

ACCORD CADRE 2026_001

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

**REALISATION DE PRESTATIONS MULTISERVICES
(DONT ACCUEIL)**

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE	4
1.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
1.2. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
1.3. NATURE DES PRESTATIONS	4
2. PRESENTATION DE L'AMF ET DE SES IMMEUBLES	5
2.1. ORGANISATION ET MISSIONS DE L'AMF.....	5
2.1.1. Missions et domaines d'intervention.....	5
2.1.2. Organisation.....	6
2.2. IMMEUBLES AMF	6
2.2.1. Immeuble VIVIENNE	7
2.2.2. Immeuble REAUMUR.....	8
2.2.3. Horaire d'ouverture des bâtiments	8
2.2.4. Taux d'occupation des locaux	8
3. ORGANISATION DES PRESTATIONS TECHNIQUES	8
3.1. PERIMETRE D'INTERVENTION	8
3.2. LES MOYENS A METTRE EN PLACE POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
3.2.1. Moyens humains	8
3.2.2. Continuité de service	9
3.2.3. Moyens matériels	9
3.2.4. Fournitures et consommables	10
3.3. LOCAUX MIS A DISPOSITION	10
4. PILOTAGE GLOBAL DES PRESTATIONS	11
4.1. ORGANISATION DU PILOTAGE.....	11
4.2. LES DIFFERENTES PHASES DU CONTRAT	12
4.2.1. Phase de recouvrement :.....	12
4.2.2. Phase de démarrage	13
4.2.3. Phase de régime établi.....	13
4.2.4. Réversibilité	14
4.3. GOUVERNANCE DU CONTRAT	14
4.4. PILOTAGE OPERATIONNEL	16
4.4.1. Outil d'exploitation.....	16
4.4.2. Responsabilités opérationnelles.....	17
4.4.3. Le Titulaire par l'intermédiaire du pilote du contrat est le garant de la bonne réalisation du contrat, il s'appuie pour cela sur l'intégralité du contrat. Plan de continuité d'activité.....	17
4.5. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE.....	18
4.5.1. Indicateurs d'exploitation.....	18
4.5.2. Indicateurs-clés de pilotage.....	19
4.5.3. Contrôles contradictoires	20
4.6. PILOTAGE BUDGETAIRE ET FINANCIER	21
4.6.1. Suivi financier	21
4.6.2. Prestations hors-forfait	21
4.7. PLAN DE PROGRES.....	22
4.7.1. Plan de progrès technique.....	23
4.7.2. Plan de progrès organisationnel	23
5. DESCRIPTION DES SERVICES	23

5.1.	EVENEMENTS EXCEPTIONNELS / PANDEMIE / CAS DE FORCE MAJEURE.....	24
5.2.	ACCUEIL - STANDARD	24
5.3.	COURRIER.....	26
5.4.	SERVICES AUX OCCUPANTS ET AUX BATIMENTS : REPARATIONS, PETITS TRAVAUX, MAINTENANCE	29
5.4.1.	<i>Petits travaux courants</i>	32
5.4.2.	<i>Salles de réunions et points café</i>	33
5.4.3.	<i>Prestations de manutention et de livraison sur demandes d'intervention</i>	35
5.4.4.	<i>Maintenance préventive</i>	37
5.5.	PRESTATIONS D'INVENTAIRES	39
5.6.	ESPACES VERTS	40
5.7.	NETTOYAGE DU LINGE	42
6.	RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE)	44
6.1.	OBJET	44
6.2.	L'HYGIENE	44
6.3.	L'ENVIRONNEMENT	44
6.3.1.	<i>Les déchets</i>	45
6.4.	LA SECURITE	45
6.4.1.	<i>L'accès aux sites</i>	45
6.4.2.	<i>Le plan de prévention</i>	46
6.4.3.	<i>Les EPI (Equipements de Protection Individuels)</i>	46
6.5.	SOCIAL.....	46

1. PRESENTATION GENERALE

1.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

La présente consultation a pour objet l'exécution des prestations accueil physique et téléphonique en entreprise ainsi que des prestations multiservices dans les immeubles de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) situés 17, place de la Bourse et 119 rue Réaumur à PARIS (75002).

Celui-ci est constitué par plusieurs types de prestations :

- **Des prestations forfaitaires** : comprenant les prestations accueil physique et téléphonique en entreprise et ses prestations multiservices listées ci-après ;
- **Des prestations à bons de commande** : prestations permettant la mise en place de prestations d'accueil physique, téléphoniques et multiservices non comprises dans les prestations forfaitaires pour évènements exceptionnels.

1.2. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le périmètre d'intervention porte sur les immeubles occupés par l'AMF :

- Sur le site VIVIENNE, situé 17 place de la Bourse 75002 Paris,
- Sur le site REAUMUR, situé 119 rue Réaumur 75002 Paris,

Exceptionnellement, le Titulaire peut intervenir en Île de France (Paris et communes limitrophes), hors des sites AMF précités.

Ainsi que tout autre lieu d'exécution temporaire demandé exceptionnellement sur Paris ou communes limitrophes par l'AMF (aucune, sinon une ou deux fois par an).

1.3. NATURE DES PRESTATIONS

Le périmètre technique comprend les prestations suivantes :

DOMAINE	SERVICES
Standard téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réceptionner les appels téléphoniques en anglais/français et orienter les appels vers le bon correspondant ; ▪ Prendre et transmettre des messages ; ▪ Gérer les retours d'appels ; ▪ S'assurer du bon fonctionnement des équipements (standard téléphonique, casque téléphonique, ordinateur...) et informer le référent AMF le cas échéant ; ▪ Suivi des statistiques des appels.
Courrier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement du courrier (Tri, ouverture, numérisation, tournées intersites, affranchissements...)
Services aux occupants et aux bâtiments : réparations, petits travaux	Rondes techniques hebdomadaires, Petits travaux d'entretien, notamment : Serrurerie, menuiseries et fixations diverses, peinture et revêtements de sols, plomberie, électricité, mobiliers et matériels divers, manutentions diverses et petits déménagements, nettoyages occasionnels...
Services aux occupants : réparations et petits travaux	Préparation des salles (ronde technique, cloisonnement, décroisonnement, mise en place mobiliers ; mise en place de prestation de « bouche » si besoin...)
	Prestations de manutention et de livraison (sur demandes d'intervention)
	Prestations de maintenance préventive de niveau 1 à 2. La maintenance corrective n'est pas incluse au forfait

DOMAINE	SERVICES
Inventaires	Prestation de suivi des stocks : linge, mobilier, vaisselles, fournitures de bureaux, kit covid et mise en place d'un reporting
Espaces verts	Entretien des plantes d'extérieur et d'intérieur (arrosage, taille, désherbage...), contrôle et entretien des systèmes d'arrosage automatique
Nettoyage du linge	Ramassage, nettoyage, repassage et livraison du linge : nappes, serviettes, torchons, juponage

Il s'agit de prestations à obligation de résultat avec pour certains services un minimum d'heures imposé.

2. PRESENTATION DE L'AMF ET DE SES IMMEUBLES

2.1. ORGANISATION ET MISSIONS DE L'AMF

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) régule les acteurs et produits de la place financière de Paris. Elle réglemente, autorise, surveille et, lorsque nécessaire, contrôle, enquête et sanctionne. Elle veille également à la bonne information des investisseurs et les accompagne, en cas de besoin, grâce à son dispositif de médiation.

2.1.1. Missions et domaines d'intervention

L'AMF est l'autorité publique indépendante qui a pour missions de veiller :

- À la protection de l'épargne investie dans les produits financiers,
- À l'information des investisseurs,
- Au bon fonctionnement des marchés financiers.

L'AMF régule les acteurs et produits de la place financière française :

- Les marchés financiers et leurs infrastructures,
- Les sociétés cotées,
- Les intermédiaires financiers autorisés à fournir des services d'investissement ou des conseils en investissements financiers (établissements de crédit autorisés à fournir des services d'investissement, entreprises d'investissement, sociétés de gestion de portefeuille, conseillers en investissements financiers, démarcheurs),
- Les produits d'épargne collective investie dans des instruments financiers.

Pour remplir ses missions, l'Autorité des marchés financiers :

- Édicte des règles,
- Autorise les acteurs, vise les documents d'information sur les opérations financières et agréé les produits d'épargne collective,
- Surveille les acteurs et les produits d'épargne soumis à son contrôle,
- Mène des enquêtes et des contrôles,
- Dispose d'un pouvoir de sanction,
- Informe les épargnants et propose un dispositif de médiation.

2.1.2. Organisation

L'AMF compte près de 470 collaborateurs, issus des métiers de la finance, du chiffre et du droit pour accomplir ses missions de protection de l'épargne, de veille quant à la qualité de l'information financière et de suivi du bon fonctionnement des marchés financiers.

L'AMF est constituée des 11 directions suivantes :

- La Direction de la Régulation et des Affaires Internationales (DRAI).
- La Direction de la Gestion des Actifs (DGA).
- La Direction des Marchés (DM).
- La Direction des Émetteurs (DE).
- La Direction des Affaires Comptables (DAC).
- La Direction des Enquêtes et des Contrôles (DEC).
- La Direction des Relations avec les Épargnants (DREP).
- La Direction des Affaires Juridiques (DAJ).
- La Direction de l'Instruction et du Contentieux des Sanctions (DICS).
- La Direction de la Communication (DCOM).
- La Direction de la Gestion, de l'Informatique et des Ressources Humaines (DRST), composée de :
 - La Direction des Ressources Humaines (DRH).
 - La Direction des systèmes d'information (DSI).
 - La Direction administrative et financière (DAF).

Le présent accord-cadre est suivi par le Pôle Services et Environnement de Travail (PSET) de la DAF, il est le correspondant privilégié du Titulaire du présent accord-cadre pour le suivi de l'exécution des prestations.

La DAF compte environ 23 collaborateurs, répartis au sein de 3 pôles :

- Un Pôle Juridique (PJ) en charge d'une part, de la passation et du suivi de l'exécution des marchés publics de l'AMF,
- Un Pôle Finance en charge de traiter l'ensemble des factures de l'AMF, d'émettre les titres de recettes relatifs aux activités annexes de l'AMF ;
- Un Pôle Services et Environnement de Travail (PSET) en charge de l'immobilier, de l'environnement de travail et de l'exploitation de la sécurité-sûreté.

2.2. IMMEUBLES AMF

Les immeubles AMF sont situés autour de la Place de la Bourse en plein cœur de Paris, dans le 2^{ème} arrondissement.



Place de la Bourse – PARIS 2

2.2.1. Immeuble VIVIENNE

VIVIENNE est le « Siège » de l'AMF. VIVIENNE est située au 17, place de la Bourse et bénéficie d'une surface de 11 093 m² sur 4 niveaux de sous-sol (dont 3 450m² de parking) et 8 niveaux de bureaux. Ce bâtiment reçoit ponctuellement du public à l'occasion de manifestations diverses.

Moyens d'accès :

- Accès parking : limité à 1.90 mètres,
- 1 triplex,
- 1 ascenseur parking,
- 1 monte-charge 1.000 Kg R+8 à R-1, accessible par le parking au niveau -1,
- Dimensions porte : Largeur 1 000mm / Hauteur 2 100mm,
- Dimensions cabine : Longueur 1 550mm / Largeur 1 400mm / Hauteur 2 300mm.

VIVIENNE est assujéti à la réglementation du Code du Travail.



Entrée VIVIENNE



Vue de la terrasse (R+8)

La Bourse à gauche et l'AFP à droite

2.2.2. Immeuble REAUMUR

REAUMUR est situé au 119 rue Réaumur et bénéficie d'une surface d'environ 2751 m². Il comprend 7 niveaux de bureaux et 2 en sous-sol.

Moyens d'accès :

- 2 ascenseurs 630 kg (R+6 à R-2),
- Le R+7 et la terrasse ne sont pas desservis par l'ascenseur.

REAUMUR est assujetti à la réglementation du Code du Travail.

2.2.3. Horaire d'ouverture des bâtiments

Le site VIVIENNE est accessible du lundi au vendredi de 6h00 à 18h00.

Le site REAUMUR est accessible du lundi au vendredi, de 7h30 à 18H00.

Le samedi, les bâtiments sont accessibles le matin uniquement.



