



Cahier des Clauses Techniques Particulières

MARCHE DE SERVICES

DEMENAGEMENT DE MOBILIER

Pouvoir Adjudicateur

EPF ILE DE FRANCE

4-14 rue Ferrus

Exposé des motifs

L'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France est un établissement public de l'Etat, à caractère industriel et commercial, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Cet établissement est habilité, par suite des modifications introduites par la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles sur le territoire de la Région Ile-de-France :

- a. A procéder à toutes les acquisitions foncières et opérations immobilières et foncières de nature à faciliter l'aménagement au sens de l'article L 300-1 du code de l'urbanisme notamment par voie amiable, par préemption et par expropriation ;
- b. A procéder à la réalisation des études et travaux nécessaires à l'accomplissement des missions définies au a) ci-dessus et, le cas échéant, à participer à leur financement.

Depuis le vote de la loi Accès au Logement et Urbanisme Rénové (ALUR), avec la création d'Opérations de Requalification des Copropriétés Dégradées (ORCOD) et en ouvrant la possibilité pour les cas les plus complexes de déclarer d'Intérêt National certaines de ces opérations (ORCOD-IN), l'EPFIF se voit confier de nouvelles missions dans le domaine de la requalification des copropriétés dégradées.

A ce jour, quatre ORCOD-IN ont été créées en Ile de France : celle du Bas Clichy à Clichy-sous-Bois (93), celle de Grigny 2 à Grigny (91), celle du Val Fourré à Mantes la Jolie (78) et celle du Parc de la Noue à Villepinte (93). Les ORCOD s'inscrivent dans le cadre d'un projet urbain et social visant à lutter contre l'indignité et la dégradation d'immeubles en copropriété. Ce nouveau cadre d'intervention permet de mieux coordonner l'intervention publique sur les différents facteurs de dégradation des copropriétés, de la réhabilitation du bâti, au portage immobilier, en passant par des actions d'aménagement ou de lutte contre l'habitat indigne.

Sur ces quatre périmètres, ainsi que pour toutes ORCOD à venir l'EPFIF réalise une intervention immobilière et foncière et gère le patrimoine acquis. Au titre de cette mission de portage, l'EPFIF est amené à solliciter des prestations de déménagement pour le mobilier des locataires qui seront relogés, ainsi que des prestations annexes de débarrassage :

Le présent marché vise à préciser ce besoin. Il est alloti de la manière suivante :

- **Lot I : missions relatives à l'ORCOD-IN de Grigny 2,**
- **Lot II : missions relatives aux ORCOD-IN du bas Clichy, de Villepinte et Mantes la Jolie.**

LOT I – MISSIONS RELATIVES A L'ORCOD-IN DE GRIGNY 2

ARTICLE 1 - CADRE DU MARCHE

1.1- LE CONTEXTE DE LA MISSION

La copropriété de Grigny 2 : du plan de sauvegarde à l'ORCOD-IN

Située au nord de l'Essonne, la ville de Grigny compte 27 200 habitants et 9 990 logements (2021), dont 43% de logements sociaux. Depuis le 1^{er} janvier 2016, elle fait partie de l'agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart (GPS SES) constituée par la ville de Grigny, l'ex-CA Evry-Centre-Essonne, l'ex-CA Seine Essonne, l'ex-SAN de Sénart en Essonne et l'ex-CA de Sénart.

A proximité immédiate du centre-ville, en bordure de la zone verte des lacs, Grigny 2, deuxième copropriété de France par sa taille, regroupe entre 14 000 et 17 000 habitants vivant dans près de 5000 logements. La taille de l'ensemble immobilier, sa structure juridique en « mille feuilles », et la précarisation des propriétaires se sont conjugués pour accentuer sa dégradation.

C'est sur ce constat que l'ORCOD de Grigny 2, déclaré d'Intérêt National par décret n° 2016-1439 du 26 octobre 2016, a proposé une réponse massive de la puissance publique lui permettant de réunir entre les mains d'un opérateur d'Etat (l'EPFIF), le pilotage et la coordination de 3 dispositifs opérationnels :

- Un outil de maîtrise foncière permettant de proposer une très grande capacité de portage des logements ;
- Le pilotage des plans de sauvegarde ;
- La réalisation d'un ambitieux programme de réaménagement urbain.

Afin de répondre notamment aux objectifs de dédensification et de désenclavement du quartier, le projet urbain repose en particulier sur la sortie du régime de la copropriété (recyclage) des logements qui connaissent les plus grandes difficultés (faillite des copropriétés, conditions de vie très dégradées) en vue de leur démolition ou leur transformation en logement social.

Ainsi, pour les logements ciblés par une démolition, un dispositif regroupant plusieurs bailleurs et l'ensemble des réservataires a été mis en place afin de permettre le relogement dans le parc social des ménages éligibles.

Il est estimé que jusqu'au démarrage des expropriations, le relogement se fasse dans un rythme d'environ 135 relogements par an. Dans le cadre des expropriations, ce volume augmentera rapidement. Il est attendu du prestataire qu'il puisse adapter son équipe à cette montée en charge rapide au moment des expropriations, et accélérer le rythme des déménagements liés au relogement.

1.2- OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent les prestations de déménagement du mobilier des locataires de l'EPFIF, qui seraient amenés à être relogés dans le cadre de la mise en œuvre de l'ORCOD IN de Grigny 2.

Il pourra également être demandé au titulaire de débarrasser le contenu d'appartements vacants, de caves ou box acquis par l'EPFIF dans la copropriété de Grigny 2.

L'EPF Ile-de-France informe le titulaire qu'un interlocuteur sera désigné pour le suivi juridique, technique et administratif du marché. Le suivi quotidien des prestations du titulaire sera réalisé par un mandataire désigné par l'EPF Ile-de-France.

Ce mandataire agira au nom et pour le compte de l'EPF Ile-de-France et assurera un suivi technique et financier des interventions en collaboration avec le prestataire qui s'y engage. Le mandataire sera le donneur d'ordre référent auprès du titulaire.

1.3- FORME DU MARCHÉ

Conformément à l'article R2162-4 du code de la commande publique, le marché sera passé sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande sans minimum et avec un maximum de 500 000 € HT.

Sans que cela constitue un engagement, on peut estimer que le rythme de commande sera de 135 déménagements par an en moyenne.

Les prestations du titulaire seront réglées en fonction des prix indiqués sur le bordereau des prix unitaires. Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché.

ARTICLE 2 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

2.1 GENERALITES

Le titulaire du marché s'engage à faire preuve vis à vis des occupants du plus grand professionnalisme, en prenant toutes précautions d'usage sur le soin porté à l'enlèvement des meubles et objets.

En outre, il s'engage à enlever, transporter et déposer le mobilier **en une seule journée (par logement)** hors préparation des cartons. **Dans le cas d'un déménagement « confort » avec tri et préparation des cartons, le titulaire devra prendre rendez-vous avec l'occupant afin de procéder à la mise en carton un jour avant la date du déménagement.**

Il s'engage également à **faire intervenir son assurance sans attendre les réclamations** portées par le locataire en cas de problèmes survenus dans le cadre des opérations dont il a la charge et mettant en cause sa responsabilité ou celles de ses employés.

Enfin, le titulaire s'engage à mettre en place un **interlocuteur dédié** au présent marché.

Les prix des déménagements inclus dans le BPU sont indiqués au type de logement déménagé, en fonction des deux catégories de prestations suivantes :

- Déménagement standard,

- Déménagement confort.

