérer les demandes d'intervention des occupants (ticketing).

Cet outil est mis à disposition par le TITULAIRE pour tous les utilisateurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ainsi qu'une interface back office pour l'interlocuteur opérationnel. Le TITULAIRE s'engage à mettre en place une organisation permettant de s'intégrer parfaitement dans ce dispositif pour prendre en compte et traiter les demandes dans les délais contractuels et assurer les retours d'informations (prise en compte, clôture, mise en attente...).

L'organisation et la procédure complète de gestion des demandes d'intervention seront décrites dans l'offre du TITULAIRE.

Le TITULAIRE participe à l'implémentation des données dans l'outil au titre des besoins de son domaine de compétence : catégories, typologie, modélisation du flux et workflow.

L'outil devra en outre permettre une authentification de l'utilisateur selon une méthode SSO (Single Sign On). A défaut le TITULAIRE devra présenter une méthode d'authentification fiable, sécurisée et performante en termes d'UX et aura la charge du maintien à jour des annuaires de demandeurs, en gérant mensuellement les mouvements entrée/sorties des utilisateurs.

Le TITULAIRE devra notamment :

- Prendre en charge les demandes d'intervention des utilisateurs et les demandes de services ;
- En assurer l'exécution et la clôture par ses équipes, les équipes de ses sous-traitants ;
- Paramétrer en phase de prise en charge les droits de validation et le workflow des demandes en lien avec les équipes du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France ;
- Administrer le Back office de la solution, la modification et la mise à jour des profils.

Le TITULAIRE renseigne l'ensemble des fichiers d'importation des données servicielles. Les données sont importées et mises à jour lors de la période de prise en charge. L'objectif recherché étant une parfaite autonomie du TITULAIRE dans le chargement des données.

L'indisponibilité éventuelle de l'outil, générée par un paramétrage incomplet de la solution, ne dédouane pas le TITULAIRE d'assurer les prestations.

Le TITULAIRE devra mettre en place un plan d'actions dédié, si nécessaire. Il appartient au TITULAIRE de faire la preuve que les éventuels retards dans l'implémentation des données ne lui sont pas imputables. Dans le cas contraire, des pénalités dédiées sont appliquées.

Il est à noter qu'une présentation de l'outil devra être faite lors des présentations des offres des candidats (soutenance) avec calendrier de déploiement.

7.4.2 Multiservices (MS)

7.4.2.1 ACCUEIL / RÉCEPTION / STANDARD

7.4.2.1.1 Missions générales

La prestation d'accueil s'inscrira dans la qualité générale et la perception d'une image professionnelle et moderne vis-à-vis des élus, des collaborateurs, des visiteurs et de tout intervenant sur le site.

Le TITULAIRE doit participer, à sa manière, à l'image donnée et à l'efficacité du bâtiment.

Le TITULAIRE veillera à ce que ses intervenants soient souriants, disponibles, professionnels, qu'ils aient une bonne maîtrise orale et qu'ils respectent la confidentialité des informations, notamment l'annuaire téléphonique qui est strictement confidentiel et à ce titre ne peut être diffusé en dehors du site.

En complément des prestations générales, le personnel du TITULAIRE devra :

- Assurer un soin particulier dans la prise en charge des visiteurs en situation de handicap ;
- Veiller à la propreté et à la bonne tenue de l'accueil ;
- Accueillir de façon courtoise et chaleureuse les visiteurs du site en limitant l'attente à 3 minutes maximum avant prise en charge par l'accueil ;
- Enregistrer les coordonnées des visiteurs sur le registre ainsi que les heures d'arrivée et de départ ;
- Consulter, enregistrer et restituer au départ les pièces d'identité des visiteurs ;
- Préparer et remettre des badges ;
- Gérer les badges journaliers pour les intervenants techniques extérieurs ;
- Gérer les stocks de badges visiteurs et autres fournitures ;
- Informer la personne visitée de l'arrivée de son invité ;
- Inviter le visiteur à patienter en s'assurant de son confort pendant son attente :
 - Veiller à la convivialité de l'espace accueil ;

- Renseigner régulièrement le visiteur sur le délai d'attente, relancer la personne visitée si nécessaire après 10 minutes ;
- Gérer la presse et la documentation.
- Participer à la sécurité des personnes et des biens selon les procédures définies pour le site ;
- Appliquer les procédures du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, à l'ensemble de l'effectif, regroupées dans un recueil de consignes, rédaction et mise à jour à la charge du TITULAIRE. Le TITULAIRE veillera en permanence par des actions de contrôle à la maîtrise de l'application de ces règles par ses équipes.
- Assurer l'entretien d'appoint de l'espace d'accueil (propreté impeccable du bureau et du petit mobilier, comptoir de réception rangé « sans aucun effet personnel »).
- Assurer la hotline et la gestion de toutes les demandes d'intervention liées au présent marché en lien avec la Cellule Pilotage du TITULAIRE.
- Avoir un bon niveau d'anglais afin d'être en capacité d'avoir un échange oral professionnel.
- Assurer la traçabilité de l'activité et émettre les rapports périodiques.

7.4.2.1.2 Volumétrie de l'activité

- Nombre d'appels : *Recueil en cours*
- Nombre de visiteurs : *Recueil en cours*

7.4.2.1.3 Moyens matériels et fournitures particulières

7.4.2.1.3.1 Moyens mis à disposition du TITULAIRE

Sont mis à disposition du TITULAIRE les locaux et les moyens techniques nécessaires à l'accomplissement de ses prestations tels que définis ci-après :

- Un accueil comprenant tous les équipements nécessaires (bureau et mobilier, téléphone, poste informatique, accès aux imprimantes, badges, trousseau de clés, consommables bureautique ...) ;
- Accès intranet de la société / base annuaire ;
- Un vestiaire équipé de placards individuels ;
- Un badge "d'accès " par personne d'accueil en poste.

Cette liste pourra varier en fonction du niveau demandé par site.

7.4.2.1.3.2 Moyens attendus du TITULAIRE

Outre le fait que les moyens humains nécessaires à cette activité sont de l'unique responsabilité du TITULAIRE, le TITULAIRE doit intégrer les spécificités suivantes :

7.4.2.1.3.2.1 Tenues vestimentaires

- Le TITULAIRE devra proposer un catalogue de tenues et d'accessoires en prenant en compte 2 tenues par saison (Printemps-été / Automne-hiver) ;
- Le TITULAIRE devra fournir les chaussures à ses équipes ;

- Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera très attentif aux dotations des agents afin de leur permettre d'avoir une tenue impeccable chaque jour ;
- La fourniture et l'entretien des différentes tenues du personnel sont à la charge du TITULAIRE ;
- Proposer des gammes de tenues respectueuses de l'environnement avec possibilité de recyclage en fin de vie ;
- Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera sensible à la fabrication des tenues en France ou en dans l'Union Européenne ;
- Les titulaires devront avoir en permanence 1 tenue complète propre à disposition dans leurs locaux en cas de besoin (tâches ...) ;
- Des tenues supplémentaires devront se trouver en permanence sur le site en cas de besoin (personnel multisites) ; la gestion du stock sera sous la responsabilité du TITULAIRE ;
- Il est attendu également de la part du TITULAIRE une charte de présentation en adéquation avec les standards du métier ;
- Le catalogue devra être joint en annexe de l'offre technique du candidat et des échantillons pourront être demandés lors des soutenances.

7.4.2.1.3.2.2 Fournitures spécifiques

Outre les consommables administratifs nécessaires à son activité comme les fournitures de bureau, le TITULAIRE assure également la fourniture des différents registres nécessaires à l'activité de l'accueil (main courante, cahiers des consignes de site, etc.).

Le TITULAIRE aura à sa charge l'ensemble des moyens de communication liés à ses process internes (contrôles qualité, communication avec son entreprise ...).