2.2.4. Taux d'occupation des locaux

Depuis la mise en place du « Flex office » et du télétravail à raison de 3 jours par semaine début 2023, le taux d'occupation moyen pour les deux bâtiments se situe entre 40 et 50% par mois.

Dans le cas où l'AMF déciderait de fermer un bâtiment en été, entre Noël et nouvel an ou autre, ou encore imposerait un jour fixe de télétravail hebdomadaire comme le vendredi, il pourrait être demandé au titulaire de faire preuve de flexibilité en ajustant le temps de présence de l'équipe. La facturation sera ajustée au *pro rata temporis* : montant mensuel/nombre de jours ouvrables du mois concerné x nombre de jours réellement travaillé. Le titulaire sera prévenu trois mois en amont. Si cette situation se pérennise, elle fait l'objet de la clause de réexamen (art 18 CCAP).

3. ORGANISATION DES PRESTATIONS TECHNIQUES

3.1. PERIMETRE D'INTERVENTION

Le Titulaire intervient sur l'ensemble des niveaux des sites Vivienne et Réaumur détaillés ci-dessus.

3.2. LES MOYENS A METTRE EN PLACE POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire met en place les moyens humains, matériels et techniques suffisants pour répondre à ses obligations de résultat.

3.2.1. Moyens humains

L'AMF n'assure aucun lien de subordination, de responsabilité ou d'autorité hiérarchique auprès du personnel du Titulaire ou de ses sous-traitants.

Le Titulaire s'assure que son personnel (et celui de ses sous-traitants) remplit les conditions suivantes :

- Les personnes intervenant dans le cadre de ce marché, disposent des formations, des qualifications et des habilitations requises pour réaliser les prestations demandées, et ce pour la durée totale du marché
- Les personnes intervenant dans le cadre de ce marché ont bénéficié de sensibilisation et d'informations suffisantes concernant les règles de sécurité et exigences du contrat

- L'ensemble des obligations prévues dans le Code du Travail en matière de gestion du personnel, de la protection sociale et de la santé au travail, sont connues et strictement respectées
- L'ensemble des intervenants disposent d'un contrat de travail et d'une situation régulière pour les ressortissants étrangers. Le Titulaire fournit la déclaration unique d'embauche (DUE) pour les personnes à demeure sur les sites AMF
- La continuité de service est assurée même en cas d'absence ou de congés du personnel intervenant
- Les personnes intervenant dans le cadre de ce marché disposent d'une tenue de travail
 - Faisant apparaître distinctement son appartenance à son entreprise
 - Adaptée aux exigences requises par ses fonctions (technique et sécurité)
 - Adaptée aux exigences d'hygiène de la prestation considérée (notamment pour les prestations de bouche)
- Les personnes intervenant dans le cadre de ce marché n'utilisent pas leur téléphone portable personnel pendant les heures de service
- Les personnes intervenant dans le cadre de ce marché font preuve d'un savoir-être irréprochable, d'une posture servicielle, d'une attitude soignée, discrète et professionnelle
- Il veille à manager les équipes sur site au fil de l'eau (attitudes et comportements à proscrire et celles à favoriser)
- Il s'assure du professionnalisme et du soin apporté par ses intervenants dans l'exécution du présent marché

Le Titulaire garantit le respect et le maintien du niveau de qualité attendu : profil des équipes, niveau de formation et d'expérience, management de proximité au quotidien.

3.2.2. Continuité de service

La continuité de service est garantie par le Titulaire : les absences et congés du personnel intervenant dans le cadre du marché sont intégralement gérés par le Titulaire, et n'impacte en aucun cas la qualité des prestations.

L'agent Titulaire, intervenant dans le cadre du marché amené à être remplacé, doit être substitué par un personnel de qualification équivalente. Le remplaçant doit avoir une bonne connaissance des caractéristiques des équipements et installations des sites et de leur fonctionnement, ce qui impose de former le personnel remplaçant en amont de l'absence de l'agent Titulaire

En cas de changement de personnel le Titulaire assure le transfert de compétences entre l'ancien et le nouvel agent ou un intermédiaire sans que cela n'ait d'incidence sur la qualité des prestations effectuées. Le personnel envisagé devra être présenté au client.

3.2.3. Moyens techniques

Les uniformes pour les intervenants titulaire et remplaçants (pantalon et veste, polo, pullover, chaussures de sécurité) doivent être présentés et approuvés par l'AMF en amont. L'hiver, une tenue différente et chaude sera proposée. Le nettoyage/pressing est pris en charge par le Titulaire.

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'ensemble du matériel, outils, appareils de mesure et de contrôle nécessaire à l'exécution du présent contrat.

L'AMF interdit l'utilisation du matériel dont il a la propriété sauf accord préalable et écrit, et ceci pour l'ensemble du personnel du Titulaire et de ses sous-traitants.

Les moyens d'accès sécurisés, de manutentions et de levages (dont les gazelles) sont également à la charge du Titulaire.

Matériels électriques :

Ils doivent être conformes aux normes en vigueur, en parfait état de fonctionnement et en nombre suffisant. Leur puissance doit être adaptée à la nature du travail demandé. Il est rappelé que le branchement simultané de plusieurs appareils sur une même prise à l'aide d'une fiche multiple est rigoureusement interdit.

Les appareils motorisés doivent être équipés de telle sorte que le bruit ne gêne pas les occupants des locaux, ni le voisinage.

Réserves sur les matériels et produits :

L'AMF se réserve le droit d'interdire tout produit ou matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité et/ou la santé des personnes. L'AMF se réserve la possibilité d'imposer des produits et/ou fournitures pour certaines prestations.

Les matériels doivent être munis de protection pour limiter les dégradations portes vitrées, des plinthes, bas de portes, mobiliers, informatique...

Sur demande de l'AMF, le Titulaire présente les rapports de vérifications établis par un organisme agréé, pour les matériels utilisés dans le cadre du présent marché.

Le Titulaire est aussi responsable de tout incident, quelle qu'en soit la gravité, qui découlerait de l'abandon de matériels ou de produits en dehors des locaux qui sont affectés à leur stockage.

L'AMF se réserve le droit de procéder à l'évacuation sans préavis, aux frais du Titulaire de tout matériel ou produit abandonné en dehors des emplacements autorisés.

3.2.4. Fournitures et consommables

L'ensemble des fournitures, ingrédients et consommables nécessaires à l'exécution des prestations sont inclus au forfait afin d'assurer les prestations considérées.

Les fournitures, ingrédients et consommables suivants sont inclus dans la prestation (liste non exhaustive) :

- Les chiffons,
- Les produits (notamment équipements de protection individuelle, outillages à mains et électroportatifs nécessaires et adaptés, produits nettoyants, dégriffants, lubrifiants...)
- Les lingettes désinfectantes,
- Les filtres,
- La visserie,
- Vêtements et accessoires adaptés pour les prestations de « bouche » (blouse, gants...),
- Les petits matériels courants (quincaillerie, planches de bois...)

Il est inclus dans le prix forfaitaire du Titulaire, un montant de 1000€/an pour les besoins urgents et/ou exceptionnels de fournitures et consommables.

3.3. LOCAUX MIS A DISPOSITION

L'AMF met à disposition du Titulaire des locaux dédiés et les accès aux différentes commodités nécessaires au personnel du Titulaire, à demeure sur les sites.

4. PILOTAGE GLOBAL DES PRESTATIONS

Le Titulaire assure le pilotage de l'ensemble des prestations forfaitaires.

Le Titulaire devra proposer un unique point de contact. Le pilotage devra s'appuyer sur une parfaite transparence de part et d'autre.

Du côté de l'AMF : un point privilégié de contact, responsable des services aux occupants, sera désigné ainsi qu'un back up en cas d'absence.

En cas de changement d'interlocuteur, l'AMF en informera au plus vite le Titulaire.

Les missions et objectifs attendus pour réaliser ce pilotage sont les suivants :

- L'organisation du pilotage des prestations aux différentes phases du contrat :
 - 1/ Phase de démarrage,
 - 2/ Phase de régime établi,
 - 3/ Période de réversibilité,
- La gouvernance du contrat ;
- Le pilotage opérationnel ;
- Le pilotage de la performance et optimisation ;
- Le pilotage budgétaire et financier ;
- Les plans de progrès.

4.1. ORGANISATION DU PILOTAGE

Le Titulaire met en place une organisation adaptée aux attentes et aux exigences de l'AMF, qui précise notamment :

- Les noms, contacts, rôles et missions de l'ensemble des intervenant et de la chaîne hiérarchique concernée par le contrat (Directeur Région/Agence – Responsable d'Affaires – Responsable de Comptes) ...
- L'organisation du management des intervenants et du contrôle des prestations.
- Les modalités du contrôle des prises de poste et du respect des horaires.
- L'organisation spécifique lors des congés et des absences du responsable de site, étant entendu que des back up doivent être mis en place ;
 - Une définition précise des responsabilités (matrice RACI) sur l'ensemble du processus de service et sur la gouvernance du contrat ainsi que les modalités d'intervention (présence sur site, réponse en back office, etc..) ;

Le Titulaire s'engage à mettre à jour tous ces éléments pendant toute la durée du contrat, et d'indiquer à l'AMF tout changement d'interlocuteur ou dans la chaîne de hiérarchie. Le non-respect de cet engagement entraînant des pénalités.

4.2. LES DIFFERENTES PHASES DU CONTRAT

Notification	• Notification du prestataire retenu
Phase de recouvrement	+/-3 semaine avant le jour J
Jour J	Date de démarrage des prestations : 1er mai
Phase de démarrage	• La période commencera à partir de la date de démarrage et prendra fin au plus tard 3 mois après
Phase en régime établi	• La période commencera à la fin de la période de démarrage, soit le 1er juillet 2026 jusqu'à la fin du contrat
Phase de réversibilité	• La période commencera 3 mois avant la fin du contrat

Les attendus de l'AMF sur ces différentes phases sont explicités ci-après.

4.2.1. Phase de recouvrement (initialisation)

L'AMF organise une réunion de lancement avec le ou les intervenants désignés par le Titulaire, immédiatement après la notification de l'accord-cadre : présentation des outils informatiques et logiciels, présentation des procédures et des consignes diverses.

Le Titulaire présente un plan de démarrage qui sera annexé au contrat après validation de AMF.

Le plan de démarrage devra comprendre :

- L'organisation dédiée et distincte (dont équipe terrain) de celle prévue pour assurer la continuité de service
- Le planning et les livrables*
- Le plan de formations des intervenants
- Le plan de continuité des activités ainsi que le plan de reprise d'activité

Le Titulaire fournit les livrables suivants dans les délais attendus :

OBJET	DELAI
Plan de démarrage avec état d'avancement : <ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines (recrutement...) • Matériels • Fournitures diverses • Achat licence ALTEVA* (portail des services) 	1 ^{er} jour de la phase de recouvrement et mise à jour tout au long de cette phase
Etat des lieux	1 semaine avant la date de démarrage

Signature du premier plan de prévention	Avant la date de démarrage
Liste du matériel mis à disposition	1 semaine avant la Date de démarrage pour validation AMF
Matrice RACI (matrice de répartition des responsabilités)	1 semaine avant la Date de démarrage
PCA (Plan de continuité d'activité)	Date de démarrage + 2 semaines

En cas de non-respect des délais, des pénalités seront appliquées comme stipulé au CCAP

4.2.2. Phase de démarrage

La responsabilité de la qualité des prestations incombant au Titulaire, il lui appartient donc de mettre en place et de faire fonctionner un système d'assurance qualité.

Le dossier d'exploitation doit mentionner les procédures d'exécution des Prestations et de respect des obligations et notamment (liste non-exhaustive) :

- Les modes opératoires,
- Les documents d'enregistrement,
- Le suivi et l'amélioration des performances,

Le dossier d'exploitation est mis en place dans le délai indiqué par le Titulaire dans un délai de 1 mois après la date de démarrage.

En phase de démarrage, le Prestataire doit mettre à jour son dossier d'exploitation et informer BIOGROUP des modifications effectuées.

4.2.3. Phase de régime établi

Pendant la phase de régime établi, il est attendu du Titulaire au titre de sa mission de pilotage :

- La mise en place des plans d'action en cas d'incident ou de dysfonctionnement majeur ;
- Le management de son personnel : la sécurité, la formation, la gestion du planning de présence et des remplacements, le maintien d'un niveau de compétences et d'expertises pendant les absences et les congés ;
- La mise à profit son expertise : devoir de conseil, suivi de l'activité et des performances, la recherche permanente de plan de progrès et de solutions innovantes.