En cas de sur-occupation, il est possible que le déménagement :

- Ne concerne qu'une partie des occupants : dans ce cas, la typologie de référence prise en compte pour la prestation est la typologie du logement de destination¹,
- Concerne plusieurs ménages relogés dans différents logements de destination : de façon dérogatoire, il sera alors possible de comptabiliser plusieurs déménagements pour le même logement, après validation du maître d'ouvrage.

Les balcons et les caves sont considérés comme faisant partie intégrante de l'appartement, et sont donc inclus dans la prestation de déménagement.

Les prix des déménagements comprennent également :

- Les frais kilométriques relatifs aux déménagements (sur un périmètre de 50 km autour de Grigny),
- Le montant de l'assurance contractée pour chaque type de prestations,
- Les frais de personnels et de matériel nécessaires.

Le titulaire doit intégrer dans la prestation de déménagement le temps passé avec le ménage occupant le logement (tri, mise en carton pour le déménagement confort, etc.).

Il pourra par ailleurs être demandé au prestataire de débarrasser des caves ou autres débarras acquis de façon isolée (non liés à un appartement) par l'EPFIF, ce qui sera considéré comme une prestation à part entière dans le BPU.

2.2 TEMPS D'INTERVENTION

Le titulaire doit être en capacité d'exécuter ses prestations, du lundi au vendredi inclus, sauf les jours fériés. Sur décision du maître d'ouvrage, des déménagements pourront être organisés les samedis, dimanche et jours fériés : dans ce cas, une plus-value sera appliquée (cf. prestations supplémentaires 11 ou 12).

2.3 PREPARATION DU DEMENAGEMENT

❶ Au moins 8 jours calendaires avant la date prévisionnelle du déménagement, une demande de devis par mail est adressée au titulaire par l'administrateur de bien mandaté par l'EPFIF, dans lequel lui est précisé, recueillir les informations pour mener d'éventuelles actions préventives :

- la date prévisionnelle du déménagement fixée par l'équipe relogement avec l'occupant
- la catégorie de prestation demandée
- l'adresse du locataire
- le lieu de l'emménagement : adresse, étage, ascenseur
- la date de rendez-vous avec l'occupant pour évaluer le cubage, fixée avec un délai minimal de 48 heures.

¹ Par exemple, le relogement concerne un enfant majeur qui vivait dans un T3 avec ses parents, et qui est relogé dans un T1, alors que le reste de la famille reste dans le T3 initial. Le prix appliqué est celui d'un déménagement pour un T1.

② A la réception de la demande, le titulaire se rend au domicile du locataire à la date mentionnée dans le mail, afin de prendre connaissance des caractéristiques du déménagement et anticiper les différents aléas (barrière automatique, lieux de déchargement, étage, etc.). Le titulaire est tenu de fournir au locataire le matériel (cartons, emballages, scotch, etc.) nécessaire au déménagement, **le jour même de la visite**. A la demande du locataire, le titulaire remet ultérieurement du matériel supplémentaire, si nécessaire.

④ A la suite de cette visite, le titulaire transmet un devis par mail au représentant du pouvoir adjudicateur, dans un délai de 24 heures, sur la base du bordereau des prix unitaires.

⑤ Le pouvoir adjudicateur ou son représentant envoie un bon de commande au titulaire, ou à défaut un bon pour accord sur devis en attendant la régularisation par le mandataire. Le bon de commande précisera la date définitive du déménagement, au moins 4 jours calendaires avant la date d'intervention. Ce bon de commande est adressé par courrier électronique, avec demande d'accusé de réception.

⑥ Pour le déménagement confort, le titulaire devra se rendre au domicile de l'occupant un jour avant afin de procéder au tri et à la mise en carton des effets.

En cas d'urgence caractérisée rendant le logement inhabitable (incendie, dégâts des eaux, péril, expulsion, etc.), le titulaire pourra être amené à intervenir pour réaliser le déménagement sans cubage préalable. Dans ce cas, il sera prévenu par mail sans délai et devra mobiliser ses équipes en conséquence.

La personne habilitée à valider les bons de commande ou bon pour accord sur devis est signifiée au titulaire dès notification du marché. En cas de modifications de la ou des personnes habilitées à valider les bons de commande, un courrier recommandé avec avis de réception est envoyé par le maître d'ouvrage.

2.4. CATEGORIES DE PRESTATIONS

Les catégories renvoient à deux niveaux de prestations réalisées par le titulaire. A chaque déménagement, le mandataire indique le niveau de catégorie demandé au titulaire, dans la demande de devis puis dans le bon de commande.

Catégorie 1 : Standard

Principe : l'occupant emballe et déballer tous ses objets personnels

Prestations assurées par le titulaire :

- Protection sous couverture des meubles (dont équipements Hi-Fi)
- Oter les éléments accrochés aux murs et plafonds (meubles, tringles, luminaires, débrancher l'équipement électrique/Hi-Fi)
- Emballage des tableaux et glaces
- Emballage de la literie sous housses plastiques
- Agencement et transport du mobilier en fourgon capitonné
- Démontage et remontage des meubles lors de l'emménagement
- Récupérer le mobilier et effets entreposés dans les caves et les balcons rattachés au logement
- Evacuation des encombrants (les fournitures en cartonnages pour l'emballage doivent être d'origine recyclé et recyclable à 100% et collaborer avec les usines de retraitement des déchets).

Catégorie 2 : Confort

Principe : l'occupant regroupe les objets et papiers personnels et les objets précieux

Public visé : personnes âgées, handicapées

Prestations assurées par le titulaire :

- Protection sous couverture des meubles (dont équipements Hi-Fi)
- Oter les éléments accrochés aux murs et plafonds (meubles, tringles, luminaires, débrancher l'équipement électrique/Hi-Fi)
- Emballage complet du linge
- Protection des vêtements sur cintres, dans des penderies portables
- Emballage des objets fragiles : assiettes, verres, vases, bibelots
- Emballage des tableaux et glaces
- Emballage de la literie sous housses plastiques
- Agencement et transport du mobilier en fourgon capitonné
- Démontage et remontage des meubles lors de l'emménagement
- Déballage et remise en place des assiettes, verres, vases, bibelots fragiles, des vêtements sur cintres et du linge
- Récupérer le mobilier et effets entreposés dans les caves et les balcons rattachés au logement
- Evacuation des encombrants

Pour ce type de déménagement, le titulaire doit réaliser l'ensemble des prestations d'emballage, de mise en cartons le jour précédant le déménagement.

Au déchargement, l'entreprise met en place les meubles sur l'indication des locataires.

Catégorie 3 : Déménagement de cave, box et autres débarras

Principe : l'EPFIF se porte acquéreur de caves, box ou autres débarras encombrés, non liés à un logement.

Prestation assurée par le titulaire : évacuation et mise en déchetterie si nécessaire

2.5. AUTRES PRESTATIONS (INTEGREES DANS LE PRIX DES DEMENAGEMENTS).

☞ Vérifier que le logement est vide au terme du déménagement :

Une fois la totalité des objets et meubles transférés dans le camion, le titulaire effectue un dernier passage dans le logement afin de vérifier que le logement (y compris balcon et cave) est entièrement vide et que l'occupant n'a pas laissé de débris ménagers susceptibles de se décomposer après la sécurisation du logement. S'il s'avérait que des débris aient été laissés, les interventions du prestataire en charge de la sécurisation du logement seraient à la charge du titulaire.

☞ Assurer la sécurité des riverains :

En cas d'utilisation d'un élévateur, l'entreprise doit prendre toute disposition pour préserver la sécurité des passants : installation de barrières, signalisation, etc.

Ces prestations sont intégrées dans les prix unitaires.

