



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général**

---

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

---

---

**MARCHE DE PRESTATIONS MULTISERVICES ET DE NETTOYAGE POUR  
LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE**

---

---

***Lot 1- Prestations multiservices pour le PICA V paris EST***

---

Numéro de consultation : BAMAC-2025-322-multiservicespropreté

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert- AOO

## Table des matières

|  |          |
|--|----------|
| <b>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ</b>                               | <b>4</b> |
| 1.1 PRESENTATION ET CONTEXTE                                     | 4        |
| 1.2 CARACTERISTIQUES GENERALES DES BÂTIMENTS                     | 4        |
| 1.3 PHASAGE DES PRESTATIONS DUES AU TITRE DU MARCHÉ              | 6        |
| 1.4 TABLEAU DU DEMARRAGE DES PRESTATIONS PAR BÂTIMENT            | 6        |
| <b>ARTICLE 2 - GENERALITES</b>                                   | <b>6</b> |
| 2.1 DEFINITIONS / ACRONYMES                                      | 6        |
| 2.2 REFERENTIELS ET NORMES                                       | 6        |
| 2.3 DECOMPOSITION DES PRESTATIONS                                | 7        |
| 2.4 FINALITE DES PRESTATIONS                                     | 7        |
| 2.4.1 OBLIGATION DE RESULTAT                                     | 7        |
| 2.4.2 OBLIGATION DE MOYENS                                       | 7        |
| 2.5 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES                                | 7        |
| <b>ARTICLE 3 - PREVENTION DES RISQUES – SECURITE</b>             | <b>8</b> |
| 3.1 PLAN DE PREVENTION   | 8        |
| 3.2 REGLEMENTS   | 8        |
| 3.3 SECURITE DES USAGERS   | 8        |
| 3.4 DISPOSITIFS DE PROTECTION                                    | 8        |
| 3.5 PERMIS FEU   | 8        |
| 3.6 SIGNALISATION D’ENTRETIEN- ACCES – CONSIGNES                 | 9        |
| 3.7 ÉVACUATION ET TRAITEMENT DES DECHETS LIES A SES PRESTATIONS  | 9        |
| 3.8 STOCKAGE ET UTILISATION DE PRODUITS DANGEREUX                | 9        |
| <b>ARTICLE 4 - MOYENS DU TITULAIRE</b>                           | <b>9</b> |
| 4.1 INTERVENANTS DU TITULAIRE                                    | 9        |
| 4.1.1 GENERALITES  | 9        |
| 4.1.2 PERSONNEL  | 9        |
| 4.1.3 FORMATION DU PERSONNEL DE REMPLACEMENT                     | 10       |
| 4.1.4 ASSISTANCE   | 10       |
| 4.1.5 SOUS-TRAITANCE   | 10       |
| 4.1.6 TENUE VESTIMENTAIRE, COMPORTEMENT, DISCIPLINE DU PERSONNEL | 10       |
| 4.2 MOYENS INFORMATIQUES   | 11       |
| 4.3 LOCAUX MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE                        | 11       |
| 4.4 OUTILLAGE ET MOYENS D’ACCES                                  | 12       |
| 4.5 MATERIELS ET PRODUITS  | 12       |
| 4.5.1 MATERIELS  | 12       |
| 4.5.2 PRODUITS   | 12       |
| 4.5.3 PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT                              | 12       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ARTICLE 5 - MANAGEMENT ET PILOTAGE DES PRESTATIONS.....</b>                    | <b>13</b> |
| <b>5.1 MANAGEMENT .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.2 REPRESENTANT DU TITULAIRE.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.3 CELLULE METHODES.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.4 ENCADREMENT OPERATIONNEL.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.5 HEURES OUVREES.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5.6 ASSISTANCE GENERALE .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5.6.1 GESTION DES DEMANDES D’INTERVENTION .....</b>                            | <b>15</b> |
| <b>5.6.2 REALISATION DES DEVIS.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>5.7 DEVOIR DE CONSEIL .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>5.7.1 ANALYSE DES RISQUES .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>5.7.2 VEILLE REGLEMENTAIRE ET NORMATIVE .....</b>                              | <b>16</b> |
| <b>5.7.3 DEMARCHE D’AMELIORATION.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>5.7.4 PROPOSITION ANNUELLE DE PRESTATIONS.....</b>                             | <b>16</b> |
| <b>5.8 REPORTING &amp; SUIVI FINANCIER.....</b>                                   | <b>17</b> |
| <b>5.8.1 REPORTING DE SUIVI.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>5.8.2 RAPPORT D’INCIDENT .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>5.8.3 FICHE JOURNALIERE .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>5.8.4 RAPPORT MENSUEL D’ACTIVITE .....</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>5.8.5 RAPPORT DE SYNTHESE TRIMESTRIEL .....</b>                                | <b>18</b> |
| <b>5.8.6 RAPPORT D’ACTIVITE ANNUEL .....</b>                                      | <b>18</b> |
| <b>5.8.7 REUNIONS.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>5.8.8 PLAN DE PROGRES.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>5.8.9 REGISTRE DE SECURITE.....</b>  | <b>22</b> |
| <b>5.9 SUIVI DE LA QUALITE DES PRESTATIONS .....</b>                              | <b>22</b> |
| <b>5.9.1 PLAN DE CONTINUITE D’ACTIVITE (PCA) .....</b>                            | <b>22</b> |
| <b>5.9.2 PLAN D’ASSURANCE QUALITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE (PAQDD) .....</b>      | <b>22</b> |
| <b>5.9.3 GESTION DE LA QUALITE .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>5.9.4 SYSTEME D’INFORMATION ET DE GESTION DE LA PRESTATION .....</b>           | <b>24</b> |
| <b>5.9.5 SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS PAR LE MEFSIN .....</b>                | <b>24</b> |
| <b>5.9.6 CONTROLE DES PRESTATIONS.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>5.10 SYSTEME D’INFORMATION – GMAO .....</b>                                    | <b>25</b> |
| <b>5.10.1 GENERALITES .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>5.10.2 EXPLOITATION PAR LE TITULAIRE DES PRESTATIONS LIEES A LA GMAO .....</b> | <b>25</b> |
| <b>5.10.3 GESTION DES DEMANDES D’INTERVENTION.....</b>                            | <b>25</b> |
| <b>ARTICLE 6 - PRISE EN CHARGE.....</b>   | <b>26</b> |
| <b>6.1 PHASE DE PRISE EN CHARGE .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>6.2 AUDIT DE PRISE EN CHARGE .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>6.3 LIVRABLES .....</b>  | <b>27</b> |

|   |    |
|---|----|
| 6.3.1 DOCUMENTS A REMETTRE DANS LE MOIS.....  | 27 |
| 6.3.2 DOCUMENTS A REMETTRE DANS LES TROIS (3) MOIS.....   | 27 |
| ARTICLE 7 – DETAILS DES PRESTATIONS MULTISERVICES A REALISER .....                              | 28 |
| 7.1 NETTOYAGE DES LOCAUX .....  | 28 |
| 7.1.1 OBJET .....   | 28 |
| 7.1.2 LES HORAIRES D’INTERVENTION .....   | 28 |
| 7.1.3 PERIMETRE .....   | 29 |
| 7.1.4 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS .....  | 29 |
| 7.1.5 PRESTATIONS INCLUSES AU FORFAIT .....   | 29 |
| 7.1.6 PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE .....  | 34 |
| 7.1.7 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....                                      | 35 |
| 7.2 GESTION DES DECHETS.....  | 41 |
| 7.2.1 OBJET .....   | 41 |
| 7.2.2 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS .....  | 41 |
| 7.2.3 ORGANISATION DES PRESTATIONS .....  | 42 |
| 7.2.4 VOLUMETRIE DE REFERENCE .....   | 42 |
| 7.2.5 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....                                      | 43 |
| 7.2.6 POURSUITE DE LA MISE EN PLACE DE L’APPORT VOLONTAIRE.....                                 | 43 |
| 7.3 ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE .....  | 43 |
| 7.3.1 OBJET .....   | 43 |
| 7.3.2 LES HORAIRES D’INTERVENTION .....   | 43 |
| 7.3.3 PERSONNEL DU TITULAIRE.....   | 44 |
| 7.3.4 PRESTATIONS INCLUSES AU FORFAIT .....   | 45 |
| 7.3.5 PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE .....  | 46 |
| 7.3.6 VOLUMETRIE DE REFERENCE .....   | 46 |
| 7.3.7 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....                                      | 46 |
| 7.4 PRESTATIONS LOGISTIQUES.....  | 47 |
| 7.4.1 OBJET .....   | 47 |
| 7.4.2 LES HORAIRES D’INTERVENTION .....   | 47 |
| 7.4.3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....   | 47 |
| 7.4.4 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....                                      | 48 |
| 7.5 GESTION DU COURRIER.....  | 48 |
| 7.5.1 OBJET .....   | 48 |
| 7.5.2 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS .....  | 48 |
| 7.5.3 VOLUMETRIE DE REFERENCE .....   | 49 |
| 7.5.4 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....                                      | 49 |
| 7.5.5 GESTION DU COURRIER DU SITE MONTREUIL LES ALLEES (ACTIVABLE PAR BDC LE CAS ECHEANT) ..... | 49 |
| 7.6 HOSPITALITY MANAGEMENT.....   | 49 |
| 7.6.1 OBJET .....   | 49 |

|   |    |
|---|----|
| 7.6.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....                         | 49 |
| 7.6.3 ATTENDUS SUR LA PRESTATION D'HOSPITALITY MANAGEMENT ..... | 50 |
| 7.6.4 LIVRABLES .....   | 51 |
| 7.6.5 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....      | 51 |
| 7.7 ENTRETIEN DES MÂTS DE PAVOISEMENT .....                     | 51 |
| 7.7.1 OBJET .....   | 51 |
| 7.7.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....                         | 51 |
| 7.7.3 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE .....      | 51 |
| ARTICLE 8 – REVERSIBILITE .....                                 | 51 |
| 8.1 ASSISTANCE TECHNIQUE .....                                  | 52 |
| 8.2 ELEMENTS A TRANSFERER AU MEFSIN .....                       | 52 |
| 8.3 LIVRABLES .....   | 52 |
| ARTICLE 9 - LISTE DES ANNEXES .....                             | 53 |

## ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

### 1.1 PRESENTATION ET CONTEXTE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) **définit les modalités des prestations multiservices des bâtiments** :

- Les ALLES situé 7-11 rue des deux communes 93100 à Montreuil
- Le FABRIK situé 10, rue Auguste Blanqui 93100 à Montreuil
- L'IGPDE situé 20, allée Georges Pompidou 94300 à Vincennes
- Les MINIMES situé rue des Minimes 94300 à Vincennes
- Irene JOLIOT-CURIE situé, 67 rue Barbes 94200 à Ivry-sur-Seine

Pour le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique.

Le TITULAIRE doit en conséquence agir conformément à la réglementation liée aux bâtiments, et aux instructions qui peuvent lui être données par le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique. Les prestations faisant l'objet du présent Marché doivent être réalisées dans le respect des réglementations concernant l'environnement et la sécurité.

**Le Marché impose au TITULAIRE des obligations de résultats et des obligations de moyens.**

En raison de la sensibilité des services hébergés, un contrôle de sécurité en amont du personnel du TITULAIRE devant intervenir sur le site, sera demandé aux sociétés. A ce titre des enquêtes administratives de sécurité (EAS) seront réalisées auprès des prestataires pour pouvoir accéder dans certaines zones sensibles des bâtiments. A ce titre, il conviendra au titulaire de communiquer aux organismes en activité dans les bâtiments les pièces d'identité et documents éventuels des agents pressentis.

### 1.2 CARACTERISTIQUES GENERALES DES BÂTIMENTS

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) sont relatives au Marché public d'exploitation multiservices du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique sur l'ensemble des bâtiments affectés au Secteur Cadre de vie logistique du PICA V PARIS EST.

**L'ensemble immobilier du parc du PICA V Paris Est se compose de 5 bâtiments qui accueillent actuellement 3575 agents environ.**

Ces ensembles architecturaux sont constitués en majeure partie de bureaux administratifs ainsi que de zones sensibles et distinctes, telles que :

- Des espaces de bureaux,
- Des espaces de formation (IGPDE),
- Des zones d'activités sportives et culturelles,
- Des douches individuelles,
- Des sanitaires,
- Des salles de réunions,

Des locaux dédiés à l'informatique,  
Des Zones protégées et de locaux sécurisés,  
De 4 restaurants administratifs avec cuisines, et leurs cafétérias, (1 sur chaque bâtiment sauf sur les Minimés),  
Des coopératives,  
Des locaux techniques où sont installés les équipements de production et de distribution d'énergie,  
Des locaux dédiés aux agents sur site qui travaillent en service continu (PCS, agents permanents de certaines directions occupantes).

Le patrimoine immobilier est suivi sur le plan bâtiminaire par le MEFSIN au travers de différents services dont **le Secteur Cadre de vie Logistique qui est le service prescripteur du présent marché** et le secteur Maintenance et Travaux (SMT). **Ces deux (2) secteurs constituent le pôle Immobilier Cadre de Vie (PICAV) PARIS EST.**

Certains services ou directions occupants les bâtiments gérés par le PICAV PARIS EST sont classés « zones sensibles » ce qui induit à des obligations de confidentialité.

Afin de suivre l'ensemble des prestations multiservices gérées par le PICAV PARIS EST, le MEFSIN a mis en place un organigramme décrivant une organisation au sein du secteur cadre de vie logistique qui est composée d'une Responsable de secteur, de Responsables de bâtiment et leurs Adjoints qui seront les interlocuteurs opérationnels du Titulaire. Chaque bâtiment est composé d'un binôme pour le pilotage de l'ensemble des prestations. Nous appellerons ce secteur le SCVL. A ce titre, le TITULAIRE communiquera un organigramme de son personnel encadrant et œuvrant pour les activités dédiées au présent marché, ainsi qu'un organigramme « miroir » à chaque niveau d'interlocuteur avec les agents du PICAV PARIS EST. **Cet organigramme est transmis par le TITULAIRE au PICAV PARIS EST (avec ses sous-traitants éventuels) dans le cadre de la prise en charge dans le mois suivant le démarrage des prestations**

#### **Données surfaciques**

Répartition des surfaces, effectifs occupants et classement par bâtiment :

**Bâtiment les ALLEES** : 7 à 11 rue des deux communes – 93558 MONTREUIL Cedex. Bâtiment classé code du travail de 10 niveaux. (3 sous-sols, 1 RDC, 5 étages et une terrasse) et composé de surfaces de bureaux, locaux informatiques, salles de réunions, un restaurant administratif de 350 places et d'une cafétéria, d'un patio servant d'espace extérieur de détente avec espace végétalisé, d'une coopérative, d'une salle de sport, d'une salle culturelle et d'un centre de documentation, des locaux techniques, une poste, des parkings composés de 204 emplacements véhicules, pour une **surface SHOB de 32165 m<sup>2</sup> et un effectif de 800 agents.**

**Bâtiment le FABRIK** : 10, rue Auguste Blanqui – 93186 MONTREUIL Cedex.

Bâtiment classé code du travail de 9 niveaux, dont 2 sous-sols accueillant 292 places de parkings, 6 niveaux en superstructure (1 RDC, 5 étages) et une terrasse. Bâtiment composé de surfaces de bureaux, locaux informatiques, salles de réunions, un restaurant administratif de 320 places, d'une cafétéria, d'une cour extérieure servant d'espace extérieur de détente, d'une salle culturelle, une poste, des locaux techniques et des parkings composés de 212 emplacements véhicules pour une **surface SHOB de 30.347 m<sup>2</sup> et un effectif de 663 agents**

**Bâtiment IGPDE** : 20, allée Georges Pompidou – 94306 Vincennes Cedex.

Bâtiment classé ERP2 de 13 niveaux dont 3 sous-sols dont un parking au 3<sup>ème</sup> sous-sol accueillant 125 emplacements de parkings, 1 RDJ, 1 RDC, 7 étages et une terrasse servant d'espace de détente, et composé de bureaux, de salles de formations ou salles de cours, de salles de réunions, d'un restaurant administratif de 170 places, d'une cafétéria avec terrasse, d'un centre de documentation, de locaux informatiques et techniques et des parkings composés de 125 emplacements véhicules, pour une **surface SHOB de 16.064 m<sup>2</sup> et un effectif maximum de 799 agents.**

**Bâtiment LES MINIMES** : 8, avenue des Minimés – 94300 Vincennes.

Bâtiment classé code du travail en exploitation partielle dans les parties privatives sur 4 niveaux. Le **R+1 d'une surface de 974 m<sup>2</sup>** occupé par l'association ALPAF, le **R+2 d'une surface de 994,5 m<sup>2</sup>** occupé par l'association AGRAF, le **R+3 d'une surface d'environ 350 m<sup>2</sup>** occupé par l'EPA Masse des Douanes et le **R+4 d'une surface de 209 m<sup>2</sup>** occupé par la FASF. Ces niveaux sont composés de bureaux, de salles de réunions, de locaux informatiques et techniques, pour un effectif de **80 agents** répartis sur les 2 niveaux R+1 et R+2, de **20 agents** pour le niveau 3 et de **12 agents** pour le R+4.

**Bâtiment JOLIOT CURIE** : 67 rue Barbès, 94200 Ivry/Seine

Bâtiment classé ERP5 de 11 niveaux (RDC au R+7 et 3 niveaux en sous-sol,) et composé de surfaces de bureaux, locaux informatiques, salles de réunions, un restaurant administratif de 450 places, d'une cafétéria, d'une coopérative, d'une salle de sport, d'une salle culturelle et d'un centre de documentation, des patios avec espaces de détente végétalisés, des locaux techniques, une poste, des parkings composés de 380 emplacements de parkings, pour une **surface SHOB de 53.167m<sup>2</sup> et un effectif de 1200 agents.**

# SURFACES DES BÂTIMENTS PICAV PARIS EST

## Définition des surfaces

|      |                          |
|------|--------------------------|
| SHOB | Surface Hors Ouvre Brute |
| SHON | Surface Hors Œuvre Nette |
| SUB  | Surface Utile Brute      |
| SUN  | Surface Utile Nette      |

| BÂTIMENT                            | classement      | SHOB M²       | SHON M²       | SUB M²       | SUN M²       |
|-------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| LES ALLEES                          | code du travail | 32165         | 20331         | 17767        | 9976         |
| BLANQUI                             | code du travail | 30347         | 19816         | 17091        | 9896         |
| IGPDE                               | ERP2            | 16064         | 9141          | 7772         | 2498         |
| MINIMES NIVEAU 1 Plateau de bureaux | code du travail |               |               |              | 974          |
| MINIMES NIVEAU 2 Plateau de bureaux | code du travail |               |               |              | 995          |
| MINIMES NIVEAU 3 Plateau de bureaux | code du travail |               |               |              | 348          |
| MINIMES NIVEAU 4 Plateau de bureaux | code du travail |               |               |              | 209          |
| IVRY SPECIFIQUE LOT 2               | classement      | SHOB M²       | SHON M²       | SUB M²       | SUN M²       |
| IVRY BÂTIMENT TOTAL POUR INFO       | ERP5            | 53167         | 34987         | 28642        | 15757        |
| IVRY zones lot 2                    | ERP5            |               | 18310         |              |              |
| <b>TOTAL SURFACES BÂTIMENTS</b>     |                 | <b>131743</b> | <b>102585</b> | <b>71272</b> | <b>40653</b> |

## 1.3 PHASAGE DES PRESTATIONS DUES AU TITRE DU MARCHÉ

L'exécution des prestations du présent Marché se déroule suivant deux phases pour une durée totale définie au CCAP du présent Marché.

- La première phase (Phase 1 : phase initiale d'exécution ou phase de prise en charge), d'une durée de 3 mois,
- La seconde phase (Phase 2 : phase d'exécution), correspond à la période d'exploitation courante des différents locaux.

## 1.4 TABLEAU DU DEMARRAGE DES PRESTATIONS PAR BÂTIMENT

Le présent marché est conclu pour une durée de (2) deux ans fermes à compter du démarrage des prestations fixé par ordre de service, après notification du marché. Par dérogation à l'article 13.1.1 du CCAG-FCS, le marché peut être notifié avant le démarrage des prestations. Il est reconductible tacitement deux fois par période complémentaire d'un (1) an.

Le TITULAIRE prend en compte la prise en charge échelonnée des bâtiments en fonction du tableau ci-dessous et en tient compte dans le chiffrage du présent marché et dans son organisation opérationnelle. A savoir que les dates prévisionnelles de commencement sont indiquées ci-dessous :

| BÂTIMENT                    | DEMARRAGE DES PRESTATIONS    |
|-----------------------------|------------------------------|
| MONTREUIL LES ALLEES        | 1 <sup>er</sup> JANVIER 2026 |
| MONTREUIL BLANQUI LE FABRIK | 1 <sup>er</sup> JANVIER 2026 |
| VINCENNES IGPDE             | 1 <sup>er</sup> JANVIER 2026 |
| VINCENNES LES MINIMES       | 1 <sup>er</sup> JANVIER 2026 |
| IVRY/SEINE JOLIOT CURIE     | 1 <sup>er</sup> OCTOBRE 2026 |

## ARTICLE 2 - GENERALITES

### 2.1 DEFINITIONS / ACRONYMES

**MEFSIN** : Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique

**PAQDD** : Plan d'Assurance Qualité et Développement Durable

**PCA** : Plan de continuité d'activité

**PRA** : Plan de reprise d'activité

**PICAV PARIS EST** : Pôle Immobilier Cadre de vie Paris-Est regroupant les secteurs SCVL et SMT

**SCVL** : désigne tout représentant du Secteur Cadre de Vie Logistique du MEFSIN (Service prescripteur) pour le compte du PICAV PARIS EST

**SMT** : désigne tout représentant du Secteur Maintenance et Travaux du MEFSIN pour le compte du PICAV PARIS EST

**BIET** : Bureau de l'Immobilier et de l'Environnement de Travail

### 2.2 REFERENTIELS ET NORMES

Sans préjudice des stipulations du Marché, le TITULAIRE se conforme à toute norme rendue obligatoire par prescription directe ou indirecte, de portée générale ou restreinte, directive, procédure, loi, règlement, consigne et dispositions relatives à l'état de l'art, en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations.

Le Marche se réfère notamment aux référentiels, normes et documents listes ci-dessous, ainsi qu'à leurs éventuelles modifications au cours de l'exécution du Marche (liste non exhaustive) :

- Code de la Construction et de l'Habitation
- Code du Travail
- Code de l'Environnement
- Norme NF X50-790 : Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté (décembre 1995)
- Norme NF X50-791 : Activités de service de nettoyage industriel
- Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 2006)
- Norme NF X50-792 : Activités de service de nettoyage industriel – Méthode de mesurage de l'empoussièrément des surfaces durs (août 1999)
- Norme NF X 50-794-1 : Activités de service de nettoyage industriel
- Partie 1 : système de contrôle de résultat sur site - Concepts d'élaboration et de mise en œuvre (octobre 2001)
- Norme FD X50-794-2 : Activités de service de nettoyage industriel
- Partie 2 : système de contrôle de résultat sur site – Exemples d'application (octobre 2001)
- Conventions collectives liées aux prestations du Marché
- Référentiels identifiés dans les articles du présent CCTP.