Le Titulaire fournit les livrables suivants au titre de la phase de régime établi, dans les délais attendus :

OBJET	DELAI MAXIMUM
Signature du plan de prévention annuel	Courant semaine 1 de chaque année civile
Réception du rapport d'activité mensuel	2ème semaine de chaque mois
Compte rendu des réunions avec l'AMF	Maximum 2 jours ouvrés après la date de réunion
Réception du rapport annuel de revue et de bilan et de l'ordre du jour, préalablement à la réunion	Au plus tard 1 semaine avant la réunion

Mise à jour de la documentation technique (cahier des consignes, fiche de poste, fiche méthodes, procédures, gamme de maintenance des équipements...)	Au plus tard 2 semaines après chaque modification
Remise des devis	Au plus tard 3 jours après la demande
Planning mensuel des prestations à périodicité espacée (semaine, mois, trimestre...)	Courant semaine 1 de chaque année civile pour l'année et mise à jour lors du rapport d'activité mensuel

4.2.4. Réversibilité

Dans le cadre de la période de réversibilité, le Titulaire s'engage dans une période de 2 mois avant la fin d'exécution des derniers bons de commande à mettre en œuvre les moyens nécessaires, le dispositif, les livrables nécessaires au transfert et à l'accompagnement du futur Titulaire ou de l'AMF. Cette phase est incluse au forfait.

La période de réversibilité a lieu dans les deux cas suivants :

- Le contrat arrive à échéance ;
- La résiliation du contrat selon les cas prévus au CCAP.

Le Titulaire réalise un état des lieux de sortie qui comprend :

- Le contrôle des moyens mis à disposition par l'AMF : locaux, logiciel, outils informatiques...
- La restitution de l'ensemble de la documentation liée au présent contrat :
 - Documents projet de mise en œuvre,
 - Documents qualité (SLA/KPI),
 - Les livrables d'exploitation,
 - Les livrables de gestion de la gouvernance,
 - Les statistiques,
 - Les modes opératoires et/ou procédure.

Le Titulaire remet tous les documents ayant trait au présent marché.

Le Titulaire assure une période de recouvrement avec le Titulaire du futur marché, le cas échéant, pour une période d'un mois dans laquelle, il s'engage à communiquer l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation du contrat (liste non exhaustive) :

- Les différentes consignes,
- Les procédures et modes opératoires,
- Les différents codes d'accès.

Cette phase sera clôturée par la signature par l'AMF du procès-verbal : ce procès-verbal doit être joint à la dernière facture du forfait. Il conditionne son paiement.

4.3. GOUVERNANCE DU CONTRAT

Des réunions de pilotage sont organisées tout au long du contrat auxquelles participent les différents interlocuteurs de l'AMF et du Titulaire.

Le Titulaire présente un organigramme « miroir » à celui de l'AMF afin d'avoir un interlocuteur par niveau hiérarchique et/ou fonctionnel qu'il mettra à jour tout au long du marché :

- Un contact administratif,
- Un contact opérationnel (pilotage, réunion de gouvernance).

L'identité des correspondants AMF sera communiquée au démarrage du marché.

Le PSET (Services aux occupants) est l'interlocuteur privilégié du Responsable de site du Titulaire. Toutefois, sur la demande du PSET, ce dernier pourra également avoir à travailler avec d'autres équipes internes comme le CSU de l'équipe informatique, la DCOM, service communication pour notamment l'organisation d'événements particuliers (Commission des sanctions, Noël des enfants, Vœux de la Présidente...).

L'objet et les fréquences des réunions seront réalisés comme suit :

INTITULE	OBJET	PARTICIPANTS AMF	PARTICIPANTS DU TITULAIRE	FREQUENCE
Réunion d'exploitation	<u>Points abordés</u> (présentation écrite et compte-rendu post réunion) <ul style="list-style-type: none"> - Faits marquants, - Interventions sensibles, - Priorisations d'actions, ... - Contrôle du Planning des prestations ponctuelles - Suivi du plan d'action 	<u>Présence obligatoire :</u> Services Généraux	<u>Présence obligatoire :</u> Responsable de site	Hebdomadaire
Reporting d'activité	<u>Présentation du reporting d'activité</u> <ul style="list-style-type: none"> - Faits marquants - Suivi des indicateurs - Suivi des délais contractuels - Suivi des rondes techniques hebdomadaires et des interventions sur la GMAO Suivi économique (forfait, hors-forfait) - Etat d'avancement des prestations ponctuelles - CR d'activité intégrant un tableau d'un plan d'action (qui/quand/quoi) - Statistiques/ reporting de l'ensemble du périmètre - Procédures mises à jour - Evolution du périmètre 	<u>Présence obligatoire :</u> Services Généraux <u>Présence facultative</u> <i>Autres responsables en fonction des thèmes</i>	<u>Présence obligatoire :</u> Responsable de site Responsable d'affaires et/ou Directeur d'agence <u>Présence facultative :</u> Direction Régionale	Mensuelle en phase de démarrage Puis Trimestrielle en phase de régime établi

Réunion de bilan et de revue	<u>Bilan de l'année écoulée :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des indicateurs clés - Bilan opérationnel (Statistiques/reporting de l'ensemble du périmètre...) - Bilan financier - Faits marquants <u>Evoquer les évolutions du contrat :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Changement de périmètre - Plan de progrès - Avancement et actualisation du plan pluriannuel 	<u>Présence obligatoire :</u> Services Généraux <u>Présence facultative :</u> <i>Autres responsables en fonction des thèmes</i>	<u>Présence obligatoire :</u> Responsable de site Responsable d'affaires et/ou Directeur d'agence Direction Régionale	Annuelle
Réunion de crise	Présentation d'un plan d'action d'urgence	<u>Présence obligatoire :</u> Services Généraux <u>Présence facultative :</u> <i><u>RH, Sureté,</u></i> <i><u>Communication ...</u></i>	<u>Présence obligatoire :</u> Responsable de site Responsable d'affaires et/ou Directeur d'agence Direction Régionale	Si nécessaire

Le Titulaire fournit et tient à jour entre autres les documents suivants :

- Un compte-rendu de chaque réunion, proposé à l'AMF, pour validation,
- Un rapport d'activité, remis à l'AMF.

Toute la durée du contrat l'ensemble des matrices des comptes rendus et documents à transmettre doit recevoir l'accord préalable de l'AMF.

4.4. PILOTAGE OPERATIONNEL

4.4.1. Outil d'exploitation

L'AMF dispose d'un logiciel de GMAO (« MISSIONS » de la société ALTEVA) auquel l'ensemble de ses collaborateurs a accès pour effectuer ses demandes d'intervention dans tous les domaines ((propreté, espaces verts, multi-technique, multiservices : pauses café, buffets, petits déjeuners...)).

Ce logiciel est installé en mode ASP (serveur à l'extérieur de l'AMF). Le progiciel de GMAO dispose d'une interface web (Mission – ALTEVA). Ce progiciel permet au Titulaire notamment :

- La planification, le suivi et la clôture des demandes d'interventions,
- De générer les différents reporting.

Le Titulaire prend à sa charge l'achat de la licence ALTEVA (équipe accueil et multiservices), du/des PDA ainsi que la/les formation(s) de son personnel (connaître les outils GMAO (Mission d'Alteva) et gestion des inventaires (par Acquity)). Il s'acquitte de la redevance mensuelle auprès de l'éditeur de GMAO.

Le Titulaire doit utiliser ce logiciel notamment pour planifier, et clôturer dès qu'elles sont traitées, les demandes d'interventions (DI) effectuées par les agents de l'AMF sur son périmètre.

Les intervenants du Titulaire contactent les agents de l'AMF ayant saisi des demandes dans l'outil en cas d'incompréhension de ces dernières, ou en cas de difficultés pour y répondre.

Le Titulaire fournit un PDA ou un smartphone par agent qui est équipé du même logiciel lui permettant d'effectuer les mêmes actions que sur l'ordinateur (prise en compte des demandes, clôture...).

Chaque demande (préventive, corrective, travaux divers...) fait l'objet d'une feuille d'intervention issue de la GMAO.

Lors de la clôture de l'intervention ce document mentionne obligatoirement :

- La date et l'heure de demande d'intervention,
- La date et l'heure de début d'intervention,
- La date et l'heure de fin d'intervention,
- Un commentaire précis et explicite rédigé par les intervenants du Titulaire,
- La validation obligatoire du demandeur avec son nom et ses initiales (format papier ou électronique), en aucun cas sa signature si transmission électronique,
- Le nombre de participants et le montant (pour toutes les demandes relatives à des prestations de bouche).

L'AMF se réserve le droit de changer de fournisseur de GMAO et/ou d'inventaire avec un délai de prévenance de 3 mois afin que le Titulaire puisse résilier les licences avec ALTEVA/ACQUITY et prendre les licences du nouveau fournisseur et ne pas doubler les frais de licence. En cas de changement d'outil, la formation des agents intervenants sur le marché sera à la charge de l'AMF.

En complément, le Titulaire met en place de ses propres outils métier afin d'assurer :

- La planification des prestations périodiques,
- Le suivi des indicateurs et le respect des délais contractuels,
- Les contrôles des prestations,
- Le Suivi quotidien des prestations,
-

Ces outils doivent permettre entre autres le suivi, et les statistiques correspondantes, de l'ensemble du périmètre des services réalisés au titre du présent contrat.

Les mises à jour de la base de données de ces outils et la rentrée des informations dans le système doit être réalisée par le Titulaire au fil de l'eau, et il ne sera pas admis un retard supérieur à une semaine. Si tel n'était pas le cas, des pénalités pourraient être appliquées.

Le Titulaire s'engage sur la véracité des informations qui sont renseignées dans le cadre de l'exploitation de l'outil.

L'ensemble des informations avec leur historique, du dictionnaire de données, des schémas et paramétrage de reporting, sont la propriété du client et devront lui être intégralement rétrocédées pendant la période de réversibilité.

4.4.2. Responsabilités opérationnelles

Le Titulaire par l'intermédiaire du pilote du contrat est le garant de la bonne réalisation du contrat, il s'appuie pour cela sur l'intégralité du contrat.

Le Titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations dues au titre du présent contrat.

En cas de pandémie et/ou cas de force majeure, et/ou d'évènements exclusivement extérieurs au Titulaire rendant impossible l'exécution du contrat dans des conditions normales :

- L'AMF se réserve le droit de modifier la description des services

- Le Titulaire devra en informer sans délai AMF. A défaut, il ne pourra se prévaloir du cas de force majeure ou de l'évènement subi pour justifier une mauvaise exécution du contrat.

Sous réserve que le Titulaire ait apporté la preuve du cas de force majeure ou de l'évènement en question et de son impact effectif sur la prestation, les parties pourront s'accorder sur une réalisation dégradée des prestations affectées, adaptée d'une part aux objectifs initiaux, et d'autre part, aux circonstances. Cette activation du « mode dégradé » devra se faire dans les 48h suivant la notification écrite de l'AMF. Le déclenchement de ce « mode dégradé » arrête automatiquement les prestations forfaitaires au profit de la tarification du « mode dégradé ».

En cas de commencement du « mode dégradé » en cours de mois, la facturation se fera au prorata du nombre de jours.

A défaut, ou si le Titulaire ne respecte pas les modalités d'exécution aménagées convenues, AMF peut faire appel à un Titulaire extérieur aux frais du Titulaire et une pénalité peut être appliquée.

Le Titulaire doit suivre le plan de continuité d'activités (PCA) en place chez AMF et/ou participer à son élaboration. La procédure de déploiement des moyens humains, techniques, et organisationnels pour préparer l'entreprise à réagir face à une crise (grève, impossibilité d'accès aux locaux AMF, interruption de courant, catastrophe naturelle, ...) doit prévoir la capacité du Titulaire à reprendre l'activité suite au sinistre, l'organisation de la communication pendant la crise et la préparation du retour à la situation normale.

A minima le Titulaire devra mettre en œuvre les dispositions prévues au PCA dans un délai < 24h.

En cas de retard de mise en œuvre, les pénalités, définis au contrat, pourront être appliquées.

4.5. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le principe qui s'applique dans le contrat est celui de l'obligation de résultat.