2.6. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Ces prestations supplémentaires sont mises en œuvre par le titulaire, en fonction des caractéristiques de chaque déménagement. Ces prestations supplémentaires sont proposées dans le devis transmis par le titulaire et validées par le maître d'ouvrage par le biais d'une retranscription dans le bon de commande.

■ Prestation supplémentaire 1 – Remboursement des frais de mise en déchetterie

Le titulaire est tenu d'évacuer tous les mobiliers ou objets divers que l'occupant ne souhaite pas emmener dans les camions dans une déchetterie. Le devis indique le nombre de tonnes à évacuer, suite à la visite du logement. Un bordereau de destruction est obligatoirement transmis avec la facture.

Le titulaire s'acquitte du coût du dépôt des encombrants à la déchetterie et se voit rembourser de ces montants par le mandataire, sur production des justificatifs de bordereaux de destruction. Ce coût HT à la tonne sera précisé dans le bordereau de prix unitaires et sera valable pour toute la durée du marché peu importe le coût facturé par la déchetterie.

■ Prestation supplémentaire 2 – Objets très lourds

La prise en charge d'objets très lourds d'exception (pianos, réfrigérateurs américains, etc...) est mentionnée au maître d'ouvrage et fait l'objet d'un chiffrage particulier.

■ Prestation supplémentaire 3 – forfait par m3 complémentaire

Lorsque le logement est tout particulièrement encombré, nécessitant le déménagement d'un nombre de m3 très supérieur au forfait prévu pour la typologie de logement, le maître d'ouvrage pourra, de façon exceptionnelle, autoriser le prestataire à facturer le déménagement de m3 complémentaires. Cette prestation devra être prévue dans le devis.

■ Prestation supplémentaire 4 à 7 - Elévateur

A partir du 1^{er} étage, un élévateur peut être utilisé par le titulaire. En fonction de l'étage, le type d'élévateurs doit être précisé dans le devis. Les bâtiments d'habitation de Grigny 2 comprennent entre 5 et 15 étages.

■ Prestation supplémentaire 8 – Plus-value pour un déménagement avec garde meuble

Dans certains cas (en particulier relogements effectués en urgence), les meubles devront dans un premier temps être stockés en garde-meubles, puis déménagés dans le logement de destination. Un coût supplémentaire sera alors appliqué.

■ Prestation supplémentaire 9 à 10– Garde-meubles

Dans certains cas, les déménagements devront être réalisés en deux temps : du logement initial vers un garde-meuble, puis, dans un second temps, du garde-meuble vers le nouveau logement. Dans ce cas, des prestations complémentaires peuvent être intégrées :

- Plus-value pour prendre en compte le déménagement en deux temps
- Prise en charge du coût du garde-meuble
- Accompagnement du ménage au garde-meuble (pour effectuer un tri, récupérer des affaires, etc.)

Ces prestations sont à la demande exclusive du maître d'ouvrage, et non du locataire.

■ Prestation supplémentaire 11 et 12 – Plus-value pour un déménagement samedi, dimanche ou jour férié

De façon exceptionnelle, l'EPF pourra demander au prestataire d'intervenir un week-end ou jour férié. Une plus-value forfaitaire sera alors appliquée.

■ Prestation supplémentaire 13 à 15 – Emménagement au-delà de 50 km

En cas d'emménagement au-delà de 50 km du domicile, un coût supplémentaire est appliqué.

Dans des cas spécifiques qui ne correspondraient pas à ces prestations, le titulaire pourra proposer un

devis au maître d'ouvrage.

2.7. CONTRAINTES SPECIFIQUES DU MARCHÉ

A/ Les prestations devront être exécutées avec l'interdiction formelle d'utiliser les ascenseurs des immeubles des ménages à reloger **sous peine de résiliation du marché.**

Sur le périmètre de Grigny 2, une attention particulière devra être portée sur les difficultés à stationner en pied d'immeuble. Le titulaire devra prendre ses dispositions pour organiser le stationnement des camions ainsi que de l'élévateur en limitant au maximum les nuisances pour les riverains.

B/ Le prestataire devra faire preuve de vigilance lors des déménagements face au risque de vandalisme des véhicules de service ainsi qu'aux tentatives d'intrusion. En effet, les logements vacants constituent une cible pour les réseaux de squatteurs. Les interventions seront réalisées avec la participation d'autres prestataires (sécurisation, gardiennage éventuellement, etc.), elles seront coordonnées par l'administrateur de biens en charge de la gestion.

Les difficultés rencontrées sur le terrain devront être remontées au donneur d'ordre systématiquement.

C/ Il est précisé que les publics concernés par les prestations de déménagement sont parfois en situation de forte précarité. Le prestataire devra faire preuve de patience et de pédagogie. Une attention particulière devra donc être portée sur la qualité des relations entre le prestataire et les ménages à déménager.

2.7.1 SECURITE DES INTERVENANTS

Le prestataire est amené, au titre des missions qui lui sont confiées, à être présent sur site de manière très régulière. Les territoires d'intervention en ORCOD-IN sont des quartiers difficiles et présentent des risques pour les personnes présentes à titre professionnel, que le candidat devra intégrer. Ces risques peuvent notamment concerner la sécurité incendie dans les parties communes, des infections de nuisibles (punaises de lits par ex.), des comportements difficiles ou agressifs des occupants des logements, de copropriétaires, de personnes présentes dans les parties communes ou dans le quartier ...

L'EPFIF vise à limiter au maximum les risques pour l'ensembles des personnes qui interviennent au titre des ORCOD-IN, y compris les prestataires qu'il missionne. A ce titre, le prestataire devra :

- organiser ses équipes de manière à tenir compte de ces enjeux (équipement individuel, procédures mises en place), et assurer le relai des consignes transmises par l'EPFIF
- se conformer aux éventuelles consignes de sécurité spécifiques qui pourront être transmises par l'EPFIF (établies le cas échéant en lien avec les pouvoirs public) en fonction de situations particulières, pouvant par exemple limiter les déplacements d'un intervenant seul, ou restreindre les horaires ou secteurs d'intervention
- faire remonter à l'EPFIF toute situation posant un risque pour les intervenants (de son équipe ou d'autres intervenants)

Il est demandé au candidat de décrire précisément dans son offre les mesures prises pour prévenir et traiter les enjeux de sécurité des intervenants : équipements, procédures internes, formations...

2.8. LIVRAISON

Le déménagement terminé, le titulaire effectue une visite contradictoire du mobilier et des lieux, pièce par pièce avec l'occupant. A la suite de cette visite, la lettre de voiture portant déclaration de fin de travail sera remplie et signée, en trois exemplaires, un au titulaire du marché, un au mandataire, et un au locataire. Dans le cas où le mobilier est entreposé provisoirement dans un box en attendant l'attribution d'un logement définitif, le titulaire est responsable du mobilier depuis la signature de la lettre de voiture jusqu'à la livraison dans le logement définitif. En cas de visite du box, le titulaire devra accompagner la personne et veiller à ce que rien ne soit ni volé ni abîmé. En cas de détérioration, le titulaire sera tenu pour responsable.

2.9. ANNULATION

Seul le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'annuler le déménagement auprès du titulaire, entre la date d'émission du bon de commande et 48H minimum avant l'heure du déménagement. Cette annulation peut se faire par mail.

Si le déménagement est annulé dans ce délai de 48h et seulement si le titulaire s'est effectivement rendu sur les lieux pour commencer les préparatifs de la prestation, il pourra facturer uniquement 30 % du montant de la prestation commandée.