7.4.2.1.3.2.3 Outils spécifiques au candidat

Il est attendu dans le cadre de l'offre que le candidat soit force de proposition & d'innovation sur la mise en place d'outils internes ou externes pour améliorer la prestation, le parcours visiteur ou collaborateur et la qualité globale de la prestation sur l'ensemble des enjeux ainsi que le travail de ses collaborateurs.

7.4.2.1.3.2.4 Formation

Le TITULAIRE assure une formation sur le site des personnels intervenants (titulaires et remplaçants).

La formation sur site, à la charge du TITULAIRE et d'une durée minimum de 2 jours, a pour but de transmettre les informations nécessaires à la bonne intégration du personnel d'accueil :

- Organisation de l'entreprise ;
- Objectif de la mission à effectuer par poste d'accueil ;
- Consignes et procédures particulières du site ;
- Politique RSE ;
- Jeux de rôle ;
- ...

Le TITULAIRE s'engage à maintenir le niveau de qualification de son personnel et à rechercher la plus grande stabilité de son personnel. Le turn-over devra être limité en adéquation avec les indicateurs des KPIs/SLAs.

Le candidat devra joindre en annexe de son offre technique :

- Le programme de formation initiale et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le programme de formation continue ainsi que le calendrier prévisionnel des formations et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le process de recrutement ainsi que les modalités de contrôle du niveau d'anglais.

7.4.2.1.4 Suivi de la qualité du service

Le service devra être irréprochable tant sur le plan des personnels en contact que des matériels et produits utilisés.

Le TITULAIRE s'engagera notamment à faire réaliser des visites mystères semestrielles par un cabinet extérieur de manière à évaluer régulièrement le personnel affecté à la réalisation de la prestation. Les frais associés sont à la charge du TITULAIRE.

Les comptes rendus des visites mystères seront transmis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans les 15 jours suivant la visite.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réserve le droit d'effectuer des contrôles identiques.

Il est convenu que dans la zone d'accueil et pendant leur service, les agents d'accueil et leurs encadrants veilleront à ne jamais :

- Entretenir des communications personnelles (téléphoniques et/ou internet) ;
- Utiliser les matériels mis à disposition à des fins personnelles ;
- Utiliser des sites web qui ne sont pas en rapport avec les prestations de service attendues ;
- Déjeuner derrière la banque d'accueil ;
- Entretenir des conversations personnelles avec les collaborateurs au détriment du service attendu ;
- Laisser des affaires personnelles derrière la borne d'accueil qui devront être déposées au vestiaire.

7.4.2.1.5 Effectifs et horaires de réalisation des prestations

Le TITULAIRE déterminera l'effectif sachant qu'il devra impérativement garantir une présence durant les périodes d'ouverture de l'accueil de 08H00 à 18H30, des équipes à temps plein sont préconisées pour pérenniser l'emploi et limiter le turn over qui devra être limité.

Le TITULAIRE devra privilégier du personnel ayant un temps de transport raisonnable.

Les postes sont pourvus sans interruption de service, le personnel d'accueil ne devant quitter qu'en fin de service ou, dans le cas d'absence autorisée, lorsqu'il est remplacé.

7.4.2.1.6 Prise de poste / fin de service

Lorsqu'un personnel d'accueil succède à une autre, la transmission des consignes ou informations utiles à celle qui prend son poste est assurée par le personnel sortant, et notifiée sur la main courante. Le TITULAIRE prévoira dans ce cas une période de recouvrement des horaires des deux personnes, suffisante à la transmission des consignes ou informations.

Une passation de consigne est prévue avec le TITULAIRE sécurité présente sur site.

7.4.2.1.7 Continuité de service

En cas d'absence inopinée ou défaillance, des hôtes/hôtesse d'accueil volantes, préalablement formées au site, sont prêtes à intervenir à tout moment et dans un délai maximum de 01h30, assurant la continuité de la prestation. Le TITULAIRE devra mettre en place une solution de remplacement immédiate pour l'ouverture du site en cas de défaillance du personnel dédié.

Pour les absences prévues, des agents de renfort avec les mêmes exigences seront affectables sur le site. Formés aux outils (y compris les logiciels d'accueil) et toutes consoles de standard, ils doivent être capables d'intervenir sur chaque poste de travail.

Les agents multisites identifiés devront être formés au même titre que les titulaires, dès la phase de pré-exploitation, afin d'être opérationnels dès le démarrage, si nécessaire.

Le TITULAIRE sera responsable de son organisation pour calibrer le nombre de collaborateurs volants nécessaires, sur site ou hors site.

- L'organisation et les conditions de remplacement du personnel en cas d'absences programmées ou non, doit figurer dans les dossiers de réponse.
- Le candidat précisera le fonctionnement de sa cellule d'astreinte.

7.4.2.1.8 Profils et compétences

Le personnel du TITULAIRE sera formé en termes de savoir-faire et de savoir-être. Le personnel du TITULAIRE devra avoir une présentation propre et soignée et la maintenir pendant la durée de sa prestation.

Ils feront preuve de courtoisie, de discrétion et de respect vis-à-vis de leurs interlocuteurs internes et externes. Ils devront avoir la capacité d'effectuer l'ensemble des prestations opérationnelles d'accueil en français comme en anglais.

Le TITULAIRE précisera, dans sa réponse, son engagement en matière de formation professionnelle, sa démarche de motivation et de fidélisation de ses salariés et la part de la masse salariale qui y est consacrée.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France est favorable à ce que le TITULAIRE propose des profils d'hôtes ou hôtesse favorisant l'aspect sociétal du développement durable qu'il s'agisse de senior, de minorités visibles ou de personne en situation de handicap.

7.4.2.1.8.1 Profil type

Il sera demandé à l'agent :

- Ponctualité ;
- Rigueur – Autonomie ;

- Sourire – Dynamisme ;
- Sens du service – Aisance relationnelle ;
- Savoir-faire et savoir-être ;
- Excellente présentation ;
- Respect de la confidentialité.

Les compétences requises :

- Issu d'un parcours de formation dans les domaines de l'accueil, du tourisme ou de l'hôtellerie ;
- Minimum 3 ans d'expérience dans un siège social sur un poste similaire ;
- Bilingue anglais* - lu, écrit, parlé – anglais professionnel, Bac +2 ;
- Certificat de Qualification Professionnelle Accueil ou Standard ;
- Sens du service client ;
- Sens de l'organisation – Faculté d'adaptation aux diverses situations ;
- Maîtrise du pack office ;
- Solidarité dans l'équipe – Qualités morales irréprochables.

**Le TITULAIRE devra justifier par tous moyens du niveau d'anglais professionnel de ses agents et encadrements, en respect des niveaux prescrits par le Syndicat National des Prestations d'accueil (SNPA) ou la Convention Collective à laquelle il appartient, ainsi que sa politique interne en termes de contrôle des compétences linguistiques (TOEIC, TOEFL, ...). Ce point de compétence devra être détaillé dans l'offre.*

7.4.2.1.9 Missions confiées

7.4.2.1.9.1 Accueil des visiteurs

- Faire appliquer les procédures à l'ensemble de l'effectif, regroupées dans un cahier de consignes, rédaction et mises à jour à la charge du TITULAIRE. Ce dernier veillera en permanence par des actions de contrôle à la maîtrise de l'application de ces règles par ses équipes ;
- Se lever à l'arrivée d'un visiteur afin de l'accueillir et lui offrir un accueil personnalisé ;
- Accueillir individuellement, de façon courtoise et chaleureuse les visiteurs du site, en limitant l'attente à 3mn maximum avant prise en charge par l'accueil ;
- Offrir un accueil personnalisé aux élus dont le trombinoscope sera connu du personnel du TITULAIRE ;
- Enregistrer les coordonnées des visiteurs sur le registre ainsi que les heures d'arrivée et de départ ;
- Consulter, enregistrer et restituer au départ les pièces d'identité des visiteurs ;
- Préparer et remettre des badges contre la présentation d'une pièce d'identité ;

- Gérer les badges journaliers pour les intervenants techniques extérieurs ;
- Gérer les stocks de badges visiteurs et autres fournitures ;
- Informer la personne visitée de l'arrivée de son invité ;
- Inviter le visiteur à patienter en s'assurant de son confort pendant son attente ;
 - Veiller à la convivialité de l'espace accueil ;
 - Renseigner régulièrement le visiteur sur le délai d'attente, relancer la personne visitée si nécessaire après 10 minutes ;
 - Gérer la presse et la documentation.
- Diriger les visiteurs venant pour des formations vers le lieu de destination ;
- Participer à la sécurité des personnes et des biens selon les procédures définies pour le site ;
- Assurer l'entretien d'appoint de l'espace d'accueil (propreté impeccable du bureau et du petit mobilier, comptoir de réception rangé « sans aucun effet personnel »).

