



**MINISTÈRE
DES ARMÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Service du Commissariat des Armées
Plateforme Commissariat Sud-Ouest
Division Achats Publics/Bureau Achats Publics



**PRESTATIONS DE CONCIERGERIE AU PROFIT DES
PERSONNELS DE LA BASE DE DEFENSE D'ORLEANS (45)**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET ET CONTEXTE.....	3
ARTICLE 2 : LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES.....	3
3.1 Jours et plages de présence.....	3
3.2 Services proposés aux soutenus et à leurs familles.....	3
3.3 Animations au profit des soutenus et de leurs familles.....	5
ARTICLE 4 : ACCESSIBILITE DES SERVICES PROPOSES.....	5
ARTICLE 5 : TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT.....	6
5.1 Attractivité des tarifs proposés.....	6
5.2 Moyens de paiement.....	6
ARTICLE 6 : LOCAUX ET MATERIELS NECESSAIRES A L'ACTIVITE.....	6
6.1 Utilisation et entretien des locaux définis par le Pôle de Commissariat Bricy (PCB).....	7
6.2 Moyens informatiques.....	7
ARTICLE 7 : MISE EN PLACE DE L'ACTIVITE CONCIERGERIE.....	7
ARTICLE 8 : CONTROLE DES PRESTATIONS.....	7
8.1 Surveillance technique.....	7
8.2 Evaluation de la prestation.....	8
ARTICLE 9 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE.....	8
ARTICLE 10 : OBLIGATION DE L'ETABLISSEMENT BENEFICIAIRE DES PRESTATIONS.....	8
ARTICLE 11 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE.....	8
11.1 Textes et règlements de référence.....	8
11.2 Respect de la réglementation du site (règlement intérieur, discipline, devoir de confidentialité, sûreté, hygiène et sécurité du travail, environnement).....	10
ARTICLE 12-CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	10

ARTICLE 1 : OBJET ET CONTEXTE

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de conciergerie au profit des personnels des unités, de leurs familles et des passagers de la base aérienne 123 d'Orléans (dept 45).

Dans le cadre de l'innovation sociale et de l'amélioration du bien-être au travail, le groupement de soutien commissariat (GSC) d'Orléans-Bricy souhaite accompagner le personnel à mieux concilier vie professionnelle et vie privée en mettant en place un service de conciergerie d'entreprise, offrant un panel de prestations de services utiles et adapté à leurs besoins

ARTICLE 2 : LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations de conciergerie aura lieu à l'adresse ci-dessous :

Base Aérienne 123 Orléans-Bricy
Rue de la base
45 310 Boulay les Barres

ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES

3.1 Jours et plages de présence

Le concierge, salarié de l'entreprise et dédié à la réalisation de la prestation, sera présent sur la BA 123 à jours fixés qui seront définis à la notification du marché et en concertation avec le titulaire, dans les conditions suivantes :

Plage horaires retenue : 11h30 - 13h00

Durée des permanences : 2 x 1 h 30 (soit 3 heures par semaine).

Les permanences se déroulent toute l'année à l'exception des jours fériés, des périodes de fermeture du site. Les permanences tombant un jour férié ne seront pas remplacées.

Présence : 50 semaines par an.

Le responsable de l'entité informera le titulaire des fermetures annuelles et de la période estivale prévues, en début d'année. En cas d'absence ou de congés du concierge, un remplacement sera mis en place sans frais supplémentaires par le titulaire.

Un panel estimé à 3000 agents environ pourra ainsi accéder au service de conciergerie dédié aux personnels militaires et civils et leurs familles, répartis entre les personnels affectés sur le site, les stagiaires et les personnels en transit sur le site.

3.2 Services proposés aux soutenus et à leurs familles

Les prestations proposées devront privilégier les acteurs du tissu économique local et des entreprises locales dédiées à la réinsertion professionnelle. Cette offre comportera notamment l'ensemble des services suivants qui devront être accessibles dès l'ouverture de la conciergerie :

Services généralistes du quotidien :

- Repassage,
- Pressing,

- Retouche, couture,
- Cordonnerie,
- Livraison de fruits et légumes : concernant les produits de saison,
- pain et viennoiseries,
- Colis et produits postaux : affranchissement, dépôt, relève en poste, collecte et remise de colis...
- Relais colis gratuit,
- Courses intra-métropole (location de véhicules, service de réservation taxi, bus,)
- Réparation tablette/smartphone,
- Cadeaux de dernière minute,
- Accès aux soins, prise de rendez-vous médicaux avec des professionnels de santé (généralistes et spécialistes) du Loiret, assistance aux personnes nouvellement affectées dans la recherche de médecin.
- Recherche personnalisée de prestataires pour des petits travaux, achats d'urgence, services, demande de devis...