Par exception à ce qui est exposé ci-dessus, aucun frais lié à une annulation ne pourra être facturé au Pouvoir Adjudicateur dans la limite de 3 annulations par an.

Le titulaire doit donc prendre en considération ce type d'aléas dans la construction des prix indiqués dans son bordereau des Prix.

ARTICLE 3 L'EXECUTION DE LA PRESTATION

3.1 OBLIGATIONS DE MOYENS

3.1.1. LE MATERIEL

Le prestataire doit être en capacité de mobiliser à minima le matériel suivant :

- Camion (minimum de 12 m3) capitonné, désinsectisé
- Housses pour mobilier, appareils électroménagers, literie, instruments de musique
- Caisses-cartons pour linge
- Penderies pour vêtements sur cintres
- Couvertures, papier « Kraft »
- Scotch.

Cartons :

- Toutes catégories : cartons d'emballage double alvéolés
- Catégorie 1 : cartons d'emballage triple alvéolés pour objets fragiles
- Catégorie 2 : caisses rigides et feutrine pour emballage de la vaisselle et des bibelots et caisses capitonnées pour objets fragiles.

3.1.2. LES MOYENS HUMAINS

Le titulaire devra mobiliser au minimum 3 personnes pour chaque déménagement.

3.2 LES DELAIS D'EXECUTION

Le titulaire devra impérativement respecter les délais d'exécution étant d'un minimum de 5 jours à partir de l'établissement du bon de commande indiqués dans le bon de commande et notamment la date du déménagement.

Chaque déménagement devra obligatoirement se dérouler sur une journée et devra commencer au plus tard à 8h30 du matin, sauf dérogation donnée par le maître d'ouvrage et stipulée dans le bon de commande.

3.3 LES OBLIGATIONS DE DISCRETION

L'ensemble du personnel mobilisé par le titulaire devra respecter des obligations de confidentialité au regard des informations liées au déménagement :

- lors des interventions au domicile des ménages,
- sur les lieux d'emménagement des locataires.

En cas de manquement avéré à cette obligation, l'EPFIF pourra procéder à la résiliation du marché.

3.4 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ENVIRONNEMENTALES :

3.4.1. NORME EURO V

La flotte routière de véhicules utilisés dans le cadre de la réalisation des prestations de déménagement devra répondre, a minima, à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V.

3.4.2. COMMUNICATION DE L'EMISSION DES GES

Conformément à l'article L1431-3 du Code des transports, le titulaire devra informer l'EPFIF des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les prestations réalisées pour son compte :

- à l'issue de chaque prestation ;
- à l'issue de chaque période de 12 mois à compter de la notification du marché.

3.4.3. ECOCONDUITE

Enfin, en cas de mobilisation de sa propre flotte de véhicules, le titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formés à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés à minima chaque année sur toute la durée d'exécution du marché.

ARTICLE 4 LE CONTROLE DES PRESTATIONS RENDUES

4.1 CONTROLE DES MOYENS MOBILISES

Le maître d'ouvrage se réserve la possibilité de contrôler ou de faire contrôler par une personne habilitée par ses soins, la conformité des moyens mis en œuvre pour la prestation, conformément au présent cahier des clauses techniques particulières.

4.2 EVALUATION DES PRESTATIONS

4.2.1. LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES

Le personnel du titulaire a interdiction formelle de solliciter des pourboires, des boissons, de la nourriture ou quelconque service aux occupants sous peine de résiliation du marché.

Plus généralement, le personnel du titulaire veillera à ce que les prises de contact avec les occupants soient les plus courtois possible : arrivée ponctuelle pour les prestations, réponse aux questions des habitants, soin dans le déplacement des affaires.

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction qui fait suite au relogement, le maître d'ouvrage interroge les occupants sur la qualité du service fourni pour le déménagement. Le maître d'ouvrage pourra ainsi vérifier la qualité des services fournis par le titulaire.

4.2.2. LES DEGATS OCCASIONNES SUR LES BIENS DES LOCATAIRES

La lettre de voiture portant déclaration de fin de travail signée de l'occupant, avec la facture sera remise au maître d'ouvrage ou de son mandataire.

En cas de dégâts trop importants signalés directement par les occupants, le maître d'ouvrage se réservera la possibilité d'appliquer des pénalités sans que cela dispense le titulaire de recourir à son assurance pour dédommager l'occupant.

4.2.3. VERIFICATION ET ADMISSION

Le maître d'ouvrage ou son mandataire dispose d'un délai de 21 jours à compter de la réception de la copie de la lettre de voiture pour procéder aux opérations de vérification.

Passé ce délai, les prestations sont réputées admises.

LOT II – MISSIONS RELATIVES AUX ORCOD-IN DU BAS CLICHY, DE VILLEPINTE ET DE MANTES LA JOLIE

ARTICLE 1 - CADRE DU MARCHE

1.1- LE CONTEXTE DE LA MISSION

1.1.1 L'ORCOD IN du Bas Clichy

La commune de Clichy-sous-Bois se situe dans la partie Est de l'agglomération parisienne, dans le département de la Seine-Saint-Denis.

Bourg rural jusqu'à la fin du XIXème siècle, la ville a connu, après un allotissement important dans les années 20, un développement urbain accéléré de type grand ensemble, au cours des années 1960-1970 : plusieurs milliers de logements collectifs ont été construits sur le plateau et dans le Bas-Clichy, avec une surreprésentation des copropriétés.

La ville compte aujourd'hui un peu plus de 30 000 habitants (30 725 – Insee 2013). La population est fragilisée par des revenus modestes, avec une surreprésentation des ouvriers (35% - Insee 2012) et des employés (36% - Insee 2012) parmi les actifs, et un taux de chômage très élevé (24.4% en 2013). La situation d'enclavement de la ville, et la desserte en transports en commun insuffisante, viennent s'ajouter aux difficultés de cette population déjà fragilisée. Ces difficultés ont conduit à une dégradation progressive du cadre de vie et de logements, particulièrement notable sur le quartier du Bas Clichy (près de 4000 logements, dont les 9/10 en copropriétés).

Face à la situation de déqualification importante des copropriétés sur ce quartier et notamment des copropriétés du Chêne et de l'Etoile du Chêne Pointu (1520 logements), la mise en place d'un dispositif ambitieux permettant l'articulation d'interventions urbaine, immobilière et sociale de grande ampleur et la coordination de l'intervention publique sur les différents facteurs de dégradation des copropriétés, a été actée.

Le décret n°2015-99 du 28 janvier 2015 a alors créé la **première ORCOD-IN en France** (Opération de Requalification des Copropriétés Dégradées d'Intérêt National) sur le quartier du Bas Clichy à Clichy-sous-Bois et en a confié son pilotage à l'EPFIF.

Cette opération d'intérêt national repose sur la coordination étroite et fondamentale de **trois principaux piliers** :

- **L'acquisition et le portage** ; articulés avec **le relogement, l'accompagnement social et la lutte contre l'habitat indigne** ;
- **Un projet d'aménagement urbain**, dans le cadre de l'article L.311-1 et suivants du Code de l'urbanisme, et **inclus dans le NPNRU** ;
- **La réhabilitation et /ou transformation des copropriétés du site**, grâce aux dispositifs habitat privé.

Pour ce qui est du premier volet, l'EPFIF se porte actuellement acquéreur de lots de copropriétés occupés ou vacants, au sein du périmètre, principalement sur les copropriétés du Chêne et de l'Etoile du Chêne Pointu (secteur « cible »). **Le rythme d'acquisition est de 170 logements par an, et l'EPFIF possède actuellement près de 1500 logements.**

Ce portage massif doit permettre de démolir les ¾ des logements des deux copropriétés du secteur cible dans les dix années à venir, et le redressement des bâtiments conservés.

