

## FICHE DE PRESTATIONS

### POSTE TECHNIQUE : MULTISERVICE

#### 1. Objet de la fiche de prestations

Cette fiche de prestations définit le périmètre forfaitaire du poste « Multiservices », relatif aux prestations de multiservices confiées au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur.

Les stipulations de cette fiche de prestations ont pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations du Marché par lequel le Pouvoir Adjudicateur confie au Titulaire un ensemble de tâches relatives à la réalisation de prestations de multiservices, relatives à des prestations de services aux occupants et aux bâtiments.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le présent document constituent le minimum à réaliser.

Le Titulaire se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré sous sa responsabilité de l'exactitude des renseignements contenus dans ce document et avoir vérifié que ce dernier ne comporte pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions et est compatible avec le respect des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le Marché.

Les missions et opérations définies dans le cadre de cette prestation sont comprises au titre du forfait, à l'exception de celles définies comme non comprises.

#### 2. Objectifs de résultats

Le Marché est un Contrat d'entreprise à obligations de résultats, avec mise en œuvre de moyens à minima équivalents à ceux imposés au Marché et définis par le Titulaire dans son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans la présente fiche de prestations.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale. Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultats et de moyens définis au Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens, intégrant le risque sanitaire et les obligations sur l'exploitation d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement
- Le confort des utilisateurs
- La performance énergétique et environnementale
- Le meilleur coût

Le respect des objectifs se traduira par :

- La tenue à jour des documents d'exploitation
- Un taux de disponibilité élevé des installations
- Un taux de défaillance faible après réparation
- La rapidité dans les interventions
- La réactivité
- Le respect des consignes de fonctionnement
- Une surveillance et une conduite permettant d'assurer un confort des occupants et une consommation énergétique optimale
- Le respect des règles HSE
- Le respect des exigences imposés par les certifications et labels environnementaux du site
- Le respect de la démarche environnementale du Pouvoir Adjudicateur
- Des propositions de solutions visant à réduire l'impact environnemental
- Des propositions périodiques (plan de progrès) sur des optimisations possibles d'organisation et de moyens, et une transparence des coûts
- Des propositions de travaux cohérentes avec les besoins et les objectifs du patrimoine,
- Des coûts annoncés cohérent avec le prix du marché

### **3. Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives**

---

Sans objet

### **4. Définition des prestations de multiservices**

---

Les prestations relatives au poste « Multiservices », confiées au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur, intègrent l'ensemble des prestations de services aux occupants et aux bâtiments, dont notamment les prestations suivantes (les prestations présentées ci-après ne sont ni exhaustives ni limitatives) :

- Aménagement de locaux
- Déménagement
- Manipulation de mobilier
- Installation de signalétique
- Montage/Démontage de mobiliers
- Accrochage d'objets meublants
- Surveillance de fissure à l'aide de témoins
- Pose et raccordement d'équipements audiovisuels
- Réalisation de petits travaux électriques, intégrant :
  - o La dépose d'équipements électriques terminaux (goulotte, câbles, prises électriques et RJ45, interrupteurs, ...)
  - o La pose de nouveaux équipements électriques (goulotte, câbles, prises électriques et RJ45, interrupteurs, ...)
  - o ...

Ces prestations sont assujetties aux obligations suivantes :

1. Ces prestations seront réalisées exclusivement par l'équipe de permanence imposée au Marché
2. Toute prestation relative au poste « Multiservices » nécessitant l'intervention de plus de deux (2) personnes sera refacturée dans le cadre des prestations hors forfait par application du taux horaire Multiservices défini au Bordereau de Prix Unitaire (BPU) du Marché.

## 5. Moyens matériels particuliers

---

**Aucun moyen matériel autre que ceux précisés au CCTP Réalisation des prestations n'est compris au titre du forfait.**

## 6. Fournitures particulières

---

### Consommables et Petites fournitures

**La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité.**

### Pièces de rechange

**La fourniture des pièces de rechange n'est pas comprise au titre du forfait : Elles feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.**

### Biens individuels

**La fourniture des biens individuels n'est pas comprise au titre du forfait : Ils feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.**

## 7. Démarche environnementale

---

En complément des dispositions figurant au Marché, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions définies ci-après :

### Politique Achat

Le Titulaire doit se conformer, au titre du forfait, aux exigences relatives aux certifications et labels environnementaux du site objets du Marché (BREEAM IN USE, HQE EXPLOITATION, ...).

Le Titulaire doit sélectionner en priorité des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable et privilégier :

- Les produits d'entretien biodégradables
- Les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie
- Les produits possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement
- Les fournisseurs certifiés ISO 14001

Le Titulaire tient une liste de ses fournisseurs à jour qui est tenu à la disposition du Pouvoir Adjudicateur et sur laquelle figurent ses engagements.

### Gestion de l'énergie et de l'eau

Dans le cadre de ses prestations sur les sites, le Titulaire veille notamment à maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire établit les consignes et procédures à destination de son personnel, afin que celui-ci soit parfaitement informé des dispositions à prendre pour maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire s'engage :

- A éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés
- A ne pas gaspiller l'eau
- A ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout
- A ne pas utiliser de produits phytosanitaires

#### Confort des occupants

Le Titulaire doit :

- Prendre les dispositions satisfaisantes pour minimiser, lors de ses interventions, tout type de nuisance : olfactives, visuelles et acoustiques
- Prendre les dispositions techniques satisfaisantes pour limiter, lors de ses interventions, les pollutions de l'air et le dégagement de poussières
- Prendre les dispositions satisfaisantes pour gérer en direct les plaintes des parties intéressées

### **8. Charte Qualité de Services**

---

Le Titulaire doit développer une démarche de type Charte Qualité Services pour chaque site.

Cette démarche doit avoir pour objectif de :

- Véhiculer une image positive du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire (respect d'autrui, qualité de la présentation du personnel et du matériel, ...)
- Garantir une quiétude pour les occupants lors des interventions
- Assurer une qualité de la communication orale et écrite (intègre la gestion d'une situation de crises et/ou de tension vis-à-vis des occupants)

Le Titulaire doit former et sensibiliser son personnel et lui mettre à disposition tout le matériel adéquat.

Il doit définir des engagements ainsi que les moyens nécessaires à mettre en place pour les respecter.

La liste des engagements peut être complétée pour répondre à une exigence complémentaire de la qualité de service ou pour aider au respect des obligations du Marché.