## 2.3 DECOMPOSITION DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE assure sous sa responsabilité les prestations suivantes :

- La gestion globale et le pilotage :
  - o Le management et le pilotage des prestations
- Prestations multiservices :
  - o Le nettoyage des locaux
  - o La gestion des déchets
  - o L'accueil physique et téléphonique
  - o Les prestations logistiques
  - o Le traitement des nuisibles (désinsectisation, dératisation, désinfection, dépiégeonnage, punaises de lit, mites)
  - o La gestion du courrier
  - o L'hospitality management
  - o L'entretien des mâts de pavoisement

## 2.4 FINALITE DES PRESTATIONS

### 2.4.1 OBLIGATION DE RESULTAT

Le présent Marche est un contrat avec obligation de résultat pour la mise en œuvre des prestations suivantes :

- Le nettoyage des locaux
- La gestion des déchets
- Le traitement des nuisibles
- L'entretien des mâts de pavoisement

Dans le respect de cette obligation, le TITULAIRE reste seul juge des moyens qui lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser l'ensemble des prestations prévues au Marché. Il demeure par ailleurs seul responsable dans le cadre de son obligation de résultat, même en cas de sous-traitance de certaines prestations, de la bonne exécution de ces prestations.

### 2.4.2 OBLIGATION DE MOYENS

Le Marche est un contrat avec obligation de moyen pour toutes les prestations listées ci-dessous :

- La gestion globale et le pilotage
- La logistique
  - o Y compris la gestion du courrier (pour Ivry seulement)
- L'accueil physique et téléphonique
- L'hospitality management

Il appartient au TITULAIRE d'assurer l'ensemble des missions décrites et de mettre en place les moyens nécessaires à leur réalisation conformément aux prescriptions du présent CCTP et ses annexes.

## 2.5 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

D'une manière générale, le MEFSIN doit être informé de tout mouvement social ou événement extérieur ayant un impact sur la réalisation de la totalité des prestations.



- En cas de grève, le TITULAIRE est tenu de prévenir le MEFSIN de la situation dans les deux (2) heures suivant le dépôt de préavis de grève.
- En cas d'arrêt de travail, ou pour tout autre motif (problème de transport par exemple), le TITULAIRE doit informer dans l'heure le représentant du MEFSIN. Il en est de même à la reprise du travail.

**Le TITULAIRE doit remettre un Plan de Continuité d'Activité** qui permet notamment de traiter les cas d'évènement exceptionnel, tel que décrit au présent CCTP.

En cas d'impossibilité pour le TITULAIRE d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du marché, au-delà de quarante-huit (48) heures, le MEFSIN y pourvoit par tous les moyens qu'il juge utile aux frais, risques et périls de l'entreprise du TITULAIRE du Marché. Un mode dégradé des prestations ne peut pas être envisagé pour quelques raisons que ce soit sans approbation du MEFSIN.

Dans ce cas, une réfaction sera effectuée sur la facture du TITULAIRE.

## ARTICLE 3 - PREVENTION DES RISQUES – SECURITE

### 3.1 PLAN DE PREVENTION

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail et le décret n°92-158 du 20.02.92, le Prestataire doit établir un plan de prévention avant le début des prestations.

Ces plans seront remis à jour à minima annuellement et à chaque fois que nécessaire par le Prestataire.

Le plan de prévention est élaboré en collaboration entre l'administration et le titulaire. Il indique de façon précise et détaillée :

- l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant,
- la liste exhaustive des activités et des zones à risques,
- les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
  - o des équipements de sécurité individuels et collectifs,
  - o des matériels et produits utilisés,
  - o des modes opératoires.
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés,
- la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Dans les dix (10) jours après notification, le TITULAIRE doit communiquer au MEFSIN l'ensemble des éléments nécessaires à la constitution et à la rédaction du plan de prévention. Dans le mois suivant la notification du Marché, il sera procédé à une inspection commune des lieux d'intervention et des matériels. Au vu des éléments recueillis au cours de cette inspection, une analyse des risques sera effectuée en commun et un plan de prévention établi par écrit sera arrêté. Le TITULAIRE doit mettre en œuvre les mesures prévues par le plan de prévention.

### 3.2 REGLEMENTS

Le TITULAIRE doit prendre connaissance et appliquer le règlement intérieur, les procédures internes au MEFSIN ainsi que le règlement incendie dès leur publication et en informer tous ses personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur le site. Ces personnes doivent respecter les consignes, notamment celles concernant les autorisations d'accès. L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir. Le TITULAIRE assure le respect des consignes et règlements de sécurité. Il doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le MEFSIN.

### 3.3 SECURITE DES USAGERS

Le TITULAIRE doit en tout état de cause, signaler au MEFSIN, dès qu'il est en mesure de les déceler, les incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux, ou des biens et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait porté aucun remède.

### 3.4 DISPOSITIFS DE PROTECTION

Le TITULAIRE met en place et vérifie tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel. Au besoin, des dispositifs de protection doivent être installés pour la protection du personnel du TITULAIRE. Le TITULAIRE prend toutes dispositions, en accord avec le MEFSIN, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au site, en voirie en particulier.

### 3.5 PERMIS FEU

Les permis de feu sont établis par le personnel du TITULAIRE et déposés quarante-huit (48) heures à l'avance au PCS pour tous travaux par points chauds :

- Travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, perçage, pistolet de scellement, etc.).

Notamment pour les petites interventions demandées dans le cadre du présent marché comme la pose de distributeurs de savons ou de dérouleurs de papier hygiénique

### 3.6 SIGNALISATION D'ENTRETIEN- ACCES – CONSIGNES

Pour toute intervention de prestations d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface d'un bâtiment, le TITULAIRE à la responsabilité de la mise en place, à ses frais, de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements des usagers et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention. Ces moyens sont soumis à l'approbation du MEFSIN. Le TITULAIRE doit placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du ou des bâtiment(s) concerné(s) de la présence de zones interdites. Le TITULAIRE conservera sur les bâtiments les dispositifs de signalisation (notamment de type barrières, rubalise, cônes de Lubeck) en nombre suffisant pour les interventions courantes.

En cas de carence du TITULAIRE ou en cas de danger, le MEFSIN se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du TITULAIRE, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

### 3.7 ÉVACUATION ET TRAITEMENT DES DECHETS LIES A SES PRESTATIONS

Le TITULAIRE a à sa charge l'enlèvement et, si nécessaire, la destruction de ses consommables et pièces détachées usagés selon les normes et procédures définies par la réglementation avec, le cas échéant, l'élaboration des fiches de suivi et de destruction correspondantes. Toutes les opérations effectuées le seront dans le respect et la protection de l'environnement.

### 3.8 STOCKAGE ET UTILISATION DE PRODUITS DANGEREUX

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux sur les bâtiments. Le TITULAIRE ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte et/ou locaux des bâtiments, autres que ceux nécessaires à son utilisation journalière.

## ARTICLE 4 - MOYENS DU TITULAIRE

### 4.1 INTERVENANTS DU TITULAIRE

#### 4.1.1 GENERALITES

Le TITULAIRE met en place le personnel nécessaire dont il lui appartient de déterminer le nombre et la qualification, dans le respect des conditions et moyens spécifiques définis au présent CCTP. Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque intervenant, le nombre d'heures prévisionnelles et les horaires de présence, et les fréquences d'intervention remis par le TITULAIRE avec son offre fait partie des documents contractuels. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Le TITULAIRE s'engage à :

- Mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du Marché,
- Informer le MEFSIN en cas d'écart avec l'organisation décrite (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance, etc.)

#### 4.1.2 PERSONNEL

##### 4.1.2.1 Généralités

Le TITULAIRE est entièrement responsable de son personnel et de celui de ses sous-traitants éventuels. Afin d'assurer un service optimum et de garantir le bon déroulement de la prestation, il appartient au TITULAIRE de s'organiser pour que son personnel et celui de ses sous-traitants :

- Respectent les objectifs du cahier des charges ;
- Disposent d'un niveau de compétence, de qualification et d'habilitation adapté (y compris le travail en hauteur) ;
- Soient en possession de matériel en parfait état de marche ;
- Affichent un comportement irréprochable et une attitude exemplaire envers les collaborateurs du MEFSIN et l'ensemble des agents occupant le bâtiment.

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de son personnel. Les stages de formation nécessaires sont à la charge du TITULAIRE et inclus au forfait de rémunération. Le personnel devra être en mesure de signaler les anomalies constatées pendant sa prestation. Le TITULAIRE s'assure de la bonne connaissance de son personnel de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et des accès donnés par le MEFSIN. Le personnel du TITULAIRE affecté à l'exécution des prestations reste sous le contrôle administratif et la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du TITULAIRE pendant toute la durée des prestations.

Le personnel du TITULAIRE est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail, européenne et française,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les bâtiments,
- Aux conventions collectives relatives aux prestations assurées.

Le TITULAIRE recrute, rémunère, emploie, forme et dirige sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution de la mission définie au Marché. Il assure la gestion des horaires et effectifs pour l'observation de la législation du travail relative notamment à la durée du travail, aux repos hebdomadaires et éventuellement complémentaires et aux congés annuels ou autres. Il fait son affaire personnelle des accidents de trajet ou du travail qui pourraient survenir à ses préposés du fait ou à l'occasion du Marché. En aucun cas et quelle que soit la durée des prestations, le personnel du TITULAIRE ne pourra être assimilé juridiquement au personnel salarié du MEFSIN ou à un personnel intérimaire mis à sa disposition.

**Le TITULAIRE s'engage à communiquer par écrit au MEFSIN, trois (3) jours ouvrés après la notification du Marché, la liste des effectifs affectés au présent marché et à l'ensemble des bâtiments.** Il fournit tout autre document ou renseignement complémentaire demandé par le MEFSIN (documents administratifs de sécurité, certificats divers, diplômes, qualifications, photos d'identité, etc.).

En cas de changement du personnel affecté au présent marché, le TITULAIRE doit mettre à jour la liste des effectifs et la diffuser au responsable du suivi des prestations du MEFSIN avant la mise en œuvre de cette modification. Cette mesure est notamment justifiée par le caractère impératif de la mise à jour du plan de prévention. À tout moment, la qualification de tout le personnel intervenant sur les bâtiments du PICAV PARIS EST doit pouvoir être vérifiée par le MEFSIN. En cours de Marché, le TITULAIRE ne peut pas, sans être en possession d'un avenant au présent Marché, modifier ses effectifs permanents à la baisse (en quantité ou en qualification).

#### **4.1.2.2 Spécificité de la Prestation de nettoyage des locaux**

Il est attendu du TITULAIRE, la reprise des contrats de travail du personnel en cours, conformément à l'article L. 1224-1 du code du travail. Les prestations de propreté font l'objet d'une obligation de reprise de personnel comme prévu par les règles du Code du Travail notamment et l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011. A ce titre, le MEFSIN devra fournir l'ensemble des informations relatives à cette reprise du personnel aux Candidats pour lui permettre d'assurer ses obligations. Les contrats de travail sont obligatoirement transférés à l'entreprise entrante. Le salarié conserve :

- son ancienneté ;
- sa qualification ;
- sa rémunération
- les avantages qu'il a acquis.

En cas de manquement aux obligations stipulées ci-avant, le MEFSIN se réserve, après mise en demeure restée infructueuse, le droit d'appliquer des pénalités de retard jusqu'à satisfaction par le TITULAIRE des obligations souscrites en application du présent article.

#### **4.1.3 FORMATION DU PERSONNEL DE REMPLACEMENT**

Lorsqu'un agent du TITULAIRE est appelé à être remplacé, à l'initiative du TITULAIRE ou sur demande du MEFSIN (notamment en cas d'insatisfaction du personnel en place), celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps d'assurer sa formation.

#### **4.1.4 ASSISTANCE**

En cas de présence permanente de personnel sur site, le TITULAIRE doit être en mesure de faire intervenir une assistance extérieure en support. Cette assistance a pour but de faire intervenir des spécialistes sur site pour des prestations spécifiques ou un supplément de personnel qualifié pour effectuer des opérations conséquentes. Elle a également pour objet de mener des investigations nécessaires à la recherche de solutions les mieux adaptées aux problèmes rencontrés.

#### **4.1.5 SOUS-TRAITANCE**

Le TITULAIRE pourra sous-traiter une partie des prestations, mais demeurera seul responsable de leur exécution envers le MEFSIN. Le TITULAIRE se porte garant vis-à-vis du MEFSIN du respect par le sous-traitant de l'ensemble des clauses et conditions du présent contrat. Chaque fois que le TITULAIRE souhaitera avoir recours à un sous-traitant, il devra préalablement soumettre l'identité dudit sous-traitant à l'acceptation du MEFSIN. Les prestations sous-traitées devront être exécutées avec le même niveau de qualité et seront soumises aux mêmes conditions d'exécution que le contrat principal.

#### **4.1.6 TENUE VESTIMENTAIRE, COMPORTEMENT, DISCIPLINE DU PERSONNEL**

Le personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants observe les règles de tenue et de comportement propre à l'environnement du site. En particulier, il respecte les règles décrites ci-après.

#### **4.1.6.1 Tenue vestimentaire**

Le TITULAIRE dote le personnel d'exécution de tenues complètes adaptées, avec « marquage » de son entreprise. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, de ses EPI ou s'il présente une tenue négligée.

#### **4.1.6.2 Comportement**

Le personnel du TITULAIRE doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation,
- Une courtoisie à l'égard des représentants du MEFSIN et de ses occupants,
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des occupants.

#### **4.1.6.3 Discipline et sécurité**

Toute personne relevant du TITULAIRE est soumise à des mesures de sécurité, qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations. L'accès à certaines zones protégées des bâtiments est conditionné à la réalisation d'une enquête administrative de sécurité (EAS) pour les personnes susceptibles de pénétrer dans cette enceinte. Cette enquête est destinée à vérifier que les caractéristiques de la personne physique ou morale intéressée ne sont pas incompatibles avec l'accès au site envisagé. Le TITULAIRE s'engage à faire respecter auprès de son personnel, les règlements intérieurs et de sécurité propre au site. Il est interdit au personnel du TITULAIRE :

- De pénétrer dans les locaux sans se présenter selon la procédure mise en place par le MEFSIN,
- De manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques,
- De manipuler tout objet ou papiers ou documents présents sur les bureaux,
- De prendre des repas ou en-cas à l'intérieur des locaux non dédiés,
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque sur le site,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise,
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations,
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De tenir des réunions, sans rapport avec le Marché, dans l'enceinte des locaux,
- De manquer de respect aux occupants.

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, le MEFSIN demande le retrait du site de l'auteur de l'infraction, sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au TITULAIRE. Le PICAV PARIS EST ne communique que les noms et prénoms des personnels pressentis aux zones protégées. Les enquêtes administratives de sécurité sont établies sur demande de la Direction occupante aux responsables RH du TITULAIRE. La passation des documents nécessaires transitent entre ces deux entités. Certaines prestations sont alors réalisées avec un accompagnement de la Direction ou Service occupant.

Pour tout intervenant pressenti pour l'accès aux zones protégées :

- Le TITULAIRE communique au SCVL le(s) nom(s) et prénom(s) de(s) agent(s) pressenti(s) ;
- Le SCVL communique les informations au service concerné ;
- Validation de l'accès après l'EAS. (environ 48h).

#### **4.1.6.4 Mesures d'éviction et de remplacement du personnel**

Le MEFSIN se réserve le droit d'exiger à tout moment et sans indemnité l'éviction provisoire ou définitive de toute personne dont le comportement ou l'attitude peut nuire gravement à l'image du ministère ou à la sécurité du site. Le MEFSIN peut également demander à tout moment, sans délai et sans avoir à motiver sa décision, le déplacement d'un intervenant du TITULAIRE. Le TITULAIRE déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, ses préposés ou ses sous-traitants, qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction.

## **4.2 MOYENS INFORMATIQUES**

Le TITULAIRE s'engage à utiliser les moyens et outils informatiques mis à disposition par le MEFSIN, en respectant leurs fonctionnalités. Le TITULAIRE fait son affaire des moyens bureautiques à mettre en place pour l'exploitation et la gestion de son Marché. Ses moyens ne pourront toutefois pas être raccordés au réseau spécifique du MEFSIN (PC, imprimante, modem, etc.).

## **4.3 LOCAUX MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE**

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du TITULAIRE, conformément à la réglementation du travail en vigueur, est établi entre le MEFSIN et le TITULAIRE à la notification du Marché. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution des prestations du Marché et le MEFSIN se réserve le droit d'accès à ces locaux. Le TITULAIRE prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par le MEFSIN, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit. Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie. Le TITULAIRE peut, s'il le juge utile, proposer au MEFSIN l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets

correspondants, doivent recevoir l'accord écrit du MEFSIN sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

#### 4.4 OUTILLAGE ET MOYENS D'ACCES

Le MEFSIN dote le TITULAIRE de badges, clés, passes partiels ou général permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations. **En cas de perte ou de vol, le TITULAIRE avise aussitôt le MEFSIN des exemplaires manquants. Ceci implique une mise en sécurité des locaux concernés pouvant amener au remplacement des cylindres de portes. L'opération de remise en sécurité des locaux fait l'objet d'une facturation au TITULAIRE, au tarif en vigueur.**

Le TITULAIRE met en place l'ensemble des moyens nécessaires et conformes à la réglementation, à la bonne exécution de ses prestations, outillage, moyens de levage et de manutention, et précise dans le mois suivant la notification du Marché :

- La liste de l'outillage, des matériels (échelles, échafaudages, plateforme, platelages, plateformes élévatrices), des protections proposées pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel,
- Une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels,
- Des références d'utilisation.

La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés dans les locaux des bâtiments est soumise à l'accord préalable du SCVL, et le TITULAIRE en demeure le responsable. Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le TITULAIRE, à ses frais. Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable du SCVL. Le SCVL se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le TITULAIRE est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Le matériel et les outils doivent être rangés immédiatement après usage.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation. Le TITULAIRE devra s'assurer des conditions d'accessibilité aux équipements techniques et prendre dans le cadre du Marché, toutes les dispositions réglementaires.

#### 4.5 MATERIELS ET PRODUITS

De manière générale, les caractéristiques et la nature des produits, consommables et matériels sont celles préconisées ou agréées par les constructeurs.

##### 4.5.1 MATERIELS

Le TITULAIRE s'engage à fournir le matériel nécessaire permettant la bonne exécution des prestations dues au titre de ce marché. A ce titre, les annexes au CCTP définissent une liste non exhaustive des matériels mis en place par la société actuellement. Il appartient au TITULAIRE du marché de compléter ces éléments afin de réaliser l'ensemble des prestations dans les meilleures conditions possibles.

Ces matériels doivent être en parfait état d'utilisation. Le MEFSIN se réserve la possibilité de vérifier et de contrôler l'efficacité du matériel, ainsi que son bon état de fonctionnement. Le TITULAIRE peut être amené à les présenter sur simple demande, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité en place. **Tout matériel défectueux devra être mis immédiatement hors service et remplacé par le TITULAIRE à ses frais.** Une attention particulière doit être apportée par le TITULAIRE au niveau sonore des appareils électriques utilisés pouvant occasionner des désagréments. Le TITULAIRE veillera donc à ce que les matériels ne soient pas invasifs et que les procédures induites par leur utilisation ne soient pas destructives. Le TITULAIRE veille à ce que son personnel n'utilise pas d'équipements appartenant au MEFSIN qui ne sont pas mis à sa disposition dans le cadre du Marché.

##### 4.5.2 PRODUITS

**Les produits nécessaires à la bonne exécution des prestations s'inscrivent dans la démarche de développement durable.** La liste des produits présents sur les bâtiments est remise accompagnée des FDS (mis à disposition dans le local de stockage) ainsi que d'une notice détaillée précisant à minima la provenance, l'origine et leur destination, à l'exception des produits dangereux qui ne sont pas stockés sur les bâtiments (cf. article 3.8). Les produits doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ou à entretenir et ne pas être susceptibles de les détériorer.

##### 4.5.3 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Le TITULAIRE prend toutes les dispositions et mesures pour limiter ou supprimer l'impact négatif de ses activités sur l'environnement. **Le mémoire technique du TITULAIRE confirme les plans d'actions et objectifs au titre du développement durable.** Le TITULAIRE devra veiller à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires

en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Le TITULAIRE privilégie des consommables et matériels à faible consommation d'énergie ainsi que les méthodes de nettoyage qui contribuent à la réduction de l'utilisation des produits « consommables », chimiques ou non, et ainsi contribuer à limiter leur transport, leur stockage et leur élimination. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du Marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Il s'engage ensuite, pendant toute la durée d'exécution du Marché, à adopter des comportements conformes et en adéquation avec les principes théoriques décrits par ses soins dans son offre. Le TITULAIRE met à disposition à minima les produits d'entretien et consommables écoresponsables correspondants aux exigences de l'Écolabel européen et/ou de NF Environnement ou leurs équivalents (référentiels accessibles sur <http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-deproduitsou-services-certifies>) suivants :

- Les produits concentrés,
- Les produits pouvant être utilisés à l'eau froide,
- Les produits sans eau de javel,
- Les produits aux composants végétaux et naturels,
- Les détergents marqués par un écolabel du type « Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires », édité par l'écolabel européen ou équivalent.
- Les chiffons : le TITULAIRE favorise l'utilisation de chiffons en microfibres (en quantité suffisante) ainsi que les absorbants marqués par un écolabel type « Absorbants tous liquides utilisables sur sols », édité par l'écolabel français NF Environnement ou équivalent. De plus, il propose des chiffons non composés de métaux lourds,
- Les sacs poubelles : le TITULAIRE devra respecter la couleur des sacs poubelles suivant le tri sélectif imposé par chaque ville.
- La nouvelle génération de papiers écologique 100% recyclé, issu du recyclage sera privilégiée pour les fournitures d'hygiène sanitaire : papier hygiénique. En cas d'impossibilité de mention éco labélisée, il sera demandé au TITULAIRE de privilégier les produits et/ou procédures qui ne contiennent pas de substances toxiques et qui ont une teneur importante en matériaux recyclés. De plus, le TITULAIRE devra respecter scrupuleusement la collecte sélective des déchets mise en place.

## ARTICLE 5 - MANAGEMENT ET PILOTAGE DES PRESTATIONS

De manière générale, le TITULAIRE doit tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, le TITULAIRE doit agir immédiatement afin d'assurer la conformité et la continuité de service et en informer aussitôt le MEFSIN. Toute défaillance devra être analysée afin d'empêcher son renouvellement. Le TITULAIRE doit soumettre au MEFSIN les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficaces et pérennes en termes de ressources et d'équipements, lui permettant d'atteindre les engagements et missions définis au présent CCTP. Si tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultat n'étaient pas respectés, il appartient au TITULAIRE de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

C'est pourquoi la gestion globale et le pilotage s'entend comme la coordination et le suivi des missions générales. Les principales missions relatives à la gestion globale et au pilotage sont décrites ci-après.

### 5.1 MANAGEMENT

La coordination et le pilotage réalisés par le TITULAIRE consistent à assurer la bonne organisation et le suivi de la réalisation des différentes prestations qu'il a en charge. Cela inclut notamment :

- L'organisation et le pilotage de ses équipes et de ses sous-traitants,
- Le contrôle de la bonne exécution des prestations,
- La mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses équipes et de ses sous-traitants, et le suivi des indicateurs qualité,
- La réalisation du reporting prévu au présent Marché,
- La contractualisation avec ses sous-traitants permettant de répercuter les exigences du présent Marché,
- La participation aux réunions avec le MEFSIN et ses représentants,
- La mise en place et le respect du plan d'assurance qualité, du plan de prévention, du plan de continuité d'activité et de tout autre document d'exploitation.