7.4.2.1.9.2 Accueil téléphonique

- Réceptionner instantanément les appels téléphoniques (moins de 3 sonneries) ;
- Qualifier, présenter et commuter les appels après acceptation du destinataire ;
- Gérer les retours d'appels non décrochés : prise de message et transmission par mail (précision sur les coordonnées, le motif, la date et l'heure) ;
- Maîtriser parfaitement les équipements confiés ;
- Respecter la stricte confidentialité liée aux appels ;
- Actualiser l'annuaire téléphonique ;
- Gérer le standard téléphonique du site.

7.4.2.1.9.3 Gestion des coursiers entrants et sortants

- Pour les plis à l'arrivée :
 - Accueillir le coursier et le diriger vers l'accès dédié ;
- Pour les plis au départ :
 - Gérer les plis au départ avec remise au coursier contre émargement en dehors des horaires de présence du service courrier qui est en charge de la gestion des coursiers.

7.4.2.1.9.4 Gestion des badges

- Création, distribution et récupération des badges pour l'ensemble des visiteurs et/ou des collaborateurs ayant oublié leurs badges ;
- Chaque badge est remis contre présentation d'une pièce d'identité.

7.4.2.1.9.5 Gestion des demandes de taxis

- Réserver les taxis pour les collaborateurs et les visiteurs du site, à la demande ;
- Préciser à la société de taxis le mode de règlement par carte bancaire (VISA, AMEX...) ;
- Enregistrer les demandes de réservation selon les protocoles définis (nom de la personne, lieu de prise en charge, heure de prise en charge, destination) ;
- Informer le visiteur ou le visité du code taxi et s'assurer de la bonne prise en charge.

7.4.2.1.9.6 Information des occupants du site

Le personnel en charge de l'accueil du site assurera la rédaction des messages d'information relatifs aux actualités spécifiques du site, en lien avec le Pilote CCIR :

- Travaux et interventions gênantes ;
- Indisponibilité de certaines installations ;
- Événements particuliers, planifiés ou non ;
- ...

Les messages préparés feront l'objet d'une validation systématique par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France avant diffusion.

7.4.2.2 LOGISTIQUE DE PROXIMITE

7.4.2.2.1 Généralités

L'objectif est de veiller au bien-être et au confort constant des occupants et à la conformité des espaces. Il est attendu du personnel qu'il ait une culture du service forte, orientée vers les utilisateurs finaux et une réelle implication dans l'image du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Il représente un des points de contact physique de référence pour informer, conseiller et accompagner les collaborateurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans la vie du site.

7.4.2.2.2 Prestations attendues

Les prestations du présent domaine ont pour objet les interventions relatives aux familles d'équipements situés dans le proche environnement du poste de travail de l'occupant.

Il est attendu du personnel du TITULAIRE qu'il(s) ait(aient) une relation de proximité aux occupants : il doit être en étroite collaboration avec les résidents ou les référents d'étages afin de les sensibiliser à la vie du site et les informer des anomalies potentielles et des actions correctives entreprises. De ce fait, il est aussi attendu qu'il fasse preuve de méthodologie, de rigueur, d'amabilité et de discrétion ainsi que d'un sens du service accru.

Il doit aussi informer et mettre à jour si besoin par des affichages d'informations.

Il est attendu, que le dit personnel, effectue une ronde quotidienne des espaces pour vérifier la conformité des différents espaces communs et contrôler la conformité des espaces de travail, ainsi que le fonctionnement des appareils en libre-service et leur approvisionnement.

7.4.2.2.3 Volumétrie de l'activité

- Déménagement de collaborateurs : *Recueil en cours*
- Réception quai de livraison/semaine : *Recueil en cours*
- Nombre de copieurs en étage : *Recueil en cours*
- Nombre de destruction : *Recueil en cours*
- Nbre d'interventions estimées : *Recueil en cours*

7.4.2.2.4 Moyens matériels et fournitures particulières

7.4.2.2.4.1 Moyens mis à la disposition du TITULAIRE

Sont mis à la disposition du TITULAIRE les locaux et les moyens techniques nécessaires à l'accomplissement de ses prestations tels que définis ci-après :

- Un local/bureau comprenant tous les équipements nécessaires (mobilier, poste informatique, accès aux imprimantes, badges, trousseaux de clés, consommables bureautique, matériel de tri, chariot de distribution, chariot de manutention ...) ;
- Un accès à l'intranet de la société / base annuaire ;
- Un vestiaire équipé de placards individuels ;
- Un badge "d'accès " par personne en poste.

7.4.2.2.4.2 Moyens attendus du TITULAIRE

Outre le fait que les moyens humains nécessaires à cette activité sont de l'unique responsabilité du TITULAIRE, le TITULAIRE doit intégrer les spécificités suivantes :

7.4.2.2.4.2.1 Tenues vestimentaires

- Le TITULAIRE devra proposer les tenues de ses équipes en respect de règles de sécurité ;
- Le TITULAIRE devra fournir EPI et PTI s'il le juge nécessaire ;
- Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera très attentif aux dotations des agents afin de leur permettre d'avoir une tenue impeccable chaque jour ;
- Proposer des gammes de tenues respectueuses de l'environnement avec possibilité de recyclage en fin de vie ;
- Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sera sensible à la fabrication des tenues en France ou en Europe ;
- Les titulaires devront avoir en permanence 1 tenue complète propre à disposition dans leurs locaux en cas de besoin (tâches ...) ;
- Des tenues supplémentaires devront se trouver en permanence sur le site en cas de besoin (personnel multisites) ; la gestion du stock sera sous la responsabilité du TITULAIRE.

7.4.2.2.4.2.2 Fournitures spécifiques

- Outre les consommables administratifs nécessaires à son activité comme les fournitures de bureau, le TITULAIRE assure également la fourniture des différents registres nécessaires à l'activité (main courante, cahiers des consignes de site, etc.) ;

- Le TITULAIRE aura à sa charge l'ensemble des moyens de communication liés à ses process internes (contrôles qualité, communication avec son entreprise ...) ;
- Les moyens de levage et de manutention ainsi que l'outillage qu'il jugera nécessaire (à présenter dans son offre).
- Le TITULAIRE devra fournir les moyens de communication nécessaires pour joindre les équipes sur site

7.4.2.2.4.2.3 Outils spécifiques au candidat

Il est attendu dans le cadre de l'offre que le candidat soit force de proposition & d'innovation sur la mise en place d'outils internes ou externes pour améliorer la prestation et la qualité globale de la prestation sur l'ensemble des enjeux.

7.4.2.2.4.2.4 Formation

Le TITULAIRE assure une formation sur le site des personnels intervenants (titulaires et remplaçants).

Cette formation, à la charge du TITULAIRE et d'une durée minimum de 2 jours, a pour but de transmettre les informations nécessaires à la bonne intégration du personnel :

- Organisation de l'entreprise ;
- Objectif de la mission à effectuer par poste ;
- Consignes et procédures particulières ;
- Politique RSE ;
- Jeux de rôle ;
-

Le TITULAIRE s'engage à maintenir le niveau de qualification de son personnel et à rechercher la plus grande stabilité de son personnel, le turn-over devra être limité.

Le TITULAIRE nous adressera la liste des formations prévues pour accompagner l'attente.