Services à domicile :

- Ménage,
- Entretien du jardin,
- Bricolage : services de plomberie, électricité, ramonage, serrurier...
- Services automobiles (lavage, entretien, contrôle technique),
- Garde d'enfants à caractère régulier ou d'urgence, garde périscolaire,
- Soutien scolaire,
- Garde d'animaux.

Services administratifs :

- Assistance administrative,
- Favoriser les interventions des administrations locales (CAF, Impôts, Pôle emploi...)

Prestations de bien-être (à domicile ou en cabinet) :

- Esthétique : onglerie ; épilation, soin du visage, massages, sophrologie, nutrition....
- Coiffure
- Coffrets cadeaux
- Accès aux soins, prise de rendez-vous avec les professionnels de santé
- Assistance aux personnels nouvellement affectés dans la recherche de médecin, spécialistes
- Séance de sport

Bons plans :

- Parfums
- Commande de fleurs
- Fournitures scolaires
- Jouets
- Cadeaux de dernière minute

Développement durable :

- Collecte et recyclage de linge, piles, ampoules
- Actions en faveur du développement durable
- Proposer une offre d'actions caritatives

Le titulaire s'engage à proposer des services de conciergerie dans les domaines suivants :

- Ménage ;
- Jardinage ;
- Bricolage ;
- Aide à la personne ;
- Livraison de courses ;

- Panier de fruits et légumes frais ;
- Pressing ;
- Retouches ;
- Repassage ;
- Cordonnerie ;
- Garde d'enfants ;
- Soutien scolaire ;
- Demande / renouvellement de documents administratifs ;
- Prise de RDV ;
- Etc.

La liste des prestations et services identifiés supra n'est pas exhaustive et pourra être enrichie tout au long du marché en fonction des demandes et après validation du titulaire sans impact sur le coût de l'abonnement supporté par l'établissement.

Le prestataire devra donner des garanties de pouvoir mettre à disposition les services (préalablement testés et mesurés) qu'il propose à des tarifs négociés. Des exemples de son expérience dans le domaine devront être fournis avec son offre.

Ces services, devront de manière prioritaire être porté par le commerce local. S'il n'y a pas la possibilité de travailler avec les commerçants locaux car ils ne proposent pas la prestation, seulement dans ce cas-là, il pourra être fait appel à des prestataires nationaux.

En aucun cas, le titulaire ne doit proposer un nouveau prestataire au bénéficiaire sans l'avoir testé au préalable et donc s'assurer de la qualité des prestations.

3.3 Animations au profit des soutenus et de leurs familles

Le titulaire devra proposer 12 animations au cours de l'année (vente et dégustation de produits divers à l'exception de boissons alcoolisés) à l'Administration qui en jugera la pertinence. Elles devront notamment permettre de faire vivre la conciergerie, d'apporter de la convivialité et de favoriser le lien social.

Ces animations seront sans impact sur le prix de l'abonnement mensuel.

Dans le cadre de l'inauguration de la conciergerie, une animation spécifique sera organisée par le prestataire, précédée d'une campagne de publicité afin de faire la promotion des services proposés à l'ensemble du personnel de l'établissement. La date exacte sera ultérieurement précisée.

Pour toutes ces animations, le bar ATLAS (mais pas les effectifs) pourra être mis gracieusement à disposition du titulaire.

Le prestataire assurera toute la partie logistique lors de la réalisation de ces animations (mise en place des installations, mise à disposition du matériel nécessaire...).

ARTICLE 4 : ACCESSIBILITE DES SERVICES PROPOSES

Le panel de services devra être accessible à tous au sein de l'établissement ou à distance, notamment via une application téléchargeable sur Smartphone, permettant ainsi un service de réservation en ligne pour tous les services qui le permettent.