Le Titulaire doit s'assurer d'atteindre les objectifs qui sont exprimés et mesurer à travers deux types d'indicateurs :

- Les indicateurs d'exploitation,
- Les indicateurs clés de pilotage.

4.5.1. Indicateurs d'exploitation

Les indicateurs d'exploitation seront suivis mensuellement dans le cadre du reporting d'activité.

Les indicateurs d'exploitation sont précisés à l'article Descriptions des services ». Le Titulaire peut proposer d'autres indicateurs qui seront soumis à la validation de l'AMF. De plus le Titulaire pourra faire des propositions de tableau de suivi de notation.

Ces indicateurs ont pour but de mesurer, toutes prestations confondues :

- Le respect des niveaux de qualité,
- Le respect des délais (accueil visiteur, réponse téléphonique, délais d'intervention...),
- Le nombre de réclamation(s),
- Le manquement aux règles de sécurité,
- Le respect des codes vestimentaire, savoir être, savoir présenter, langage normalisé,
- La continuité du service (conformément au niveau de service attendu),
- La satisfaction des utilisateurs.

Chaque indicateur est évalué ; le total pour l'ensemble des indicateurs donne une note maximale de 100 :

- Entre 90 et 100 : excellents résultats ;
- Entre 90 et 80 : bons résultats, le Titulaire propose des axes d'amélioration ;
- Entre 80 et 70 : résultats insuffisants, le Titulaire soumet à l'AMF un plan d'actions correctives auxquels il devra se tenir ;
- Inférieur à 70 : mauvais résultats, un plan d'action doit être présenté dans les 5 jours ouvrés. Une réunion de crise peut également être organisée sous 48h à la demande de l'AMF.

Les montants des pénalités applicables en cas de non-respect des indicateurs, sont définis dans le CCAP.

4.5.2. Indicateurs-clés de pilotage

Les indicateurs-clés de pilotage sont suivis lors des réunions périodiques, ils devront mesurer la performance globale du contrat :

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	SEUIL MINIMUM	OUTIL DE MESURE	FREQUENCE MESURE
Satisfaction client	Nombre de réclamation	< 3 réclamations par mois	Email, outil de gestion des demandes	Mensuelle
Satisfaction des occupants	Note qualité	90%	Enquête qualité AMF auprès des occupants	Annuelle
Reporting mensuel	Présentation du reporting avant le 10 du mois suivant	100 %	Constat	Mensuelle
Indicateur de performance et contrôle qualité	Mesure des indicateurs	90 % des indicateurs mesurés et des contrôles qualités réalisés	Reporting mensuel	Mensuelle
Sécurité / Sureté	Nb d'incident constaté	0	Constat, Email	Mensuelle
Plan de progrès	Propositions de plan de progrès qualitatif	Minimum 2 propositions d'amélioration	Réunion annuelle	Annuelle

Le Titulaire proposera les modalités de mesure et les barèmes d'application. L'AMF se donne le droit d'ajuster les modalités à son bon vouloir avant la contractualisation de ses indicateurs.

Le prestataire devra proposer :

- Un reporting
- La liste des données qu'il entend mettre à disposition de l'AMF dans le cadre de ce contrat
- Son processus d'analyse et de mise en place des états personnalisés nécessaires à la gestion du présent contrat et des prestations objet de ce même contrat.

4.5.3. Contrôles des prestations

A minima, le Titulaire doit organiser tous les mois :

- 2 autocontrôles : 1 sur la prestation accueil et le second sur un autre service au contrat
- 2 contrôles contradictoire : 1 sur la prestation accueil et le second sur un autre service au contrat

Les contrôles consistent en :

- La vérification de la bonne exécution des différentes prestations et missions prévues
- Le contrôle du respect des niveaux de services contractuels
- Le contrôle du respect des délais d'intervention
- L'adéquation des outils et des procédures mise en œuvre pour l'exécution du contrat
- Le contrôle du respect d'une tenue conforme aux exigences de l'AMF
- Le contrôle du respect de la posture des intervenants du Titulaire

Le Titulaire doit intégrer dans ses contrôles, au minimum, les éléments suivants (liste non exhaustive, pouvant évoluer tout au long du marché) :

➤ ACCUEIL

- Port de la tenue AMF, coiffure correcte : veste, pantalon, chemise, chaussures
- Port du badge nominatif : insigne broche épinglée au revers de la veste au prénom de l'hôte/sse
- Rangement de la zone accueil visiteur : banque face visiteur et hall : coussins centrés sur chaque banquette, disposition en arc de cercle des sièges individuels, disposition et bon état des panneaux sur tables basses, Absence de gobelets vides, déchets, tasse...
- Rangement de la zone accueil : banque face hôte/sse (Rangement des documents, absence de désordre (post-it, trombones...). Le stockage de vêtements, chaussures... sous le bureau des hôte/sses est interdit
- Disponibilité de thé/café pour l'offrir aux visiteurs : remplissage du tableau de suivi de la distribution + approvisionnement du coffret café/thé
- Suivi des visiteurs : remplissage du tableau de suivi (distinction des visiteurs annoncés/non annoncés)
- Cahier de consignes et de liaison à jour : notes de passage information équipe soir & matin, hôtesses volantes, MAJ procédure...
- Suivi bilan carbone : mise à jour du tableau (visiteurs du jour du contrôle et des jours précédents)
- Nombre de DI non clôturées : extraction du jour de la BDD Portalis du matin du contrôle

➤ SERVICES AUX OCCUPANTS ET AUX BATIMENTS

- Rangement mobilier des SDR (contrôle sur 3 étages) : nombre de sièges dans chaque salle vs info affiche porte SDR
- Rangement mobilier des bureaux, open spaces : meubles déplacés...
- Contrôle de bon fonctionnement du point café : bon fonctionnement/CO2/Absence de fuite fontaines, machines à café, machines à laver

- Contrôle d'approvisionnement du point café : approvisionnement en dosettes café des towers, lait, mélangeurs, sucre
 - Contrôle des sanitaires : absence de fuites d'eau cuvettes et lavabos, lampes
 - Signalement d'un dysfonctionnement autre : absence de dysfonctionnement qui aurait dû être signalé : fuite d'eau plafond, dégradation...
 - Nombre de DI non clôturées : extraction du jour de la BDD Portalis du matin du contrôle
- INVENTAIRES : consommables hors café, café, vaisselle, linge, kits sanitaires (COVID), matériel maintenance
- Conformité des quantités : comparé aux volumes annoncés par e-mail
 - Présence de dates dépassées de péremption : si une seule date est dépassée : note => 0
 - Qualité du rangement : sur les étagères : étiquetage, propreté
 - Propreté des espaces de stockage (sol et étagères) : la propreté dépend du service nettoyage mais sous contrôle de l'équipe multiservices)
- ESPACES VERTS
- Désherbage
 - Taille des haies
 - Paillage
 - Binage
 - Entretien plantes des bacs
 - Propreté des bacs

L'AMF se donne la possibilité de vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens ou par un tiers. Préalablement au contrôle, l'AMF en informera le Titulaire avec un préavis de deux (1) jours ouvrés. Il devra alors lui faciliter l'accès à l'ensemble des informations nécessaires à ce contrôle.

4.6. PILOTAGE BUDGETAIRE ET FINANCIER

4.6.1. *Suivi financier*

A l'occasion la réunion annuelle de bilan et de revue de contrat, le Titulaire présentera un suivi financier commenté qui devra comprendre à minima :

- Le suivi des dépenses avérées et prévisionnelles
- Un suivi des commandes hors-forfaits
- Les évolutions du contrat : ajustement, proposition d'optimisation, intégration du hors-forfait récurant...

4.6.2. *Prestations hors-forfait*

Le Titulaire pourra être sollicité par l'AMF pour le chiffrage de prestations supplémentaires, dans ce cas il devra lui fournir des devis selon les modalités suivantes :

- Utiliser le bordereau de prix horaire (complété par le Titulaire pendant la consultation et annexé au contrat)

- L'application du coefficient de peines et soins (complété par le Titulaire pendant la consultation et annexé au contrat). Ce coefficient s'appliquera au prix d'achat HT négocié et remisé par le Titulaire.
- L'application des majorations

Exceptionnellement, l'AMF se réserve le droit d'imposer le choix d'un fournisseur qui ne serait pas proposé par le Titulaire. Dans ce cas, celui-ci bénéficiera néanmoins de son coefficient de peines et soins.

Les prestations hors-forfaits ne doivent être engagés par le Titulaire qu'à réception d'une commande ou d'un devis signé par AMF, sauf pour les cas d'urgence pour lesquels le Titulaire recevra un accord écrit de l'AMF.

Le Titulaire devra solliciter pour réaliser les travaux hors-forfaits, des ressources différentes de celles prévues dans le cadre du forfait.

4.7. PLAN DE PROGRES

Le Titulaire, considéré comme une véritable force de proposition, présente dans son mémoire technique un plan de progrès technique et organisationnel pour la durée du contrat. L'objectif est d'organiser la prestation de manière optimale en intégrant au mieux les besoins de l'AMF et le vécu réel du contrat sur le terrain.

C'est donc dans une démarche de partenariat que chaque paramètre de la prestation peut être analysé dans son fonctionnement et faire l'objet de propositions susceptibles d'améliorer de manière significative l'exploitation future.

Les axes principaux de la démarche de « Plan de progrès » portent sur les différents facteurs influant sur la qualité des prestations et la performance RSE.

Le plan de progrès se traduit par un engagement du Titulaire dans une démarche d'amélioration continue. Cette démarche de progrès poursuit un double objectif :

1. Dès la prise d'effet du contrat, analyser toutes les causes de dysfonctionnement afin de définir les actions correctives propres à satisfaire les besoins de l'AMF dans le cadre du contrat,
2. En cours d'exécution du contrat, analyser le fonctionnement des prestations et leur coût en vue de parvenir à une amélioration du rapport coût/qualité de l'ensemble des prestations.

Le Titulaire analyse chaque paramètre des prestations et fait des propositions susceptibles d'améliorer de l'exploitation du site.

Le rapport annuel synthétise l'ensemble de ces propositions. Le Titulaire devra présenter ce rapport à la réunion de bilan et de revue prévue annuellement. Le plan de progrès se doit d'être réaliste et sera validé par l'AMF puis annexé au contrat.

Chacune des propositions d'amélioration doit comprendre :

- 1) les objectifs ;
- 2) les indicateurs de mesure ;
- 3) les actions à la charge du Titulaire ;
- 4) les actions à la charge de l'acheteur ;
- 5) les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- 6) le calendrier prévisionnel de chacune des actions ;
- 7) les modalités de partage des éventuels gains financiers ou extra-financiers.

Le Titulaire doit proposer au minimum 2 actions d'amélioration chaque année et présenter son avancement chaque année à l'occasion de la réunion de bilan et de revue.

L'organisation pourra être revue et adaptée en fonction des évolutions de travail, de l'organisation ou de l'agencement de l'AMF. En fonction de ces données, et des taux d'occupations fournis par l'AMF, le Titulaire fera des préconisations pour optimiser les prestations multiservices, et proposera des outils pertinents.

4.7.1. Plan de progrès technique

Le Titulaire en sa qualité d'expert technique proposera et mettra en place des solutions permettant d'améliorer notamment :

- La qualité perçue par les utilisateurs
- Les impacts environnementaux
- Le suivi de la veille réglementaire et la mise aux normes

4.7.2. Plan de progrès organisationnel

Le Titulaire proposera en tant que sachant et mettra en place des solutions permettant d'agir sur les leviers suivants :

- Proposer des solutions innovantes
- Améliorer le niveau d'expertise du personnel intervenant sur les sites de l'AMF
- Mutualiser les moyens humains : contrat AMF et autres contrats du Titulaire à proximité
- Optimiser le pilotage et l'exécution des différentes prestations
- Appréhender efficacement les risques liés à l'exploitation

5. DESCRIPTION DES SERVICES

La présente consultation l'intégralité des prestations suivantes décrites ci-après dans les fiches de description de services :

- EVENEMENTS EXCEPTIONNELS / PANDEMIE / CAS DE FORCE MAJEURE
- ACCUEIL - STANDARD
- COURRIER
- SERVICES AUX OCCUPANTS ET AUX BATIMENTS : REPARATIONS, PETITS TRAVAUX PETITS TRAVAUX D'ENTRETIENS COURANTS
- PREPARATION DES SALLES DE REUNIONS
- PRESTATIONS DE MANUTENTION ET LIVRAISON SUR DEMANDES D'INTERVENTION
- PRESTATIONS D'INVENTAIRES
- MAINTENANCE PREVENTIVE
- ESPACES VERTS
- NETTOYAGE DU LINGE

La description de chaque service est définie par type de service délivré et décrivent les conditions de la réalisation des prestations :

- **Objectif** : définition des services à délivrer
- **Conditions de services** : la plage horaire de fonctionnement et les informations concernant l'astreinte
- **Niveau de service** : description détaillée des missions prévues au forfait
- **Limites de prestations** : la liste des missions non comprises dans le contrat
- **A la charge du Titulaire** : la liste des moyens à la charge du Titulaire
- **A la charge du client** : liste des moyens fournis par le client

- **Indicateurs de performance** : l'engagement de résultat
- **Volumétrie** : le quantitatif estimatif à prendre en compte

5.1. EVENEMENTS EXCEPTIONNELS / PANDEMIE / CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de pandémie et/ou événements exceptionnels et/ou cas de force majeure, l'AMF se réserve le droit de modifier la description des services.