➤ Le candidat devra joindre en annexe dans son offre :

- Le programme de formation initiale et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le programme de formation continue ainsi que le calendrier prévisionnel des formations et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le process de recrutement ainsi que les modalités de contrôle.

7.4.2.2.5 Suivi de la qualité du service

Le service devra être irréprochable tant sur le plan des personnels en contact que des matériels et produits utilisés.

Le TITULAIRE s'engagera notamment à faire réaliser des enquêtes mystères semestrielles par un cabinet extérieur de manière à évaluer régulièrement le personnel affecté à la réalisation de la prestation. Les frais associés sont à la charge du TITULAIRE.

Les comptes rendus des visites mystères seront transmis au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dans les 15 jours suivant la visite.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réserve le droit d'effectuer des contrôles identiques.

Effectifs et horaires de réalisation des prestations

Le TITULAIRE déterminera l'effectif sachant qu'il devra impérativement garantir une présence durant les périodes d'ouverture précisés : *Recueil en cours*

Les postes sont pourvus sans interruption de service, le personnel ne devant quitter qu'en fin de service ou, dans le cas d'absence autorisée, lorsqu'il est remplacé.

7.4.2.2.6 Prise de poste / fin de service

Lorsqu'une personne succède à une autre, la transmission des consignes ou informations utiles à celle qui prend son poste est assurée par le personnel sortant, et notifiée sur la main courante. Le TITULAIRE prévoira dans ce cas une période de recouvrement des horaires des deux personnes, suffisante à la transmission des consignes ou informations.

Une passation de consignes est prévue avec le titulaire sécurité présente sur site.

7.4.2.2.7 Continuité de service

En cas d'absence inopinée ou défaillance, des agents multisites, préalablement formés au site et ayant les habilitations nécessaires, sont prêts à intervenir à tout moment et dans un délai maximum de 01h30, assurant la continuité de la prestation.

Pour les absences prévues, des agents de renfort avec les mêmes exigences seront affectables sur le site.

Les agents multisites identifiés devront être formés au même titre que les titulaires, dès la phase de pré-exploitation, afin d'être opérationnels dès le démarrage, si nécessaire.

Le TITULAIRE sera responsable de son organisation pour calibrer le nombre de collaborateurs volants nécessaires, sur site ou hors site.

- L'organisation et les conditions de remplacement du personnel en cas d'absences programmées ou non, doit figurer dans les dossiers de réponse.
- Le candidat précisera le fonctionnement de sa cellule d'astreinte.

7.4.2.2.8 Profils et compétences

Le personnel du TITULAIRE sera formé en termes de savoir-faire et de savoir-être. Le personnel du TITULAIRE devra avoir une présentation propre et soignée et la maintenir pendant la durée de sa prestation.

Ils feront preuve de courtoisie, de discrétion et de respect vis-à-vis de leurs interlocuteurs internes et externes. Ils devront avoir la capacité d'effectuer l'ensemble des prestations opérationnelles en français.

Le TITULAIRE précisera, dans sa réponse, son engagement en matière de formation professionnelle, sa démarche de motivation et de fidélisation de ses salariés et la part de la masse salariale qui y est consacrée.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France est favorable à ce que le TITULAIRE propose des profils d'agents favorisant l'aspect sociétal du développement durable qu'il s'agisse de senior, de minorités visibles ou de personne en situation de handicap.

Le TITULAIRE s'engage à maintenir le niveau de qualification de son personnel et à rechercher la plus grande stabilité de son personnel, le turn-over devra être limité en adéquation avec les indicateurs des KPIs/SLAs.

Le candidat devra joindre en annexe dans son offre :

- Le programme de formation initiale et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le programme de formation continue ainsi que le calendrier prévisionnel des formations et les modalités de contrôle des connaissances ;
- Le process de recrutement.

7.4.2.2.8.1 Profil type

Il sera demandé à l'agent :

- Ponctualité ;
- Rigueur – Autonomie ;
- Sourire – Dynamisme ;
- Sens du service – Aisance relationnelle ;
- Savoir-faire et savoir-être ;
- Excellente présentation ;
- Respect de la confidentialité.

Les compétences requises :

- Maîtrise parfaite de la langue Française, lu, écrit, parlé ;
- Niveau BAC minimum ;
- Habilitation H0B0 ;
- Sens du service client ;
- Sens de l'organisation – Faculté d'adaptation aux diverses situations ;
- Maîtrise du pack office ;
- Solidarité dans l'équipe – Qualités morales.

7.4.2.2.9 Missions confiées

7.4.2.2.9.1 Aménagement/remise en place des salles de réunion/formation

L'aménagement des salles de réunion sera vérifié quotidiennement lors de la ronde service :

- Aménagement des micros filaires ;
- Préparation des salles ou pré-configuration selon les indications fournies par les services utilisateurs ;
- Ouverture et fermeture des salles ;
- Assurer l'aménagement spécifique des salles modulables (déclouisonnement et cloisonnement des salles modulables) ;
- Assurer la mise en conformité de la salle avant et après la réunion.

Vérification hebdomadaire des salles de réunion/formation :

- Réapprovisionnement des consommables : marqueurs, papier, ... ;
- Vérification du fonctionnement des équipements (matériel de projection et audio) ;
- Vérification du mobilier et objets meublants.

7.4.2.2.9.2 Assistance en salle de réunion

- Vérifier la présence et le bon fonctionnement du matériel avant chaque réunion ;
- Intervenir en cas de demande d'un collaborateur pour tout dysfonctionnement.

7.4.2.2.9.3 Aménagement des postes de travail

- Montage ou démontage des bureaux, étagères, armoires diverses : basses, hautes... ;
- Passage des câbles dans le mobilier installé et raccordement des équipements ;
- Déplacement des meubles et équipements ;
- Déplacement de cloisons mobiles ;
- Pose et changement de signalétique ainsi que la gestion du stock des supports et alerte quand nécessité de réapprovisionner ;
- Vérification et remplacement des lampes des luminaires mobiles (lampes de bureau, lampadaires...) ;
- Gestion des panneaux d'affichage (mise à jour, nettoyage...) ;
- Serrurerie et gestion des cylindres et clés selon les consignes ;
- Gestion des demandes d'intervention liées à l'activité de factotum.

7.4.2.2.9.4 Approvisionnement papier des copieurs et imprimantes et maintenance de 1^{er} niveau

- Approvisionnement en papier des photocopieurs et des points photocopieurs, afin d'éviter tout rupture de papier (délai d'intervention : 30 minutes si rupture) ;

- Suivi du stock de papier et notamment du stock d'alerte pour passation de la commande d'approvisionnement par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
- Intervenir en dépannage (interventions de 1^{er} niveau type bourrage papier, changement de cartouches...) sur toute panne signalée pour un copieur ou sur une imprimante. Il prendra en main le dépannage de 1^{er} niveau si nécessaire ou se chargera de faire appeler la société en charge de la maintenance et de suivre l'intervention pour garantir la remise en service de l'équipement.

7.4.2.2.9.5 Bricolage et second œuvre

- Pose, dépose, remplacement et entretien des petits équipements sanitaires (dont abattant de toilettes) ;
- Accrochage, décrochage et déplacement des cadres, tableaux et miroirs ;
- Accrochage, décrochage et déplacement des signalétiques ;
- Vérification et refixation des supports de signalétiques et des équipements de sécurité (extincteurs, plans d'évacuation...) ;
- Vérification et remplacement des éclairages des signalétiques lumineuses ;
- Réception des livraisons liées aux commandes de réapprovisionnement du stock général de papier, déballage et mise en stock du papier selon les procédures de sites ;
- Manutention des déchets volumineux cartonnés vers le conteneur approprié sur demande d'intervention ;
- Accompagnement systématique des intervenants lors des dépannages et services / travaux planifiées sur le lieu d'intervention du site.

7.4.2.2.9.5.1 Pièces de rechange et consommables

Les consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations tels que chiffons, vis, rondelles, joints, sont pris en charge par le TITULAIRE et compris dans son offre forfaitaire.