### 5.2 REPRESENTANT DU TITULAIRE

**Le TITULAIRE nomme un responsable du Marché.** Il est l'interlocuteur direct des représentants du MEFSIN pour tout ce qui concerne le suivi et la gestion de la bonne exécution du Marché sur le plan opérationnel et financier. **Il devra être de formation ingénieur et avoir au moins dix (10) années d'expérience.** Le TITULAIRE est tenu de présenter ce responsable dès la notification du Marché. **Ce responsable du marché est présent sur site 1 jour par semaine, soit 364 heures par an dédiées au marché. Ne sont pas comprises dans ces heures de présence les heures dédiées à la présence liée aux réunions programmées.**

Ce responsable à la conduite du marché **sera accompagné par un adjoint (Réfèrent Multiservices)** qui sera également présenté par le Titulaire à la notification du marché :

- **Un(e) référent(e) Multiservices présent(e) à temps plein sur site soit 1820 heures par an pour la gestion de l'ensemble des bâtiments. Il sera de formation BTS à Minima.**

Ce responsable a le pouvoir de décision pour engager la responsabilité du TITULAIRE. Il est chargé notamment de :

- S'assurer que la prestation, malgré les évolutions normatives susceptibles d'intervenir, correspond toujours aux exigences du Marché, qu'elle reste définie de façon exacte et qu'elle demeure conforme à la réglementation,
- Analyser les risques liés à la prestation et à son environnement,
- Définir les consignes de sécurité particulières,
- S'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du TITULAIRE,
- Respecter les consignes mentionnées aux autorisations de travail,
- Mettre en place les moyens humains et matériels,
- Assurer l'encadrement opérationnel des équipes intervenant sur le site,
- Définir les indicateurs de qualité afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements,
- Présenter lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant au MEFSIN de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés,
- Assurer la gestion administrative et comptable du Marché.

Le représentant du TITULAIRE devra être qualifié et autorisé à prendre toute décision immédiate à la suite des observations relevées par le MEFSIN. Il devra être joignable à tout moment durant les jours et heures ouvrables et sera remplacé par une autre personne disposant des mêmes compétences durant ses périodes d'absence. Il devra obligatoirement être présent aux réunions de synthèse.

Le MEFSIN pourra le cas échéant, demander qu'un nouvel interlocuteur soit désigné, à tout moment sur demande motivée.

### 5.3 CELLULE METHODES

En assistance et en fonction de l'avancement de la migration de notre version de GMAO CARL Source de la V3 à V7, le TITULAIRE mettra en place des moyens affectés à une cellule méthodes lors de la phase de prise en charge pour les prestations multiservices, **en assistance avec les couches hiérarchiques de pilotage de cet outil au niveau du MEFSIN et du BIET, et portera son assistance et son savoir sur :**

- L'assistance à l'intégration des données liées aux prestations multiservices à rentrer dans la GMAO,
- L'assistance à l'élaboration et la validation de la planification pluriannuelle des interventions préventives nécessaires au bon fonctionnement des prestations multiservices.

Il assistera à ce titre à des réunions de restitutions organisées par le Pôle Stratégie Immobilière du BIET.

### 5.4 ENCADREMENT OPERATIONNEL

L'encadrement opérationnel des prestations consiste à :

- Prendre en compte les doléances du MEFSIN et des utilisateurs,
- Mettre en application les méthodes préconisées par le TITULAIRE et validées par le MEFSIN,
- Préparer et suivre le contrôle de la qualité des prestations,
- Garantir la sécurité du personnel et des biens,
- Organiser le travail et veiller à la discipline,
- Assurer auprès du MEFSIN son rôle et ses devoirs de conseil.

Ces dispositions sont indiquées au mémoire de l'offre du TITULAIRE, en précisant la manière dont l'encadrement opérationnel participe au travail d'équipe.

Plages horaires de présence définies des chefs d'équipe sur les différents bâtiments :

| BÂTIMENT             | HORAIRES DE PRESENCE |
|----------------------|----------------------|
| MONTREUIL LES ALLEES | 7h00 - 14h45         |
| MONTREUIL LE FABRIK  | 7h00 – 14h45         |
| VINCENNES IGPDE      | 6h30 – 15h00         |

## 5.5 HEURES OUVREES

La permanence est assurée sur le site, selon les modalités définies par le TITULAIRE dans son offre afin de couvrir une présence sur site minimale fixée entre 7h00 et 19h00 du lundi au vendredi.

Le TITULAIRE s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident du permanent, à assurer son remplacement :

- Pour tous les personnels : dans les deux (2) heures qui suivent l'heure de prise de poste ou le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder deux (2) heures par mois.

## 5.6 ASSISTANCE GENERALE

Le personnel chargé de la gestion globale du Marché assure l'interface et l'assistance vis-à-vis du MEFSIN et de ses occupants. Cette assistance s'entend au sens large, que les sujets à traiter relèvent des prestations contractuelles ou non. Cela passe notamment par :

- La prise en compte des besoins des interlocuteurs,
- Le renseignement, la mise en relation avec les services ou entreprises adéquates, ou l'établissement de devis,
- L'accompagnement de sociétés extérieures ou de visiteurs intervenant pour le MEFSIN.

### 5.6.1 GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

Pour la gestion des demandes d'intervention, deux solutions sont mises en place.

Les demandes d'intervention peuvent être générés par courriel du responsable de bâtiment au Titulaire.

La volonté du MEFSIN dans sa nouvelle organisation est de traiter les demandes d'interventions multiservices par le biais d'un centre d'appel « 82 000 » destiné à réceptionner, enregistrer et traiter l'ensemble des demandes des occupants concernant des interventions.

Ce moyen est à privilégier par le TITULAIRE qui assure les fonctions suivantes :

- Réception des demandes en provenance des occupants du site (téléphone, courriel, signalement 82 000 au travers de l'outil CARL SOURCE, etc.),
- Prise en compte et analyse des réclamations multiservices,
- Déclenchement des actions pertinentes,
- Suivi de bonne fin des interventions,
- Retour d'information aux utilisateurs : le signalement 82 000 doit être renseigné par le TITULAIRE des actions effectuées, des causes, des résolutions, du matériel éventuellement utilisé, des heures effectuées,
- Validation de la clôture de l'intervention.

La prestation de traitement des demandes d'interventions est assurée pleinement du lundi au vendredi, hors jours fériés de 7h00 à 19h00

### 5.6.2 REALISATION DES DEVIS

En cas de besoin ou de demande du MEFSIN pour des prestations hors forfait, Le TITULAIRE est tenu de réaliser des devis sur la base du BPU et suivant les taux horaires et coefficients de revente contractuel du BPU, avec le détail des prix et la présentation des factures ou devis des fournisseurs/sous-traitants. Ces propositions comprennent la prestation complète de fourniture, approvisionnement, main d'œuvre, installation, dépose, mise en sécurité, mise en service, mise à jour de la documentation nécessaire (en fonction de la nature des prestations).

Le SCVL précisera au TITULAIRE le degré d'urgence des devis. Les devis présentant un caractère d'urgence devront être fournis au SCVL dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de la demande. Quant aux devis ne présentant pas de caractère d'urgence, ils doivent être fournis dans un délai de :

- cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de la demande pour les actions, services simples,
- dix (10) jours ouvrés à compter de la date de la demande pour les actions, services complexes.

La fourniture d'articles de rechange, dans le cadre d'une action corrective, fait l'objet d'un devis soumis à l'acceptation du MEFSIN. La fourniture d'articles par le TITULAIRE ne sera pas un circuit d'approvisionnement exclusif. Le MEFSIN pourra selon les besoins, fournir le matériel nécessaire au maintien des stocks, par le biais de ses Marchés de fournitures.



Le TITULAIRE reste responsable de la gestion et du bon approvisionnement des articles et consommables. Le TITULAIRE mentionne sur les devis :

- Pour la main d'œuvre : la qualification des intervenants, les taux et quantitatifs horaires,
- Pour le matériel et consommables : les marques, les références, les quantitatifs et les montants unitaires.

Les devis seront ajustés des coefficients et/ou révision de prix applicables, et en cas de sous-traitance, le TITULAIRE communique le devis de son sous-traitant avec le même niveau de précision sur son offre de prix. Le TITULAIRE fournit les justificatifs du montant des prestations en dépenses hors forfait, factures des fournisseurs du TITULAIRE ou de son sous-traitant éventuel (main d'œuvre + fournitures). Le TITULAIRE (et ses sous-traitants éventuels) doit rechercher les fournisseurs les plus intéressants pour le MEFSIN d'un point de vue qualité, délai et prix. Le TITULAIRE doit montrer qu'il a recherché plusieurs fournisseurs pour des prestations équivalentes, et il détermine avec le représentant du SCVL, la meilleure proposition à retenir. Cette démarche peut être évitée par la suite, après accord du SCVL, pour des prestations identiques ou équivalentes achetées au fournisseur précédemment défini. Le devis est transmis au SCVL accompagné des devis des fournisseurs consultés.

- Articles au BPU : Les devis sont fournis en tenant compte de la révision annuelle des prix si nécessaire (main d'œuvre et fourniture)
- Articles hors BPU : Les devis sont fournis en tenant compte du coefficient de majoration (pour la main d'œuvre et fourniture). Le devis des sous-traitants éventuels doit être communiqué.

## 5.7 DEVOIR DE CONSEIL

Le TITULAIRE doit le conseil au MEFSIN sur les sujets qui touchent ses prestations. Cela porte notamment sur :

- La veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,
- La gestion des contentieux, sinistres, constats, expertises et la mise en place des mesures conservatoires,
- La rationalisation du niveau de qualité des prestations et l'optimisation du coût global d'entretien,
- Le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens et des locaux,
- Les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à l'amélioration du service rendu,
- Les propositions d'amélioration ou d'adaptation des procédures et des outils, visant à l'amélioration des services aux bâtiments et aux occupants.

### 5.7.1 ANALYSE DES RISQUES

Le TITULAIRE doit signaler au MEFSIN, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du TITULAIRE venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le TITULAIRE est tenu d'en informer par écrit et sans délai le MEFSIN. Il appartient au MEFSIN de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

### 5.7.2 VEILLE REGLEMENTAIRE ET NORMATIVE

Le TITULAIRE doit assistance au MEFSIN en lui transmettant les nouveaux textes réglementaires relatifs à sa mission, accompagné éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité. Ces éléments seront repris dans le cadre des rapports d'activité périodiques. Le TITULAIRE assiste le MEFSIN dans le suivi spécifique de l'ensemble des obligations réglementaires liées au Marché.

### 5.7.3 DEMARCHE D'AMELIORATION

**Les deux parties s'obligent à maintenir un dialogue et une collaboration permanente de façon à mener à bien la prestation demandée et prévenir toute détérioration de leurs relations de partenariat et de confiance mutuelle.**

Le TITULAIRE assure une réflexion permanente visant à l'amélioration continue de la qualité de la prestation, en adéquation avec les besoins exprimés par le MEFSIN et sous son contrôle (amélioration du confort des utilisateurs, etc.).

Pour ce faire, le TITULAIRE proposera toute option technique, outil de contrôle et de gestion technique, dispositif administratif ou organisationnel. Il les traduira sous forme de fiches de proposition d'action justifiant leur objet, la demande d'investissement éventuel, les moyens et le calendrier de mise en œuvre.

### 5.7.4 PROPOSITION ANNUELLE DE PRESTATIONS

**Tous les ans à une date à convenir avec le MEFSIN, le TITULAIRE fournit un rapport présentant les prestations qu'il juge utile de prévoir pour l'année suivante.** Ce document sera à fournir au mois de juin chaque année. Ce rapport comporte :

- La description des prestations proposées,

- La motivation de ces prestations (réglementation, renouvellement de matériels, consommables arrivés en fin de vie, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement, etc.),
- L'urgence des prestations proposées,
- Le budget correspondant pour chaque poste,
- Le plan pluriannuel de prestations mis à jour.

**Cette proposition de prestations fait si besoin l'objet d'une réunion spécifique.**

## 5.8 REPORTING & SUIVI FINANCIER

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations et l'évaluation de la qualité des prestations. Le reporting s'entend au sens large pour chaque prestation du Marché et devra être assuré sur toutes les phases du Marché. **Le TITULAIRE soumet une trame des rapports d'activité lors de la phase de prise en charge au plus tard un (1) mois après la notification du marché.**

Le TITULAIRE est force de proposition sur la conception des différents rapports et comptes-rendus, aussi bien en termes de présentation des données que de choix des données, pour autant que les informations minimales détaillées ci-après soient reprises. **Il remettra les modèles des différents documents pour validation au MEFSIN dans le premier mois après démarrage des prestations.**

En complément des échanges quotidiens destinés à traiter les points de l'activité courante de l'exploitation, des reportings de traçabilité de la prestation seront mis en place, des réunions mensuelles et annuelles seront organisées.

Ce reporting doit être aisément accessible (ex : par accès digital avec un accès client) et/ou envoyé et comporter des éléments synthétiques facilement compréhensibles. Il appartient au Titulaire de proposer dans son offre la trame de reporting qu'il envisage et de l'illustrer par des exemples déjà opérationnels. Ce reporting devra être en place au début de la prestation.

**Les rapports du Prestataire servent de base aux réunions, ils seront remis aux représentants du PICAV PARIS EST, selon la nature des rapports précisée ci-dessous de trois (3) jours à dix (10) jours ouvré(s) avant la réunion. D'autres points seront inscrits si nécessaire à l'ordre du jour, tels que les sujets relevant de la sécurité et de l'adéquation des ressources.**

### 5.8.1 REPORTING DE SUIVI

il intégrera un système de traçabilité des actions, des données d'exploitation, des dépenses, et d'autres informations utiles afin de pouvoir informer régulièrement ou à la demande des représentants du PICAV PARIS EST.

**Ce reporting devra être tenu à jour « au fil de l'eau » de l'exécution des prestations et facilement accessible pour le SCVL.**

### 5.8.2 RAPPORT D'INCIDENT

Un rapport d'incident circonstancié est rédigé par le Titulaire à la suite de la survenance d'un incident d'exploitation **préférentiellement le jour même ou au plus tard un (1) jour ouvré suivant l'événement** en fonction de la gravité de l'incident via messagerie électronique au responsable du SCVL.

Un rapport d'incident est notamment demandé dès lors que l'évènement :

- Perturbe la prestation de pilotage et la conduite des services,
- Impacte l'environnement, la sûreté et la sécurité des personnes et des biens,
- Dégrade, même provisoirement, les conditions de travail des utilisateurs des espaces.

Le rapport d'incident présente l'analyse des causes, les mesures prises pour garantir la continuité de services et/ou les mesures pour circonscrire l'incident ainsi que les propositions d'actions nécessaires à la clôture de l'incident. Son format sera validé au plus tard à la fin de la phase de déploiement.

### 5.8.3 FICHE JOURNALIERE

Le TITULAIRE renseignera et fournira tous les jours ouvrés aux représentants du SCVL une fiche journalière lors du point journalier au responsable de bâtiment ou son adjoint. Cette fiche résumera les principaux faits marquants de la veille ou du weekend passé, et les principales opérations du jour en prévision.

### 5.8.4 RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITE

Le TITULAIRE fournira mensuellement au MEFSIN, **au plus tard trois (3) jours ouvrés avant le comité technique (COTECH)**, le rapport mensuel d'activité.

Le TITULAIRE établit un rapport de synthèse mensuel dans lequel sont consignés au minimum :

- La liste des personnes présentes,

- La gestion des compétences : causeries, formations...
- Les différents incidents,
- Les actions engagées en réponse aux demandes des représentants du SCVL,
- Un état des études et devis demandés, dans le cadre de l'obligation de conseil du présent marché,
- Un état des devis en séparant les devis en cours de rédaction, les devis en attente de décision, les devis en attente de commande et les devis refusés. Cet état devra faire apparaître pour chaque devis la référence, l'intitulé, le bâtiment, la zone, le demandeur, le montant, la date de fourniture, la date de commande, la date de mise en service, la date de validation, la date de refus le cas échéant,
- Le respect des engagements de prestation de services programmés,
- Une analyse des causes d'incidents lors des réunions par le SCVL,
- La gestion des stocks et des consommables,
- Les résultats des contrôles qualités,

En annexe à chaque rapport, le TITULAIRE fournira les comptes rendus des interventions et tous rapports d'état (fiches de contrôle, rapport des sous-traitants, bons d'intervention et rapports liés aux prestations spécifiques...).

Le Représentant du SCVL validera systématiquement le rapport d'activité avec une annotation et ses observations de la prestation sur la période écoulée.

### 5.8.5 RAPPORT DE SYNTHESE TRIMESTRIEL

Le rapport trimestriel constitue une vue d'ensemble des données présentées dans les rapports mensuels sur une période plus longue. Le contenu du rapport d'activité trimestriel comportera, a minima, les éléments suivants :

- La liste des personnes présentes,
- Les travaux correctifs de prestation non courant réalisés,
- Les différents incidents constatés,
- Les actions engagées en réponse aux demandes du Bénéficiaire et/ou de son Conseil
- Un état des études et devis demandés, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent marché,
- Un état des devis en séparant les devis en cours de rédaction, les devis en attente de décision, les devis en attente de commande et les devis refusés. En mentionnant le nom de l'interlocuteur qui a refusé. Cet état devra faire apparaître pour chaque devis la référence, l'intitulé, le Site, le bâtiment, le montant, la date de fourniture, la date de commande, la date de mise en service,
- Le suivi des autres indicateurs qui seront mis en place pendant la phase de démarrage,
- La liste des intervenants ainsi que leurs qualifications et habilitation (turnover),
- Les études demandées, dans le cadre de l'obligation de conseil du présent marché,
- Les synthèses des initiatives RSE étudiées/mises en place sur les bâtiments,
- L'évolution sur 3 mois comparé à l'année N-1 du contrat

En annexe de chaque rapport, le TITULAIRE fournira les comptes rendus des interventions et tous les rapports d'état (fiches de contrôle, rapport des sous-traitants, bons d'intervention et rapports liés aux prestations spécifiques...).

Ce rapport doit fournir toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations, les consommations, etc.

**Le rapport de synthèse trimestriel sera transmis au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la réunion COPIL (Comité de pilotage)**

### 5.8.6 RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL

Au travers de ce rapport, le Titulaire établit un bilan détaillé et précis des prestations, en termes notamment de périmètre, d'organisation, de l'état des lieux dont il assure l'exploitation, et remet à jour les listes des matériels et des surfaces objets du contrat. Ce bilan, dont la structure est proposée au PICA V PARIS EST pour validation, doit faire apparaître :

- Les faits marquants et les difficultés d'exploitation et les irritants,
- La synthèse annuelle des indicateurs d'activité et des rapports de synthèse trimestrielle,
- Les éléments statistiques représentatifs de l'activité,
- Les indicateurs du TITULAIRE concernant la Santé Sécurité du Travail ;
- Les résultats des autocontrôles des prestations,
- La synthèse annuelle des indicateurs de performance soumis à pénalité,
- L'application des pénalités,
- L'analyse globale des coûts (forfait et hors forfait détaillés),
- Le plan de prestation de l'année N+1,

- Les plans de progrès et d'optimisation annuels,
- Les résultats d'une enquête de satisfaction annuelle des collaborateurs des représentants du PICAV PARIS EST.

Le Titulaire présente une synthèse des indicateurs de performances clés (KPI) du contrat afin de démontrer le niveau de satisfaction du contrat.

**Il sera transmis au responsable du PICAV PARIS EST et du SCVL au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la fin du mois de la date d'anniversaire du marché.**

Dans le cadre d'une évolution du besoin constatée sur les bâtiments par le PICAV ou le TITULAIRE, ce dernier précisera dans le cadre du rapport annuel la nature de l'évolution à laquelle il convient de répondre.

### 5.8.7 REUNIONS

Tout au long du Marché, le PICAV et le TITULAIRE organiseront des réunions de suivi de la prestation. Ces réunions seront planifiées par le TITULAIRE auprès des différents interlocuteurs du PICAV PARIS EST en fonction de leur objet :

Les participants aux comités de suivi du Marché seront à minima :

- Pour le MEFSIN :
  - o Les responsables du suivi des prestations,
  - o Toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour.
- Pour le TITULAIRE :
  - o Le(s) Responsable(s) du pilotage des prestations,
  - o Toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour.

#### 5.8.7.1 Points journaliers

Tous les jours ouvrés, un point journalier se tient sur site en présence du responsable de bâtiment du SCVL et/ou de son adjoint et du (des) représentant(s) des équipes opérationnelles du TITULAIRE. Cette réunion a pour objectif d'évoquer, **suivant la fiche journalière remise par le TITULAIRE** :

- Les principaux faits marquants de la journée passée,
- Les événements du jour,
- Les principaux événements à venir.

#### 5.8.7.2 Points opérationnels

Des points opérationnels devront être organisés par le TITULAIRE, de manière hebdomadaire, notamment entre le responsable de site et le chef d'équipe du TITULAIRE et le responsable de bâtiment et/ou son adjoint du SCVL afin de suivre l'avancement des sujets.

Cette réunion a pour objectif d'évoquer :

- Les principaux faits marquants de la semaine passée,
- Les principaux événements à venir.

Un compte-rendu n'est pas nécessaire.

#### 5.8.7.3 Comités Techniques (COTECH)

**Sur la base des Rapports d'Activité Mensuels envoyés par le TITULAIRE trois (3) jours ouvrés en amont**, les parties se réuniront pour évoquer les différents points de la prestation. Cette réunion sert notamment à faire le point avec les représentants opérationnels du Titulaire :

- Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions récurrentes ou ponctuelles le cas échéant,
- Informer sur les chantiers, opérations, ou événements prévus pour la période à venir.

Les représentants pressentis aux COTECH sont :

Pour le TITULAIRE :

- De manière obligatoire :
  - o le référent multiservices,
  - o le Chef d'équipe.
- De manière facultative : le référent du marché

Pour le MEFSIN

- De manière obligatoire :
  - o Le responsable de secteur,
  - o le responsable de bâtiment,
  - o et/ou son adjoint
- De manière facultative : le responsable du PICAV PARIS EST

**Le TITULAIRE diffuse un compte-rendu du COTEC au responsable du PICA V et du SCVL au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.**

#### **5.8.7.4 Comités de Pilotage (COPIL)**

**Sur la base des Rapports de Synthèse Trimestriels envoyés par le TITULAIRE trois (3) jours ouvrés en amont**, les parties se réuniront pour évoquer les différents points de la prestation. Cette réunion sert notamment à :

- Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions récurrentes ou ponctuelles le cas échéant,
- Informer sur les chantiers, opérations, ou événements prévus pour la période à venir,
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- Identifier les plans d'actions à la suite d'un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités,
- Suivre et analyser l'indicateur « Accidents du travail » relatif à la Santé Sécurité du Travail pour les équipes Prestataire et ses sous-traitants,
- Suivre et analyser les indicateurs « qualité des prestations » dans le descriptif domaines.