La prestation comprendra notamment :

- une conciergerie connectée (site internet) ;
- une application smartphone (Android ou IOS) accessible 24h/24 et 7j/7 ;

- un concierge attitré présent sur le site de Bricy durant les permanences définies plus haut dans les locaux mis à disposition ;
- un guichet d'accueil sur le site de Bricy ;
- un accès illimité à l'intégralité de l'offre de service ;
- des moyens d'accès variés : adresse e-mail, plateforme téléphonique joignable sur une plage horaire proposée par le prestataire, du lundi au vendredi, boutique en ligne ;
- la logistique et le back-office des services (transport, tournées chez les partenaires/prestataires, permanences téléphoniques en numéro non surtaxé, gestion des mails avec un délai de réponse inférieur à 2h en jour ouvré (confirmation de prise en compte des mails)) ;
- la coordination de la prestation par une équipe encadrante ;
- des services personnalisables ;
- un suivi de la demande en ligne avec mise à jour en temps direct jusqu'à sa réalisation ;
- une réunion de cadrage mensuelle ou lorsque de besoin à l'initiative du Pôle Bricy Châteaudun ou de l'ATLAS ;
- une évolution de l'offre et une variété des services proposés adaptés aux demandes ;
- une évaluation régulière des prestations (reporting mensuel des utilisations et des usages...). Ce reporting devra être fourni par le titulaire au maximum dans les 5 jours ouvrés qui suivent la fin du mois.

Nota : La Base aérienne 123 dispose de « casiers de dépôt ». Ceux-ci seront mis gracieusement à disposition du futur prestataire.

Le concierge doit avoir un sens développé du service et de l'accueil.
L'entretien de sa tenue reste à la charge du prestataire.

ARTICLE 5 : TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Attractivité des tarifs proposés

Les prix proposés aux personnels devront avoir été négociés au préalable afin de permettre aux personnels et ayant-droits de bénéficier de tarifs plus attractifs que ceux destinés au grand public. Toutes les prestations à domicile doivent pouvoir être déductibles d'impôts. Les adhésions de soutenus et de leurs familles sont gratuites : seul le service utilisé sera facturé.

5.2 Moyens de paiement

Le titulaire devra proposer aux agents tout moyen de paiement : chèque, carte bancaire (dont le « sans-contact ») et espèces, ainsi qu'un moyen de paiement sécurisé via l'application et la plateforme sans minimum de paiement.

Une fois le paiement effectué, le bénéficiaire doit se voir notifier la confirmation de paiement et pouvoir suivre sa demande de prestation.

Une facture détaillée des prestations doit être envoyée au bénéficiaire.

Le paiement des services est à la charge du personnel qui les a commandés. La responsabilité du titulaire est dérogée en cas de défaut de paiement de la part des usagers consommateurs.

ARTICLE 6 : LOCAUX ET MATERIELS NECESSAIRES A L'ACTIVITE

6.1 Utilisation et entretien des locaux définis par le Pôle de Commissariat Bricy (PCB)

Un local (ainsi que du mobilier) sera mis à la disposition du prestataire à titre gracieux, dans le cadre d'une autorisation d'occupation temporaire (AOT) en application des articles L 2125-1 et L 2125- 3 du CG3P (code général de la propriété des personnes publiques).

Le titulaire bénéficiant de ce local aura l'obligation d'y accueillir exclusivement les ressortissants du ministère de armées.

Le titulaire est cependant libre d'amener son propre mobilier. Aucune modification infrastructurelle du local ne devra être effectuée.

En revanche, le titulaire sera libre d'aménager l'espace (signalétique, affiches, décoration, etc.) de manière à rendre le lieu visible par les soutenus. La personne publique conservera la possibilité de faire modifier l'aménagement et/ou l'affichage notamment si les normes de prévention ne sont pas respectées ou si le contenu des affiches est contraire aux valeurs militaires.

Le concierge s'assurera de la bonne tenue de l'espace et du mobilier. Il en assurera notamment le nettoyage.

Le port d'une tenue dédiée par les personnels mandatés par le prestataire n'est pas exigé ; par conséquent, son entretien reste à la charge du prestataire.

Le titulaire déclare avoir pris connaissance des dispositions relatives aux mesures de prévention concernant les prestations de services effectués dans un organisme de la défense par une entreprise extérieure telles qu'elles figurent dans l'arrêté du 19 mai 2020 (NOR ARMH2012463A) pris en application du décret 2012-422 du 29 mars 2012 (NOR : DEFH1203488D) ; il s'engage pour ce qui le concerne à s'y conformer.