7.4.2.2.9.6 Réception des livraisons

Réception et dispatch immédiat des livraisons dans les locaux :

- Réception des prestataires de flux entrants (colis et palettes) ;
- Vérification, enregistrement ou refus, information auprès du destinataire, distribution avec émargement ou stockage dans le lieu dédié en attente d'une future livraison ;
- Enregistrement de la volumétrie ;
- Archivage numérique des récépissés ;
- S'assurer de la traçabilité ;

- Livraison immédiate afin de ne pas encombrer le quai de livraison.

7.4.2.2.9.7 Prestations à l'occupant

Le TITULAIRE pourra avoir en charge la gestion des prestations de room service.

Il devra :

- Réceptionner et contrôler les livraisons en lien avec le commanditaire
- Stocker les denrées dans les offices prévus à cet effet
- Distribuer les commandes traiteur dans les salles selon les horaires souhaités
- Effectuer le débarrassage et la mise en propreté de la salle de réunion/formation

7.4.2.3 COURRIERS / COLIS

7.4.2.3.1 Gestion des flux entrants et sortants

7.4.2.3.1.1 Courrier entrant

- Réception du courrier et des colis postaux livrés par La Poste au quai de livraison (contrat souscrit par CCIR) ;
- Réception des plis recommandés avec signature du bordereau de remise LA POSTE ainsi que des accusés de réception ;
- Réception des plis spéciaux expressistes (Chronopost...) ;
- Tri des différents courriers arrivés et courriers internes pour distribution dans les cases prévues à cet effet, au service courrier ;
- Remise et collecte du courrier interne aux points courrier ;
- Information (appel et mail) des destinataires pour remise en main propre au service courrier des plis Recommandés contre émargement.

Aucun courrier, même les courriers non nominatifs, n'est ouvert par le service courrier. Les courriers non nominatifs sont communiqués à l'interlocuteur du site désigné pour recherche.

7.4.2.3.1.2 Courrier sortant

- Collecte du courrier postal sortant au différents points courrier mutualisés du site ;
- Tri du courrier départ collecté (par format et département selon les consignes client et postales) et remise à La Poste le jour-même (Un contrat d'affranchissement est souscrit par le GIE Groupe CCIR Ile de France) par le dépôt des caisses au quai de livraison.

7.4.2.3.1.3 Traitement des colis entrants et sortants

La réception et l'enregistrement des colis acheminés par La Poste ou par des transporteurs ou en partance sont effectués par le service courrier pendant la plage horaire du service. Le TITULAIRE a en charge :

Traitement des colis Arrivée (hors plan Vigipirate) :

- Réception des colis acheminés par La Poste ou par les transporteurs au point marchandises ;
- Enregistrement sur outil mis à disposition par le TITULAIRE ;
- Information (appel et mail) des destinataires de l'arrivée de colis ;
- Émargement du bordereau de suivi par le destinataire lors de la prise en charge du colis au service courrier ;
- A la demande, la distribution et la manutention des colis volumineux ou/et lourds (>5KG), nécessitant un moyen de transport approprié (chariot) ;

Délai de traitement : 2 heures ouvrées suite à la demande.

Traitement des colis Sortants (hors plan Vigipirate) :

- A la demande, la collecte et la manutention des colis volumineux et/ou lourds (>5KG), nécessitant un moyen de transport approprié (chariot) ;
- Délai de traitement : 4 heures ouvrées suite à la demande ;
- Vérification des bordereaux d'expédition en envoi simple ou recommandé (colis postaux) rédigés par l'expéditeur ;
- Rédaction des bordereaux de remise au transporteur ;
- Appel des transporteurs titulaires du marché pour l'enlèvement ;
- Remise aux transporteurs des colis en départ contre émargement.

7.4.2.3.2 Distribution du courrier et des colis entrants

A la demande, la distribution et la manutention des colis volumineux ou/et lourds (>5KG), nécessitant un moyen de transport approprié (chariot),
Délai de traitement : 4 heures ouvrées suite à la demande.

7.4.2.4 EVENEMENTIEL

7.4.2.4.1 Événementiel

Le TITULAIRE devra être en capacité de répondre à toutes demandes de personnel événementiel, en lien avec les présentes prestations du marché.

Les prestations pourront être délivrées selon les conditions prévues au BPU et pilotées par le TITULAIRE

7.4.2.5 NETTOYAGE INTERIEUR

Le TITULAIRE sera responsable de la prestation de nettoyage de façon continue afin d'assurer une propreté permanente et un confort optimal pour les occupants du bâtiment. Le TITULAIRE pourra faire appel à des sous-traitants (rang 1) dont il sera le seul responsable pour notamment :

- Certains aspects de la propreté des locaux ;
- Les fournitures et consommables sanitaires ;

- Les produits d'entretien.

7.4.2.5.1 Profils et compétences

Le personnel du TITULAIRE sera formé en termes de savoir-faire et de savoir-être. Le personnel du TITULAIRE devra avoir une présentation propre et soignée et la maintenir pendant la durée de sa prestation.

Ils feront preuve de courtoisie, de discrétion et de respect vis-à-vis de leurs interlocuteurs internes et externes. Ils devront avoir la capacité d'effectuer l'ensemble des prestations opérationnelles.

Le TITULAIRE précisera, dans sa réponse, son engagement en matière de formation professionnelle, sa démarche de motivation et de fidélisation de ses salariés et la part de la masse salariale qui y est consacrée.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France est favorable à ce que le TITULAIRE propose des profils d'agents favorisant l'aspect sociétal du développement durable qu'il s'agisse de senior, de minorités visibles ou de personne en situation de handicap.

7.4.2.5.1.1 Profil type

Il lui sera demandé :

- Ponctualité ;
- Rigueur – autonomie ;
- Sourire – dynamisme ;
- Sens du service – bonnes relations humaines ;
- Savoir-faire & savoir-être ;
- Excellente présentation ;
- Respect de la confidentialité.

Les compétences requises :

- Expérience professionnelle confirmée dans la fonction d'au moins 3 ans ;
- Sens du service client ;
- Sens de l'organisation – Faculté d'adaptation aux diverses situations ;
- Solidarité dans l'équipe – Qualités morales irréprochables.

Les incontournables :

- Ne pas fumer ni vapoter dans les bâtiments ;
- Ne pas manger ni mâcher des aliments ;
- Ne pas utiliser l'informatique et la téléphonie à titre personnel ;
- Ne pas utiliser son téléphone portable personnel (sauf urgence personnelle) ;

- Ne pas bavarder inutilement avec les résidents, les visiteurs, les livreurs...

7.4.2.5.2 Principaux résultats attendus

7.4.2.5.2.1 Les fondamentaux

- Éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles notamment sur les bureaux et sur les moquettes, ne pas attendre le nettoyage périodique pour éliminer des tâches et des salissures ;
- Effectuer le rangement du mobilier pour bien mettre en valeur le passage du TITULAIRE et rendre le lieu agréable pour l'occupant ;
- Supprimer par des produits appropriés les mauvaises odeurs de différentes natures qui persisteraient après une aération naturelle ;
- Inclure le ramassage, l'évacuation, et le tri des déchets (DIB) vers les locaux prévus à cet effet ;
- Prévoir régulièrement dans le programme, le dépoussiérage de l'ensemble des objets meublant très bas ou haut tel que les plaintes, dessus d'armoires. Le nettoyage ne devra pas juste se cantonner au sol et au mobilier intermédiaire à vue d'œil ;
- Éteindre les lumières après passage ;
- Le nettoyage de la vaisselle ne fera pas partie des attributions courantes du TITULAIRE mais pourra être fait exceptionnellement à titre de service commercial, ce qui participe aussi à l'image de compétence du personnel ;
- Les sanitaires devront rester une priorité quotidienne ; la propreté et l'hygiène devront être irréprochables ;
- Essuyage et nettoyage des mobiliers extérieurs.