Les représentants pressentis aux COPIL sont :

Pour le TITULAIRE :

- De manière obligatoire :
  - o Le référent du marché,
  - o le responsable de site.
- De manière facultative :
  - o Le responsable du marché

Pour le MEFSIN

- De manière obligatoire :
  - o le responsable du SCVL,
  - o le responsable de bâtiment et/ou son adjoint
- De manière facultative :
  - o Le responsable du PICA V

**Le TITULAIRE diffuse un compte-rendu du COPIL au responsable du PICA V et du SCVL au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.**

#### **5.8.7.5 Comité Stratégique (COSTRAT)**

**Sur la base des Rapports d'Activité Annuels envoyés par le Prestataire dix (10) jours avant la réunion**, les parties se réuniront pour évoquer les différents points de la prestation. Cette réunion sert notamment à :

- Analyser les indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels,
- Valider les plans d'optimisation et plans de progrès et définir un planning de mise en œuvre le concernant,
- Analyser les recommandations données par le Prestataire (relatives notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies),
- Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel à la suite de modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations,
- Informer sur les aspects stratégiques, notamment l'évolution des organisations respectives ainsi que les projets ou chantiers importants prévus dans les périodes à venir,
- Analyser le respect du montant contractuel et hors forfait,
- Définir d'éventuelles actions d'amélioration ou d'animations des équipes respectives,
- Arbitrer sur des points restés exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles,
- Suivre et analyser les indicateurs relatifs à la Santé Sécurité du Travail pour les équipes du Prestataire et ses sous-traitants,
- Un point institutionnel sur la société (faits marquants, acquisitions, cessions...)

Les représentants pressentis aux COSTRAT sont :

Pour le TITULAIRE :

De manière obligatoire :

- o Le responsable du marché,
- o le référent du marché.
- De manière facultative :

- Le responsable de région
- Le responsable de site

Pour le MEFSIN

- De manière obligatoire :
  - le responsable du PICA V,
  - le responsable du SCVL.
- De manière facultative :
  - Le Chef du BIET
  - Le responsable de bâtiment

**Le TITULAIRE diffuse un compte-rendu du COSTRAT au responsable du PICA V et du SCVL au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.**

#### **5.8.7.6 Comité de Facturation (COFAC)**

**Le comité de facturation est une réunion périodique très importante organisée tous les trois (3) mois.** L'ordre du jour de cette réunion comprend l'examen :

- Du suivi de la facturation forfaitaire et hors forfaitaire.

Les représentants pressentis aux COFAC sont :

Pour le TITULAIRE :

- De manière obligatoire :
  - Le responsable du marché,
  - le représentant comptable.
- De manière facultative :
  - Le référent du Marché

Pour le MEFSIN

- De manière obligatoire :
  - le responsable du PICA V,
  - le relais dépenses du PICA V.
- De manière facultative :
  - Le responsable du SCVL

**Le TITULAIRE diffuse un compte-rendu du COFAC au responsable du PICA V et son relais dépenses au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.**

#### **5.8.8 PLAN DE PROGRES**

Le TITULAIRE s'engage en tant qu'expert et conseiller, à proposer un plan de progrès tout au long de ce marché, pour améliorer les performances de la prestation. Ainsi, il devra faire des propositions et présenter des solutions quant aux aménagements de toute nature (moyens humains, évolution du matériel, produits, évolution des procédures et procédures) afin d'optimiser la qualité de la prestation et pour parvenir à une plus grande efficacité de la prestation globale.

De même, il veillera à la prise en compte de l'hygiène et de la sécurité à tous les niveaux du marché, conformément aux dispositions réglementaires applicables. Le TITULAIRE devra rechercher l'amélioration continue, proposer également un plan d'action potentiel, pour répondre à l'exigence « Développement Durable » et de gain économique conformément aux exigences exprimées. De façon générale, le plan de progrès proposé par le TITULAIRE doit prendre en compte à minima :

- Les conditions d'emploi et de travail des salariés affectés au marché,
- La définition des atouts et des besoins,
- Les actions en faveur de l'insertion (tutorat, stage, formation, etc.),
- Les dispositifs d'accompagnement socioprofessionnel (évaluation, développement des compétences, orientation, flexibilité/mobilité),
- La dimension technique et les innovations,
- Le service aux utilisateurs,
- Le périmètre environnemental,
- L'organisation au titre de la performance,
- La dimension économique,
- Le plan de continuité d'activité,
- Les modalités de réversibilité.

**Dans le cadre de ce plan de progrès, le TITULAIRE s'engage sur deux aspects environnementaux :**

- La réduction de son empreinte carbone,
- L'amélioration de la valorisation des déchets,
- L'amélioration de la performance énergétique.

**Le TITULAIRE devra décrire dans son offre les solutions proposées pour atteindre ces objectifs. Il proposera à validation auprès du MEFSIN son plan de progrès annuellement 2 mois avant la date anniversaire du marché.**

## 5.8.9 REGISTRE DE SECURITE

Le registre de sécurité, établi par le MEFSIN avec la participation du TITULAIRE pour les postes qui le concernent, regroupe l'ensemble des documents relatifs aux installations en relation avec la sécurité des personnes et des biens et nécessaires à une intervention rapide, soit des pompiers, et faisant l'objet du présent marché.

Le MEFSIN a mis en place un registre de sécurité dématérialisé (**outil VIGIRISK**). Le MEFSIN est chargé d'alimenter les documents relatifs à la sécurité (rapports de bureaux de contrôles, maintenances réglementaires, levées de réserves, etc.). Le TITULAIRE assiste le SCVL et transmet les documents nécessaires aux représentants du PICAV PARIS EST pour la mise à jour du registre de sécurité pour les postes et prestations multiservices.

## 5.9 SUIVI DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

### 5.9.1 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)

Le TITULAIRE doit rédiger le Plan de Continuité d'Activité (PCA), adapté aux spécificités des bâtiments, incluant notamment les moyens mis en œuvre par le TITULAIRE pour pallier son impossibilité à réaliser certaines prestations en cas notamment de circonstances exceptionnelles ou de pandémie. Dans tous les cas, le TITULAIRE doit assurer la présence d'un effectif minimum. Ce plan devra comprendre à minima :

- Une analyse des risques et des processus jugés critiques,
- L'organisation de la communication et de l'information,
- La composition de la cellule de crise,
- Les procédures dégradées,
- Les dispositifs et les mesures spécifiques pour répondre aux événements extraordinaires (crue, pandémie, etc.),
- Le processus d'amélioration continue du PCA.

**Les principes du PCA sont définis dans l'offre du TITULAIRE. Le PCA est remis au MEFSIN et mis en place au plus tard dans les trois (3) mois suivant la prise d'effet des prestations du Marché, après avoir été soumis à l'approbation du MEFSIN (durant la phase de prise en charge décrite à l'article 6.1).**

En phase d'exploitation courante, le TITULAIRE doit mettre à jour son plan à minima annuellement et informer le MEFSIN des modifications souhaitées.

### 5.9.2 PLAN D'ASSURANCE QUALITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE (PAQDD)

La responsabilité de la qualité des prestations incombe en premier lieu au TITULAIRE. Il lui appartient donc de mettre en place et de faire fonctionner un système d'assurance qualité spécifique aux bâtiments.

Le PAQDD doit mentionner et définir tous les éléments d'organisation concourant à l'obtention de la qualité souhaitée.

En termes de développement durable, le TITULAIRE devra respecter les exigences suivantes :

- Utilisation de matériel nécessitant une faible consommation d'énergie lors de leur fabrication et de leur utilisation dans le cadre de la prestation,
- Utilisation de produits limitant la pollution de l'eau et de l'air,
- Limitation de la production de déchets et optimisation de la gestion,
- Limitation des nuisances notamment sonores.

**Les principes du PAQDD sont définis dans l'offre du TITULAIRE, et mis en place au plus tard dans les trois (3) mois suivant la prise d'effet des prestations du marché, après avoir été soumis à l'approbation du MEFSIN (durant la phase de prise en charge décrite à l'article 6.1).**

En phase d'exploitation courante, le TITULAIRE doit mettre à jour son plan et informer le MEFSIN des modifications souhaitées. Le MEFSIN ou son représentant se réserve le droit d'auditer le PAQDD et d'appliquer des pénalités en cas de non-conformité.

Le TITULAIRE est tenu de mettre en œuvre une véritable politique de gestion de la qualité. Cet engagement doit être traduit par l'élaboration d'un Plan Assurance Qualité, mis à jour trimestriellement. Le Plan Assurance Qualité comprend :

- L'organisation de la structure prenant en charge les prestations multiservices de l'établissement, les effectifs et les moyens disponibles, les moyens et personnels chargés des vérifications,
- L'inventaire initial des équipements constituant les installations prises en charge, et les objectifs en termes de fiabilité, disponibilité, sûreté, sécurité,
- Les moyens de gestion en matière : documents de conduite et de suivi réglementaire,
- La politique d'achat : mode d'évaluation des fournisseurs et des sous-traitants, définition des exigences propres en délai, conditions de livraison, emballage, garantie, standardisation, SAV,
- L'entretien de la conformité des biens confiés,
- La maîtrise des procédés : les procédures d'intervention en méthode, fréquence, consistance.

Le TITULAIRE doit toutefois apporter son expérience en matière de procédés, en tenant compte entre autres des spécificités d'installation, d'environnement, de temps de fonctionnement.

- les dysfonctionnements qu'ils soient internes à l'entreprise ou liés aux installations, feront l'objet d'analyses, afin de définir les causes, et de définir leur traitement,
- Le stockage : définition du stock, avec l'évaluation de sa pertinence, sa gestion propre, les moyens de manutention, les conditionnements la vérification des approvisionnements,
- La formation,
- Le tableau de bord qualité : le TITULAIRE définira avec le SCVL le mode d'analyse qualité de ses prestations, seront en particulier recueillis et traités les éléments permettant de faire ressortir les temps de réponse, les nombres d'interventions, les causes, les durées, les succès et les échecs dans les interventions.

### 5.9.3 GESTION DE LA QUALITE

Le TITULAIRE met en œuvre dans le cadre de son plan d'assurance qualité et développement durable, l'ensemble des contrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du MEFSIN.

Il fournit aux rapports d'activité les bilans des résultats de ces contrôles. La méthode est décrite par le TITULAIRE dans son offre.

#### 5.9.3.1 *Accompagnement qualité*

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

Le TITULAIRE devra à tout moment répondre à toute question de l'interlocuteur du MEFSIN sur son organisation et le bon déroulement de la mission.

#### 5.9.3.2 *Suivi qualité / audit interne*

Il sera demandé au TITULAIRE de mettre en place **des procédures de contrôles internes dont les modalités et principes sont définies dans son mémoire technique** : autocontrôle des prestations complété des contrôles internes des prestations par l'encadrement.

Le TITULAIRE doit deux types de contrôles définis par son PAQDD :

- L'autocontrôle, réalisé au fur et à mesure de l'exécution de la prestation par les opérateurs ou leur encadrement de proximité, de manière systématique ou suivant un échantillonnage défini,
- Le contrôle interne réalisé périodiquement qui vise à évaluer la qualité de la prestation dans son ensemble.

Le TITULAIRE doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché. Le plan d'évaluation et les procédures suivies sont celles définies par le TITULAIRE dans son offre conformément au mémoire technique.

Ces autocontrôles et résultats des évaluations sont à la disposition du MEFSIN sans délais et font l'objet d'analyse au titre des reporting.

**Les comptes-rendus d'autocontrôles ou de contrôles internes devront être mis à disposition du MEFSIN en temps réel sur un support numérique. Les modalités techniques de cette mise à disposition seront définies entre les cocontractants dans le mois qui suit la notification du marché.**

Le MEFSIN ou son représentant se réserve le droit de réaliser une vérification de la véracité des autocontrôles et des audits internes réalisés et transmis par le TITULAIRE. La sincérité de ces comptes-rendus est un aspect essentiel de la relation contractuelle et vis-à-vis de l'atteinte du résultat opérationnel attendu.

Les écarts manifestes qui seraient observés constituent donc des manquements particulièrement graves qui feront l'objet de pénalités aggravées. L'ensemble des informations collectées fera l'objet d'une synthèse et servira de base aux audits internes au TITULAIRE et qui lui permet la mise en place d'un plan d'actions afin de réduire les écarts constatés.

Lors de chaque nouvel audit, un état d'avancement des actions d'amélioration précédemment mises en place devra être réalisé. Si des écarts subsistent, le TITULAIRE devra en donner les raisons.



## 5.9.4 SYSTEME D'INFORMATION ET DE GESTION DE LA PRESTATION

Le TITULAIRE mettra en place un outil d'information et de gestion de la Prestation pour les différents bâtiments du PICA V PARIS EST. Il est attendu, de la part du Prestataire, que le taux de disponibilité en ligne soit d'au moins 98%. Il sera composé notamment, a minima, des fonctionnalités suivantes :

- Gestion des interventions hors forfait : L'outil propose un circuit de validation des demandes hors forfait.
- Gestion du stock consommables : L'outil est en capacité de gérer le stock de consommables disponible sur le site du Bénéficiaire au fil de l'eau ;
- Gestion des interventions planifiées : Le Prestataire paramètre les interventions programmées planifiées dans l'outil. Ces interventions planifiées qui devront être accessibles et visibles par le Bénéficiaire.
- Bibliothèques documentaires : Le Prestataire rend disponible dans un outil les documents suivants ou tout autres requis par la réglementation si celle-ci venait à évoluer pendant la durée du Contrat (en format PDF, Word, Excel) :
  - o Les procédures et autres modes opératoires d'exécution,
  - o Les cahiers de consignes,
  - o Les tableaux de bords d'activité,
  - o Les organigrammes du Prestataire,
  - o Les documents d'exploitation (registres, annuaire...),
  - o Les rapports des actions correctives,
  - o Les rapports d'activité mensuels, trimestriels, et annuels,
  - o Les plans de progrès et d'optimisation,
  - o Le PAQDD et le PCA mis à jour,
  - o Les pesées journalières et tonnages précis de traitement des déchets,
  - o Les prestations d'accueil avec le nombre d'appels téléphoniques, nombres de visiteurs par bâtiment, etc
  - o La consolidation des faits marquants et des irritants,

**Le Prestataire remettra au fur et à mesure et à la fin du contrat une copie de l'ensemble des documents. Les documents seront sous formats standards type PDF, Word, Excel, OPEN OFFICE ou équivalent. Tout document modifié devra être envoyé au plus tard le 5ème jour ouvré après sa validation par les parties. L'utilisation du site internet devra être permanente et gérée en temps « quasi » réel en ce qui concerne l'enregistrement de toutes les tâches réalisées par le Prestataire. Le Prestataire procède ainsi aux saisies des informations relatives à son activité à la fin de chaque intervention.**

**Les principes de l'outil de gestion et d'information en ligne sont définis dans l'offre du TITULAIRE, et mis en place au plus tard dans les trois (3) mois suivant la prise d'effet des prestations du Marché, après avoir été soumis à l'approbation du MEFSIN (durant la phase de prise en charge décrite à l'article 6.1).**

## 5.9.5 SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS PAR LE MEFSIN

Le TITULAIRE doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le MEFSIN mettra en place. Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles. Dans ce cadre, le TITULAIRE met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au présent marché. Il diffuse systématiquement au MEFSIN, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions d'exploitation pendant lesquelles ils sont analysés et commentés. Pendant toute la durée du Marché, le MEFSIN se réserve le droit d'examiner ou de faire examiner les installations ou équipements par tout organisme de son choix, après en avoir informé le TITULAIRE, pour s'assurer de leur état et de la qualité des prestations.

Dans ce cas, le TITULAIRE est tenu d'accepter les interventions de cet organisme, lui facilite l'accès aux installations et fournit les renseignements d'ordre technique et administratif qui lui sont demandés.

Le TITULAIRE doit mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats des contrôles. Les principaux objectifs du contrôle sont :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le Marché,
- Le contrôle de l'atteinte des objectifs définis dans le Marché,
- L'optimisation des coûts d'exploitation (forfait / hors forfait),
- La pérennité du patrimoine et/ou la cohérence de son évolution.

## 5.9.6 CONTROLE DES PRESTATIONS

### 5.9.6.1 Premier niveau : l'autocontrôle

Comme stipulé à l'article 5.9.3.2, le TITULAIRE devra prévoir un dispositif de contrôle interne (autocontrôle), afin d'assurer une prestation de qualité. À cet effet, il dispose d'une structure en personnel et en moyens qui lui permet d'accomplir les prestations pour répondre aux exigences du Marché. **Le CR d'autocontrôle est à remettre dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'autocontrôle.**

La non-réception des autocontrôles donne lieu à des pénalités.

#### **5.9.6.2 Second niveau : contrôle contradictoire**

Un contrôle contradictoire par échantillonnage représentatif sera effectué mensuellement. Le MEFSIN ou son mandataire s'engage à prévenir, par courriel, le TITULAIRE vingt-quatre (24) heures avant la mise en œuvre de ce contrôle en précisant la date, l'heure et un lieu de rendez-vous. L'absence du TITULAIRE n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle, dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle. À l'issue de chaque contrôle, une appréciation sera attribuée. Les actions correctives doivent être notées sur la fiche de contrôle et réalisées par le TITULAIRE dans le délai noté d'un commun accord et fixé lors du contrôle. Le contrôle qualité doit être impérativement signé des deux parties. Après la réalisation des corrections par le TITULAIRE, un nouveau contrôle contradictoire est réalisé. Si les prestations ne sont toujours pas conformes, des pénalités sont alors appliquées en fonction de la note obtenue lors de ce nouveau contrôle.

#### **5.9.6.3 Troisième niveau : audit externe**

Le MEFSIN peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative et sans préavis, toute expertise / diagnostic / audit complet ou partiel des prestations à charge du TITULAIRE. Les expertises sont réalisées de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le TITULAIRE de ses obligations contractuelles. Le TITULAIRE apporte au représentant du MEFSIN toute assistance nécessaire. Cette assistance est incluse dans le prix payé par le MEFSIN et n'ouvre droit à aucun défraiement supplémentaire.

#### **5.9.6.4 Quatrième niveau : enquête de satisfaction et sondage**

Le MEFSIN réalisera des enquêtes de satisfaction auprès des occupants permettant l'évaluation et l'amélioration continue des performances du TITULAIRE. Les mesures sont réalisées périodiquement par le MEFSIN. Les résultats seront présentés et commentés au TITULAIRE. Le cas échéant, des actions correctives ou d'amélioration seront définies et planifiées conjointement pour faire progresser encore ces résultats.

### **5.10 SYSTEME D'INFORMATION – GMAO**

#### **5.10.1 GENERALITES**

**Actuellement, le MEFSIN est propriétaire et utilise la GMAO CARL Source version 3.1 en cours de migration sur la version 7 qui est mise en œuvre sur l'ensemble des sites d'administration centrale. Le déploiement de la nouvelle version sur les sites est prévue pour la fin de l'année 2025, donc en principe avant le démarrage des prestations du présent marché.**

Le MEFSIN a fait le choix de mettre en place une GMAO centralisée pour l'ensemble des bâtiments dont il est propriétaire et/ou locataire.

#### **5.10.2 EXPLOITATION PAR LE TITULAIRE DES PRESTATIONS LIEES A LA GMAO**

Pour cette partie importante en cours d'étude et restructuration, le MEFSIN attend un travail collaboratif de la part du TITULAIRE pour la bonne intégration des données préventives et correctives à rentrer dans la GMAO dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. Le TITULAIRE assure un fonctionnement complet de l'outil avec notamment la production d'une programmation annuelle équilibrée des actions en tenant compte des moyens disponibles, des actions, des périodicités, des durées d'intervention, et l'édition des ordres de travail préventifs et correctifs.

**Il s'engage à mettre à jour l'ensemble des données de la GMAO et à rendre opérationnel le programme préventif de la GMAO dans les six (6) mois après démarrage des prestations.**

Pendant toute la durée du présent Marché, le TITULAIRE s'engage à :

- Exploiter la GMAO en place sur site afin d'assurer la planification et la traçabilité de ses interventions, notamment en saisissant les comptes-rendus d'intervention,
- Transmettre les éléments afin de tenir à jour les données de la base de la GMAO lié à ses prestations tout au long du Marché,
- Former son personnel à l'utilisation de la GMAO.

Le MEFSIN met à disposition sur le site des postes informatiques pour permettre au TITULAIRE d'assurer ces fonctions. Le TITULAIRE utilise un poste informatique avec une imprimante et l'ensemble des moyens techniques mis à sa disposition.

#### **5.10.3 GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION**

Les demandes d'intervention qui transitent par le 82 000 sont gérées dans la GMAO, au même titre que toutes les autres demandes en général. Elles devront être traitées par le TITULAIRE. Le TITULAIRE prendra en compte le signalement et l'heure. Toutes les demandes devront être enregistrées et validées dans la demi-journée. Concernant la résolution, les signalements devront être soldés dans les 48 heures.

Deux cas de figure sont possibles :

- L'incident est définitivement réglé et le signalement peut être soldé avec le compte-rendu de l'intervention réalisé,

- L'incident n'est pas réglé pour diverses raisons (attente livraison de matériel, circonstances exceptionnelles, etc.). Le signalement est soldé avec le compte-rendu de l'intervention réalisé et en parallèle un Ordre de Travail (OT) correctif est créé pour la résolution de l'incident.

Après la période d'initialisation, la GMAO étant un outil évolutif, toutes nouvelles informations, l'inventaire, le planning, les temps, doivent être adaptées régulièrement et saisies par le TITULAIRE dans la base de données au fur et à mesure de leur apparition : le rapport mensuel d'activité doit indiquer les modifications et évolutions apportées. Le TITULAIRE doit s'adapter afin de maintenir le niveau de qualité des prestations demandé et répondre aux obligations du présent Marché. Il ne peut donc se prévaloir de la non-disponibilité ou de la non-fonctionnalité de la GMAO pour faire état des difficultés à assurer ses prestations dans le cadre défini dans le présent Marché. Les demandes d'intervention peuvent aussi être transmises au TITULAIRE par messagerie électronique. Ce procédé est celui en place actuellement, mais le principe est de dématérialiser les demandes via l'outil 82000 pour une meilleure traçabilité. Cette évolution fait partie des prestations de refonte de l'outil GMAO, en cours de restructuration, pour lequel le MEFSIN demande une assistance particulièrement rapprochée au sein de la cellule méthodes du Prestataire.

## ARTICLE 6 - PRISE EN CHARGE

### 6.1 PHASE DE PRISE EN CHARGE

La phase de prise en charge est stratégique pour garantir la bonne continuité de service et la bonne réalisation des prestations du TITULAIRE dans le cadre du Marché. Les objectifs visés sont :

- La connaissance des lieux et des équipements,
- L'organisation et la mise en place des prestations,
- Le respect des engagements contractuels.

Le MEFSIN attend une véritable méthodologie de projet au cours de cette phase. **L'organisation et la procédure prévues au cours de cette phase spécifique par le TITULAIRE seront décrites dans le mémoire remis avec son offre.**

Cette période est mise à profit par le TITULAIRE et ses sous-traitants pour :

- Assurer la prise de connaissance du site et des installations,
- Participer à la rédaction des plans de prévention,
- Faire l'analyse et le recensement exhaustif des installations sous sa responsabilité,
- Faire l'inventaire de tous les contrôles, vérifications et actions et prestations à effectuer,
- Organiser et préparer les prestations (planning de démarrage, moyens humains, moyens matériels, formations, etc.),
- Créer le planning des actions et prestations,
- Effectuer les relevés nécessaires au paramétrage, à l'implémentation et à la mise à jour des outils de gestion (GMAO, etc.),
- Alimenter la base de données documentaire,
- Préparer les différents reportings et documents prévus au contrat,
- Mettre en place les contrats sous-traités,
- Préparer le stock de matériel de rechange, fournitures et consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations, ainsi que les matériels et outillages,
- Mettre en place ou actualiser l'ensemble des procédures et tableaux de bord,
- Mettre en place le PCA,
- Mettre en place le PAQDD,
- Mettre en place tous les documents nécessaires à l'exploitation multiservices,
- Mettre en place l'outil d'information et de gestion de la prestation en ligne.