Pour ce faire, un « mode dégradé » pourra être activé. Cette activation devra se faire dans les 48h suivant la notification écrite de l'AMF. Le déclenchement de ce « mode dégradé » arrête automatiquement les prestations forfaitaires au profit de la tarification du « mode dégradé ».

En cas de commencement du « mode dégradé » en cours de mois, la facturation se fera au prorata du nombre de jours.

Le prix indiqué dans le BPU sera appliqué en remplacement de la tarification forfaitaire. En cas de besoins additionnels, un devis sera demandé au Titulaire sur la base d'un taux horaire appliqué au BPU.

5.2. ACCUEIL - STANDARD

Détail des prestations

- Gestion des interphones extérieurs : Accueillir le visiteur, livreur, prestataire via l'interphone
- Accueillir et identifier l'interlocuteur (téléphonique ou visiteur ou livreur) avec courtoisie
- Remettre un badge aux visiteurs ou orienter les visiteurs vers le poste de sécurité
- Tenir informé le visiteur en attente sur la suite à donner
- Orienter ou faire patienter le visiteur après avoir contacté et pris les instructions auprès de la personne demandée
- Assurer la réception de plis et de colis
- Effectuer la réservation de taxis
- Gérer l'espace accueil/assurer un espace d'accueil convivial dont le rangement (coussins, sièges) et la propreté de la borne d'accueil, hall et zone d'attente. Gestion des équipements exceptionnels ou de saison (par exemple : allumer/éteindre le sapin de Noël...)
- Réceptionner les appels téléphoniques en anglais/français et orienter les appels vers le bon correspondant
- Prendre et transmettre des messages
- Gérer le standard téléphonique et les retours d'appels
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels d'accueil et signaler en cas de dysfonctionnement
- Informer de tout problème dans l'entretien et la maintenance des locaux
- Suivre un registre journalier des visiteurs et appels téléphoniques
- Communiquer une synthèse mensuelle des visites, appels, bilan carbone et tout autre document lié à la prestation accueil demandé par l'AMF
- Remise de dossiers liés à des demandes spécifiques de l'AMF
- Répondre aux demandes d'informations
- Gestion des salles de réunion 1 et 2 du bâtiment VIVIENNE :
 - Prendre connaissance du besoin, demander plus d'information si nécessaire

- Qualifier le créneau de réservation en fonction de la demande (préparation et remise en état des salles)
 - Créer la demande d'intervention sur planning Outlook pour prévoir la plage de mise en place de l'Equipe MULTISERVICES
 - Validation de la réservation des salles par les usagers sur Outlook (ou portail des services ou autre application)
- Tâches administratives (mises à jour / impressions de documents, flyers, signalétiques ou autres...)
- Evènementiel : à l'occasion d'événement particuliers (Vœux de la Présidente de début d'année...) LE Titulaire doit renforcer l'équipe d'hôtes(ses) pour accueillir les invités, proposer un service de vestiaire/échange des manteaux contre des tickets de dépôt...).

Condition de service

- Interventions quotidiennes toute l'année du lundi au vendredi inclus, en tenue professionnelle sur la plage horaire 8h00 – 19h00.

A la charge du Titulaire

- La formation des hôte(sse)s aux prestations d'accueil, standard
- La transmission et la tenue à jour des consignes, procédures d'accueil
- La transmission mensuelle (une semaine au plus tard avant la fin du mois) du planning de présence des hôtes(sse)s
- La fourniture des uniformes pour le personnel titulaire et remplaçants (pantalon/jupe et veste, chemisier/chemise ou polo, cravate, chaussures). Les uniformes doivent être présentés et approuvés au préalable par l'AMF. L'hiver, une tenue différente et chaude sera proposée. Les tenues seront identiques entre les différentes personnes de l'accueil. Le nettoyage/pressing est pris en charge par le Titulaire. NB : les uniformes et vêtements personnels sont rangés dans le casier de l'hôte/sse aux vestiaires R-1.
- Le port d'une bande patronimique indiquant en permanence le prénom de l'hôte/sse
- Le profil des hôte(sse)s : Expérience d'au moins 1 an dans le métier d'accueil
- Le personnel devra avoir les compétences linguistiques / logicielles suivantes :
- Anglais courant
 - Connaissance du personnel du pack office 365
 - Capacité et flexibilité du personnel pour adapter / adopter les outils et processus du client
- La polyvalence / rotation des hôte(sse)s aux prestations d'accueil, standard et prestations multiservices
- La mise à jour des procédures
- La fourniture de la licence pour l'accès à ALTEVA

Limite de la prestation

- La mise à disposition de personnel supplémentaire en cas de besoin exceptionnel ou en dehors des plages horaires de fonctionnement fait l'objet d'une commande selon le BPU

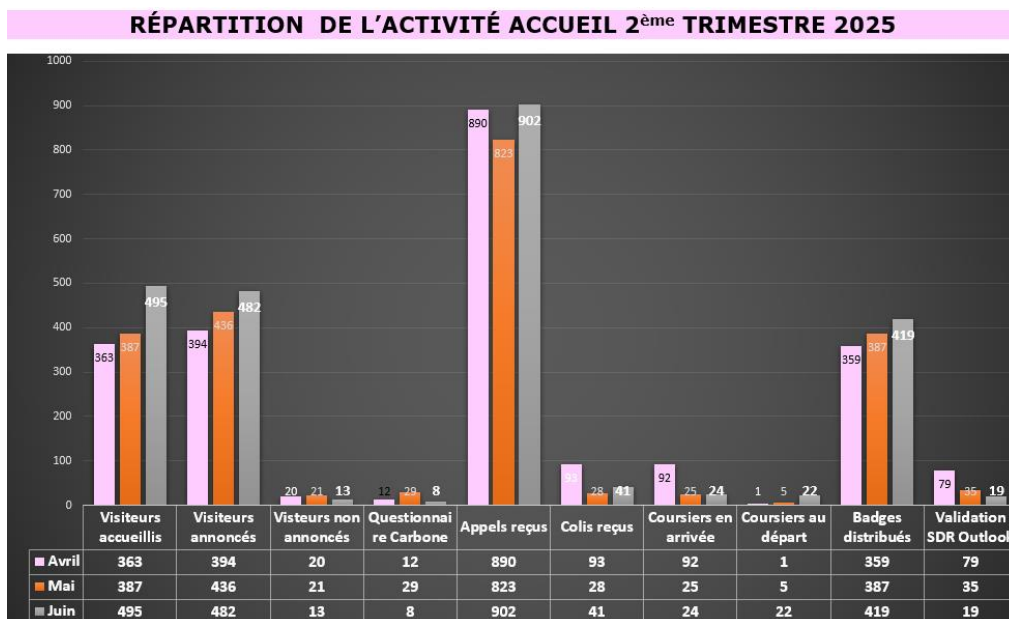
A la charge de l'AMF

- La banque d'accueil
- Téléphone mis à disposition
- Les sièges ergonomiques
- Mise à disposition d'un vestiaire et sanitaire
- Matériel informatique (PC)
- Mise à disposition du logiciel de ticketing (ALTEVA/PORTALIS)

Indicateur de performance

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	OUTIL DE MESURE	SEUIL MINIMUM	FREQUENCE MESURE
Port de la tenue professionnelle, coiffure	Nombre de réclamations	Tous les moyens de communication	< 3 par an	Au choix de l'AMF
Satisfaction des clients	Nombre de réclamations	Tous les moyens de communication	< 2 par mois	Mensuelle
Qualité de service	Autocontrôle de la prestation	Rapport de contrôle	100%	Trimestrielle
Continuité de service	Respect des horaires de fonctionnement du service	Constat	100%	Mensuelle
Qualité de service	Nombre de manquement aux règles d'accueil	Visiteurs et appels mystères	0	Trimestrielle

Volumétrie



5.3. COURRIER

Objectif du service

- Gérer l'acheminement (remise) des plis/colis entrants et la collecte des courriers/plis sortant
- Numérisation des plis selon les procédures AMF à respecter
- Assurer le tri des plis/colis entrant et la distribution à l'emplacement prévu à cet effet
- Assurer l'ensemble des opérations d'envoi des plis sortants

- Assurer l'affranchissement des plis avec le matériel (machine à affranchir, timbres) dans les locaux de l'entreprise ou auprès du bureau de poste le plus proche.
NB : En 2025, l'affranchissement est assuré par LA POSTE
- Assurer le stock permanent de liasses postales ou formulaires pour l'envoi du courrier simple ou recommandé en se positionnant comme relai auprès du facteur ou en se rendant au bureau de poste le plus proche

Condition de service

- Interventions quotidiennes toute l'année du lundi au vendredi inclus.

Niveau de service

- Prise en charge du courrier chaque matin de 8h30 à 12h :
 - Tri, ouverture, numérisation de l'ensemble du courrier entrant, selon la procédure. Le(s) logiciel(s) sont mis à disposition par l'AMF et doivent obligatoirement être utilisés,
 - Dans le cas d'un courrier mal dirigé, faire le nécessaire pour trouver le bon destinataire,
 - Tournées intersites,
 - Enregistrements des recommandés sur logiciel spécifique mis à disposition par l'AMF,
 - Recherches, archivage, envoi d'archives au prestataire archiveur de l'AMF,
 - Tri et dépôt des courriers originaux dans les boîtes aux lettres/casiers des services,
 - Etablir mensuellement les statistiques des courriers entrants numérisés ou non (plis recommandés et simples ainsi que magazine, etc.) par département et comparativement aux années précédentes (insérer les graphiques).
- Prise en charge du courrier de l'après-midi :
 - Tri du courrier sortant,
 - Navette intersites,
 - Enregistrements des recommandés sur logiciel spécifique,
 - Mise à disposition du courrier sortant et des bordereaux de retour des recommandés à l'accueil de l'AMF avant ramassage par la Poste,
 - Gestion des stocks de liasses recommandés et commandes auprès de l'accueil avant la rupture de stock,
 - Etablir les statistiques des courriers sortants simples (volumétrie globale) et recommandés par département ; Éditer le reporting mensuel à partir de la machine à affranchir.
- En cas de défaillance de la Poste, le Titulaire assure le portage du courrier au bureau de Poste le plus proche après 16h environ trois fois par an,
- Demande les liasses de recommandés à la poste et distribution aux services à la demande
- Demande des utilisateurs pour la recherche de recommandé, en cas de non-distribution, sur le site internet de La Poste

A la charge du Titulaire

- La formation de l'ensemble du personnel de sorte à assurer la polyvalence et flexibilité de l'équipe
- Pour les recommandés, en cas de défaillance des outils (mis à disposition par l'AMF), le Titulaire devra mettre en place une solution de substitution
- La mise à jour des procédures