7.4.2.5.2.2 Le confort

Le confort sera apprécié au travers des perceptions (olfactives, visuelles, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien-être, cette perception devra être identique sur l'ensemble du bâtiment. Les espaces dits « haut de gamme » correspondant à des bureaux de direction, sanitaire et des lieux de passage « clients » devront faire l'objet d'une attention particulière du TITULAIRE et de ses équipes ou sous-traitants.

Le TITULAIRE contribuera globalement au confort par certains gestes simples, par exemple : privilégier des produits sans odeur et éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées par tous les occupants ou encore éviter l'usage de l'aspirateur à un moment non opportun...

La propreté ne devra pas nuire au confort mais au contraire l'améliorer en permanence.

7.4.2.5.2.3 L'hygiène et la propreté

L'hygiène et la propreté reposeront sur l'assainissement (élimination de salissures et contaminants par l'usage de méthodes adaptées et de produits décontaminant). Ces méthodes étant des incontournables du métier de la propreté, aucune tolérance ne sera admise sur ce point.

7.4.2.5.2.4 Nettoyage intelligent

D'une façon générale, le TITULAIRE devra être cohérent avec l'espace qui lui sera confié.

Le responsable devra participer et contribuer à agir ou faire agir son personnel de manière raisonnée.

Ainsi l'aspiration et le nettoyage des bureaux occupés seront réalisés le matin avant l'arrivée des occupants. Le nettoyage des sanitaires, des circulations et espaces communs et des bureaux inoccupés pourra être réalisé en journée.

7.4.2.5.3 Permanence de nettoyage sur site en journée

Il est demandé au TITULAIRE de mettre en place une permanence nettoyage sur site sur la plage horaire : *Recueil en cours*

Ce travail en coactivité partielle avec les salariés du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France présente de nombreux avantages et en particulier :

- Possibilité d'appel en cas d'incident en journée ;
- Respect du travail réalisé par le personnel de propreté.

7.4.2.5.3.1 Demandes d'intervention

Le TITULAIRE s'engage à prendre en charge toutes les demandes d'interventions ponctuelles sous 1h durant les heures de permanence et dans tous les cas sous 5h ouvrées.

7.4.2.5.3.2 Prestation d'urgence

Dans le cas d'une prestation de nettoyage à réaliser en urgence, le TITULAIRE s'engage impérativement à effectuer cette prestation dans un délai maximum de 5 heures ouvrées.

La prestation de propreté concerne tous les espaces communs du site, y compris les espaces de restauration ouverts aux occupants du site.

7.4.2.5.4 Réalisation des prestations de nettoyage et de propreté intérieure

7.4.2.5.4.1 Organisation de la prestation

Les prestations doivent être réalisées à heures régulières, du lundi au vendredi (hors jours fériés), dans le cadre des plages horaires définies au marché.

7.4.2.5.4.2 Obligation de Résultat

Le TITULAIRE responsabilisera ses agents dans l'utilisation des fluides du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France et mettra en œuvre des actions ou moyens spécifiques de communication pour sensibiliser les occupants au respect de la bonne utilisation des locaux et de leur énergie (éteindre les lumières, fermer les fenêtres en hiver, tri sélectif...).

Pour mener à bien sa tâche, le TITULAIRE aura l'obligation de fournir :

- La main d'œuvre et son encadrement en quantité d'heures suffisantes et au moins égales à celles qu'il indiquera dans les bordereaux de prix en sachant qu'une permanence journée est demandée ;
- Les équipements de manutention pour l'exécution des prestations ;
- Les matériels individuels et collectifs pour les agents ;

- Les tenues et équipements de protection individuelle ;
- Les produits d'entretien nécessaires et adaptés.

Le TITULAIRE sera responsable de la prestation de Nettoyage de façon continue afin d'assurer une propreté permanente et un confort optimal pour les occupants du bâtiment.

7.4.2.5.4.3 Modalités de contrôle de la prestation

Le TITULAIRE réalise seul au moins deux audits par mois suivant une grille d'évaluation validée par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France dont il remet une copie avec la liste des actions correctives à entreprendre et les délais de remise en état sur lesquels il s'engage.

Une fois par mois, un audit contradictoire sera réalisé avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France :

- L'échantillon comporte à minima des bureaux, des sanitaires, des vestiaires, des zones de circulation et des zones techniques ;
- Le contrôle est réalisé à la fin de la plage horaire de travail du personnel du TITULAIRE ou préalablement à la prise de service du personnel.

En dehors des audits ponctuels, le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réserve le droit de réaliser des audits complémentaires.

7.4.2.5.4.4 Clause de flexibilité

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France aura la possibilité d'augmenter ou de réduire la surface à entretenir sur son bâtiment en fonction du taux d'occupation de celui-ci. Le TITULAIRE disposera d'un délai d'un mois à compter de la notification écrite de la nouvelle surface à entretenir pour adapter son organisation et transmettre une nouvelle offre tarifaire.

7.4.2.5.4.5 Locaux et moyens techniques mis à disposition

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France mettra à disposition du TITULAIRE, en fonction des espaces disponibles, des locaux dédiés :

- Locaux de stockage : rangement du matériel (aspirateurs, chariots...) et des produits (ouate, produits lessiviels, détergents...) ;
- Vestiaires.

7.4.2.5.4.6 Moyens techniques à la charge du TITULAIRE

Le matériel devra être prévu en nombre et qualité suffisants en fonction du nombre d'agents et des tâches attribuées :

- Chariot ménager - lavage des sols et collecte des déchets ;
- Chariot de tri sélectif - collecte des déchets ;
- Chariot de lavage - lavage des sols, collecte des déchets ;
- Aspirateur professionnel - aspiration des moquettes en silence ;
- Injection/extraction - détachage ponctuel des moquettes ;
- Aspirateur à eau professionnel - aspiration eau si inondation ;

- Mono brosse multi-speed - lustrage, décapage et récurage ;
- Karcher haute pression - lavage des sols abords et parking ;
- Kit de nettoyage vitrerie - nettoyage de la vitrerie ;
- Laveuse de sol autotractée - lavage des sols ;
- Tracteur électrique - sortie des containers déchets (si nécessaire).

Dans le cadre de son offre, le TITULAIRE indiquera la liste des équipements prévus pour le site.

Le TITULAIRE respectera à minima la liste des équipements indiqués dans son offre commerciale initiale transmise lors de la première remise des offres.

7.4.2.5.4.7 Les demandes spécifiques

7.4.2.5.4.7.1 Traitements spécifiques des surfaces

Des opérations de traitement spécifique des surfaces, cristallisation, métallisation, shampooing injection-extraction et décapage des sols plastiques, peuvent être demandées ponctuellement en complément des prestations forfaitaires.

Ces prestations seront réalisées conformément aux prix prévus au BPU.

Le TITULAIRE s'engage à réaliser ces interventions dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de la demande, sauf accord explicite pour une intervention plus tardive.

7.4.2.5.4.7.2 Les voilages

La prestation de nettoyage des voilages d'un site est réalisée sur devis, à la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

7.4.2.5.4.7.3 Prestations de nettoyage des parkings, des locaux techniques et archives en sous-sol

Le TITULAIRE s'engage à effectuer, à la demande expresse du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, dans un délai de prévenance de 2 jours ouvrables, des prestations de nettoyage supplémentaires de ces locaux.

Les tarifs applicables sont ceux prévus au BPU et à la DPGF.

7.4.2.5.4.7.4 Collecte et gestion des déchets

Le TITULAIRE sera tenu de collecter l'ensemble des déchets issus de sa prestation de nettoyage vers un lieu unique par bâtiment, prévu à cet effet par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Le TITULAIRE assurera également le nettoyage et la désinfection réguliers de l'ensemble des containers, y compris ceux ne relevant pas de ses prestations.

7.4.2.5.4.7.5 Les fréquences de prestation

Le descriptif des opérations de la prestation de nettoyage et la fréquence des tâches à réaliser seront repris pour chaque type de local et précisé dans l'annexe : Recueil en cours

7.4.2.5.4.7.6 Les produits d'entretien

Le TITULAIRE assurera la fourniture des produits nécessaires au nettoyage du bâtiment.