**Le TITULAIRE devra organiser une réunion de fin de phase de prise en charge**, qui aura pour objet la présentation des documents inhérents aux obligations de cette période. La conclusion de cette période se traduira par la remise de l'ensemble des éléments demandés lors de cette phase de prise en charge, comprenant à minima le rapport d'audit de prise en charge et les éléments décrits à l'article 6.3.

### 6.2 AUDIT DE PRISE EN CHARGE

Le TITULAIRE devra réaliser un audit de prise en charge des installations sur les aspects techniques, réglementaires dont le rapport d'audit comprendra à minima les éventuelles recommandations pour leur exploitation.

| Nom du document | Description | Echéance prise en charge du contrat |
|-----------------|-------------|-------------------------------------|
|-----------------|-------------|-------------------------------------|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Planning du démarrage</b>   | Planning décrivant les phases   | Lors de la réunion de lancement le lendemain du démarrage des prestations          |
| <b>Organigramme de la prestation</b>                                       | Liste du personnel rattaché au contrat avec les informations essentielles (nom, coordonnées, fonctions et localisation, qualifications)   | Au plus tard 3 jours avant l'arrivée du Titulaire sur le Site                      |
| <b>Plan de prévention</b>  | Signature du Plan de prévention validé  | 1 mois   |
| <b>Outil de gestion de la Prestation/Site internet</b>                     | Mise à disposition d'un outil/site internet de gestion opérationnel et paramétré sous réserve de la validation du MEFSIN  | 3 mois   |
| <b>Exploitation de la GMAO</b>   | Mise à disposition de l'outil GMAO par le MEFSIN, formation à l'utilisation de l'outil et fourniture des renseignements liés à l'exploitation du Ticketing et des actions préventives réalisée par la cellule méthodes du TITULAIRE | 6 mois   |
| <b>Trame du rapport d'activité (hebdo, mensuel, trimestriel et annuel)</b> | Modèle du rapport d'activité avec les indicateurs de suivi  | 1 mois   |
| <b>Liste des sous-traitants</b>  | Liste avec le nom et le contact de chaque sous-traitant   | Au fur et à mesure et contrats au plus tard 1 mois après démarrage des prestations |
| <b>Plan d'assurance qualité</b>  | PAQ, suivi permanent et contrôle des prestations pour l'ensemble des prestations objet de ce contrat  | 3 mois   |
| <b>Plan de continuité et de reprise d'Activité (PCA/PRA)</b>               | Remise et présentation d'un plan de continuité  | 3 mois   |
| <b>Hygiène et sécurité</b>   | Evaluation des risques, fiche de données sécurité des produits chimiques et liste des équipements de Protection Individuelle  | 3 mois   |

Cette liste représente un minima des attentes du MEFSIN. Le Titulaire pourra proposer dans le cadre de sa réponse tout élément complémentaire venant compléter et améliorer le pilotage et le suivi de cette phase de déploiement.

## 6.3 LIVRABLES

### 6.3.1 DOCUMENTS A REMETTRE DANS LE MOIS

Le TITULAIRE devra remettre et mettre en place dans le premier mois après le démarrage des prestations :

- L'inspection commune et le plan de prévention détaillé à l'article 3.1,
- Les modèles des rapports et comptes-rendus de reporting détaillés à l'article 5.8,
- La trame des devis,
- Un état d'avancement pour la rédaction des DC4 des sous-traitants contractuels,
- L'organigramme du TITULAIRE et de ses sous-traitants éventuels,
- Les procédures d'autocontrôles,
- La liste de l'outillage et des matériels, avec notices techniques et références d'utilisation.

### 6.3.2 DOCUMENTS A REMETTRE DANS LES TROIS (3) MOIS

Le TITULAIRE devra remettre et mettre en place dans les trois (3) mois après démarrage des prestations :

- Le rapport d'audit de prise en charge,
- Les cahiers de consignes par prestation,
- Le PCA,
- Le PAQDD,

- Les attestations de formation/qualification du personnel du TITULAIRE, et notamment les attestations d'habilitation à l'utilisation des nacelles de toits pour le nettoyage des vitreries extérieures et toute autre habilitations nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations multiservices
- Tout autre procédure ou tableau de bord utile à l'exploitation multiservices.

## ARTICLE 7 – DETAILS DES PRESTATIONS MULTISERVICES A REALISER

### 7.1 NETTOYAGE DES LOCAUX

#### 7.1.1 OBJET

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale d'organisation, de gestion et de réalisation des prestations de nettoyage sur les bâtiments. Ce Marché a pour objet le nettoyage et le maintien en parfait état de propreté des bâtiments du PICAV PARIS EST, ainsi que l'optimisation du Marché de nettoyage avec des niveaux de services homogènes et adaptés aux besoins des occupants.

Le périmètre du CCTP comprend deux types de prestations :

- Les prestations récurrentes, détaillées à l'article 7.1.5 du présent document, dont le prix global forfaitaire est établi sur la base des prix unitaires, des surfaces et des fréquences,
- Les prestations exceptionnelles demandées par le MEFSIN, faisant l'objet d'une commande spécifique et rémunérée sur la base du bordereau de prix unitaires.

**Le TITULAIRE a une « obligation de résultats ».** Aucun coût complémentaire ne sera admis après l'attribution du Marché. Les résultats de la visite de prise en charge des prestations, ou tout autre argument, ne pourront justifier cette pratique, le TITULAIRE devra s'assurer de la fiabilité de son offre avant sa remise. Il est donc réputé avoir vérifié la destination des locaux, les surfaces, les types de revêtements ayant servi de base pour l'établissement de son offre. Le TITULAIRE est ainsi réputé avoir une parfaite connaissance de la constitution des bâtiments et des conditions particulières d'accès liées à la sécurité des bâtiments. Quelques soient les circonstances, le TITULAIRE, est tenu d'assurer sans interruption les prestations prévues.

Les programmes de nettoyage sont établis par le TITULAIRE en fonction des contraintes pour garantir un état d'hygiène et de propreté satisfaisant et correspondant aux seuils minimums fixés par le MEFSIN.

#### Démarche innovante

Le TITULAIRE développe dans le cadre de sa prestation de nettoyage des solutions innovantes de mesure de la qualité de la prestation, comme le déploiement de QR codes dans les espaces sanitaires, et en règle générale, tout outil de traçabilité, comptage des flux, optimisation des interventions de nettoyage en fonction de l'utilisation des sanitaires qui auront pour objectif de mesurer en temps réel les dysfonctionnements techniques des problématiques de propreté et les remonter vers un système qui générera un ticket d'intervention. A échéance, il pourrait être interfacé avec la GMAO du MEFSIN. Dans cette même démarche innovante, le PICAV PARIS EST compte aussi faire valoir le déploiement de la cobotique pour le nettoyage des sols. **Dans cette démarche innovante, qui sera prise en compte dans le cadre du montant forfaitaire de ce marché, le TITULAIRE décrit dans son mémoire technique la stratégie et la méthodologie qu'il mettra en œuvre pour répondre à cette attente du PICAV PARIS EST**

Ces prestations seront déployées après validation du PICAV PARIS EST

Ces programmes font l'objet de précisions de la part du TITULAIRE, au titre du mémoire technique qui deviennent contractuelles. Ces programmes doivent être et seront contrôlés afin de garantir leur adaptation par rapport au besoin et leur efficacité permanente.

#### 7.1.2 LES HORAIRES D'INTERVENTION

Les prestations de nettoyage classiques sont réalisées selon les plages horaires définies à l'annexe au CCTP relative au descriptif des bâtiments à savoir :

- Bâtiment Montreuil les Allées : de 7h00 à 10h00
- Bâtiment Montreuil Blanqui le Fabrik : de 7h00 à 10h00
- Bâtiment Vincennes IGPDE : de 6h30 à 9h30
- Bâtiment Vincennes Minimex : de 7h00 à 10h00
- Bâtiment Ivry/Seine Joliot Curie : de 8h à 11h

Ces horaires contractuels d'exécution des Prestations peuvent être modifiés, en cours de Marché, à la demande du MEFSIN en fonction de ses besoins de service. Le TITULAIRE ne peut en ce cas prétendre à une quelconque indemnité. Une permanence sera assurée par un agent de nettoyage sur une durée de 7 heures maximum par jour ouvré à effectuer au-delà de la durée d'intervention des prestations de nettoyage classique. Cette permanence permettra de réaliser **les prestations d'urgence**, et de procéder à la remise en état des salles de réunion. Il devra être porté une attention toute particulière aux locaux communs

d'étages. Le TITULAIRE adapte les prestations en fonction des contraintes pour satisfaire à l'obligation de résultat. Les engins et/ou échafaudages nécessaires aux interventions intérieures, ne peuvent être utilisés sans accord dans les zones occupées durant les heures d'ouverture.

Planification spécifiques exceptionnelles : Dans le cas où le TITULAIRE considère que certaines interventions ou opérations risquent de gêner les occupants ou qu'il est préférable qu'elles soient exécutées hors de toute présence, le TITULAIRE les programme en accord avec le MEFSIN, un (1) mois avant leur exécution. Ces planifications précisent :

- Le jour et l'heure, son objet et sa durée prévisible,
- Le personnel intervenant,
- Les locaux concernés,
- Les contraintes éventuelles.

Cette planification vise à titre d'exemple, **les interventions type vitrerie**, travaux en hauteur, remise en état, etc.

### 7.1.3 PERIMETRE

#### 7.1.3.1 Hors périmètre

Les espaces suivants sont exclus de l'objet des prestations :

- Le nettoyage des cuisines et salles de restauration,
- Le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas,
- Le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, des télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques,
- Le nettoyage des locaux techniques fermés, sous la responsabilité d'une entreprise de maintenance particulière, entre autres ces locaux sont pris en charge et nettoyés par les prestataires des marchés multi techniques du SMT

#### 7.1.3.2 Flexibilité du périmètre

Le MEFSIN peut être amené à faire évoluer en moins-value les surfaces énoncées au titre du forfait par Ordre de Service suivant un calendrier convenu avec le TITULAIRE, lors des opérations de travaux.

**Dans son offre forfaitaire, le TITULAIRE, accepte une modification de +/- 3% des surfaces à nettoyer des bâtiments, sans que cela n'entraîne une variation de prix des prestations.**

Il ne s'agit que de prestations de confort nécessitant la mise en œuvre de procédures simples :

- Dépoussiérage, lessivage de mur tous locaux accessibles de plain-pied,
- Récurage, décapage de sols,
- Rénovation par « shampooinage »

### 7.1.4 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE a la charge d'assurer le nettoyage et services associés décrits ci-après. Il est rappelé que le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour l'obtention du résultat défini dans le présent CCTP.

Il reconnaît après la visite avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes. Si le résultat n'est pas atteint, le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation d'une prestation conforme et à ses frais. Les modalités décrites dans les pièces du Marché ou les documents s'y référents ne sont que des indications nécessaires au TITULAIRE pour satisfaire à ses obligations. Comme indiqué préalablement à l'article 7.1.1, les programmes et fréquences de nettoyage sont établis par le TITULAIRE en adéquation avec la description détaillée ci-après et deviennent contractuels.

### 7.1.5 PRESTATIONS INCLUSES AU FORFAIT

Les prestations sont décomposées en 9 sections :

- Section 01 : nettoyage courant des locaux,
- Section 02 : nettoyage de la vitrerie,
- Section 03 : nettoyage des issues de secours,
- Section 04 : nettoyage des locaux et circulations techniques,
- Section 05 : nettoyage des parkings,
- Section 06 : dératisation – désinsectisation – désinfection - dé pigeonnage, punaises de lit,
- Section 07 : fourniture des consommables et équipements sanitaires,
- Section 08 : prise en charge, tri et conditionnement des déchets,
- Section 09 : permanence de nettoyage.

#### 7.1.5.1 Section 01 : Nettoyage courant des locaux

##### 7.1.5.1.1 Cas général

Le TITULAIRE a la charge d'assurer la propreté du site et de réaliser le nettoyage des locaux (bureaux, circulations, sanitaires, etc.).

Ces locaux sont répartis en quatre secteurs :

- Secteur production : bureaux, locaux administratifs, postes de travail, circulations ;

- Secteur image : salles de réunion, salles de conférence, halls, accueils,
- Secteur hygiène : infirmeries, sanitaires, douches, vestiaires, zones de vie,
- Secteur technique : locaux divers, ateliers, archives, réserves, parkings, abords.

**Volumétries de référence** : Les superficies détaillées pour chacun des secteurs et chaque bâtiment sont listées en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments et dans la DPGF.

#### 7.1.5.1.2 Nettoyage des sanitaires

Le TITULAIRE devra assurer le nettoyage des sanitaires. Une mise à blanc adaptée à l'occupation des locaux. Le TITULAIRE devra proposer et intégrer dans son offre :

- Des outils de communication avec les utilisateurs afin de mesurer leur satisfaction en permanence par exemple : boîtier sans fil, QR codes, etc.,
- Des solutions (type pointeuse) qui permettent de contrôler en temps réel
  - o la présence,
  - o les horaires,
  - o les problématiques d'entrée / sortie et de passage dans un local des agents.

**Volumétrie de référence** : Le nombre de cabines sanitaires est précisé pour chacun des bâtiments en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments et dans la DPGF.

#### 7.1.5.2 Section 02 : Nettoyage de la vitrerie

Le nettoyage de la vitrerie inclut les parties vitrées ainsi que leurs encadrements et l'ensemble des châssis.

**La fréquence fixée pour cette prestation est de 2 fois par an.**

Pour rappel, l'enlèvement des traces de doigts des vitreries intérieures (portes, gardes corps, etc.) est inclus dans la prestation de propreté des locaux. Le TITULAIRE proposera à chaque nouvel exercice, un planning prévisionnel annuel des interventions. Ce planning doit être validé par le MEFSIN afin de prendre en compte les éventuelles contraintes d'exploitation. Dès son acceptation, le planning devra être strictement suivi et sera complété au fur et à mesure de la réalisation des travaux de vitrerie. La législation concernant la réalisation des prestations en hauteur étant précise, le TITULAIRE veillera scrupuleusement en son respect. Le MEFSIN se réserve le droit d'interrompre les prestations et/ou d'interdire la réalisation si les interventions ne respectent pas les directives. Selon les modalités d'intervention retenues par le TITULAIRE, les prestations peuvent nécessiter la mise en œuvre d'équipement sur la voie publique. Dans ce cas, les demandes d'autorisation de projet d'emprise de chantier, pour des occupations temporaires, doivent être réalisées auprès des services concernés.

Ces prestations devront être réalisées dans la mesure du possible du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 sauf contrainte liée au bâtiment où ces prestations devront être réalisées le samedi entre 8h00 et 13h00.

Pour la prestation de nettoyage de la vitrerie extérieure à partir de nacelles de façades dans certains bâtiment, la réglementation exige de ce servir de ces nacelles de toit. **A cet effet, le TITULAIRE devra remettre au MEFSIN, dans les trois (3) mois qui suit la notification du Marché, la liste du personnel habilité à cette tâche. Le personnel du TITULAIRE et ses sous-traitants éventuels devront être détenteurs d'une attestation d'aptitude à la conduite en sécurité des nacelles de toit ou plateformes élévatrices si besoin.**

Le MEFSIN prendra à sa charge la formation initiale des agents à la manipulation des nacelles. Le TITULAIRE devra s'assurer, dans la mesure du possible, à maintenir sur le site ces agents formés. Dans le cas contraire, le TITULAIRE devra supporter le coût de cette formation directement avec le mainteneur en charge des nacelles sur les bâtiments qui en sont équipés, et sans que cela ne porte préjudice à la bonne exécution de la prestation.

Avant toute programmation d'intervention de nettoyage des façades qui nécessite l'utilisation des nacelles, il est impératif de contacter les services techniques du PICAV PARIS EST, et en particulier le SMT, pour accorder l'utilisation des nacelles dans le cadre du présent marché avec l'entreprise qui en assure le fonctionnement, et qui porte une assistance aux laveurs de vitres. Cette prestation de nettoyage des vitres se coordonne par conséquent entre les 2 secteurs SCVL et SMT. Tout dysfonctionnement ou retard, ou modification de planning de la part du titulaire du présent Marché est soumis à pénalités. (non présentation du personnel, personnel non habilité).

**Il sera déduit sur le montant forfaitaire du TITULAIRE, toute dégradation constatée sur les nacelles ou autres équipements suite à un défaut d'utilisation devant faire l'objet de réparations.**

**Volumétrie de référence** : les surfaces des façades extérieures et intérieures et celles portant un caractère d'accessibilité spécifique sont décrites en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments.

#### 7.1.5.3 Section 03 : Nettoyage des issues de secours

Les issues de secours sont des circulations ou des escaliers normalement inutilisés par les occupants. Le TITULAIRE intégrera cette prestation dans son planning prévisionnel des interventions. Ce planning doit être validé par le MEFSIN afin de prendre en compte les éventuelles contraintes d'exploitation.

#### 7.1.5.4 Section 04 : Nettoyage des locaux et circulations techniques

Les locaux techniques fermés, sous la responsabilité d'une entreprise de maintenance particulière, sont exclus des prestations de nettoyage. Si l'enlèvement d'encombrants se révélait être nécessaire, le TITULAIRE propose au MEFSIN une prestation complémentaire au titre de la part à bon de commande.

#### 7.1.5.5 Section 05 : Nettoyage des parkings

Chaque bâtiment dispose d'un parc de stationnement et de parkings en sous-sols.

**Le TITULAIRE assurera la prestation de nettoyage des parkings ainsi que celle des abords (parvis) des bâtiments avec les zones de livraison et les cours intérieures ou patios 1 fois par an.**

Cette intervention pourra être réalisée du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 sauf contraintes liées aux bâtiments où cette prestation devra être réalisée le samedi entre 8h00 et 16h00.

Le TITULAIRE proposera à chaque nouvel exercice, un planning prévisionnel annuel des interventions. Ce planning doit être validé par le MEFSIN afin de prendre en compte les éventuelles contraintes d'exploitation.

#### 7.1.5.6 Section 06 : Dératisation – Désinsectisation – Désinfection - Dépigeonnage – Punaises de lit

Le TITULAIRE définit dans son offre la méthodologie mise en œuvre pour le traitement efficace des nuisibles.

A chaque intervention, le TITULAIRE rédigera un rapport faisant état de l'importance de l'infection, du type de nuisible, des lieux concernés et des matériels et produits utilisés.

##### 7.1.5.6.1 3D

**La fourniture des moyens et prestations de 3D ci-après est incluse dans le montant forfaitaire du marché. La prestation s'applique à la totalité des bâtiments.**

Le TITULAIRE s'engage à réaliser :

- La prestation de dératisation / désinsectisation / désinfection
- La mise en place d'un stock de produits consommables de 3D à demeure,
- La mise en place des outils nécessaires aux contrôles des prestations.
- Le traitement initial garanti annuel comprenant :
  - o La destruction des souris, des surmulots et des rats,
  - o La destruction des moustiques, blattes et blaps, etc.,
  - o La désinfection microbienne des zones sensibles.
- Le retrait, lors de sa première année d'intervention :
  - o De toute boîte laissée par le prestataire sortant,
  - o De la signalétique relative aux passages du technicien (ex : autocollants),
  - o De mettre en œuvre la procédure de dératisation (c'est-à-dire la destruction totale des souris, surmulots et rats) et de désinsectisation (entendue comme la destruction définitive des moustiques, mites, blattes et blaps, etc.) dans l'ensemble des rez-de-chaussée, étages, sous-sols, cours, terrasses, parkings, locaux poubelles et les « zones de vie ».
- La dépose des pièges, des boîtes à appâts et tout autre matériel de saisie ou d'élimination conforme à la réglementation en vigueur et qu'il estime nécessaire, afin d'éviter le retour desdits rongeurs ou insectes,
- L'enlèvement de tous les cadavres. Il devra aussi disposer de matériels renforcés et plus performants en cas de surpopulation de nuisibles,
- La transmission du planning annuel d'intervention pour le suivi et la maintenance des appareils autonomes de capture,
- La désinfection microbienne des locaux en zone sensible (cuisines, zones de restauration, « zones de vie », vestiaires, locaux poubelles, sanitaires, salles de sport, etc.),
- Un suivi préventif destiné à pallier les risques de réinfection comprenant au moins les prestations suivantes :
  - o La vérification de l'absence des nuisibles dans toutes les zones de bâtiment,
  - o Le renouvellement, si nécessaire, des produits et matériels disposés dans le cadre de la destruction,
  - o La désinfection microbienne des zones sensibles.

S'agissant des prestations de Dératisation, Désinsectisation, Désinfection, Il est prévu de réaliser en préventif un minimum **de deux (2) interventions préventives par an.**

##### 7.1.5.6.1 Dépigeonnage et punaises de lits

**S'agissant des prestations de dépigeonnage et punaises de lits, la fourniture des moyens et prestations est effectuée sur demande en cas de besoin, et font l'objet d'une demande de devis et sont réalisées sur bon de commande en fonction des modalités tarifaires précisées dans le BPU.** La prestation s'applique à la totalité des bâtiments.

- Les prestations de dépigeonnage passive
  - o Elle consiste à mettre en place des mesures répulsives en conformité avec la législation en vigueur, visant à dissuader ou à empêcher les pigeons ou autres espèces de volatiles à venir s'installer dans un environnement précis (perchoirs ou lieux de nidification). Le titulaire met en place les différents dispositifs répulsifs et en assure



le suivi et la maintenance. Lors de la mise en place, le titulaire effectue le nettoyage et la désinfection des supports de ces dispositifs sans coût additionnel.

- Les prestations de dépigeonnisation curative
  - o Les prestations de dépigeonnisation curative consistent en la mise en place d'actions visant à capturer et à éliminer les volatiles présents suite au constat d'une infestation. L'objectif étant le contrôle et la réduction d'une population de volatiles pour éviter une prolifération trop importante. Le service bénéficiaire peut choisir de demander l'intervention d'un fauconnier.
- Traitement des punaises de lit
  - o Dans le cas d'une intervention pour le traitement de punaise de lit, le TITULAIRE fera intervenir une société spécialisée qui dispose de l'agrément certibiocide. L'entreprise doit s'engager à intervenir au minimum 2 fois à environ 15 jours d'intervalle. Un second passage permet à l'insecticide, qui n'est pas actif sur les œufs, d'agir sur les jeunes punaises après éclosion des œufs (15 jours environ).
  - o Au besoin et si nécessaire le TITULAIRE fera intervenir un chien renifleur pour la détection des punaises.

#### **7.1.5.7 Section 07 : fourniture des équipements et consommables sanitaires**

##### **7.1.5.7.1 Fournitures des consommables sanitaires**

Le TITULAIRE doit réaliser la fourniture et le réassort des consommables sanitaires dès que nécessaire ainsi que le changement des recharges afin de garantir au MEFSIN un service de qualité sans rupture.

Caractéristiques : Ces consommables devront posséder des caractéristiques suivantes :

- Papier hygiénique :
  - o Confort de papier ouate de cellulose - 1 pli,
  - o Couleur Blanc,
  - o Grammage : 9/m2, 1 X 22,5 gr (+/-5%) NFO 01003.
- Savon :
  - o Ph neutre (+/-0.5),
  - o Aspect liquide,
  - o Couleur au choix,
  - o Odeur neutre,
  - o Densité : 1,036 +/- 0,005,
  - o Solubilité totale dans l'eau.

Les produits fournis par le TITULAIRE doivent répondre aux exigences des règles d'hygiène et de sécurité et également à la conservation des surfaces nettoyées. Le TITULAIRE s'engage à ce que les consommables soient issus d'un processus de fabrication ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères définis dans l'écolabel européen : émission dans l'eau et dans l'air, utilisation d'additifs et de produits chimiques et de fibres, gestion durable des forêts et gestion des déchets.