6.2 Moyens informatiques

A charge pour le titulaire d'équiper la permanence en matériels informatiques ad hoc (ordinateur portable et/ou imprimante) et d'un terminal de paiement. Le prestataire devra également posséder une connexion internet mobile.

ARTICLE 7 : MISE EN PLACE DE L'ACTIVITE CONCIERGERIE

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux, des possibilités d'accès, des règlements propres à l'établissement de la Base Aérienne 123 et d'une manière générale, de toute particularité pouvant de quelque manière que ce soit, influencer sur l'exécution ou la qualité des prestations à réaliser.

ARTICLE 8 : CONTROLE DES PRESTATIONS

8.1 Surveillance technique

Le personnel de la conciergerie intervenant sur les sites est placé sous la seule responsabilité de la société titulaire. Lors de la remise de l'offre, le prestataire indiquera le nom et le numéro de téléphone du responsable.

Le personnel intervenant sur le site sera soumis comme tout agent travaillant sur la base aérienne aux contrôles élémentaires d'accès sur le site, de manière privilégiée, toujours la ou les mêmes personnes.

8.2 Evaluation de la prestation

Un processus d'évaluation continue du dispositif auprès des agents qui bénéficieront des services de la conciergerie sera mis en place dès le début de l'exécution du présent contrat.

A ce titre, à l'appui d'un questionnaire dédié, le titulaire devra présenter, mensuellement, les statistiques d'utilisation et de satisfaction des prestations réalisées au profit des usagers. Les indicateurs à faire apparaître seront définis lors de la réunion de lancement et pourront être amendés durant toute la durée d'exécution du présent contrat.

Si des insatisfactions et/ou si les prestations ne sont pas réalisées, des pénalités seront appliquées conformément à l'article dédié du CCAP.

L'Administration se réserve le droit d'effectuer des sondages dans les questionnaires de satisfaction remis par les agents

ARTICLE 9 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE

Pendant toute la durée du marché, le titulaire mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose, ceux-ci devant être compatibles avec l'activité et la nature des locaux pour assurer un suivi régulier et systématique des prestations demandées.

Le personnel du titulaire travaille sous la seule autorité de sa propre entreprise. Le titulaire désigne par écrit son responsable technique de l'entreprise contractante (RTEC), ainsi que son suppléant, qui seront les interlocuteurs uniques du responsable du suivi de contrat (RSC).

Le RTEC rendra compte au chef de l'espace ATLAS de tout incident survenu sur le site, et ce sans délai.

ARTICLE 10 : OBLIGATION DE L'ETABLISSEMENT BENEFICIAIRE DES PRESTATIONS

La base aérienne 123 s'engage à laisser le prestataire accéder librement aux installations, aux jours et heures légales d'ouverture de la conciergerie sauf événement exceptionnel engageant la sécurité du site.

L'Administration s'engage à étudier les éventuelles observations écrites fournies par le prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations et à leur donner suite si elles sont jugées pertinentes.

ARTICLE 11 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Le prestataire est tenu de respecter l'ensemble des directives européennes, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché, pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance des activités, le prestataire s'engage à se conformer notamment aux prescriptions des documents suivants, dont la liste n'est pas exhaustive et qui viennent compléter les documents contractuels.

11.1 Textes et règlements de référence

- **Code du Travail**

Le prestataire applique intégralement les dispositions du Code du travail dans sa dernière version. Le prestataire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions de la partie 4 (Santé et sécurité au travail) dans sa dernière version.

- **Contrainte de sécurité militaire-agrément du personnel**

La base aérienne 123 est un site militaire, les accès y sont réglementés. Préalablement à leur entrée, tous les personnels doivent avoir été autorisés par l'Administration. A cet effet, Le titulaire est tenu d'informer ses agents par écrit que pour des raisons de sécurité défense, ils feront l'objet d'une enquête individuelle de sécurité avant d'accéder aux installations militaires. Les modalités de cette enquête seront communiquées aux seules personnes concernées après notification du marché.

Un badge permanent et nominatif est attribué à l'issue de l'enquête individuelle de sécurité aux personnes qui interviennent régulièrement sur le site. Ce badge doit être rendu au bureau sécurité du site en fin de marché ou dès le départ ou le licenciement du détenteur. Ce type de badge, ne pourra être ni prêté, ni cédé. En cas de perte ou de vol du badge, le personnel concerné devra, dans les meilleurs délais, en informer le service chargé du contrôle des entrées de la BA 123.