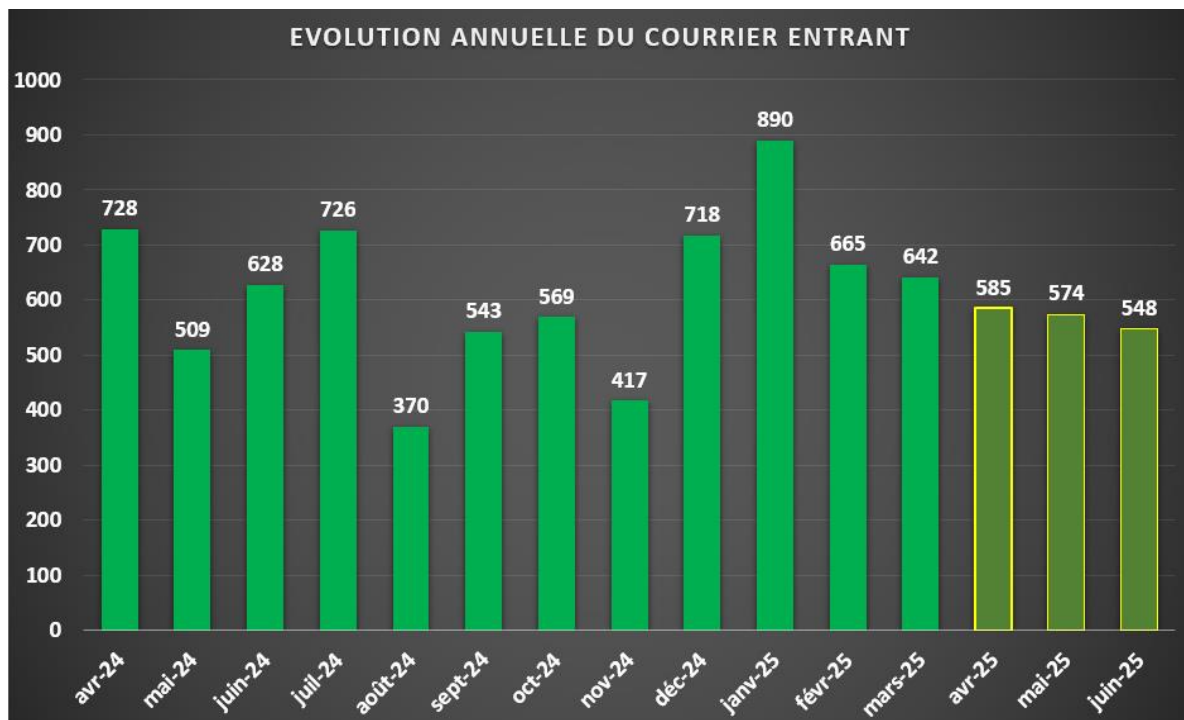
A la charge de l'AMF

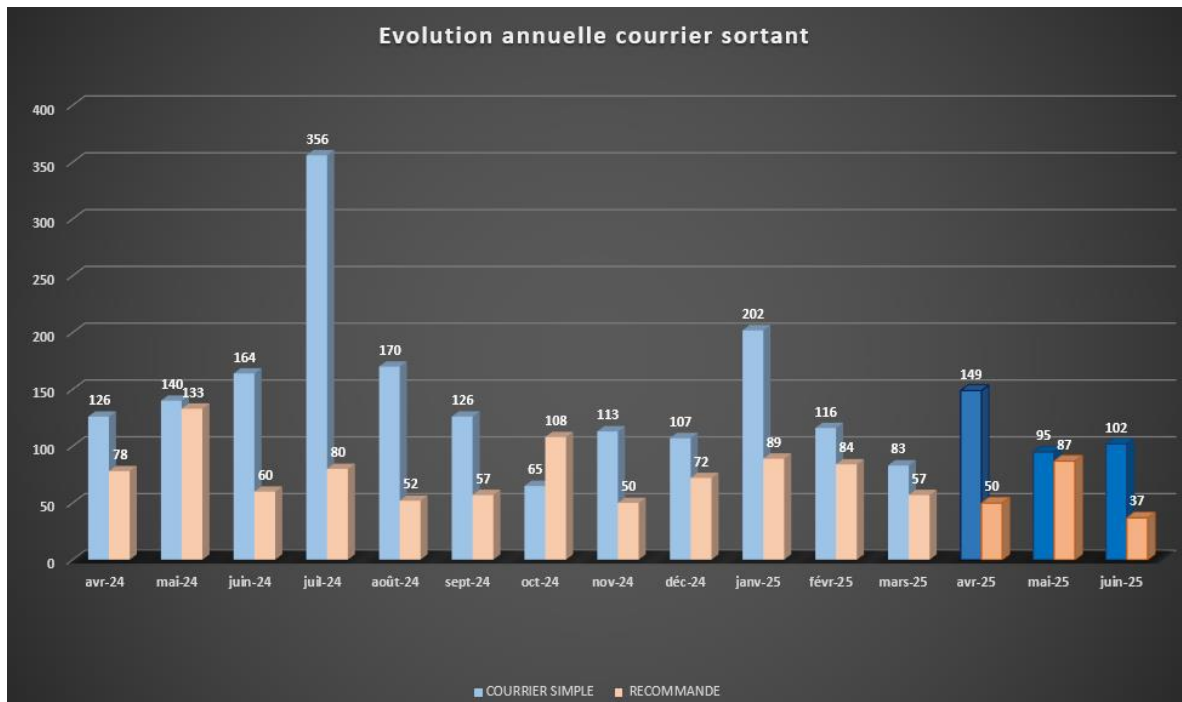
- La fourniture des consommables nécessaires à la réalisation de la prestation (enveloppes, ancre/tampon machines, étiquettes...)
- La souscription aux contrats de remises et collectes des plis ainsi que celui des recommandés
- La mise à disposition des logiciels de numérisation
- La mise à disposition d'un local

Indicateur de performance

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	OUTIL DE MESURE	SEUIL MINIMUM	FREQUENCE MESURE
Satisfaction des clients	Nombre de réclamations	Tous les moyens de communication	< 2 par mois	Mensuelle
Qualité de service	Efficacité	Constat	95 % des plis sont bien aiguillés	Mensuelle
Réactivité	Taux d'envoi journalier	Constat	100% des envois sont réalisés le jour J	Mensuelle

Volumétrie





5.4. SERVICES AUX OCCUPANTS ET AUX BATIMENTS : REPARATIONS, PETITS TRAVAUX, MAINTENANCE, MISE EN PLACE DE SALLE DE REUNION

L'objectif premier des intervenants du Titulaire est de répondre aux demandes d'intervention des collaborateurs ou des interlocuteurs AMF. Les refus ne doivent être envisagés que pour des raisons de :

- Droit (non légal : il faudra alors fournir à l'AMF les éléments justifiant cette réponse),
- Sécurité / sûreté (il faudra alors fournir à l'AMF les éléments justifiant cette réponse),
- Demandes hors périmètre contractuel
- Demandes excentriques (vérifier avec le référent AMF).

Dans le cas de demande irrecevable, le Titulaire devra informer l'AMF afin de se rapprocher du demandeur.

Le Titulaire doit proposer une solution alternative acceptable par les deux parties.

Condition de service

- Les intervenants sont présents du lundi au vendredi en tenue professionnelle de 7h30 à 18h00.
- Une permanence sur site doit être réalisée entre 11h et 14h, cette plage horaire étant surtout mise à profit pour les prestations liées aux salles de réunion (plateaux repas, remise en place des salles, décroisement...) ou l'accueil de prestataires et livreurs. De même, deux intervenants devront être présents dès 7h30 en tenue professionnelle pour pallier aux aléas de la circulation et assurer les prestations matinales.
- Une présence pourra être demandée avant 7h30 ou après 18h, en cas d'événement exceptionnel prévu par l'AMF (par exemple, la préparation ou la remise en état de salles de réunion ne pouvant pas être anticipée). Dans ce cas, il devra décaler les horaires des intervenants afin que ces prestations ne donnent pas lieu à une rémunération supplémentaire ou organiser la récupération un jour de faible activité.

- Le Titulaire s'engage à respecter les délais d'exécution des prestations suivants :

Demandes	Délais contractuel
Planification des demandes d'intervention et information des utilisateurs	< 8 heures ouvrées après réception de la demande
Demande urgente : Le responsable de site devra valider le niveau d'urgence et au besoin la reclassifier tout en prévenant le demandeur.	< 2 heures ouvrables après réception de la demande.
Demandes d'intervention non urgentes	< 5 jours calendaires après réception de la demande.
Dépannage en cas de mauvaise utilisation du Titulaire d'un appareil/logiciel/outils de l'AMF	48h à 72h selon le degré de gêne pour l'AMF.

Pour les prestations à bons de commande, les plannings d'exécution et/ou dates de remise des livrables sont stipulés dans chaque devis et devront être respectés.

Le Titulaire est autorisé à reporter une intervention prévue uniquement sur demande ou du fait de l'AMF, dans ces cas le Titulaire re-planifie l'intervention dans un délai inférieur à une semaine ouvrée.

Le Titulaire informe l'AMF en cas d'impossibilité de réaliser l'intervention et convient avec l'AMF d'une nouvelle date d'intervention.

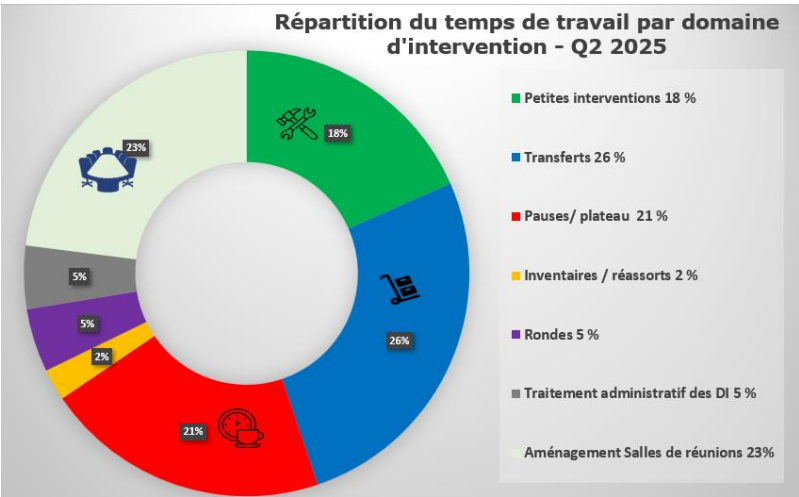
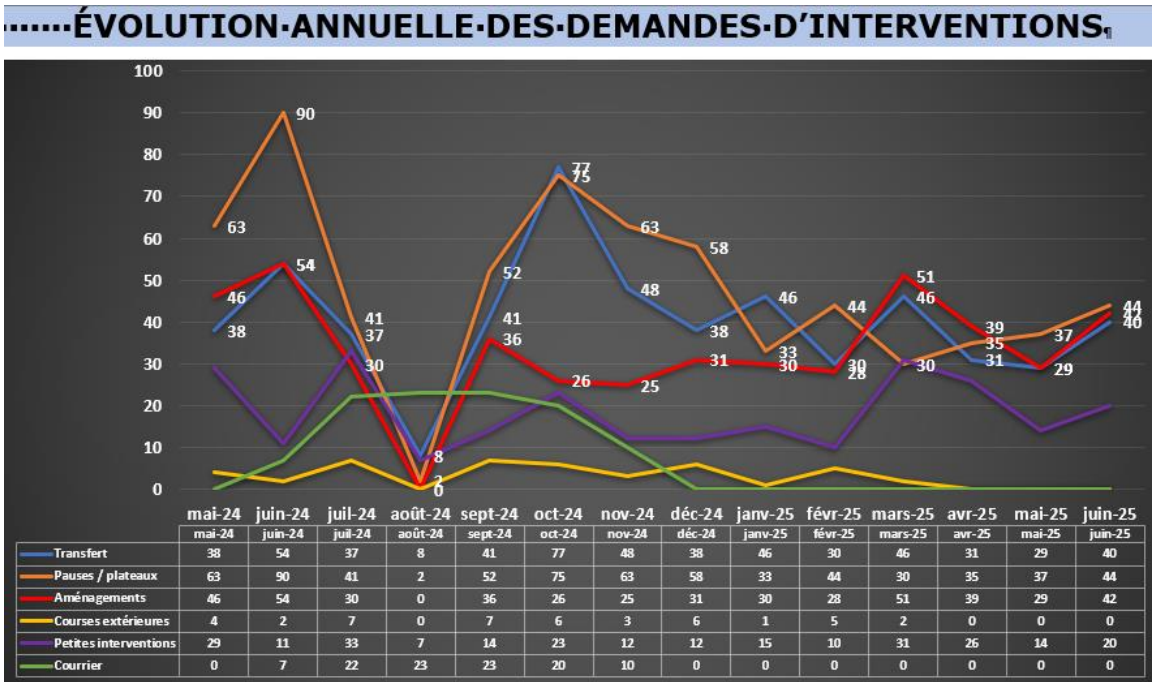
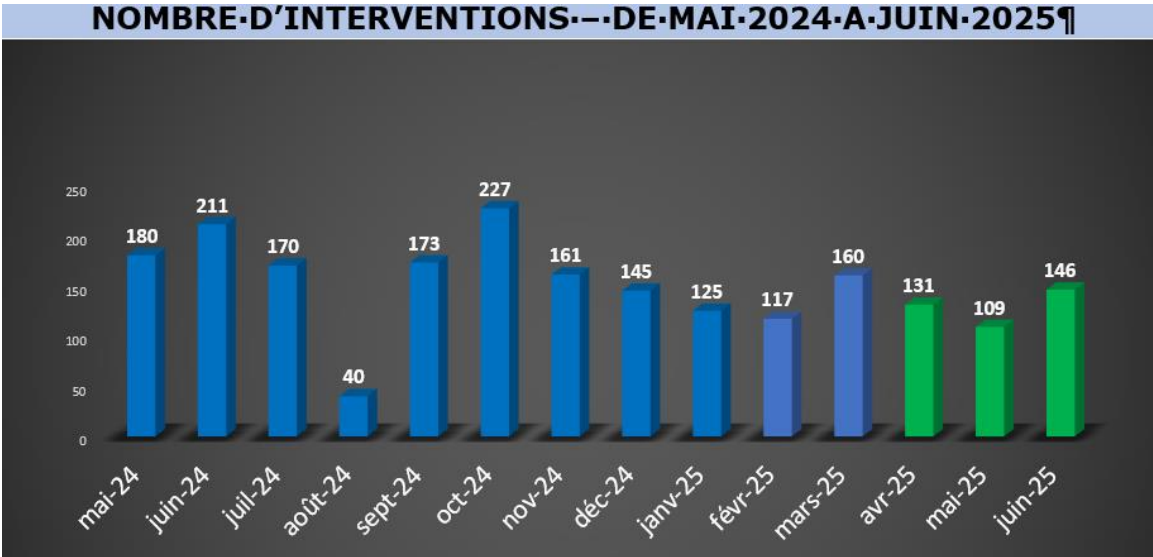
A la charge du Titulaire