Pour accompagner cette action, l'EPFIF a missionné notamment :

- Un administrateur de bien chargé de la gestion courante des logements (gestion locative, technique...);
- Un prestataire spécialisé dans l'accompagnement social, qui évalue la situation de chaque ménage devenant locataire de l'EPFIF et accompagne les relogements (liés à des situations d'habitat indigne ou rendus nécessaires par la démolition des bâtiments).

Des déménagements doivent alors être réalisés pour accompagner ces relogements. C'est l'objet du présent marché.

1.1.2 L'ORCOD IN de Villepinte

Le parc de la Noue est une très grande copropriété située à Villepinte, en Seine Saint Denis. Ses 757 logements, répartis dans 15 bâtiments, logent plus de 2 500 habitants. Cette copropriété concentre une population très modeste et connaît d'importantes difficultés : impayés de charge, absence d'investissement depuis plus de 30 ans, défaut de gestion des espaces extérieurs, désinvestissement des copropriétaires, difficultés du syndic à faire face aux impératifs de gestion d'un grand ensemble. Les logements sont déqualifiés du fait de la dégradation des parties communes mais aussi de défauts structurels : petite surface des pièces, déficit de stationnement, absence d'espace de stockage. Ces problèmes entrent en résonance avec d'importants dysfonctionnements urbains : enclavement de la copropriété, vétusté et défaut de gestion du centre commercial situé à l'entrée du quartier, dégradation des box de parking, vieillissement des réseaux, infrastructures et équipements...

Au regard de ces difficultés, d'inquiétantes tendances sont en cours : renforcement du parc locatif, paupérisation des propriétaires, augmentation de la suroccupation. La viabilité de certains bâtiments est désormais questionnée, notamment la tour située au centre du quartier qui concentre les plus importantes difficultés. Au regard de cette situation, une démarche de préfiguration d'ORCOD IN a été lancée en 2020 et a abouti le 20 mai 2021 à la signature du décret n°2021-628 déclarant d'intérêt national l'ORCOD du parc de la Noue à Villepinte.

Comme sur Clichy sous-bois, l'ORCOD IN de Villepinte repose sur **trois principaux piliers** :

- **L'acquisition et le portage** ; articulés avec **le relogement, l'accompagnement social et la lutte contre l'habitat indigne** ;
- **Un projet d'aménagement urbain**, en cours de définition par l'EPFIF;
- **La réhabilitation et /ou transformation des bâtiments de la copropriété**, grâce au Plan de Sauvegarde animé à l'échelle du parc de la Noue.

Pour ce qui est du premier volet, l'EPFIF se porte actuellement acquéreur de lots de copropriétés occupés ou vacants, au sein du périmètre. **Le rythme d'acquisition envisagé pour les premières années de l'ORCOD est le suivant : une vingtaine en 2022, une trentaine en 2023. Au total, sur la durée de l'ORCOD IN, le volume d'acquisition de logements par l'EPFIF pourra dépasser 200 logements en fonction du projet d'aménagement qui sera défini.**

Ce portage massif doit permettre de faciliter le redressement des bâtiments conservés et de mener des restructurations lourdes voire des démolitions sur les bâtiments les plus en difficultés

Pour accompagner cette action, l'EPFIF a missionné notamment :

- Un administrateur de bien chargé de la gestion courante des logements (gestion locative,

technique...);

- Un prestataire spécialisé dans l'accompagnement social, qui évalue la situation de chaque ménage devenant locataire de l'EPFIF et accompagne les relogements (liés à des situations d'habitat indigne ou rendus nécessaires par la démolition des bâtiments).

Des déménagements doivent alors être réalisés pour accompagner ces relogements. C'est l'objet du présent marché.

1.1.3 L'ORCOD IN de Mantes-La-Jolie

Sur la base d'un rapport de préfiguration, remis par le Préfet des Yvelines, en décembre 2016, à la Ministre du logement, le gouvernement a décidé de la création d'une ORCOD IN sur le quartier du Val Fourré à Mantes-la-Jolie, déclarée d'intérêt national par le décret n° 2020-8 du 6 janvier 2020.

Le périmètre de l'ORCOD IN s'inscrit dans celui plus large du projet de renouvellement urbain (PRU) du Val Fourré dont le dossier et le financement ont été présentés en Comité d'Engagement du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) en septembre 2019. La phase de préfiguration du PRU a été pilotée par la communauté urbaine Grand Paris Seine Et Oise (GPS&O). Cette phase a permis l'élaboration d'un plan guide à l'échelle du quartier. Si l'EPFIF pilotera l'opération d'aménagement sur le périmètre de l'ORCOD IN, la Ville de Mantes-la-Jolie pourrait piloter la mise en œuvre du volet aménagement du PRU sur les autres secteurs du quartier.

Le Val Fourré compte 13 copropriétés historiques qui ont fait l'objet de nombreuses études et interventions publiques.

Les axes d'intervention publique de l'ORCOD IN

-Le dispositif d'intervention immobilière et foncière

Dans le cadre d'une stratégie de redressement des copropriétés, le portage vise, en articulation étroite avec les dispositifs d'accompagnement des copropriétés (PDS, OPAH, POPAC) :

- à faciliter la vente des logements pour les copropriétaires débiteurs ;
- à freiner l'arrivée de nouveaux bailleurs indécents ou de copropriétaires impécunieux ;
- à participer au redressement via la présence d'un copropriétaire public dans les instances de gouvernance de la copropriété, s'il y a lieu et à peser sur les décisions en assemblées générales ;
- à améliorer la trésorerie de la copropriété par le paiement des charges des lots acquis.

Au-delà des ventes par adjudication, qui donneront lieu à une acquisition systématique par l'EPFIF, le ciblage des lots à acquérir sera défini pour chacune des copropriétés en lien avec la Ville et la communauté urbaine, et avec l'appui de l'opérateur de suivi-animation.

-La mobilisation des dispositifs coercitifs de lutte contre l'habitat indigne

Les actions de lutte contre l'habitat indigne et contre les marchands de sommeil relevant des pouvoirs de police du Maire et du Préfet seront mobilisées sur l'ensemble du périmètre de l'ORCOD IN, et sur un périmètre élargi, compte tenu des risques de report de l'action des marchands de sommeil en dehors du quartier du Val Fourré.

- L'accompagnement des copropriétés et des copropriétaires en difficulté

Deux types d'accompagnement des copropriétés sont envisagés dans le cadre de l'ORCOD IN :

- Plans de sauvegarde pour les copropriétés dont l'enjeu est d'engager une rénovation lourde et/ou un accompagnement renforcé (concernant à minima Neptune, Jupiter, Explorateurs, Francis Lafon, Albert Camus, Archimède, Jacques Cartier et Butte Verte). L'EPFIF assurera la coordination et la maîtrise d'ouvrage de ces plans de sauvegarde.
- POPAC pour les autres copropriétés, ayant déjà engagé un programme de travaux ambitieux et pour les copropriétés récentes du quartier. GPS&O conservera le pilotage et la maîtrise d'ouvrage de ce dispositif.

Le redressement pérenne des copropriétés nécessite par ailleurs un dispositif efficace et coordonné d'accompagnement social des copropriétaires en difficulté, renvoyant à des enjeux de mobilisation des moyens (FSL, ingénierie d'accompagnement...) et de coordination des acteurs publics.