Le TITULAIRE s'engage à la tenue d'un stock de consommables sur site correspondant à une consommation mensuelle moyenne afin d'éviter toute rupture. Le TITULAIRE estime et adapte les quantités pour permettre un remplissage continu des distributeurs, et de manière à assurer un service continu sans aucune rupture pendant les horaires d'utilisation de chaque sanitaire.

**Estimation de la consommation** : sous la responsabilité du Titulaire en fonction du ratio nombre d'utilisateurs/nombre de sanitaires définis à l'annexe au CCTP descriptif des bâtiments

##### **7.1.5.7.2 Fournitures des appareils sanitaires**

Le TITULAIRE assurera la fourniture, la mise en place et la maintenance de l'ensemble des appareils suivants :

- Dérouleurs de papier hygiénique,
- Distributeurs de savon,
- Réceptacle hygiène féminine – pochettes.
- Balayettes

**Ces équipements seront à remplacer (fourniture et pose comprise) dans leur totalité à la prise en charge du Marché, et ceci dans les deux (2) mois après le démarrage des prestations. Ils devront posséder des caractéristiques générales et particulières similaires à l'énoncé ci-dessous :**

- Gamme homogène,
- Carter et capots en métal ou plastique ABS avec traitement ou protection,
- Matériel à clef unique,
- Visualisation de l'état de charge,
- Les réceptacles de protection féminine auront les caractéristiques suivantes :
  - o Contenance minimale 25 litres,
  - o Conteneur devant être placé au sol manœuvrable par le pied pour le respect de l'hygiène (sans contact). Garanti contre le développement bactéricide en interne à l'appareil. Le bactéricide présent sera conforme à la Norme NF T 71-151,

- Le TITULAIRE devra s'assurer de la traçabilité du traitement et de la destruction des contenants. Il devra fournir à chaque demande du MEFSIN tous les documents justificatifs de destruction,
- Les distributeurs de savon auront les caractéristiques suivantes :
  - Appareil acceptant les produits en diffusion crème, diffusion mousse ou gel cosmétique,
  - Fonctionnement en poussée pour délivrer le savon,
- Les distributeurs de papier hygiénique devront utiliser des rouleaux,
- Les balayettes de toilettes seront de couleur neutre et homogène.

**A l'issue de la campagne de remplacement de ces appareils, le TITULAIRE aura à charge le remplacement occasionnel de ces articles dans le cadre du montant forfaitaire du marché, en assurant la fourniture à l'identique et la pose.**

#### **7.1.5.7.3 Maintenance des équipements sanitaires**

Le TITULAIRE assure également la maintenance des équipements sanitaires.

Le TITULAIRE fait son affaire du remplacement de distributeurs de consommables défectueux de manière à assurer la qualité de service. Cette maintenance comprendra obligatoirement la garantie de fonctionnement, la garantie d'aspect (contrôle qualité) et la garantie de remplacement des appareils en cas de détérioration ou déprédation. Une révision annuelle avec mise à niveau du parc, en respect de la gamme initiale, est souhaitée. Dans le cadre de la gestion et la maintenance de ces distributeurs de consommables, le TITULAIRE pourra proposer le changement des équipements au titre de l'innovation. Toute demande de changement devra être effectuée auprès du MEFSIN pour validation. Le MEFSIN peut solliciter le TITULAIRE du Marché pour la fourniture et la pose d'équipements complémentaires et supplémentaires hors forfait au titre de la part à bon de commande.

#### **7.1.5.8 Prise en charge, tri et conditionnement des déchets**

Le TITULAIRE a en charge le transport des déchets collectés lors de sa prestation, depuis les locaux nettoyés jusqu'au point de stockage prévu sur les bâtiments à cet effet. La gestion des déchets devra être effectuée conformément aux règles en vigueur sur les bâtiments. Le MEFSIN a mis en place des dispositifs permettant le tri sélectif dans les bureaux, à l'exception du bâtiment Ivry/Seine Joliot Curie qui a fait l'objet d'un déploiement de la collecte des déchets en apport volontaire avec des containers situés dans les circulations. Le TITULAIRE doit respecter l'ensemble du tri sélectif en évacuant les divers déchets dans les conteneurs appropriés identifiés sur les bâtiments. En cas de non-respect du tri sélectif, le MEFSIN se réserve le droit d'appliquer des pénalités.

Lors de son passage, le TITULAIRE aura la charge de la mise en place des sacs de poubelles et du ramassage et de la collecte des déchets (y compris le ramassage des cartouches d'encre usagées) dans les points de collecte. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être mélangés durant la collecte. Le TITULAIRE devra, si nécessaire, sortir les conteneurs déchets « en pied de bâtiment » pour le ramassage puis les rentrer une fois vidés. Le matériel nécessaire à la prise en charge et à l'acheminement des déchets, est à la charge du TITULAIRE. Le TITULAIRE est responsable de tous dégâts occasionnés lors de l'acheminement des déchets et doit prendre toutes les mesures préventives jugées nécessaires. Le TITULAIRE s'assure de la formation de ses agents aux principes du tri sélectif des déchets. Une mise à jour annuelle des connaissances, suivant l'évolution des normes et réglementation (françaises et européennes), sera donnée aux agents concernés.

L'ensemble du matériel est lavé et désinfecté autant que de besoin par le TITULAIRE et conformément aux objectifs de la qualité définis au CCTP.

#### **7.1.5.9 permanence de nettoyage**

Le TITULAIRE devra assurer une permanence de nettoyage et affecter un agent sur une durée de sept (7) heures effectives (hors pause méridienne) maximum par jour ouvré à effectuer au-delà de la durée d'intervention.

L'agent de permanence aura pour mission de :

- Effectuer les rondes de vérification de la propreté du site (intérieur et extérieur) en journée,
- Désinfecter les points de contact (pandémie, contexte sanitaire exceptionnel, etc.),
- Réapprovisionner les consommables sanitaires,
- Mettre en œuvre des prestations approfondies non réalisables dans le cadre des horaires des équipes de nettoyage du matin,
- Répondre aux demandes d'intervention : exécution de tâches de nettoyage dues à une dégradation subite de l'hygiène,
- Nettoyer les salles de réunion si disponibilité pour avancer la phase de nettoyage classique du matin.

**Par ailleurs, l'Administration permettant aux usagers de déjeuner dans leur bureau, le TITULAIRE s'assurera que les déchets alimentaires dans les poubelles des bureaux et des circulations soient ramassés de façon à ce que les poubelles soient propres avant 16h, pour éviter la prolifération de nuisibles. (cafards, blattes, etc.). la présence de déchets alimentaires après 16h dans les poubelles de bureaux et circulations est soumise à l'application de pénalités.**

L'agent de permanence devra pouvoir être joignable à tout moment et donc être doté par le TITULAIRE, et à ses frais, de téléphone portable.

Désinfection en période de crise sanitaire : Pendant les périodes de crise sanitaire, le TITULAIRE réalisera, une désinfection renforcée des surfaces et notamment des points de contact, par l'utilisation de produits désinfectants, bactéricides, fongicides, virucides actifs à minima deux (2) fois par jour.

Il s'agit de désinfecter les points de contacts suivants : interrupteurs, poignées de portes, boîtier de commande de climatisation, main courante et garde-corps, bouton et clavier d'ascenseur, panneaux de contrôle des copieurs et imprimantes partagées, robinetterie, sanitaires, comptoir d'accueil, etc.

Le TITULAIRE assurera uniquement la désinfection des points de contacts cités ci-dessus 1 fois par jour en temps normal.

En cas de suspicion de cas infecté ou de contamination constatée, il sera demandé au TITULAIRE d'assurer une désinfection intégrale des locaux sur la base d'une commande spécifique, rémunérée selon le bordereau de prix unitaire. Cette désinfection sera réalisée par nébulisation. La méthodologie d'intervention sera précisée par le TITULAIRE dans son mémoire.

#### **7.1.5.10 Section 10 : Déneigement, sablage et salage des espaces extérieurs**

En cas de neige ou de gel et à titre préventif ou curatif, le TITULAIRE déclenche, la prestation de déneigement.

La prestation demandée consiste :

- Au salage des sols,
- Au sablage des sols,
- Au dégagement de la neige, si nécessaire, pour toutes les zones de passage.

Tous les consommables et matériels d'épandage sont intégrés à la prestation et font l'objet de précisions au titre du mémoire technique.

#### **7.1.6 PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE**

Il s'agit des prestations exécutées à la demande de la personne chargée de la conduite du Marché en fonction des besoins du MEFSIN.

Les prestations et les moyens nécessaires pour la réalisation des programmes de nettoyage au titre du forfait et relatives à la flexibilité du périmètre ne sont pas concernés par les prestations à bon de commande.

Ces prestations complémentaires sont appliquées pour les situations suivantes :

- Incident d'exploitation,
- Événements exceptionnels,
- Travaux dans les locaux techniques, fermés habituellement, exclus des prestations de nettoyage,
- Etc.

Elles sont commandées sur la base de 3 types de prix unitaires :

- La mise à disposition de personnel,
- Le nettoyage de différents types de surfaces ou ouvrages, y compris les équipements qui y sont intégrés (par exemple : interrupteur sur mur, luminaire en plafond, robinetterie d'appareil sanitaire),
- Le cas échéant, la mise à disposition de fournitures.

Ces prestations sont tenues par l'obligation de résultat.

En cas de non-conformité, la prestation commandée devra être de nouveau effectuée par le TITULAIRE dans un délai de 48h sauf dispositions contraires à l'initiative du MEFSIN.

Les prix liés à l'établissement des devis sont compris dans le forfait du TITULAIRE. Les demandes de devis sont adressées par courriel au TITULAIRE.

Le TITULAIRE fait son affaire de tous les repérages et études nécessaires pour l'établissement de son devis.

Pour cela, à la réception de la demande de travaux du MEFSIN le TITULAIRE doit :

- Prendre rendez-vous sous 48h avec le représentant du MEFSIN pour la planification de la visite sur site pour l'établissement et la rédaction du programme de travaux,
- Établir son devis, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, comprenant les informations suivantes :
  - o Les coordonnées du TITULAIRE,
  - o La date de la demande,

- La référence du devis,
- La date du devis,
- Le n° de Marché,
- Le nom de l'opération,
- Un descriptif des prestations demandées,
- Le détail des prestations en références au BPU,
- Un planning précisant la durée d'exécution si besoin dans le cadre d'une remise en état,
- Le visa manuscrit du responsable de site ou une personne habilitée à signer les devis.

Le devis et le planning permettront l'édition du bon de commande. Le TITULAIRE communique son devis au service, sous format informatique, via un courriel.

En cas de disparité portant sur les quantités ou les montants, il peut être demandé au TITULAIRE de rectifier son devis après vérification de mètre réalisé sur place en présence des deux parties.

Il convient de préciser que cette demande de devis ne pourra en aucun cas constituer un quelconque engagement du MEFSIN sur une commande. Le TITULAIRE aura pris soin d'examiner lors de sa visite sur site, l'ensemble des dispositions à prendre pour mener à terme l'ensemble des prestations attendues en adéquation avec les résultats à atteindre.

### 7.1.7 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE

#### 7.1.7.1 Description de la performance attendue

Le Marché de nettoyage n'est pas défini par son contenu mais par son résultat, exprimé en termes d'état de référence à maintenir, ce qui nécessite pour le TITULAIRE d'adapter ses besoins et de rendre plus facile la mesure de la conformité.

L'objectif est de répondre aux facteurs suivants :

- Facteur image,
- Facteur santé,
- Facteur respect environnemental,
- Facteur conditions de travail,
- Facteur qualité des procédures.

#### 7.1.7.1.1 Notions élémentaires

Il convient donc de définir certaines notions à savoir :

- La « Qualité » : se définit comme « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites » Norme ISO.
- Obligation de résultat ≠ obligation de moyens : Obligation de résultat : prescription exprimée en termes d'état de référence à maintenir et ainsi satisfaire le besoin. Ainsi tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au TITULAIRE à ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut pas suffire au TITULAIRE pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.
- Aspect : correspond à la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local à ses équipements.
- La propreté : absence ou présence relative de salissures : traces, tâches, poussières, déchets divers adhérentes ou non à une surface ou dans l'air.
- L'hygiène : repose sur l'assainissement tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux.
- Déchets : on entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements. La quantification des déchets est évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur la totalité de zone évaluée. Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, moutons, etc.
- Poussière : on entend par poussière, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage. La quantification de la poussière se fait par prélèvement manuel.
- Tâches : on entend par tâches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses), les coulures sèches, les traces résiduelles de lavage et les traces de doigts à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage). On entend aussi par tâches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

#### 7.1.7.1.2 Seuil d'acceptabilité

**Le niveau de seuil d'acceptabilité a été fixé à 90%.**

#### 7.1.7.1.3 Référentiel des prestations de nettoyage en termes de résultat

On entend par zone d'évaluation, le volume de tout ou une partie d'un local, dont la surface au sol est préalablement définie. À l'intérieur du volume de la zone se trouvent les éléments spécifiques ou non qui seront évalués.

On entend par élément d'évaluation, tout équipement intégrant la zone, et dont le niveau de propreté requis est défini (exemple : sol, porte, urinoir, cuvette WC, etc.).

On entend par critère d'évaluation, le mode d'évaluation à subir par élément à évaluer (exemple : empoussièrement, déchets, tâches, etc.). Le critère retenu est l'aspect.

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible au critère d'évaluation considéré.

Pour chaque local ou zone contrôlée, le représentant du MEFSIN en charge de l'audit, attribue une note à chaque élément selon son constat (C).

Chaque élément contrôlé est noté selon la règle suivante :

- Note=1 : prestation non satisfaisante (mal réalisée, non réalisée),
- Note=2 : prestation acceptable,
- Note=3 : prestation satisfaisante (prestation correcte).

Nota : L'annotation SO, Sans Objet, s'applique si un élément de contrôle ne peut pas être apprécié (absence, en maintenance, etc.)

On entend par niveau requis : le niveau correspondant aux objectifs exigés Marché.

On entend par niveau atteint, le niveau correspondant aux résultats obtenus après évaluation.

On entend par évaluateur, la personne réalisant les évaluations, désignée par le MEFSIN soit en interne, soit à travers d'un TITULAIRE extérieur.

#### **Seuils de performance exigé et notation des éléments d'évaluation de la prestation**

| Elément contrôlé                    |  | Niveau attendu                        | Moyen de contrôle             | Ratio élément/m²   | Notation                   |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------|--|----------------------------|
| Cas général                         |  |                                       |                               |  |                            |
| Sol (toutes catégories)             |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Ensemble des revêtements de sol  | 0 tâche par m²                        | Contrôle visuel               | C= 0 tâche/m²<br>0 < C ≤ 0,1 tâche/m²<br>C > 0,1 tâche/m²    | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | Taux d'empoussièrement ≤1             | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet par m²                       | Contrôle visuel               | C= 0 déchet/m²<br>0 < C ≤ 0,1 déchet/m²<br>C > 0,1 déchet/m² | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur sols                |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Tout équipement posé ou fixé au sol : présentoirs, mobilier, garde corps, mobilier au sol, corbeilles, etc.  | 0 tâche sur les équipements du local  | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 3 tâches<br>C > 3 tâches               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet sur les équipements du local | Contrôle visuel               | C= 0 déchet<br>1 ≤ C ≤ 3 déchets<br>C > 3 déchets            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | Taux d'empoussièrement ≤1             | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Surfaces verticales                 |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Murs et parois vitrées y compris angles de murs, plinthes, tuyaux apparents, goulottes et rebords de fenêtres intérieurs   | 0 tâche                               | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 5 tâches<br>C > 5 tâches               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet                              | Contrôle visuel               | C= 0 déchet<br>1 ≤ C ≤ 5 déchets<br>C > 5 déchets            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | Taux d'empoussièrement ≤1             | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur surfaces verticales |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Tout équipement sur surfaces verticales y compris parois vitrées : mains courantes, étagères, stores, patères, interrupteurs, signalétiques, prises, portes, panneaux de commande des ascenseurs, etc. | 0 tâche sur les équipements du local  | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 3 tâches<br>C > 3 tâches               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet sur les équipements du local | Contrôle visuel               | C= 0 déchet<br>1 ≤ C ≤ 3 déchets<br>C > 3 déchets            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | Taux d'empoussièrement ≤1             | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Plafond                             |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Plafond  | 0 tâche par m²                        | Contrôle visuel               | C= 0 tâche/m²<br>0 < C ≤ 0,1 tâche/m²<br>C > 0,1 tâche/m²    | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet par m²                       | Contrôle visuel               | C= 0 déchet/m²<br>0 < C ≤ 0,1 déchet/m²<br>C > 0,1 déchet/m² | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur plafond             |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Tout équipement fixé au plafond : éclairage, VMC au plafond,   | 0 tâche sur les équipements du local  | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 3 tâches<br>C > 3 tâches               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | 0 déchet sur les équipements du local | Contrôle visuel               | C= 0 déchet<br>1 ≤ C ≤ 3 déchets<br>C > 3 déchets            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|                                     |  | Taux d'empoussièrement ≤1             | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                            | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Déchets                             |  |                                       |                               |  |                            |
|                                     | Corbeilles, bacs à déchets   | Taux de remplissage <80%              | Contrôle visuel               | C= TR ≤ 80%<br>80% < TR ≤ 100%<br>TR > 100%                  | note 3<br>note 2<br>note 1 |

| Elément contrôlé                        |   | Niveau attendu                       | Moyen de contrôle             | Ratio élément/m²  | Notation                   |
|---|---|--------------------------------------|-------------------------------|---|----------------------------|
| Cas spécifique : sanitaires, vestiaires |   |                                      |                               |   |                            |
| Sol                                     |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Ensemble des revêtements de sol   | 0 tâche par m²                       | Contrôle visuel               | C= 0 tâche/m²<br>0 < C ≤ 0,1 tâche/m²<br>C > 0,1 tâche/m²       | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|   |   | 0 flaque d'eau                       | Contrôle visuel               | C= Diamètre de la flaque (Dn F) ≤ 10 cm<br>10 cm < Dn F ≤ 20 cm | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|   |   | 0 déchet par m²                      | Contrôle visuel               | C= 0 déchet/m²<br>0 < C ≤ 0,1 déchet/m²<br>C > 0,1 déchet/m²    | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur sols                    |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Equipement sanitaires au sol : WC, brosse de WC, corbeilles   | 0 tâche                              | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 5 tâches<br>C > 5 tâches                  | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Surfaces verticales                     |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Murs, cloisons  | 0 tâche                              | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 5 tâches<br>C > 5 tâches                  | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|   |   | 1 déchet                             | Contrôle visuel               | C= 0 déchet<br>1 ≤ C ≤ 3 déchets<br>C > 3 déchets               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur surfaces verticales     |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Equipement sanitaires: urinoirs, vasques, lavabos, sèche mains, distributeurs de papier, de savons, miroirs, robinetterie, paille, etc. | 0 tâche sur les équipements du local | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 5 tâches<br>C > 5 tâches                  | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Déchets                                 |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Corbeilles  | Taux de remplissage <80%             | Contrôle visuel               | C= TR ≤ 80%<br>80% < TR ≤ 100%<br>TR> 100%                      | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Plafond                                 |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Plafond   | 0 tâche par m²                       | Contrôle visuel               | C= 0 tâche/m²<br>0 < C ≤ 0,1 tâche/m²<br>C > 0,1 tâche/m²       | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|   |   | Taux d'empoussièrément ≤1            | Echelle des gris de BACHARACH | C= TE ≤ 1<br>1 < TE ≤ 2<br>TE > 2                               | note 3<br>note 2<br>note 1 |
|   |   | 0 déchet par m²                      | Contrôle visuel               | C= 0 déchet/m²<br>0 < C ≤ 0,1 déchet/m²<br>C > 0,1 déchet/m²    | note 3<br>note 2<br>note 1 |
| Equipements sur plafond                 |   |                                      |                               |   |                            |
|   | Tout équipement fixé au plafond : éclairage, VMC au plafond,  | 0 tâche sur les équipements du local | Contrôle visuel               | C= 0 tâche<br>1 ≤ C ≤ 3 tâches<br>C > 3 tâches                  | note 3<br>note 2<br>note 1 |

### 7.1.7.2 Mesure de qualité de la prestation

Les interventions du TITULAIRE seront contrôlées régulièrement, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le MEFSIN ou tout autre organisme mandaté.

Le TITULAIRE doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le MEFSIN met en place. Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent Marché fait l'objet d'un constat par le MEFSIN qui est notifié au TITULAIRE et donne lieu à l'application de pénalités cumulables.

Il appartient au TITULAIRE de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

#### 7.1.7.2.1 Contrôles qualité réalisés par le TITULAIRE

Le TITULAIRE doit deux types de contrôles définis par son PAQDD :

- L'autocontrôle, réalisé au fur et à mesure de l'exécution de la prestation par les opérateurs ou leur encadrement de proximité, de manière systématique ou suivant un échantillonnage défini,
- Le contrôle interne réalisé périodiquement qui vise à évaluer la qualité de la prestation dans son ensemble.

Le TITULAIRE doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du Marché. Le plan d'évaluation et les procédures suivies sont celles définies par le TITULAIRE dans son offre conformément au mémoire technique.

Ces autocontrôles et résultats des évaluations sont à la disposition de le MEFSIN sans délais et font l'objet d'analyse au titre des reporting.

**Les comptes-rendus d'autocontrôles ou de contrôles internes devront être mis à disposition du MEFSIN en temps réel sur un support numérique. Les modalités techniques de cette mise à disposition seront définies entre les cocontractants dans le mois qui suit la notification du Marché.**

Le MEFSIN ou son représentant se réserve le droit de réaliser une vérification de la véracité des auto contrôles et des audits internes réalisés et transmis par le TITULAIRE.

La sincérité de ces comptes-rendus est un aspect essentiel de la relation contractuel et vis-à-vis de l'atteinte du résultat opérationnel attendu. Les écarts manifestes qui seraient observés constituent donc des manquements particulièrement graves qui feront l'objet de pénalités aggravées.

#### 7.1.7.2.2 Contrôles qualité réalisés par le MEFSIN

Le MEFSIN ou le TITULAIRE externe qu'il désignera organisera et réalisera des audits qualité.

##### 7.1.7.2.2.1 Modalité d'évaluation et de contrôle

Les évaluations des prestations sont effectuées juste après la prestation.

Le MEFSIN ou le TITULAIRE externe procède à 2 types d'évaluation et de contrôle :

- Contrôle contradictoire périodique : Le MEFSIN procède à une évaluation et un contrôle contradictoire régulier. La date et l'heure des contrôles sont validées avec le TITULAIRE en amont. L'absence du représentant dûment informé ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation et du contrôle par le MEFSIN.
- Contrôle inopiné : Le MEFSIN réalise de manière régulière un contrôle inopiné de la prestation sans informé au préalable le TITULAIRE. L'absence du représentant dûment informé ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation et du contrôle par le MEFSIN.
- Contrôle par organisme tiers : Le MEFSIN se réserve la possibilité de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer des évaluations et des contrôles sans que le TITULAIRE en soit informé au préalable.

Les résultats des évaluations sont communiqués par le MEFSIN au TITULAIRE.

#### 7.1.7.2.2.2 Procédure d'évaluation et de contrôle

##### 7.1.7.2.2.2.1 Contrôle qualité

Lors des contrôles contradictoires, tous les objectifs cités précédemment seront pris en compte. L'évaluateur effectuera la notation de chaque élément à évaluer (les poussières, tâches, déchets, etc.) pour une zone donnée sur la base de la grille de contrôle.