- Le Titulaire doit alerter suffisamment en amont l'AMF en cas de difficulté.
- La transmission mensuelle (une semaine au plus tard avant la fin du mois) du planning de présence des techniciens

Indicateur de performance

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	OUTIL DE MESURE	SEUIL MINIMUM	FREQUENCE MESURE
Délai d'intervention	Réactivité	Help Desk, outil de demandes	Selon degré d'urgence	Mensuelle
Satisfaction des occupants	Réclamations	Help Desk, outil de demandes	< 2 par mois	Mensuelle

Volumétrie



5.4.1. Petits travaux courants

Objectif du service

- Réalisation de rondes journalières de contrôles des installations sur l'ensemble des niveaux des bâtiments AMF (c'est création et planification des demandes d'interventions sur l'outil GMAO). NB : les rondes permettent notamment de ranger le mobilier et remettre en place le bon nombre de sièges dans chaque salle de réunion. Elles permettent également de tester les installations (fontaines à eau, machines à café, réfrigérateurs, fuite d'eau sanitaires...). Les dysfonctionnements doivent être notés sur la fiche de contrôle et faire l'objet d'une intervention technique au plus tard le lendemain ou immédiatement en fonction de la nature et l'urgence du problème. Les demandes d'intervention seront créées par le Titulaire lui-même dans le portail des services.
- Réalisation de rondes hebdomadaires techniques pour lister les travaux des interventions techniques (retouche peinture, enduit, moquette, serrure...)
- Répondre aux sollicitations des occupants en réalisant des interventions de petits travaux et de manutention.

Niveau de service

Liste non-exhaustive (des prestations peuvent être ajoutées et/ou modifiées en cours de marché, dans la limite du forfait) :

- Serrurerie : changer une serrure, fixer un verrou, ouverture de portes et mobiliers en cas de dysfonctionnement, remplacement de serrure tous types (porte, fenêtre ou mobilier), fixation de verrou, réparation et entretien de portes et fenêtres de tous types (béquillage, poignée, serrure, cylindre, gond...), vitrage porte cassé (mise en sécurité), réglage et/ou remplacement de ferme porte, réglage et/ou remplacement de store intérieur...
- Menuiserie et fixation diverses : pose de tableaux, d'étagères de supports divers via tous types de systèmes d'accroche, rabotage de porte, recalage de porte, création de coffrage, pose de cornières, travaux de percements et de découpes diverses avec matériels électroportatifs (perceuse, perforateur, scie circulaire/sauteuse...)
- Peinture : Lessivage, grattage, enduit, ponçage et peinture de murs et plafonds (max 20m²/ comprenant protections horizontales et verticales), remplacement de dalles faux-plafond.
- Sols : Remplacement de dalles de moquette, PVC, barres de seuils, plinthes.
- Electricité :
 - Vérification du bon fonctionnement du matériel en le branchant sur une prise électrique, assurer les dépannages électriques sur site de niveau 1 (HABILITATIONS ÉLECTRIQUES à minima BS-BE Manœuvre)
 - Remplacement de douilles, ampoules et petits appareillages électriques (prises, interrupteurs...)
- Mobiliers et matériels divers : Montage, démontage/remontage, réparation
- Prendre en charge les opérations de salage et déneigement
- Nettoyage occasionnel et en complément du service de nettoyage : passer le kärcher aux abords de l'immeuble (bas des piliers, des murs, sol...), nettoyage des terrasses bois ou béton, macadam et voies en gravier lavé du patio, des jardins et espaces extérieurs, parkings. Nettoyage des tonnelles des jardins.
- Nettoyage dans le cadre de remise en état après dégât des eaux, incendie...

A la charge du Titulaire

- Respect des normes de sécurité et de qualité lors de toutes interventions
- La fourniture des EPI (notamment le balisage), des produits et des appareils de levage (gazelle,) si nécessaire. La fourniture nécessaire aux petits travaux (outillages à mains et électroportatifs) ou les consommables pour les réparations
- Les agents travaillants doivent être dûment habilités (H0B0, CACES...) en fonction de leurs tâches. Un intervenant ayant le CACES devra toujours être présent sur site. Le technicien ayant pour responsabilité les petits travaux et entretiens courants sera obligatoirement et à minima habilité BS-BE Manœuvre.
- La retouche ou la reprise de peinture : Les teintes à utiliser seront à définir sur le nuancier chromatique de Colorine. L'objectif final est que l'on ne puisse plus deviner une opération de retouche sur la peinture. Il faut qu'il soit impossible de distinguer qu'il y a eu une reprise quelles que soient les conditions de lumière ou de soleil rencontrés. A défaut, le mur entier devra être refait afin que la retouche soit non visible.
- L'utilisation de matériel de découpe ponctuelle (scie sauteuse ou scie circulaire) pour des interventions de menuiserie.

A la charge de l'AMF

- Prêt du transpalette électrique

Volumétrie

- Voir les statistiques multiservices en amont de ce chapitre

5.4.2. Salles de réunions et points café

Objectif du service

- Assurer l'aménagement des salles de réunion (cloisonnement/décloisonnement, disposition des tables, propreté, équipements de chaque salle...)
NB : Exceptionnellement, cette intervention peut-être délocalisée dans des bâtiments sur Paris nécessitant l'utilisation des transports en commun.
Ce cas de figure est rare (2 fois par an maximum) en cas par exemple de salles de réunion inaccessibles comme suite à un danger électrique, dégât des eaux....
- Gérer les prestations traiteurs : plateaux repas, petits déjeuners, buffets, cocktails... :
- Assurer l'approvisionnement des fournitures dans les salles de réunion (bouteilles d'eau, lingettes désinfectante, gel hydroalcoolique, paper board...)
- Chaque jour, déposer et récupérer la vaisselle des pauses café dans les étages dans les salles de réunion (verres, tasses, mugs, carafes...), les placer dans le lave-vaisselle et veiller au stockage dans les armoires dédiées. Le lavage de la vaisselle est pris en charge par le service nettoyage mais dans certains cas d'urgence ou quand l'équipe de nettoyage est absente, le lavage de la vaisselle pourra être assuré par l'équipe multiservices.
NB : Dans certains cas, la vaisselle est remplacée par des gobelets en carton.
- Contrôler plusieurs fois par semaine la bonne répartition des verres/mugs/tasses en libre accès aux points café des étages et effectuer les transferts autant de fois que nécessaire
- Chaque jour, collecter les mugs/tasses/verres sales oubliés aux points café et sur les bureaux pour les déposer dans le lave-vaisselle. **NB** : Consigne sera donnée aux collaborateurs de prendre en charge le nettoyage de leur vaisselle.

Niveau de service

- Rondes dans toutes les salles de réunions tous les jours : vérification de la présence des mobiliers, paper boards, porte manteau, vérification de l'éclairage, de la climatisation/chauffage (création de demandes d'intervention dans l'outil de GMAO pour le prestataire multi techniques). En cas de défaut non couvert par le présent marché (tâche sur la moquette...), l'intervenant du Titulaire doit remonter l'information à son interlocuteur AMF.
- Production d'un état récapitulatif sur Excel des équipements en salle de réunion et de leur bon fonctionnement.
- Mise en charge et échanges des batteries des micros, effectuer des tests de fonctionnement pour toutes les salles équipées de micros
- Vérification de l'absence de mauvaises odeurs et de la propreté des salles, climatisation/chauffage (création de demandes d'intervention dans l'outil de GMAO pour le prestataire de nettoyage ou multi techniques si besoin),
- Rondes préventives quotidiennes dans toutes les salles de réunions, couloirs et espaces communs pour vérifier que les « kit sanitaires » sont présents :
 - Réapprovisionner/recharger les flacons autant que nécessaire ainsi que les lingettes désinfectantes
 - Préparation des « kits sanitaires » complets pour les nouveaux entrants à la demande de la RH. Cette action est à coordonner avec l'accueil pour le suivi des stocks et la mise à jour du tableau de suivi.
- Signalisation des anomalies rencontrées lors de toutes les rondes quotidiennes : points café, cafétérias, sanitaires, salles 1ers soins
- Mise en place spécifique de salle de réunion sur demande d'intervention des utilisateurs :
 - Décloisonnement/cloisonnement de salles de réunions
 - Utilisation ponctuelle d'un appareil de sonorisation nomade.
 - Mise en place de mobiliers en fonction des demandes spécifiques (suppression de tables, ajout de chaises, de pupitre pour discours...)
- Mise en place de roulantes (réfrigérantes, de débarrassage) dans les salles de réunions pour les demandes de café, petits gâteaux, viennoiseries, eau. Il est précisé que l'AMF fait appel à un prestataire tiers les plateaux repas.
- Récupération des viennoiseries du fournisseur situé à proximité à pied de l'AMF.
- Achat de denrées alimentaires (jus de fruits, gâteaux...) dans les magasins à proximité si nécessaire
- Débarrassage et nettoyage des roulantes après les réunions et remise en place des salles pour les réunions suivantes (réajustement des tables, chaises, changements éventuels de batteries des micros...)
- Gestion des prestations traiteurs : plateaux repas, buffets, cocktails, goûters, petits déjeuners... :
 - Réception des livraisons et vérification du bon de livraison. Vérifier la température des aliments sortant du camion de livraison et l'indiquer sur le bon de livraison
 - Alerte immédiate en cas d'absence de livraison ou de non-conformité
 - Mise en place des plateaux dans les roulantes spécifiques (ou réfrigérateurs), branchées au préalable pour maintien au froid
 - Apporter les roulantes et les dessertes vers les lieux de déjeuner (salle à manger, salles de réunions...)
 - Mise à disposition des plateaux aux invités avec nappage et/ou disposition de la vaisselle (assiettes, couverts, verres, serviettes...) à prévoir pour certaines demandes VIP non prises en

charge par un maitre d'hôtel du marché traiteur (vaisselle haut de gamme) ou autres émanant de la direction générale ou service de niveau équivalent.