-La conduite du projet de renouvellement de la centralité du quartier

Les dalles du Val Fourré constituent une centralité très forte à l'échelle du quartier, s'articulant autour d'un pôle commercial accueillant plus de 80 commerces, principalement constitués en copropriété, de 4 tours de logements, dont les tours Neptune et Jupiter et Mercure et Pluton, deux tours de logements locatifs sociaux appartenant à CDC Habitat, de nombreux équipements, et d'une offre importante de stationnement en superstructure, dont une grande partie est condamnée.

La mise en œuvre d'un projet urbain sur ce secteur particulièrement dégradé est complexe, notamment du fait de l'imbrication foncière de ces éléments, en copropriété et en divisions en volumes.

Le projet urbain prévoit le maintien et une rénovation ambitieuse de la tour Neptune, qui constitue un signal fort de la centralité du Val Fourré.

1.2- OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent les prestations de déménagement du mobilier ainsi que des effets personnels des locataires de l'EPFIF, qui seraient amenés à être relogés dans le cadre de la mise en œuvre de l'ORCOD IN du bas Clichy, de celle de Villepinte et de Mantes La Jolie.

Il pourra également être demandé au titulaire de débarrasser le contenu d'appartements vacants, de caves ou box acquis par l'EPFIF sur les sites du bas Clichy, du Parc de la Noue et du Val Fourré.

L'EPF Ile-de-France informe le titulaire qu'un interlocuteur sera désigné pour le suivi juridique, technique et administratif du marché. Le suivi quotidien des prestations du titulaire sera réalisé par un mandataire désigné par l'EPF Ile-de-France.

Ce mandataire agira au nom et pour le compte de l'EPF Ile-de-France et assurera un suivi technique et financier des interventions en collaboration avec le prestataire qui s'y engage. **Le mandataire sera le donneur d'ordre référent auprès du titulaire.**

1.3- FORME DU MARCHE

Conformément à l'article R2162-4 du code de la commande publique, le marché sera passé sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande sans minimum et avec un maximum de 600 000 € HT.

Sans que cela constitue un engagement, on peut estimer que le rythme de commande sera en moyenne de 170 déménagements par an.

Les prestations du titulaire seront réglées en fonction des prix indiqués sur le bordereau des prix unitaires. Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché.

ARTICLE 2 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

2.1 GENERALITES

Le titulaire du marché s'engage à faire preuve vis à vis des occupants du plus grand professionnalisme, en prenant toutes précautions d'usage sur le soin porté à l'enlèvement des meubles et objets.

En outre, il s'engage à enlever, transporter et déposer le mobilier **en une seule journée (par logement), hors préparation des cartons. Dans le cas d'un déménagement « confort » avec tri et préparation des cartons, le titulaire devra prendre rendez-vous avec l'occupant afin de procéder à la mise en carton un jour avant la date du déménagement.**

Il s'engage également à **faire intervenir son assurance sans attendre les réclamations** portées par le locataire en cas de problèmes survenus dans le cadre des opérations dont il a la charge et mettant en cause sa responsabilité ou celles de ses employés.

Enfin, le titulaire s'engage sur un **interlocuteur dédié** au présent marché.

Les prix des déménagements inclus dans le BPU sont indiqués au type de logement déménagé, en fonction des deux catégories de prestations suivantes :

- Déménagement standard,
- Déménagement confort.

En cas de sur-occupation, il est possible que le déménagement :

- Ne concerne qu'une partie des occupants : dans ce cas, la typologie de référence prise en compte pour la prestation est la typologie du logement de destination²,
- Concerne plusieurs ménages relogés dans différents logements de destination : de façon dérogatoire, il sera alors possible de comptabiliser plusieurs déménagements pour le même logement, après validation du maître d'ouvrage.

Les balcons et les caves sont considérés comme faisant partie intégrante de l'appartement, et sont donc inclus dans la prestation de déménagement.

Les prix des déménagements comprennent également :

- Les frais kilométriques relatifs aux déménagements (sur un périmètre de 50 km autour du logement initial, soit Clichy Sous-Bois, Villepinte ou Mantes-La-Jolie en fonction des cas),
- Le montant de l'assurance contractée pour chaque type de prestations,
- Les frais de personnels et de matériel nécessaires.

² Par exemple, le relogement concerne un enfant majeur qui vivait dans un T3 avec ses parents, et qui est relogé dans un T1, alors que le reste de la famille reste dans le T3 initial. Le prix appliqué est celui d'un déménagement pour un T1.

Le titulaire doit enfin intégrer dans la prestation de déménagement le temps passé avec le ménage occupant le logement (visite du logement, tri et mise en carton pour le déménagement confort, etc.).

Il pourra par ailleurs être demandé au prestataire de débarrasser des caves ou autres débarras acquis de façon isolée (non liés à un appartement) par l'EPFIF, ce qui sera considéré comme une prestation à part entière dans le BPU.

2.2 TEMPS D'INTERVENTION

Le titulaire doit être en capacité d'exécuter ses prestations, du lundi au vendredi inclus, sauf les jours fériés. Sur décision du maître d'ouvrage, des déménagements pourront être organisés les samedis, dimanche et jours fériés : dans ce cas, une plus-value sera appliquée (cf. prestations supplémentaires 11 ou 12).

2.3 PREPARATION DU DEMENAGEMENT

❶ Au moins 10 jours calendaires avant la date prévisionnelle du déménagement, **une demande de devis par mail** est adressée au titulaire par l'administrateur de bien mandaté par l'EPFIF, dans lequel lui est précisé :

- la date prévisionnelle du déménagement fixée par l'équipe relogement avec l'occupant
- la catégorie de prestation demandée
- l'adresse du locataire
- le lieu de l'emménagement : adresse, étage, ascenseur
- la date de rendez-vous avec l'occupant pour évaluer le cubage, fixée avec un délai minimal de 48 heures.

❷ A la réception de la demande, le titulaire se rend au domicile du locataire à la date mentionnée dans le mail, afin de prendre connaissance des caractéristiques du déménagement et anticiper les différents aléas (barrière automatique, lieux de déchargement, étage, etc.). Le titulaire est tenu de fournir au locataire le matériel (cartons, emballages, scotchs, etc.) nécessaire au déménagement, **le jour même de la visite**. A la demande du locataire, le titulaire remet ultérieurement du matériel supplémentaire, si nécessaire.

❸ A la suite de cette visite, le titulaire transmet un devis par mail au représentant du pouvoir adjudicateur, dans un délai de 24 heures, sur la base du bordereau des prix unitaires.

❹ Le pouvoir adjudicateur ou son représentant envoie un bon de commande au titulaire, ou à défaut un bon pour accord sur devis en attendant la régularisation par son mandataire. Le bon de commande précisera la date définitive du déménagement, au moins 4 jours calendaires avant cette date. Ce bon de commande est adressé par courrier électronique, avec demande d'accusé de réception.

❺ Pour le déménagement confort, le titulaire devra se rendre au domicile de l'occupant un jour avant afin de procéder au tri et à la mise en carton des effets.

En cas d'urgence caractérisée rendant le logement inhabitable (incendie, dégâts des eaux, expulsions, péril, etc.), le titulaire pourra être amené à intervenir pour réaliser le déménagement sans cubage préalable. Dans ce cas, il sera prévenu 24H à l'avance et devra mobiliser ses équipes en conséquence.

La personne habilitée à valider les bons de commande ou bon pour accord sur devis est signifiée au titulaire dès notification du marché. En cas de modifications de la ou des personnes habilitées à valider les bons de commande, un courrier recommandé avec avis de réception est envoyé par le maître d'ouvrage.