Les produits utilisés pour la réalisation des prestations seront clairement spécifiés par le TITULAIRE qui devra disposer en permanence des produits nécessaires à la réalisation des prestations et prendre toutes mesures pour que ceux-ci ne soient jamais manquants ou insuffisants.

7.4.2.5.4.7.7 Choix des produits et méthodes d'entretien

Le TITULAIRE choisira des produits d'entretien labellisés offrant des garanties de respect de l'environnement et de la santé. En fonction de la dimension du site, il proposera toute solution technique de nature à diminuer l'impact environnemental des produits (centrale de dilution, équipements d'électro-chloration...).

Le TITULAIRE devra justifier le produit d'entretien choisi au regard du type de revêtement à nettoyer, du matériel à utiliser pour son usage, des déchets générés, de l'eau consommée, de son caractère environnemental.

De plus, les procédés d'entretien devront être choisis en fonction des surfaces à entretenir, du degré de salissure, de la fréquence d'entretien mais également en fonction de leur impact environnemental.

Le TITULAIRE retenu devra fournir au GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, dès son arrivée, toutes les fiches de données de sécurité (FDS) des produits d'entretien utilisés et présents sur le bâtiment. Il aura l'obligation également de transmettre ces fiches à chaque personnel de nettoyage du site.

Le TITULAIRE détaillera dans son offre les principaux produits utilisés, notamment ceux utilisés pour le lavage des sols, le nettoyage des mobiliers, le détachage des moquettes et les produits utilisés pour le nettoyage des sanitaires.

7.4.2.5.4.7.8 Impact d'une démarche RSE pour la prestation de nettoyage

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France demande au TITULAIRE, et ce conformément au programme de Développement Durable de la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP) de s'engager, entre autres points, sur :

- Le Développement du travail en journée (TJ) par la proposition (en option) d'une organisation basée sur des horaires de jour ;
- La mise en place de matériels performants (consommation et maniabilité) et recyclables (achats de matériels reconnus recyclables – aspirateurs et centrales en filtration absolue) ;
- L'utilisation des microfibres (réduction des consommations de produits et d'eau) ;
- L'analyse des principaux risques sociaux et environnementaux courus par l'entreprise et la définition d'actions préventives ;
- L'utilisation de produits écolabellisés et de techniques susceptibles de réduire l'usage des produits détergents (nettoyage vitrerie en H²O...) ;
- La mise en place d'un ou plusieurs indicateurs pour chaque action du plan développement durable.

7.4.2.6 NETTOYAGE EXTERIEUR

7.4.2.6.1 Déneigement / salage des parkings et voiries

Le TITULAIRE réalisera les prestations de salage hivernal et de déneigement des accès et abords piétons, de l'ensemble du périmètre confié selon les conditions décrites ci-après :

Le TITULAIRE assure :

- La surveillance 24h/24 et 7j/7 des évolutions des conditions météorologiques telle que la formation de verglas ou la chute de neige en lien avec le service de sécurité et sureté du site ;
- La mise en pré-alerte de ses équipes ;
- La mise en œuvre opérationnelle si nécessaire des opérations de déneigement et de salage.

7.4.2.6.1.1 Résultats attendus

- Lors de toute intempérie survenant la nuit, les prestations de déneigement et/ou le salage seront réalisées avant 7h00 le matin en jour ouvré ;
- Lors de toute intempérie en jours et heures ouvrés, le déneigement et/ou le salage des parties concernées sont assurés pendant les heures d'exploitation.

La fourniture de l'ensemble des moyens, équipements, et matériels nécessaires à l'exécution de la prestation sont compris dans le forfait. Le sel sera facturé selon les conditions décrites au BPU.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France mettra à disposition des locaux pour le stockage du sel ; ces locaux seront accessibles par le TITULAIRE.

7.4.2.6.2 Nettoyage des espaces et mobiliers extérieurs

Le TITULAIRE assurera un nettoyage régulier et a minima une fois par semaine en période printanière et estivale de l'ensemble des mobiliers extérieurs.

7.4.2.7 VITRERIE

7.4.2.7.1 Nettoyage de la vitrerie intérieure (cloisons vitrées)

On entend par vitrerie intérieure :

- Les cloisons vitrées intérieures ;
- La face interne des ouvrants ;
- La face interne des vitreries fixes donnant sur l'extérieur.

Le TITULAIRE devra prévoir un nettoyage de toutes les surfaces vitrées intérieures selon la fréquence attendue.

Dans certains cas, il sera demandé au TITULAIRE d'assurer un nettoyage à une fréquence autre. Cette modification des prescriptions du CCTG sera portée dans le CCTP.

Les surfaces concernées et la fréquence souhaitée seront précisées dans les CCTP propres à chaque bâtiment.

7.4.2.7.2 Nettoyage de la vitrerie extérieure (simple face/ double face)

Le TITULAIRE devra prévoir un nettoyage extérieur de toutes les surfaces vitrées de tout le bâtiment selon la fréquence attendue au fréquentiel de nettoyage en annexe : *Recueil en cours*

Dans certains cas, il sera demandé au TITULAIRE d'assurer un nettoyage à une fréquence autre, ces prestations complémentaires seront facturées selon les conditions du BPU.

7.4.2.7.2.1 Moyens mis en œuvre

Le TITULAIRE privilégiera dans le cadre de son offre toute technique de nature à limiter la consommation d'eau et l'utilisation de produits détergents pour la réalisation des prestations de nettoyage de la vitrerie intérieure comme extérieure.

Tous les équipements, consommables et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation de nettoyage des cloisons vitrées sont inclus dans le prix de la prestation.

Pour la vitrerie d'accès difficile, le TITULAIRE privilégiera dans la mesure du possible l'usage de perches.

Pour les interventions en hauteur, Le TITULAIRE inclura dans son offre forfaitaire tous les coûts liés à la mise en place de moyens de levage spécifiques (nacelles, échafaudages...) ou au recours à des équipes spécialisées (cordistes...).

7.4.2.8 FOURNITURES ET CONSOMMABLES SANITAIRES

7.4.2.8.1 Fournitures et consommables sanitaires

Le TITULAIRE sera tenu d'installer et de maintenir en état de fonctionnement les distributeurs de consommables sanitaires, et d'en assurer l'approvisionnement sans rupture. Afin de forfaitiser les consommations, le TITULAIRE se basera sur une occupation de moyenne du site : *Recueil en cours*

Dans tous les sanitaires, le TITULAIRE devra assurer la fourniture, la pose et l'entretien des appareils de distribution de consommables :

Appareil	Consommable
Distributeur de savon	<i>Recueil en cours</i>
Diffuseurs de parfum	<i>Recueil en cours</i>
Distributeur d'essuie mains	<i>Recueil en cours</i>
Distributeur de papier hygiénique	<i>Recueil en cours</i>
Distributeur de sachets pour protections périodiques	<i>Recueil en cours</i>
Réceptacle d'hygiène féminine	<i>Recueil en cours</i>
Distributeurs de gel désinfectants cuvettes	<i>Recueil en cours</i>
Brosses de Nettoyage	<i>Recueil en cours</i>

En cas de remplacement d'appareils sanitaires, le TITULAIRE veillera à ne pas dégrader les supports et recherchera à utiliser les emplacements déjà existants. Si l'utilisation des percements existants n'est pas possible, le TITULAIRE s'assurera de masquer les trous existants ou de les reboucher proprement.

7.4.2.8.1.1 Consommables

Les consommables préconisés devront répondre aux exigences environnementales formulées dans le chapitre « Responsabilité sociale et environnementale ».

7.4.2.8.1.2 Savon

Le TITULAIRE proposera un savon conforme à la norme NF T 73-101 en privilégiant des produits à faible impact environnemental, écolabellisés.

7.4.2.8.1.3 Ouate

Le TITULAIRE proposera des produits (essuie-mains, papier hygiénique, ...) ayant reçu l'écolabel européen ou équivalent.