Sur le site, les employés du titulaire doivent, porter le badge de manière permanente et apparente être muni d'un titre d'identité et répondre à tout contrôle qui serait demandé par l'administration (entrée, sortie ou circulation sur les sites).

Le refus par l'Administration d'agréer une personne (ou le refus d'entrer) n'est pas suspensif de délais et obligations du fournisseur et n'aura d'autre justificatif que des considérations de sécurité de la défense. Le détail de ces considérations n'est pas communicable. Le titulaire ne pourra prétendre à un quelconque préjudice en cas de refus d'accès et ne pourra pas utiliser ce refus d'accès pour justifier le licenciement d'un personnel.

Tout employé qui a contrevenu à la réglementation en vigueur sur le site peut se voir retirer l'autorisation d'accès à la BA 123, sans que le titulaire puisse arguer de ce fait en cas d'inexécution ou mauvaise exécution totale ou partielle de ses obligations prévues au marché. Par ailleurs, le titulaire est tenu d'avertir l'officier de sécurité de la BA 123 du départ définitif de tout personnel au moins un mois à l'avance et le dernier jour de service de l'intéressé au plus tard, de remettre au service chargé du contrôle des entrées les badges d'accès du personnel concerné et éventuellement de son véhicule.

Pour les autres agents qui interviennent ponctuellement (responsable), un badge visiteur est délivré pour la durée d'intervention sur le site et doit être restitué au poste de garde lorsque le détenteur quitte le site après son intervention.

Pour des raisons ponctuelles de renforcement de sûreté le titulaire devra se soumettre sans contrepartie, à toute directive visant au renforcement ponctuel de sûreté.

Les modalités d'obtention d'un badge visiteur sont les suivantes :

- pour les personnels de nationalité française : 48h avant leur entrée sur site, faire parvenir au responsable du contrôle de prestations chargé du suivi du contrat leur nom-prénom- date et lieu de naissance, adresse du domicile (nationalité). Les personnes sont tenues de se présenter sur site munies d'un document d'identité valide (CNI ou passeport). Si elles sont autorisées à entrer, le service chargé du filtrage des accès leur remettra un badge en échange d'un document d'identité valide. Ce badge d'accès temporaire doit être restitué à chaque sortie du site ;
- pour les personnels de nationalité étrangère : 10j ouvrés avant leur entrée sur site, faire parvenir au responsable du contrôle de prestations chargé du suivi du contrat leur nom-prénom- date et lieu de naissance, adresse du domicile, nationalité, n° de passeport valide ou de carte d'identité (pour ressortissants de l'union européenne) ou de permis de séjour. Les personnes sont tenues de se présenter sur site munies d'un document d'identité valide (passeport, carte d'identité de l'union européenne, permis de séjour) ;

Le titulaire devra fournir à la notification du marché la liste exhaustive :

- des personnes (nom, prénom, date et lieu de naissance) qu'il souhaite voir accéder sur le site ;
- des véhicules qu'il souhaite voir accéder sur le site (marque et immatriculation).

11.2 Respect de la réglementation du site (règlement intérieur, discipline, devoir de confidentialité, sûreté, hygiène et sécurité du travail, environnement)

Le titulaire est tenu de respecter et de faire appliquer les consignes générales en vigueur sur les sites et notamment les règles de circulation dans l'enceinte militaire et de port du badge. Durant sa prestation, le prestataire est indépendant techniquement dans le respect du code de déontologie. Il est soumis au secret professionnel et s'engage en outre à garder ce secret. Il s'engage en outre à garder le secret sur les dispositions, méthodes et procédés quelconques qui pourraient lui être communiqués ou dont il pourrait avoir pris connaissance au cours ou à l'occasion de sa mission.

ARTICLE 12-CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

En application de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique, le présent marché prévoit des spécifications de clauses environnementales.

Le titulaire devra :

- Proposer une (1) animation par an mettant à l'honneur des produits issues de l'agriculture biologique, locaux, etc... ;
- Proposer des prestataires de nettoyage utilisant des produits "verts" (biodégradable et/ou "naturel" et/ou biosourcé" et/ou avec certifications environnementales.

Par ailleurs, une offre de service de pressing écologique (acqua-nettoyage ou utilisation de solvants biodégradables) sera appréciée en plus du service de pressing "classique".