##### 7.1.7.2.2.2.2 Système de notation

Pour un critère donné le nombre d'anomalies décomptées sera rapporté à la surface du local contrôlé, permettant ainsi d'avoir un ratio élément/m<sup>2</sup> comparable aux objectifs fixés.

La notation du critère se fait par comparaison avec le seuil de performance attendu. Le représentant du MEFSIN en charge du contrôle, attribue une note à chaque élément selon son constat.

Rappel : chaque élément contrôlé est noté selon la règle suivante :

- N=1 : prestation non satisfaisante (mal réalisée, non réalisée),
- N=2 : prestation acceptable,
- N=3 : prestation satisfaisante (prestation correcte).

Nota : L'annotation SO, Sans Objet, s'applique si un élément de contrôle ne peut pas être apprécié (absence, en maintenance, etc.)

#### **Notation d'un élément pour un local donné**

La notation d'un élément se fait par moyenne de l'ensemble des critères applicables à l'élément. Cette moyenne est calculée avec un chiffre après la virgule, arrondi mathématiquement.

Toutefois, si, pour l'élément considéré, deux critères sont notés « non satisfaisant » (N=1), la notation de l'élément est 1.



### Calcul de la performance qualité d'un local à partir de la notation de chacun de ses éléments

La performance qualité d'un local s'exprime en pourcentage. Ce pourcentage est déterminé par la somme des notes obtenues pour chaque élément divisé par la somme des notes maximales.

### Pénalisation pour défaut de performance

Une pénalité est applicable pour chaque local dont la performance est inférieure au seuil d'acceptabilité.

Dans le cas où pour un même local, deux éléments seraient évalués « non satisfaisant » (N=1), le local sera considéré comme non acceptable dans son ensemble, et pénalisable, même si la performance évaluée suivant la règle énoncée précédemment est supérieure au seuil d'acceptabilité associé à ce local.

Exemple : Élément « sol » pour un local de 25 m<sup>2</sup>

Avec C=constat, en appliquant la règle de notation ci-dessous

| Tâche                                | Déchet                                | Poussières   |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| C= 0 Tâche/m <sup>2</sup> = 3        | C= 0 déchet/m <sup>2</sup> = 3        | C= TE ≤ 1 = 3  |
| 0 < C ≤ 0,1 Tâche/m <sup>2</sup> = 2 | 0 < C ≤ 0,1 déchet/m <sup>2</sup> = 2 | 1 < TE ≤ 2 = 2   |
| C > 0,1 Tâche/m <sup>2</sup> = 1     | C > 0,1 déchet/m <sup>2</sup> = 1     | TE > 2 = 1   |
|                                      |                                       | *TE : taux d'empoussièrement mesuré avec l'échelle des bacharach |

Taches : si on compte (5 tâches le ratio est de 0,2 tâche/m<sup>2</sup> soit une note pour ce critère égale à 1 (prestation non satisfaisante),

Déchets : si dans le même local, il est constaté un nombre de déchet égal à 2. On obtient donc un ratio 0,08 déchet/m<sup>2</sup> soit une note égale à 2 (prestation acceptable),

La note obtenue pour l'élément contrôlé « sol » est la moyenne soit 1,5.

Cette note de 2 sera renseignée dans la matrice de contrôle qualité et permettra in fine d'obtenir la moyenne des résultats par local.

Le résultat du contrôle du local devra atteindre le seuil d'acceptabilité, faute de quoi le MEFSIN pourra appliquer les pénalités décrites ci-après.

| CONTRÔLE QUALITE PAR LOCAL OU ZONE                     |        |                             |        |
|--|--------|-----------------------------|--------|
| Descriptif/Situation géographique/Repérage du contrôle |        |                             |        |
| CONTROLE QUALITE                                       | Aspect | Observation/Remarque        |        |
| Plafond  | 3      |                             |        |
| Equipements sur plafond                                | 3      |                             |        |
| Surfaces verticales                                    | 3      |                             |        |
| Equipements sur surfaces verticales                    | 3      |                             |        |
| Sols   | 2      |                             |        |
| Equipements sur sols                                   | 3      |                             |        |
| Déchets  | 3      |                             |        |
| Moyenne de résultat                                    | 95%    | Seuil minimal du résultat : | 90%    |
| Ecart Résultat/Seuil :                                 | 5%     | Pénalités pour la zone :    | 0,00 € |

### 7.1.7.2.3 Pénalités pour non atteinte du résultat (contrôle qualité)

#### 7.1.7.2.3.1 Principe de pénalisation en cas de défaut de qualité

Pénalisation pour non-atteinte du seuil de performance exigée d'un local ou zone de contrôle. La non-atteinte d'un seuil de performance exigée entraîne l'application d'une pénalité pour chaque local en défaut.

Son montant est défini comme suit :

Pénalité = (seuil exigé% - seuil atteint%) x 100, avec (P=100 €)

Cette pénalité est applicable une fois par jour pour un local (ou une zone) donné.

Exemple :

| CONTRÔLE QUALITE PAR LOCAL OU ZONE                     |        |                             |          |
|--|--------|-----------------------------|----------|
| Descriptif/Situation géographique/Repérage du contrôle |        |                             |          |
| CONTROLE QUALITE                                       | Aspect | Observation/Remarque        |          |
| Plafond  | 3      |                             |          |
| Equipements sur plafond                                | 3      |                             |          |
| Surfaces verticales                                    | 1      |                             |          |
| Equipements sur surfaces verticales                    | 3      |                             |          |
| Sols   | 2      |                             |          |
| Equipements sur sols                                   | 3      |                             |          |
| Déchets  | 3      |                             |          |
| Moyenne de résultat                                    | 86%    | Seuil minimal du résultat : | 90%      |
| Ecart Résultat/Seuil :                                 | -4%    | Pénalités pour la zone :    | 400,00 € |

Ci-dessus un exemple de contrôle d'un local. Pour rappel, le seuil minimal de résultat attendu est de 90%.

Or, le résultat moyen obtenu est de 86% soit :

- Écart= 90% - 86% = 4%
- Pénalité = 4 x 100€ = 400€

Les pénalités calculées de chaque local contrôlé font l'objet d'une addition mensuelle.

Les éléments révélés déficients lors de ces contrôles sont remis en état immédiatement (dans la journée).

Tout retard de remise en état sera pénalisé.

## 7.2 GESTION DES DECHETS

### 7.2.1 OBJET

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale de gestion des déchets des bâtiments.

Il doit assurer également la collecte, le vidage, le traitement et la valorisation des déchets industriels banals en mélange ainsi que celle des bio déchets, du verre, des bouteilles (PET), des canettes (alu et fer), des mégots, du carton et du papier.

### 7.2.2 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations doivent être réalisées conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux processus de valorisation en vigueur et doivent également être conformes à la politique environnementale du MEFSIN en termes de tri des déchets.

Le TITULAIRE a en charge :

- La mise en place (hors fourniture des containers) d'un système d'apport volontaire pour la collecte de l'ensemble des déchets tertiaires en fonction des décisions (stratégiques, budgétaires, opérationnelles) du MEFSIN,
- La collecte et le vidage des différents déchets,

- Le traitement et la valorisation des déchets industriels banals en mélange ainsi que celle des bio déchets, du verre, des bouteilles (PET), des canettes (alu et fer), des mégots, du carton et du papier, et des piles.

Les prestations de collecte doivent être exécutées aux horaires spécifiés par le responsable de bâtiment.

Ces horaires peuvent être modifiés en cours d'exécution, par ordre de service, pour tenir compte des impératifs de fonctionnement des services,

- L'enlèvement et la destruction mensuels de documents, papiers confidentiels et archives. Cette destruction est effectuée par micro-broyages et un certificat de destruction sera délivré à l'issue de chaque opération,
- L'entretien régulier des matériels et leur remplacement en cas de détérioration.

## 7.2.3 ORGANISATION DES PRESTATIONS

### 7.2.3.1 *Traitement et valorisation des déchets*

Il est demandé au TITULAIRE d'effectuer les opérations de tri permettant de séparer les différents matériaux et ainsi permettre leur valorisation en matière ou énergétique.

Ces opérations devront être réalisées selon la réglementation en vigueur et notamment en respectant les dispositions du code de l'environnement.

En aucun cas, le TITULAIRE ne pourra se défaire de son obligation de gestion différenciée de la collecte des déchets, et il s'engage à l'effectuer suivant le type de déchets à traiter pour le compte du MEFSIN.

À défaut, le MEFSIN appliquera une pénalité pour non-respect de la collecte différenciée.

**Le TITULAIRE se charge de la valorisation des bio déchets traités à la source dans les restaurants administratifs, selon la réglementation en vigueur. Il devra faire figurer dans son offre le moyen et le site sur lequel ils seront traités (à défaut une pénalité sera appliquée pour non-respect de la valorisation des bio déchets).**

Le traitement du papier et cartons doit être effectué pour valorisation dans les conditions prévues par le TITULAIRE dans son offre, suivant les résultats du tri effectué en amont.

Le traitement des bouteilles (PET), des canettes alu et fer ainsi que celui des mégots doit être effectué pour valorisation dans les conditions prévues par le TITULAIRE dans son offre, suivant les résultats du tri effectué en amont.

### 7.2.3.2 *Suivi et traçabilité*

Le TITULAIRE s'engage à :

- Communiquer l'adresse des lieux de traitement des déchets,
- Transmettre un relevé trimestriel précis des tonnages collectés ainsi que les tickets de pesée,
- Réaliser une analyse annuelle de la valorisation des déchets,
- Tenir à jour mensuellement le registre des déchets (BSD, CAP, etc.),
- Suivre les indicateurs dans le cadre des RMA,
- Mettre en place une procédure de suivi des déchets conformément à la législation en vigueur,
- Proposer un plan de progrès tout au long de ce Marché, pour améliorer les performances de la prestation et réduire l'empreinte carbone
- Faire figurer journalièrement la restitution du tonnage des déchets dans l'outil de gestion en ligne,
- Organiser la pesée journalière sur les bâtiments à l'aide des balances.

**En complément de la transmission du relevé précis des tonnages collectés ainsi que des tickets de pesée, le TITULAIRE du présent marché réalise la pesée à la source pour l'ensemble des déchets, avant enlèvement. Pour ce faire, il met en place sur chaque bâtiment une balance afin de faire un relevé précis de chaque type de déchets sur place. Les chiffres seront comparés avec ceux du collecteur final. Le TITULAIRE communique et met à jour journalièrement la pesée de chaque type de déchets à disposition du PICAV PARIS EST sur l'outil d'information et de gestion en ligne (site internet).**

## 7.2.4 VOLUMETRIE DE REFERENCE

Les volumes de références et nombre de containers sont indiqués à titre non exhaustif en annexe au CCTP sur le descriptif des bâtiments.

L'évacuation des déchets industriels banals (DIB) et des bio déchets est journalière,

L'enlèvement du papier mélangé s'effectue deux (2) fois par mois,

L'enlèvement des cartons s'effectue deux (2) fois par mois,

L'enlèvement des documents confidentiels pour une destruction une (1) fois par mois,

L'enlèvement du verre s'effectue une (1) fois par mois,

L'enlèvement des PET, canettes alu s'effectue une (1) fois par mois,

L'enlèvement des mégots s'effectue une (1) fois par mois.

L'enlèvement des piles s'effectue tous les trois (3) mois

## **7.2.5 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE**

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté.

## **7.2.6 POURSUITE DE LA MISE EN PLACE DE L'APPORT VOLONTAIRE**

Le MEFSIN poursuit le déploiement progressif de la gestion des déchets par apport volontaire pour la collecte des déchets tertiaires, excepté le bâtiment d'IVRY/SEINE Joliot Curie où cette méthodologie est déjà déployée.

Dans ce cas, le TITULAIRE en corrélation avec le PICA V PARIS EST, définira les points de collecte à implanter dans chaque circulation, et mettra en œuvre les ramassages autant de fois que nécessaire pour éviter la saturation au niveau des containers.

Il est demandé au TITULAIRE, dans le cadre de la mise en place d'un système d'apport volontaire, de réaliser une campagne de communication et de sensibilisation auprès des occupants.

A titre indicatif, le prestataire doit mettre en place des collecteurs similaires ou équivalent à ceux déjà en place afin d'harmoniser avec l'existant. Les collecteurs en place sur les sites sont issus du catalogue de chez GREENOFFICE et de leur gamme, ICON pour les gobelets et AGORA 60L pour les bornes. Les collecteurs pourront être fournis par l'administration ou commandés par le titulaire du marché.

## **7.3 ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

### **7.3.1 OBJET**

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale de gestion et de réalisation des prestations d'accueil.

Ces Prestations ont pour objectif :

- L'accueil, la remise et la récupération d'un badge en échange d'une pièce d'identité,
- L'accueil téléphonique,
- La gestion des plis et colis destinés aux personnels,
- Les services associés de gestion courante (appel de taxi, gestion de salle de réunion, etc.).

Cette prestation correspond au premier contact Visiteur-MEFSIN. L'accueil se doit donc d'être irréprochable afin de véhiculer la meilleure image possible auprès des visiteurs.

Le personnel d'accueil doit être doté d'un grand professionnalisme, d'une excellente présentation ainsi que d'une bonne culture générale et d'excellentes qualités relationnelles. Les hôtes/hôtesse doivent faire preuve de bon sens, de confidentialité et en aucun cas être détournées de leur mission (téléphones portables non autorisés).

Le TITULAIRE sensibilisera son personnel sur la vigilance nécessaire aux enjeux de sûreté, notamment dans le cadre de la législation Vigipirate et des menaces par engins explosifs (colis suspects, comportement anormal, etc.).

Le TITULAIRE veillera à ce que son personnel d'accueil soit formé à la gestion des conflits.

### **7.3.2 LES HORAIRES D'INTERVENTION**

Pour répondre aux besoins exprimés par le MEFSIN, les hôtes/hôtesse assureront la prestation d'accueil physique et téléphonique ainsi que la gestion des plis et des colis destinés aux personnels du lundi au vendredi.

Les accueils des halls d'entrée de chaque bâtiment (hormi le bâtiment des Minimes car l'accueil est effectué par le gestionnaire de l'immeuble) situés au RDC seront assurés par 1 chargé(e)s d'accueil standardiste dont les plages horaires sont indiquées en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments.

- Bâtiment Montreuil les Allées : 1 agent d'accueil de 7h30 à 19h00
- Bâtiment Montreuil Blanqui le Fabrik : 1 agent d'accueil de 7h30 à 19h00

- Bâtiment Vincennes IGPDE : 1 agent d'accueil de 8h00 à 19h00
- Bâtiment Ivry/Seine Joliot Curie : 1 agent d'accueil de 7h00 à 19h00

Le TITULAIRE doit mettre en place une organisation qui garantit une continuité de service durant les horaires de présence effective pour chaque poste.

Cette continuité de service doit prendre en compte toutes les contraintes de fonctionnement de la vie d'une équipe présente sur site au contact du public, comme :

- Les temps de mise en place : habillage, information et le déroulé de la journée (briefing), rappels des procédures, etc.,
- La gestion des pauses des hôtes.

Le TITULAIRE devra faire des propositions d'organisation pour la prise en compte de cette gestion du temps dans les plannings et les effectifs.

Au plus tard, un jour ouvré avant le premier du mois, le TITULAIRE fournit au MEFSIN le planning de gestion du personnel affecté sur les bâtiments. Celui-ci doit comprendre les noms et prénoms des intervenants. Toute modification ultérieure concernant l'un des renseignements produits doit immédiatement être portée à la connaissance du représentant du MEFSIN.

En cas de défaillance ou d'éviction d'un hôte, le TITULAIRE doit pourvoir à son remplacement dans un délai maximal d'une (1) heure par un agent dûment formé et présentant un profil identique.

### 7.3.3 PERSONNEL DU TITULAIRE

Les critères de qualité du service rendu seront appréciés notamment sur le respect des principes suivants :

- Ponctualité et respect du planning par le personnel du TITULAIRE,
- Respect du temps d'attente des visiteurs,
- Rendre compte au MEFSIN de tout incident et/ou dysfonctionnement,
- Signaler toute absence de son personnel en cas de non-relève et d'en assurer le remplacement immédiatement,
- Bonne présentation et courtoisie du personnel du TITULAIRE en toutes occasions (maîtrise de soi),
- Tenue vestimentaire prescrite par la société et comportement adapté,
- Connaissance et strict respect des consignes du poste tenu,
- Non utilisation des téléphones et matériels à des fins personnelles,
- Propreté et sobriété et discrétion du personnel du TITULAIRE.

#### 7.3.3.1 Compétences requises

Le personnel affecté à la prestation doit maîtriser l'usage des outils bureautiques (Word, Excel, messagerie électronique et internet) et être capable d'utiliser le progiciel de gestion de l'accueil ministériel et d'autres applications si besoin (planning des salles de réunion mutualisées via l'application RESA).

La formation initiale au progiciel de gestion et au guide des procédures est assurée par le responsable de bâtiment ou son adjoint.

À l'issue de l'apprentissage des outils et des procédures, les agents d'accueil seront auditionnés par le responsable de bâtiment et son adjoint afin d'évaluer leur capacité à gérer de manière autonome les visiteurs du site, En fonction de cette évaluation, l'agent d'accueil sera soit apte à assurer ses missions, soit à nouveau formé par le formateur dédié du TITULAIRE. Une nouvelle audition sera alors réalisée avec les mêmes conséquences que celles décrites précédemment.

Les agents d'accueil doivent obligatoirement pouvoir justifier d'une qualification dans le domaine de l'accueil.

L'administration exige que tout personnel affecté à cette prestation réponde à des exigences de confidentialité et de discrétion sur la teneur des informations dont il pourrait avoir connaissance dans l'exécution de sa mission. Il doit également faire preuve d'un comportement et d'une tenue irréprochables.

Le niveau d'anglais attendu est le niveau A2 et B1 qui fait référence au classement CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) ou encore CEFR en anglais (Common European Framework of Reference), ou équivalent.

Aucune activité personnelle (lecture, jeux, consultation de téléphone portable, etc.) ou de restauration à la banque d'accueil n'est tolérée durant l'exécution des prestations.

#### 7.3.3.2 Tenues vestimentaires

Le TITULAIRE a en charge la fourniture des tenues vestimentaires du personnel et doit en assurer le nettoyage et le renouvellement. Le personnel sur site est vêtu exclusivement de cette tenue. L'habillement comprend la fourniture des tenues complètes des hôtes d'accueil ainsi que leurs retouches nécessaires.

Les personnels d'accueil doivent être dotés de deux tenues :

- Une tenue pour la saison printemps-été,
- Une tenue pour la saison automne-hiver.

Les tenues des personnels affectés à la prestation doivent être présentées au MEFSIN pour agrément avant le début d'exécution des prestations prévues au Marché, ainsi qu'à tout renouvellement de tenues.

Aucune tenue ne peut être utilisée dans le cadre du présent Marché si elle n'a pas reçu l'agrément préalable.

Il appartient au TITULAIRE de pourvoir à la dotation et à l'entretien des tenues, et de s'assurer de leur parfait état dans le cadre de la réalisation de la prestation, y compris pour le personnel de remplacement et pour celui assurant les prestations ponctuelles.

Il appartient au TITULAIRE du Marché de veiller à ce que le personnel d'accueil soit correctement coiffé, chaussé et habillé de l'uniforme complet. La tenue doit être propre et adaptée à la période en cours.

L'administration se réserve le droit de contrôler les tenues du personnel du TITULAIRE, à tout moment et par tout moyen.

Un manquement constaté par le MEFSIN dans le port des tenues vestimentaires donne lieu à l'octroi de pénalités.

Le constat d'une tenue non-conforme sur un agent entraîne systématiquement sa demande de remplacement provisoire dans les délais contractuels.

### **7.3.4 PRESTATIONS INCLUSES AU FORFAIT**

#### **7.3.4.1 Accueil physique**

Les missions d'accueil constituent le premier maillon de la chaîne de sécurité dans les bâtiments. À ce titre, le personnel du TITULAIRE a pour mission d'assurer l'accueil, le renseignement et l'orientation des visiteurs et des personnels travaillant au sein des bâtiments, dans le respect des procédures applicables pour le site.

Le personnel du TITULAIRE participe également, en collaboration avec les personnels en charge de la sécurité, à la sûreté du bâtiment en restreignant l'accès aux seules personnes autorisées. Il assure également la passation des consignes pour assurer une continuité de service en dehors des heures ouvrées. Il contribue à la bonne mise en œuvre des consignes liées à l'application du plan Vigipirate.

Le TITULAIRE met à la disposition du prestataire chargé des missions de sécurité – accès, un suivi des consignes et des bonnes pratiques d'accueil afin que la mission soit continue et coordonnée en dehors des heures ouvrées.

Il alerte immédiatement le PC sécurité en cas d'évènement susceptible de constituer une intrusion dans le bâtiment et porte rapidement à la connaissance du chef de bâtiment tout incident mettant en cause la sécurité du site. Toute anomalie constatée doit faire l'objet d'un compte rendu écrit au responsable du bâtiment et transmis au responsable de la sûreté ministérielle.

Il comptabilise le nombre d'agents et de visiteurs afin de disposer d'une situation du flux des entrants qu'il communique à la personne publique lors de la réunion de bilan et utilise le logiciel d'accueil interne (application VISITEURS) dès sa mise à disposition.

Les prestations d'accueil assurées par le TITULAIRE doivent respecter les engagements pris par l'État à l'égard des usagers dans le cadre de la Charte Marianne. Celle-ci vise à garantir la qualité de l'accueil, notamment :

- Un accueil plus facile aux services,
- Un accueil attentif et courtois,
- Une réponse compréhensible aux demandes des usagers et respectant le délai annoncé,
- Une réponse systématique aux réclamations,
- Une prise de mesure de la satisfaction des usagers.

#### **7.3.4.2 Accueil téléphonique**

La prestation d'accueil téléphonique est prévue sur les bâtiments en fonction des plages horaires définies qui correspondent à la présence de l'agent d'accueil.

Elle sera assurée par les hôtesses d'accueil, qui auront pour mission de :

- Prendre en charge les appels téléphoniques (accueil aimable et élocution aisée),
- Renseigner les interlocuteurs,
- Reprendre les retours des appels à la suite de non-aboutissement et les réorienter sur une autre personne,
- Mettre à jour l'annuaire téléphonique.

#### **7.3.4.3 Gestion des plis et colis destinés aux personnels**

Le TITULAIRE assure la gestion des plis et des colis portés (enregistrement sur fichier informatique et contact avec les secrétariats ou agents destinataires) et s'assure de la remise du pli ou colis en mains propres par le coursier ou livreur.

Le nombre de plis et colis est comptabilisé.

**Il n'accepte aucun pli ni colis en dépôt en l'absence du destinataire.**

#### **7.3.4.4 Services associés de gestion courante**

Le TITULAIRE peut être amené à accomplir certaines missions ponctuelles, telles que :

- La gestion des clés des salles de réunion,
- La réservation des taxis

### **7.3.5 PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE**

Le MEFSIN peut être amené à organiser des colloques ou des manifestations ponctuelles dans ses locaux.

Ces manifestations nécessitent d'assurer un service d'accueil. Il s'agira alors de mettre en place un accueil pour les participants et de les orienter dans le périmètre dans lequel ils vont évoluer (parkings, issues, salles réservées, contrôle des badges etc.).

Le TITULAIRE établira un devis pour l'ensemble des prestations demandées en s'appuyant sur les montants horaires du bordereau de prix. Il détaillera aussi les montants des moyens matériels. Ce devis intégrera les réunions de préparation et de bilan (reconnaissance des lieux accompagné des différents acteurs de cet événementiel, etc.).