La mise en place des appareils lors de la prise en charge doit être intégrée au montant forfaitaire des prestations.

Le remplacement des appareils défectueux ou détériorés en cours de contrat sera réalisé par le TITULAIRE et facturé conformément au prix d'achat mentionné dans le BPU.

Dans le cadre de son offre le TITULAIRE intégrera une gamme unique de distributeurs :

- *Recueil en cours*

Les produits de la gamme proposée seront présentés dans des fiches techniques spécifiques avec photos.

7.4.2.9 GESTION DES DÉCHETS

Le TITULAIRE assurera une gestion différenciée de l'ensemble des déchets liés à l'activité du site (papier/carton, métal, plastique, verre, bois, piles, ...), en gestion 5 flux.

Le TITULAIRE assurera le pilotage des contrats de collecte et le traitement (y compris l'enlèvement) des déchets :

- Papiers ;
- Cartons et emballages ;
- Plastiques ;
- Marc de café ;
- Déchets alimentaires et divers non triables (hors déchets liés aux activités de restauration) ;
- Déchets mobiliers et métalliques ;

- Déchets tout venant ;
- Toners et cartouches ;
- Déchets EEE (informatiques etc.) ;
- Déchets type piles, lampes, D3E...

Le détail des prestations attendues sur le site sont détaillées ci-dessous :

- Collecte des déchets et entretien des points de collecte ;
- Sortie et entretien des bacs et conteneurs ;
- Fourniture des bacs et conteneurs ;
- Enlèvement et traitement des déchets ;
- Suivi des déchets (ADEN) ;
- Mise à disposition des matériels ;
- Tri sur site ;
- Contrôle sur site par un responsable d'exploitation ;
- Recyclage des matières ;
- Édition du registre des déchets ;
- Édition du reporting environnemental ;
- Valorisation énergétique des déchets ultimes.

Les prestations de Gestion des déchets décrites ici concernent le suivi de l'ensemble de la filière et devront permettre une cohérence complète de l'ensemble de la filière.

Le TITULAIRE s'assurera notamment de la bonne coordination des prestations de nettoyage des locaux (vidage des points d'apport volontaire et transfert vers le local déchets puis sortie des conteneurs du local déchets).

7.4.2.9.1 Enlèvement et traitement des déchets

Le TITULAIRE assurera la coordination des opérations d'enlèvement et de traitement des déchets.

Il est le garant de la traçabilité complète des déchets produits.

A ce titre, il prendra à sa charge les missions de :

- Contrôle et traçabilité des entrées et sorties sur l'aire d'entreposage de tous les déchets sur un registre de main courante ;
- Mise en place de signalétique encourageant le tri et la méthodologie du tri sélectif ;
- Mesure et enregistrement des volumes de déchets par typologie de déchets ;
- Gestion de l'interface avec l'entreprise en charge de l'enlèvement des déchets (appel à l'entreprise pour enlèvement des bennes et conteneurs) ;

- Gestion des bordereaux de suivi des déchets ;
- Fourniture d'un reporting spécifique à cette activité.

Pour assurer la traçabilité de l'ensemble, le TITULAIRE devra assurer la mise en place et l'utilisation d'un registre de suivi du traitement des déchets.

7.4.2.9.2 Fourniture et mise en place des points de collecte

Le TITULAIRE assurera la fourniture des contenants selon les volontés du GIE Groupe CCIR Ile de France.

7.4.2.9.3 Volumétrie de l'activité

- Nombre et types de contenants à déployer sur site : *Recueil en cours*
- Volumes traités / nombre d'utilisateurs quotidien : *Recueil en cours*

7.4.2.10 3D (DÉRATISATION, DÉSINFECTION, DÉSINSECTISATION)

Le TITULAIRE assurera les prestations de dératisation, désinsectisation et désinfection de l'ensemble du périmètre qui lui est confié. Le bâtiment et son descriptif sont repris dans le CCTP du site.

L'action devra se concentrer particulièrement sur les locaux « à risque » en matière d'infestation de nuisible (planchers et gaines techniques, locaux poubelles, cuisines, espaces de restauration, locaux en infrastructure, ...)

Le dimensionnement du site et les zones à risque spécifiques seront validés par Le TITULAIRE lors de la visite éventuelle du site et dans tous les cas, durant la phase de prise en charge.

L'exécution de ces prestations s'effectue pendant les heures ouvrables du site, sauf cas exceptionnel précisé.

7.4.2.10.1 Prestations attendues

Il est attendu du TITULAIRE qu'il lutte contre l'infestation des insectes et des rongeurs à travers les actions suivantes :

- Inspection du/des site(s) complète et régulière, et identification des problèmes de nuisibles et des risques ;
- Examen des locaux pour rechercher la présence de nuisibles ;
- Repérage des cheminements ;
- Traitements préventifs, utilisant des stations d'appâtage inviolables et des appâts sous forme de gel insecticides systémique ;
- Appels d'urgence en nombre illimité pour des opérations curatives d'élimination de type : pulvérisation, nébulisation, fumigation, poudrage.

En cas de prolifération constatée de rats ou d'insectes ou d'observation d'une présence indésirable de tels nuisibles, Le TITULAIRE s'engage à intervenir gratuitement et dans les meilleurs délais et au maximum sous 5 jours ouvrés.

Il mettra en œuvre les mesures appropriées pour assurer l'éradication des locaux concernés dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de communication de l'incident.

Les dates d'intervention de suivi seront planifiées sur l'année et confirmées 2 semaines avant la date de passage planifiée.

7.4.2.10.2 Moyens mis en œuvre

Le TITULAIRE assurera l'ensemble des interventions préventives systématiques et curatives nécessaires pour satisfaire aux obligations contractuelles de résultat, ceci en respectant la réglementation en vigueur.

Les interventions préventives feront l'objet d'une planification rigoureuse en fonction des risques existants de prolifération des rongeurs, insectes et autres nuisibles.

Les produits et fournitures utilisés devront être adaptés à la nature du risque et aux spécificités des locaux (humidité, accueil de public...). Le TITULAIRE sera garant de la qualité des produits utilisés, de leur identification (localisation, nature...) et de leur traçabilité dans le temps. Le TITULAIRE fournira les fiches de données sécurité des produits utilisés avant leur mise en place. Les produits et techniques mis en œuvre devront réduire les risques pour les personnes qui les manipulent ou qui travaillent en proximité avec ces produits.

Les produits utilisés par le titulaire doivent être conformes aux fiches techniques et de sécurité présentée dans son offre et respectent les normes de sécurité en vigueur, en particulier le règlement européen (UE) n° 528/2012 relatif à la mise sur le marché des produits biocides.

Le TITULAIRE précise dans sa réponse l'organisation (nombre de passages par an) qu'il compte mettre en œuvre dans le cadre de la garantie totale attendue.

7.4.2.10.3 Locaux à traiter

Le TITULAIRE doit traiter les locaux suivants (liste non exhaustive) :

- L'ensemble de locaux en infrastructure (parkings, locaux techniques en sous-sols et regards) ;
- Ateliers et zones de stockages ;
- Locaux techniques ;
- Combles des bâtiments ;
- Terrasses, patios, regards, conduits et gaines extérieures ;
- Locaux ou bureaux spécifiques ;
- Cuisines espaces de restauration ou de pause.

7.4.2.10.4 Engagements du titulaire

Le TITULAIRE s'engage à fournir des fiches de sécurité des produits utilisés préalablement à toute intervention.

Le TITULAIRE s'engage à prendre en charge et à recycler à ses frais les déchets générés par les différentes activités de lutte antiparasitaires conformément à la réglementation en vigueur.

7.4.2.10.5 Certification

Le TITULAIRE doit être en possession d'un agrément de la Direction régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF) relatif à l'application et le conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques et des certifications relatives à l'utilisation des produits biocides (de type 'Certibiocides nuisibles') et phytosanitaires éventuels (de type 'Certiphyto'). Ces agréments et certifications devront être transmis en début de marché et à chaque renouvellement.

PROJET