2.4. CATEGORIES DE PRESTATIONS

Les catégories renvoient à deux niveaux de prestations réalisées par le titulaire. A chaque déménagement, le mandataire indique le niveau de catégorie demandé au titulaire, dans la demande de devis puis dans le bon de commande.

Catégorie 1 : Standard

Principe : l'occupant emballe et déballe tous ses objets personnels

Prestations assurées par le titulaire :

- Protection sous couverture des meubles (dont équipements Hi-Fi)
- Oter les éléments accrochés aux murs et plafonds (meubles, tringles, luminaires, débrancher les équipements électriques, Hi-Fi, etc.)
- Emballage des tableaux et glaces
- Emballage de la literie sous housses plastiques
- Agencement et transport du mobilier en fourgon capitonné
- Démontage et remontage des meubles lors de l'emménagement.
- Récupérer le mobilier et effets entreposés dans les caves et les balcons rattachés au logement
- Evacuation des encombrants

Catégorie 2 : Confort

Principe : l'occupant regroupe les objets et papiers personnels et les objets précieux

Public visé : personnes âgées, handicapées

Prestations assurées par le titulaire :

- Protection sous couverture des meubles (dont équipements Hi-Fi)
- Oter les éléments accrochés aux murs et plafonds (meubles, tringles, luminaires, débrancher l'équipement Hi-Fi)
- Emballage complet du linge
- Protection des vêtements sur cintres, dans des penderies portables
- Emballage des objets fragiles : assiettes, verres, vases, bibelots
- Emballage des tableaux et glaces
- Emballage de la literie sous housses plastiques
- Agencement et transport du mobilier en fourgon capitonné
- Démontage et remontage des meubles lors de l'emménagement
- Déballage et remise en place des assiettes, verres, vases, bibelots fragiles, des vêtements sur cintres et du linge.
- Récupérer le mobilier et effets entreposés dans les caves et balcons rattachés au logement
- Evacuation des encombrants

Pour ce type de déménagement, le titulaire doit réaliser l'ensemble des prestations d'emballage, de mise en cartons le jour précédant le déménagement.

Au déchargement, l'entreprise met en place les meubles sur l'indication des locataires.

Catégorie 3 : Déménagement de cave, box et autres débarras

Principe : l'EPIF se porte acquéreur de caves, box ou autres débarras encombrés, non liés à un logement.

Prestation assurée par le titulaire : évacuation et mise en déchetterie si nécessaire.

2.5. AUTRES PRESTATIONS (INTEGREES DANS LE PRIX DES DEMENAGEMENTS)

☞ Vérifier que le logement est vide au terme du déménagement :

Une fois la totalité des objets et meubles transférés dans le camion, le titulaire effectue un dernier passage dans le logement afin de vérifier que le logement (y compris balcon et cave) est entièrement vide et que l'occupant n'a pas laissé notamment de détritiques ménagers susceptibles de se décomposer après la sécurisation du logement. S'il s'avérait que des détritiques aient été laissés, les interventions du prestataire en charge de la sécurisation du logement seraient à la charge du titulaire.

☞ Assurer la sécurité des riverains :

En cas d'utilisation d'un élévateur, l'entreprise doit prendre toute disposition pour préserver la sécurité des passants : installation de barrières, signalisation, etc.

Ces prestations sont intégrées dans les prix unitaires.

2.6. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Ces prestations supplémentaires sont mises en œuvre par le titulaire, en fonction des caractéristiques de chaque déménagement. Ces prestations supplémentaires sont proposées dans le devis transmis par le titulaire et validées par le maître d'ouvrage par le biais d'une retranscription dans le bon de commande.

■ Prestation supplémentaire 1 – Remboursement des frais de mise en déchetterie

Le titulaire est tenu d'évacuer tous les mobiliers ou objets divers que l'occupant ne souhaite pas emmener dans les camions dans une déchetterie. Le devis indique le nombre de tonnes à évacuer, suite à la visite du logement. Un bordereau de destruction est obligatoirement transmis avec la facture.

Le titulaire s'acquitte du coût du dépôt des encombrants à la déchetterie et se voit rembourser de ces montants par le mandataire, sur production des justificatifs de bordereaux de destruction. Ce coût HT à la tonne sera précisé dans le bordereau de prix unitaires et sera valable pour toute la durée du marché peu importe le coût facturé par la déchetterie.

■ Prestation supplémentaire 2 – Objets très lourds

La prise en charge d'objets très lourds d'exception (pianos, réfrigérateurs américains, etc...) est mentionnée au maître d'ouvrage et fait l'objet d'un chiffrage particulier.

■ Prestation supplémentaire 3 – forfait par m3 complémentaire

Lorsque le logement est tout particulièrement encombré, nécessitant le déménagement d'un nombre de m3 très supérieur au forfait prévu pour la typologie de logement, le maître d'ouvrage pourra, de façon exceptionnelle, autoriser le prestataire à facturer le déménagement de m3 complémentaires. Cette prestation devra être prévue dans le devis.

■ Prestation supplémentaire 4 à 7 - Elévateur

A partir du 1^{er} étage, un élévateur peut être utilisé par le titulaire. En fonction de l'étage, le type d'élévateurs doit être précisé dans le devis. Les bâtiments d'habitation du bas Clichy comprennent entre 1 et 11 étages, ceux de Villepinte entre 4 et 15 étages, ceux de Mantes-La-Jolie entre 1 et 18 étages. Les ascenseurs ne doivent pas être utilisés par le titulaire.

■ Prestation supplémentaire 8 – Plus-value pour un déménagement avec garde meuble

Dans certains cas (en particulier relogements effectués en urgence), les meubles devront dans un premier temps être stockés en garde-meubles, puis déménagés dans le logement de destination. Un coût

supplémentaire sera alors appliqué.

■ Prestation supplémentaire 9 à 10 – Garde-meubles

Dans certains cas, les déménagements devront être réalisés en deux temps : du logement initial vers un garde-meuble, puis, dans un second temps, du garde-meuble vers le nouveau logement. Dans ce cas, des prestations complémentaires peuvent être intégrées :

- Plus-value pour prendre en compte le déménagement en deux temps
- Prise en charge du coût du garde-meuble
- Accompagnement du ménage au garde-meuble (pour effectuer un tri, récupérer des affaires etc.)

Ces prestations sont à la demande exclusive du maître d'ouvrage, et non du locataire.

■ Prestation supplémentaire 11 – Plus-value pour un déménagement samedi, dimanche ou jour férié

De façon exceptionnelle, l'EPF pourra demander au prestataire d'intervenir un week-end ou jour férié. Une plus-value forfaitaire sera alors appliquée.

■ Prestation supplémentaire 12 à 14 – Emménagement au-delà de 50 km

En cas d'emménagement au-delà de 50 km du domicile, un coût supplémentaire est appliqué.

Dans des cas spécifiques qui ne correspondraient pas à ces prestations, le titulaire pourra proposer un devis au maître d'ouvrage.

2.7. CONTRAINTES SPECIFIQUES DU MARCHÉ

A/ Les prestations devront être exécutées avec l'interdiction formelle d'utiliser les ascenseurs des immeubles des ménages à reloger **sous peine de résiliation du marché.**

B/ Le prestataire devra faire preuve de vigilance lors des déménagements face au risque de vandalisme des véhicules de service ainsi qu'aux tentatives d'intrusion. En effet, les logements vacants constituent une cible pour les réseaux de squatteurs. Les interventions seront réalisées avec la participation d'autres prestataires (sécurisation, gardiennage éventuellement, etc.), elles seront coordonnées par l'administrateur de biens en charge de la gestion.