Les principales caractéristiques inhérentes à cette prestation sont :

- Fourniture au préalable de la liste des intervenants,
- Tenue vestimentaire des hôtes mis à disposition,
- Nomination en interface d'un interlocuteur privilégié du TITULAIRE, qui veillera à l'encadrement et agira selon les recommandations qui lui seront faites,
- Restitution de toute situation anormale ou incident,
- Contraintes de Confidentialité renforcées dont le TITULAIRE devra se porter garant.

Les personnels mis à disposition pour assurer cette prestation doivent justifier d'une expérience sur des missions similaires d'au moins 6 mois.

### **7.3.6 VOLUMETRIE DE REFERENCE**

Pic de visiteurs/jour :

- De 9h30 à 12h,
- De 14h à 15h30.

Le nombre moyen de visiteurs par mois et le nombre moyen d'appels par jour est indiqué en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments.

### **7.3.7 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE**

#### **7.3.7.1 Contrôle des prestations**

Le MEFSIN, représenté sur place par le responsable de bâtiment (ou son adjoint) se réserve le droit de procéder à un contrôle de la prestation. Pour tout ce qui relève de la sûreté du site, ce contrôle peut également être assuré par les agents de la Mission de la sûreté des sites ministériels (MISSIM).

##### **7.3.7.1.1 Contrôle quantitatif**

Le contrôle quantitatif de la prestation porte sur la vérification de la présence effective du nombre d'agents d'accueil au regard de la proposition du TITULAIRE dans son offre de Marché. Il est réalisé quotidiennement par le responsable de bâtiment ou son adjoint. Le non-respect des obligations définies dans le CCTP donne lieu, le cas échéant, à pénalité.

##### **7.3.7.1.2 Contrôle qualitatif**

Le contrôle qualitatif de la prestation porte sur la qualité du service rendu par les agents du TITULAIRE. Ainsi, des contrôles de la qualité du travail exécutée par ses personnels sont effectués sur site par le responsable de bâtiment ou son adjoint. En cas de mauvaise exécution de la prestation (une prestation mal exécutée est assimilée à une prestation non exécutée), un état récapitulatif établi par le MEFSIN indique l'horaire du contrôle sur la prestation défectueuse et son objet.

Une copie de ce document est notifiée le jour même au représentant du TITULAIRE pour application des pénalités financières prévues. Par ailleurs, le MEFSIN conduit semestriellement des enquêtes de satisfaction des visiteurs afin de vérifier le respect de ces engagements. Ces enquêtes reposent sur un questionnaire de satisfaction élaboré par le MEFSIN et remis aux visiteurs.

Les résultats de l'enquête sont transmis au TITULAIRE lors d'une réunion et tout manquement ou non-respect des procédures s'accompagnera de l'octroi de pénalités. En cas de problème comportemental ou dans la manière de servir d'un hôte d'accueil, le représentant du MEFSIN rédige un rapport, aussitôt transmis au représentant du TITULAIRE. Cette mesure s'accompagne de l'octroi de pénalités. Enfin, pour toute faute jugée grave (un abandon de poste par exemple), le MEFSIN peut demander, sans mise en demeure préalable, le déplacement ou l'éviction temporaire ou définitive de l'hôte.

#### **7.3.7.2 Restitution des prestations d'accueil**

L'agent d'accueil comptabilise le nombre de visiteurs, d'agents qui rentrent et sortent du bâtiment, le nombre d'appels téléphoniques entrants ou sortants, le nombre de plis et colis rentrants ou sortants, la gestion des clefs des salles de réunions et les réservations, et autres prestations qui pourraient lui être attribuées. Ces recensements sont effectués journalièrement et sont rentrés dans l'outil de suivi de l'activité en ligne.

#### **7.3.7.3 Pénalités pour manquement aux obligations contractuelles**

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté :

## **7.4 PRESTATIONS LOGISTIQUES**

### **7.4.1 OBJET**

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE les prestations logistiques du bâtiment concourant au cadre de vie des agents et au bon fonctionnement des services. Ces prestations correspondent à diverses tâches de manutention, de gestion des livraisons, de petits déménagements, de gestion des installations des salles de réunion et de gestion du quai de livraison, de gestion du courrier.

### **7.4.2 LES HORAIRES D'INTERVENTION**

Pour répondre aux besoins exprimés par le MEFSIN, le TITULAIRE assurera les prestations logistiques et de gestion du courrier (uniquement sur le bâtiment Ivry/Seine Joliot Curie) du lundi au vendredi selon les plages horaires indiquées en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments à savoir :

- Montreuil les Allées/ Les Minimés
  - o 1 agent logistique de 8h00 à 16h00
  - o 1 agent logistique de 14h00 à 19h00
- Montreuil Blanqui le Fabrik
  - o 1 agent logistique de 8h00 à 16h00
  - o 1 agent logistique de 13h00 à 18h00
- Vincennes IGPDE
  - o 1 agent logistique de 6h30 à 15h00
  - o 2 agents logistiques de 15h00 à 19h00
- Ivry/Seine Joliot Curie
  - o 1 agent de 8h00 à 17h00
  - o 1 agent de 8h00 à 17h00

### **7.4.3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les prestations les plus courantes à exécuter sur le site interviennent dans les domaines suivants :

#### **7.4.3.1 Livraisons et quais de déchargement :**

Le TITULAIRE a en charge la réception, le déconditionnement, le tri et l'enregistrement des marchandises, colis, matériels, bouteilles d'eau, fournitures, archives, etc., ainsi que leur livraison dans les étages du bâtiment.

Il a en charge l'ouverture ponctuelle du quai de livraison et de déchargement du lundi au vendredi.

Il s'assure de bien réaliser le tri des déchets dans les containers prévus.

#### **7.4.3.2 Salles de réunion :**

Le TITULAIRE a en charge la mise en place des salles de réunion, de réception ou de formation.

Cette prestation consiste à :

- Ouvrir les salles, disposer les tables et mettre en place le matériel demandé,



- Gérer et mettre en place les carafes d'eau (du dépôt au lieu de nettoyage et jusqu'à la distribution puis rangement à la fin de la prestation),
- Mettre éventuellement les serviettes et les gobelets 100% recyclables sur les tables,
- Enlever et ranger le matériel ainsi que les consommables non utilisés et fermer les salles.

#### **7.4.3.3 Mobilier et espaces :**

Le TITULAIRE a la charge de petites manutentions de mobilier en interne, il procède au montage, à l'installation, à l'enlèvement, mais aussi à la petite maintenance sur du mobilier (ouverture de caissons bloqués, changement de serrures, etc.).

Il peut procéder au recensement des mobiliers et des espaces du bâtiment.

#### **7.4.3.4 Tâches logistiques diverses :**

Le TITULAIRE réalise l'enlèvement de l'ensemble du pilon dans les étages, la sortie des containers à déchets et s'assure que le tri sélectif du papier, du carton, des bouteilles plastiques et des canettes est bien effectué.

Il sera également amené à effectuer diverses tâches de manutention à la demande (réception de livraisons pour les coopératives, etc.) mais aussi, des petites opérations de manutention, de signalétique modulaire des portes et des cylindres et/ou clés.

Le TITULAIRE devra assurer de la petite maintenance simple sur les bâtiments, par exemple vérifier et remettre en état les joints entre les cloisons mobiles, resserrer les poignées de portes, enlèvement de traces sur cloisons, fixer les dérouleurs à papier hygiénique, les réceptacles d'hygiène féminine, les distributeurs de savon, etc.

De plus, il assurera une mission de veille technique et fera remonter au responsable du bâtiment les problématiques techniques rencontrées lors de ses interventions.

**Le TITULAIRE devra fournir dans le mois suivant le démarrage des prestations le matériel décrit à l'Annexe « Matériels, équipements et fournitures à la charge du TITULAIRE » du présent CCTP.**

### **7.4.4 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE**

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté :

## **7.5 GESTION DU COURRIER**

### **7.5.1 OBJET**

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale pour assurer la gestion du courrier.

Les moyens et la plage horaire pour assurer cette mission de gestion du courrier sont compris dans l'effectif indiqué à l'article 7.4.2 du présent CCTP. (personnel logistique Ivry/Seine Joliot Curie)

Le TITULAIRE garantit une confidentialité totale non seulement sur le courrier, mais aussi sur tout ce qui touche à l'activité du MEFSIN.

Le TITULAIRE appliquera les consignes de sécurité du site. Il fera preuve de vigilance au regard des plis et colis reçus notamment dans le cadre du plan Vigipirate.

Il signalera sans délai toute anomalie et mettra en place une procédure pour gérer les plis et colis suspects ainsi que le matériel adapté (gants jetables par exemple).

**Cette prestation ne concerne que le site Ivry-Joliot curie.**

### **7.5.2 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS**

Le courrier sera livré les jours ouvrés du lundi au vendredi par les agents du ministère, le matin à 8h30 et l'après-midi à 14h30. Le TITULAIRE doit alors trier ce courrier et le déposer dans des casiers prévus à cet effet. Ces casiers seront situés dans un local spécifique situé au rez-de-chaussée du bâtiment.

Le tri consistera à répartir par services destinataires (nom du service indiqué sur le courrier reçu, si le nom du service n'y figure pas le courrier sera déposé dans un casier « général » avant d'être repris par les agents du ministère) les courriers ou colis reçus. Il est prévu 15 casiers pour le courrier « arrivée ».

Le délai entre la livraison et le dépôt dans les casiers ne doit pas excéder trente (30) min.

Les courriers recommandés doivent être enregistrés par le TITULAIRE sur le support de son choix de façon à permettre une traçabilité de ces derniers.

### 7.5.3 VOLUMETRIE DE REFERENCE

À titre indicatif, volume annuel approximatif (non exhaustif) de courrier arrivé tous services confondus, sur Ivry/Seine Joliot Curie est :

- Réception plis 130 000
- Réception recommandés 5 500
- Réception/envoi plis par coursier (Fedex, Chronopost, etc.) 1 500
- Réception colis 1 900

### 7.5.4 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté.

Périmètre du tri du courrier : Le pôle distribution du bureau mobilités et distribution (BMD) du service de l'immobilier et de l'environnement professionnel assure le tri et l'affranchissement du dit site mais aussi des bâtiments en périphérie (Montreuil Blanqui, IGPDE à Vincennes et la Masse des Douanes à Vincennes).

Le prestataire aura pour mission la gestion quotidienne du courrier, sous l'autorité de l'agent titulaire du BMD en poste sur site (accueil des usagers, tri, remise des plis recommandés ainsi que les colis). Il devra aussi organiser les différentes navettes pour les autres sites relevant de son périmètre.

Le prestataire sera basé sur le site de Montreuil-les-Allées.

La plage horaire sera de 7h/jour ouvré. Le prestataire devra être présent sur le site de 7h00-11h30 :13h30-16h00.

Le prestataire devra appliquer les consignes qui lui seront données et suivre les procédures de travail remises par le BMD

Cette prestation est activée par bons de commande.

### 7.5.5 GESTION DU COURRIER DU SITE MONTREUIL LES ALLEES (ACTIVABLE PAR BDC LE CAS ECHEANT)

Périmètre du tri du courrier : Le pôle distribution du bureau mobilités et distribution (BMD) du service de l'immobilier et de l'environnement professionnel assure le tri et l'affranchissement du dit site mais aussi des bâtiments en périphérie (Montreuil Blanqui, IGPDE à Vincennes et la Masse des Douanes à Vincennes).

Le prestataire aura pour mission la gestion quotidienne du courrier, sous l'autorité de l'agent titulaire du BMD en poste sur site (accueil des usagers, tri, remise des plis recommandés ainsi que les colis). Il devra aussi organiser les différentes navettes pour les autres sites relevant de son périmètre.

Le prestataire sera basé sur le site de Montreuil-les-Allées.

La plage horaire sera de 7h/jour ouvré. Le prestataire devra être présent sur le site de 7h00-11h30 :13h30-16h00.

Le prestataire devra appliquer les consignes qui lui seront données et suivre les procédures de travail remises par le BMD

Cette prestation est activée par bons de commande.

## 7.6 HOSPITALITY MANAGEMENT

### 7.6.1 OBJET

Par le présent cahier des charges, le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale d'hospitality management pour l'ensemble des bâtiments.

Les prestations d'hospitality management sont comprises dans le cadre du montant forfaitaire du présent marché.

### 7.6.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE devra déployer et mettre en œuvre sur demande tous les moyens et outils aux services des occupants en partenariat avec le responsable du bâtiment.

L'objectif principal de la prestation d'Hospitality Management est d'assurer une gestion proactive et dynamique de l'animation et de la communication interne du bâtiment. **A ce titre, il décrit dans son mémoire technique la stratégie et la méthodologie mises en œuvre dans le cadre de ce marché.**

Le prestataire est chargé d'élaborer des propositions visant à répondre aux enjeux internes de développement d'une culture d'entreprise partagée par tous les occupants des bâtiments (dans une perspective d'une meilleure synergie entre les différents services), et d'une recherche de bien-être des collaborateurs au travail.

De plus, vis-à-vis de l'extérieur, le prestataire contribue à renforcer l'image de marque du MEFSIN.

Le prestataire est en perpétuelle collaboration avec l'administration sur ce type de prestations.

Les missions non exhaustives du prestataire sont les suivantes :

#### **7.6.2.1 Conciergerie**

Les prestations de conciergerie consistent à :

- Mettre en place et piloter une large gamme de services de conciergerie (pressing, cordonnier, envoi de colis personnels, vente de produits de première nécessité, réparation de vélo, réservation de services, cours de sport...). Cela permet un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et vie personnelle, un meilleur environnement de travail et un gain de temps pour l'agent. Le bénéfice pour l'agent est également de n'avoir à faire qu'à un seul interlocuteur.
- Assurer la relation avec l'ensemble des prestataires de services de conciergerie (restauration, vie pratique, services liés au bien-être ou aux déplacements...) pour développer l'information et l'animation du bâtiment.
- Rechercher des partenariats qui répondent aux attentes de l'administration avec des prestataires locaux (restaurants, salles de sports...)

#### **7.6.2.2 Évènementiel**

Les prestations d'évènementiel consistent à :

- Préconiser et organiser la meilleure offre événementielle (team buildings, conférences...) en fonction des ressources du site, et évaluer les outils et moyens pour accompagner cette proposition

#### **7.6.2.3 Communication**

- Développer, accompagner et assister le responsable de bâtiment sur l'élaboration de support de communication (supports de diffusion pour les écrans géants, newsletters, application mobile, affichages, slide, vidéo, média digital ...) : mise en avant de l'actualité et de l'activité des bâtiments, des personnes, des formations, renseigner l'activité de l'ensemble des prestations au PICAV PARIS EST sur l'outil en ligne, etc.

#### **7.6.2.4 Accueil**

Les prestations d'accueil consistent à :

- Renforcer le cas échéant l'accueil (en cas de forte affluence) et l'accompagnement personnalisé de visiteurs VIP, PMR...
- Assurer le bon accueil et l'information des nouveaux arrivants (journée d'intégration, système de parrainage, vidéo immersive...)
- Participer à la mesure de la satisfaction des utilisateurs
- Faire des propositions d'améliorations avec l'élaboration d'études argumentées (descriptif, plans, visuel 3D)... et valorisées en terme de coût :
  - o Du cadre de vie des agents (espace de travail, espace mutualisée, communication de proximité, confort des occupants)
  - o Au niveau bâtiminaire : démarche prédictive sur l'optimisation de la performance du bâtiment (télétravail, flex office, gestion énergétique, fiches réflexes...)

Sont exclues les prestations suivantes :

- Gestion des déplacements professionnels
- Services de restauration (hors événements)
- Achat de fournitures pour les événements non prévus au planning
- Gestion des incidents techniques non liés aux événements ou à l'animation

### **7.6.3 ATTENDUS SUR LA PRESTATION D'HOSPITALITY MANAGEMENT**

Pour garantir une expérience de qualité au sein du bâtiment, les standards de performance ont été définis comme il suit :

- Conciergerie : Adaptabilité et flexibilité dans l'offre de services, avec un catalogue évolutif et une gestion proactive des partenariats pour répondre aux besoins des utilisateurs.
- Évènementiel : Capacité à gérer des événements planifiés ainsi que des imprévus, avec un haut niveau d'exigence en termes de qualité et de service.

- Communication : Importance de la cohérence et de la régularité dans la communication interne pour maintenir une bonne information et engagement des utilisateurs du bâtiment
- Accueil : Accent sur la qualité de l'accueil, avec une attention particulière aux VIP et aux nouveaux arrivants, pour assurer une expérience positive dès leur entrée dans le bâtiment.

#### 7.6.4 LIVRABLES

Les livrables à restituer sont :

- Catalogue de services de conciergerie
- Cahier de consignes pour l'accueil des visiteurs VIP et nouveaux arrivants
- Cahier de consignes pour l'événementiel
- Planning des événements
- Supports de communication
- **Restitution des prestations multiservices sur l'outil en ligne**
- Plan 3D...
- Etc.

#### 7.6.5 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté :

### 7.7 ENTRETIEN DES MÂTS DE PAVOISEMENT

#### 7.7.1 OBJET

Le MEFSIN confie au TITULAIRE une mission globale d'entretien et réparation des portes drapeaux des bâtiments. Les Equipements de pavoisement exposés aux éléments extérieurs peuvent s'usager avec le temps.

Le Titulaire assure une maintenance annuelle préventive comprenant la main d'œuvre et le remplacement éventuel des pièces défectueuses des équipements de pavoisement dans le cadre du montant forfaitaire du marché, et les maintenances correctives éventuelles par bons de commande, dont les prix des techniciens spécialistes, matériel d'intervention en hauteur et pièces de rechanges sont fixés au BPU.

Le quantitatif des supports de pavoisement est décrit en annexe au CCTP dans le descriptif des bâtiments.

#### 7.7.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Etant donné le caractère symbolique des éléments de pavoisement au sein des bâtiments de l'Administration, le TITULAIRE assure les maintenances préventives et correctives dans des délais d'intervention très restreints, et remet en état de fonctionnement les mâts porte-drapeaux existants, de façon à éviter tout remplacement systématique et complet des mâts détériorés.

Afin de réaliser ces prestations, le TITULAIRE fournit les équipements de travail en hauteur adéquats pour la bonne réalisation des prestations.

Ainsi, le PICAV PARIS EST attend du TITULAIRE d'assurer un service « clé en main », de qualité et ce, dans le respect des délais.

Pour ce faire il devra notamment organiser les interventions de maintenance suivantes :

- Inspection régulière des installations, une (1) fois par an
- Réparation ou remplacement de pièces usées, sur demande d'intervention déclenchée par le SCVL du PICAV PARIS EST
- Nettoyage et entretien des mâts et ornements

Les délais d'intervention de dépannage et de remise en service sont fixés à 48 heures ouvrées après déclenchement de la demande d'intervention. Le dépassement du délai d'intervention entraîne des pénalités dont le montant est fixé dans le tableau des KPI.

Le TITULAIRE communique le planning d'intervention s'agissant de la réalisation de la maintenance préventive.

Par ailleurs, le prestataire assure une mission de conseil pour prolonger la durée de vie de ces équipements.

#### 7.7.3 EXIGENCES, MOYENS ET MESURES DE LA PERFORMANCE

En cas de manquement aux obligations contractuelles, le TITULAIRE peut s'exposer à des pénalités par manquement constaté :

## ARTICLE 8 – REVERSIBILITE

Le TITULAIRE s'engage dans les conditions ci-après définies à assurer une réversibilité optimale de l'ensemble des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent Marché. Il s'engage à tout mettre en œuvre sur les plans logistique, juridique, et humain,

afin de permettre au MEFSIN de reprendre ou de faire reprendre sans difficulté par un tiers désigné par lui l'ensemble des prestations Multiservices objets du Marché, dans les meilleures conditions.

Le TITULAIRE s'engage à laisser, à l'expiration du présent Marché, pour quelque cause que ce soit, les équipements, ouvrages et installations en état normal d'entretien et de fonctionnement et à restituer au MEFSIN les clefs et moyens d'accès aux installations ainsi que toute la documentation qui lui a été remise en début de Marché ou constituée par lui en cours d'exécution du Marché. Tous les documents d'exploitation doivent impérativement être remis au MEFSIN, notamment les documents réglementaires tels que le registre de sécurité.

### 8.1 ASSISTANCE TECHNIQUE

Pendant la période de six (6) mois précédant le terme du présent Marché ou en cas de résiliation et sur demande du MEFSIN, le TITULAIRE s'engage à apporter au MEFSIN son assistance technique pour faciliter la reprise des prestations du présent Marché.

Pour garantir la continuité des prestations, le TITULAIRE s'engage, pendant le dernier mois du Marché, à accepter la présence éventuelle et à initier le personnel prochainement en charge des prestations sans rémunération supplémentaire. Cette formation doit en particulier comprendre la communication de tous les documents et instructions nécessaires aux prestations et l'autorisation au personnel prochainement en charge des prestations d'accéder aux installations avant la fin du Marché.

Les engagements à minima devant être pris sont :

- Accompagner et former le repreneur aux spécificités des bâtiments,
- Transférer les connaissances,
- Assurer la qualité, l'hygiène et la sécurité,
- Assurer les modalités de transfert du personnel,
- Assurer un inventaire pour transfert de responsabilité,
- Remise en état des revêtements à la suite du démontage des équipements sanitaires (dévidoir de papier hygiénique, etc.).

Pendant cette période, il est précisé que le personnel prochainement en charge des prestations du présent Marché n'a aucunement la possibilité d'intervenir ni de manipuler les installations et équipements concernés par le présent Marché qui restent sous la responsabilité du TITULAIRE.

### 8.2 ELEMENTS A TRANSFERER AU MEFSIN

Le TITULAIRE s'engage à, au plus tard un (1) mois avant la fin du Marché :

- Mettre à jour et restituer toute la documentation d'exploitation qui lui a été remise en début de Marché ou constituée par lui au cours du Marché,
- Fournir au MEFSIN les informations qui lui sont nécessaires pour assurer le transfert des prestations, y compris au profit d'un tiers pour lui permettre de préparer la réversibilité, pour quelque motif que ce soit et quelles que soient leur forme et leur support.

Le TITULAIRE devra mettre à la disposition du MEFSIN à minima :

- Les bases de données mises à jour de la GMAO et de tout autre outil mis à la disposition du TITULAIRE par le MEFSIN durant le Marché,
- Les moyens matériels et les logiciels mis à la disposition du MEFSIN par le TITULAIRE et qui doivent subsister à la date de la prise d'effet du transfert,
- Les données, les fichiers, les études, les rapports, les procédures, les méthodes ainsi que les résultats des activités relatives aux prestations du présent Marché qui comprennent notamment les rapports d'activités et les suivis financiers,
- Tous les carnets et registres de suivi d'exploitation, notamment les éléments réglementaires tels que le registre de sécurité, etc.),
- D'une manière générale, tout élément se rapportant aux prestations du présent Marché utile au MEFSIN pour assurer la continuité du service.

### 8.3 LIVRABLES

Le TITULAIRE doit produire en conséquence et remettre au MEFSIN :

- Au plus tard un (1) mois avant la fin du Marché, l'ensemble des documents mis à jour comme décrit à l'article 8.2 du présent CCTP.

## ARTICLE 9 - LISTE DES ANNEXES

- Descriptif des bâtiments
- Matériels, équipements et fournitures à la charge du TITULAIRE
- Fréquence actuelle de nettoyage (à titre indicatif)
- Tableau des livrables attendus