Les difficultés rencontrées sur le terrain devront être remontées au donneur d'ordre systématiquement.

C/ Il est précisé que les publics concernés par les prestations de déménagement sont parfois en situation de forte précarité. Le prestataire devra faire preuve de patience et de pédagogie. Une attention particulière devra donc être portée sur la qualité des relations entre le prestataire et les ménages à déménager.

2.7.1 SECURITE DES INTERVENANTS

Le prestataire est amené, au titre des missions qui lui sont confiées, à être présent sur site de manière très régulière. Les territoires d'intervention en ORCOD-IN sont des quartiers difficiles et présentent des risques pour les personnes présentes à titre professionnel, que le candidat devra intégrer. Ces risques peuvent notamment concerner la sécurité incendie dans les parties communes, des infections de nuisibles (punaises de lits par ex.), des comportements difficiles ou agressifs des occupants des logements, de copropriétaires, de personnes présentes dans les parties communes ou dans le quartier ...

L'EPFIF vise à limiter au maximum les risques pour l'ensembles des personnes qui interviennent au titre des ORCOD-IN, y compris les prestataires qu'il missionne. A ce titre, le prestataire devra :

- organiser ses équipes de manière à tenir compte de ces enjeux (équipement individuel, procédures mises en place), et assurer le relai des consignes transmises par l'EPFIF
- se conformer aux éventuelles consignes de sécurité spécifiques qui pourront être transmises par l'EPFIF (établies le cas échéant en lien avec les pouvoirs public) en fonction de situations particulières, pouvant par exemple limiter les déplacements d'un intervenant seul, ou restreindre les horaires ou secteurs d'intervention
- faire remonter à l'EPFIF toute situation posant un risque pour les intervenants (de son équipe ou d'autres intervenants)

Il est demandé au candidat de décrire précisément dans son offre les mesures prises pour prévenir et traiter les enjeux de sécurité des intervenants : équipements, procédures internes, formations...

2.8. LIVRAISON

Le déménagement terminé, le titulaire effectue une visite contradictoire du mobilier et des lieux, pièce par pièce avec l'occupant. A la suite de cette visite, la lettre de voiture portant déclaration de fin de travail sera remplie et signée, en trois exemplaires, un au titulaire du marché, un au mandataire, et un au locataire. Dans le cas où le mobilier est entreposé provisoirement dans un box en attendant l'attribution d'un logement définitif, le titulaire est responsable du mobilier depuis la signature de la lettre de voiture jusqu'à la livraison dans le logement définitif. En cas de visite du box, le titulaire devra accompagner la personne et veiller à ce que rien ne soit ni volé ni abîmé. En cas de détérioration, le titulaire sera tenu pour responsable.

2.9. ANNULATION

Seul le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'annuler le déménagement auprès du titulaire, entre la date d'émission du bon de commande et 48H minimum avant l'heure du déménagement. Cette annulation peut se faire par mail.

Si le déménagement est annulé dans ce délai de 48h et seulement si le titulaire s'est effectivement rendu sur les lieux pour commencer les préparatifs de la prestation, il pourra facturer uniquement 30 % du montant de la prestation commandée.

Par exception à ce qui est exposé ci-dessus, aucun frais lié à une annulation ne pourra être facturé au Pouvoir Adjudicateur dans la limite de 3 annulations par an.

Le titulaire doit donc prendre en considération ce type d'aléas dans la construction des prix indiqués dans son bordereau des Prix.

ARTICLE 3 L'EXECUTION DE LA PRESTATION

3.1 OBLIGATIONS DE MOYENS

3.1.1. LE MATERIEL

Le prestataire doit être en capacité de mobiliser à minima le matériel suivant :

- Camion capitonné, désinsectisé
- Housses pour mobilier, appareils électroménagers, literie, instruments de musique
- Caisses-cartons pour linge
- Penderies pour vêtements sur cintres
- Couvertures, papier « Kraft »
- Scotch.

Cartons :

- Toutes catégories : cartons d'emballage double alvéolés
- Catégorie 1 : cartons d'emballage triple alvéolés pour objets fragiles
- Catégorie 2 : caisses rigides et feutrine pour emballage de la vaisselle et des bibelots et caisses capitonnées pour objets fragiles.

3.1.2. LES MOYENS HUMAINS

Le titulaire devra mobiliser au minimum 3 personnes pour chaque déménagement.

3.2 LES DELAIS D'EXECUTION

Le titulaire devra impérativement respecter les délais d'exécution indiqués dans le bon de commande et notamment la date du déménagement.

Chaque déménagement devra obligatoirement se dérouler sur une journée et devra commencer au plus tard à 8h30 du matin, sauf dérogation donnée par le maître d'ouvrage et stipulée dans le bon de commande.

3.3 LES OBLIGATIONS DE DISCRETION

L'ensemble du personnel mobilisé par le titulaire devra respecter des obligations de confidentialité au regard des informations liées au déménagement :

- lors des interventions au domicile des ménages,
- sur les lieux d'emménagement des locataires.

En cas de manquement avéré à cette obligation, l'EPFIF pourra procéder à la résiliation du marché.

3.4 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ENVIRONNEMENTALES :

3.4.1. NORME EURO V

La flotte routière de véhicules utilisés dans le cadre de la réalisation des prestations de déménagement devra répondre, a minima, à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V.

3.4.2. COMMUNICATION DE L'EMISSION DES GES

Conformément à l'article L1431-3 du Code des transports, le titulaire devra informer l'EPFIF des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les prestations réalisées pour son compte :

- à l'issue de chaque prestation ;
- à l'issue de chaque période de 12 mois à compter de la notification du marché.

3.4.3. ECOCONDUITE

Enfin, en cas de mobilisation de sa propre flotte de véhicules, le titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formés à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés à minima chaque année sur toute la durée d'exécution du marché.

ARTICLE 4 LE CONTROLE DES PRESTATIONS RENDUES

4.1 CONTROLE DES MOYENS MOBILISES

Le maître d'ouvrage se réserve la possibilité de contrôler ou de faire contrôler par une personne habilitée par ses soins, la conformité des moyens mis en œuvre pour la prestation, conformément au cahier des clauses particulières.

4.2 EVALUATION DES PRESTATIONS

4.2.1. LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES

Le personnel du titulaire a interdiction formelle de solliciter des pourboires, des boissons, de la nourriture ou quelconque service aux occupants sous peine de résiliation du marché.

Plus généralement, le personnel du titulaire veillera à ce que les prises de contact avec les occupants soient les plus courtois possible : arrivée ponctuelle pour les prestations, réponse aux questions des habitants, soin dans le déplacement des affaires.

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction qui fait suite au relogement, le maître d'ouvrage interroge les occupants sur la qualité du service fourni pour le déménagement. Le maître d'ouvrage pourra ainsi vérifier la qualité des services fournis par le titulaire.

4.2.2. LES DEGATS OCCASIONNES SUR LES BIENS DES LOCATAIRES

A la demande du maître d'ouvrage ou de son mandataire, le titulaire remet une copie de la lettre de voiture portant déclaration de fin de travail signée de l'occupant, avec la facture.

En cas de dégâts trop importants signalés directement par les occupants, le maître d'ouvrage se réserve la possibilité d'appliquer des pénalités sans que cela dispense le titulaire de recourir à son assurance pour dédommager l'occupant.

4.2.3. VERIFICATION ET ADMISSION

Le maître d'ouvrage ou son mandataire dispose d'un délai de 21 jours à compter de la réception de la copie de la lettre de voiture pour procéder aux opérations de vérification.

Passé ce délai, les prestations sont réputées admises.