- Mise à disposition des achats ou autres aux endroits spécifiés sur les demandes d'intervention : disposer les fruits, viennoiseries... sur les plateaux...
- Nettoyage des dessertes avant et après utilisation

A la charge du Titulaire

- La gestion et coordination des salles de réunion sans faille
- La réservation de la salle en amont de la réunion pour la préparation (cloisonnement, décroisonnement, transfert de mobilier, stockage) et après pour la remise en état, afin de la préparer dans les temps
- La fourniture obligatoire de gants jetables et blouses blanches avant chaque manipulation de prestations de bouche.
- La fourniture des EPI, des produits si nécessaire

A la charge de l'AMF

- La fourniture des chariots, des dessertes, des roulantes réfrigérantes
- La fourniture des batteries des micros
- La fourniture des mobiliers : tables, chaises...
- La fourniture des denrées alimentaires

Volumétrie

- Voir les statistiques multiservices en amont de ce chapitre
- Voir la liste des salles de réunion en ANNEXE.
- Rondes salles de réunion, suites et bulles
 - Salles VIVIENNE comprend :
 - 2 salles décroisonnables
 - 66 bulles (entre 2 et 4 personnes)
 - 13 salles de réunions (entre 5 et 30 personnes)
 - 45 suites (entre 2 et 45 personnes)
 - Salles REAUMUR comprend :
 - 21 bulles (entre 2 et 4 personnes)
 - 5 salles de réunions (entre 6 et 27 personnes)
 - 17 suites (entre 3 et 17 personnes)
- Rondes points café, cafétérias, sanitaires, salles 1ers soins
 - REAUMUR :
 - 3 cafétérias
 - 6 points café
 - 1 salle 1ers soins
 - VIVIENNE :
 - 2 cafétérias
 - 8 points café
 - 1 salle 1ers soins

5.4.3. Prestations de manutention et de livraison sur demandes d'intervention

Objectif du service

- Assurer la prise en charge des livraisons
- Assurer le déplacement de mobiliers, transferts internes de bureaux, petits déménagements internes et inter-sites de mobiliers jusqu'à 5 positions de travail – max 20m3)

- Assurer le montage et démontage de mobiliers et les nettoyer après mise en place
- Accompagnement des prestataires extérieurs
- Toute tâche de manutention
- Réapprovisionnement quotidien des towers (machines distributrices de café) aux points café et cafétérias en dosettes café, gobelets, essuie mains, mélangeurs, dosettes de lait, sucre. Réintervention en journée en cas de rupture de stock (ce qui se produit rarement si les machines sont remplies au maximum de leurs capacité tous les jours).

Niveau de service

- Prise en charge des livraisons (y compris la vérification du contenu avec le bordereau de livraison) :
 - Livraisons de fournitures de bureau, imprimés, cartes de visites dans les services et collecte des bons de livraison auprès des prestataires.
 - Transport de cartons entre les 2 sites
 - Demande de cartons de déménagements
 - Demande de patère-porte manteau, lampe de bureau- lampadaire, rallonge-multiprise-passe-câble...
- Déplacement de mobiliers et information de l'AMF sur les nouvelles implantations du mobilier (code barre et localisation)
- Montage et démontage de mobiliers
- Déménagement < 5 postes inclus par intervention sauf si absence d'activité
- Accrochage et décrochage de 3 drapeaux sur la façade du bâtiment VIVIENNE nécessitant l'utilisation d'un équipement adapté (hauteur de 4 mètres). Cette prestation est exceptionnelle en cas d'actualité particulière mise en berne pour décès d'une personnalité. Il est également possible de demander cette intervention en urgence (moins de 24h) en cas par exemple de manifestation (risque de dégradation).
- Echange d'un conteneur sécurisé plein contre un vide (conteneurs destinés à la collecte de documents confidentiels à détruire)
- Tenue à jour des plans de positionnement des containers sécurisés
- Information à l'AMF pour déclencher la destruction des documents sécurisés.
- Accompagnement du prestataire pour la destruction des documents confidentiels sur site dans les bâtiments pour la collecte et l'échange de conteneurs sécurisés (environ une fois par mois).
- Accompagnement dans les bâtiments de tout type de prestataire qui peut intervenir dans les locaux à la demande de l'AMF

Limite de prestation

- Les déménagements nécessitant le déplacement de plus de 5 postes de travail sont assurés par une équipe spécifique de déménageurs sauf si baisse d'activité.

A la charge du Titulaire

- Le relevé du code barre de chaque mobilier, et l'information préalable obligatoire à l'interlocuteur AMF pour chaque mouvement.
- L'utilisation du logiciel de gestion d'inventaire du mobilier de l'AMF (Acquity)
- La formation au logiciel Acquity
- Le matériel étant fourni par l'AMF (cartons de déménagements, patère-porte manteau, lampe de bureau- lampadaire, rallonge-multiprise-passe-câble...), le Titulaire préviendra l'AMF de l'état des stocks avant rupture.
- La fourniture des EPI, des produits et des appareils de lavage si nécessaire

- Les demandes pouvant nécessiter l'utilisation du chariot élévateur, il conviendra qu'à minima un des intervenants ait son permis CACES

A la charge de l'AMF

- Le logiciel Acquity pour la gestion des inventaires du mobilier
- Le transpalette électrique
- La fourniture des mobiliers de bureaux à monter et démonter
- Cartons de déménagements, patère-porte manteau, lampe de bureau- lampadaire, rallonge-multiprise-passe-câble...

Volumétrie

- Voir les statistiques multiservices en amont de ce chapitre

5.4.4. Maintenance préventive

Objectif du service

- Assurer la maintenance préventive d'équipements spécifiques de niveaux 1 et 2, les fiches d'entretien seront obligatoirement annexées au RMA.
- La définition du niveau de maintenance est régie par la norme FD X 60-000 selon le référentiel suivant :

- **Niveau 1 - Maintenance élémentaire**

Opérations simples réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité, sans outil spécifique par un utilisateur ou un agent non spécialiste.

Exemples :

- Remise à zéro d'un défaut sur un équipement
- Vérification visuelle
- Changement d'une lampe standard
- Nettoyage basic (filtres simples, surfaces...)

- **Niveau 2 - Maintenance préventive courante (hors périmètre)**

Opérations simples nécessitant un outillage léger, des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs).

Ce type d'action de maintenance est effectué par un personnel qualifié (technicien généraliste) avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Niveau de service

- Cloisons mobiles : Le Titulaire assure la maintenance préventive annuelle des cloisons mobiles des salles de réunion de niveau 1. Il assure annuellement les tâches suivantes :
 - Entretien des paliers
 - Entretien des rails
 - Entretien des planches
 - Entretien des joints
 - Entretien des portes
 - Entretien des mécanismes et graissage si nécessaire
 - Gestion des modules

- Remplacement des pièces de rechange (Galet 360 ancien, Profils nez de cloison HT 2470, Ensemble coquille de porte NOIR + tôles de compensation, Support Fx plafond multi ral 9010, plaques mélaminé blanc à débiter sur place pour fonds de zones, Chariot ancien filetage, etc.)
 - L'AMF préconise fortement de faire appel au fabricant ALGAFLEX (installateur des cloisons mobiles) pour toute intervention
 - A l'issue de la prestation de maintenance annuelle, le Titulaire transmet à l'AMF la fiche d'intervention et complète le cahier d'entretien.
- Le Titulaire assure la maintenance préventive de niveau 1 à 2 des équipements suivants :
- Les deux dessertes réfrigérantes et de stockage
 - Après chaque utilisation : Lavage et désinfection de l'unité, Nettoyage des joints.
 - Tous les 3 mois : Contrôle et réglage des systèmes de fermeture.
 - Tous les ans : Contrôle du serrage de la visserie.
 - Le lave-vaisselle
 - Quotidiennement : Elimination des résidus de nourritures sur le bac et les tamis filtres, Sortir le bras de lavage et le nettoyer, Nettoyer les gicleurs, Sortir le tamis avec le filtre et les rincer individuellement, Nettoyer l'intérieur du bac, Vérification du tamis grossier et nettoyage si besoin.
 - Tous les ans : Contrôle de la mémoire des défauts, Contrôle des connecteurs électriques et interrupteurs (Serrage des connecteurs si besoins), Vérification du chauffage du bac et du surchauffeur, Contrôle des pompes (bruits anormal), Contrôle visuel de l'étanchéité du bac et des systèmes de lavage, Vérification du joint de porte, Vérification des filtres, Remplacement de la bague d'étanchéité du bras de lavage, Changement du panneau de la vanne d'aération, Vérification du fonctionnement de la décarbonatation, Vérification électrique (contrôle de la terre, mesure de la résistance diélectrique et du courant du conducteur de protection)
 - La cave à vins :
 - Tous les ans : Dépoussiérage du condenseur et du compresseur, Vérification de la connectique et des voyants
- Interventions ponctuelles sur toit-terrasse / balcons :
- Réparations diverses
 - Traitement antirouille + peinture sur points d'ancrage

Limite des prestations

- La maintenance corrective n'est pas à la charge du Titulaire. La maintenance préventive de 3 à 5 n'est pas à la charge du Titulaire.

A la charge du Titulaire

- Dans le cas où la maintenance préventive ne serait pas faite dans les temps, la maintenance curative sera à la charge du Titulaire.
- Une mauvaise utilisation des équipements de la propriété de l'AMF le coût de la réparation et/ou dépannage est à la charge du Titulaire.
- En cas de panne d'un équipement pour mauvaise utilisation de l'équipement ou maintenance préventive non réalisée dans les temps, le délai d'intervention du Titulaire doit être de 48h à 72h (selon l'impact pour l'AMF) afin de ne pas nuire à l'activité de l'AMF. Dans le cas de dépassement de ce délai des pénalités seraient appliquées.

Volumétrie à ce jour et à titre d'information :

- Cloisons mobiles sur le bâtiment VIVIENNE au RDC Salles 1 & 2 (cloisons mobiles)

- 2 dessertes
- 1 lave-vaisselle
- 1 cave à vin

5.5. PRESTATIONS D'INVENTAIRES

Objectif du service

- Assurer le suivi des inventaires

Niveau de service

- Gestion du linge :
 - Inventaire hebdomadaire du linge propre et sale, réception et contrôle du retour du linge propre.
 - Information à l'AMF si besoin de déclencher une prestation de nettoyage de linge
 - Vérification de la qualité de la prestation réalisée « pressing » et faire le nécessaire en cas d'anomalies
 - Transmission d'un état récapitulatif aux services généraux toutes les semaines
- Produits d'épicerie et denrées :
 - Inventaire hebdomadaire des produits d'épicerie et denrées de type café, thé, petits déjeuners, boissons et vins/champagne, etc.
 - Suivi des dates de péremption. Alerte en cas de nécessité de commande. Production d'un état sur tableau Excel.
 - Production d'un état récapitulatif aux services généraux toutes les semaines.
- Inventaire mensuel de la vaisselle. Alerte en cas d'anomalies.
- Inventaire hebdomadaire des kits sanitaire et fournitures COVID
- Inventaire mensuel du stock de papier reprographie, réapprovisionnement en cas de besoin et alerte en cas de nécessité de commande.
- Inventaire des mobiliers via solution logicielle Acquity pilotée par AMF (scanette code-barres) :
 - Gestion des localisations de mobiliers et mise à jour de la base inventaire lors de transfert/déménagements,
 - Inventaire quantitatif mensuel par typologie des mobiliers stockés dans les réserves,
 - Campagne générale bisannuel de recensement de l'ensemble des mobiliers installés (par typologies et/localisations) des sites Vivienne et Réaumur pour effectuer la mise à jour de la base inventaire AMF.
- Etat récapitulatif des petites fournitures achetées pour le compte de l'AMF accompagné des justificatifs et de la justification de cet achat (N° DI)

A noter, les stocks sont sous clés. La responsabilité du Titulaire sera engagée s'il était avéré que les armoires n'ont pas été fermées (y compris en cas d'oubli ou de défaut de fermeture i celui-ci n'a pas été signalé à l'AMF).

A la charge du Titulaire

- L'état de l'ensemble des inventaires doit être transmis aux services généraux tous les mois
- Tous les inventaires doivent faire apparaître un comparatif avec l'état du mois et l'état des stocks à l'origine à la prise en charge du marché ainsi que les variations mensuelles.

- Le cahier de procédure devra être transmis par le Titulaire dans un délai de deux mois après notification et doit être maintenu à jour au fil de l'eau. Les mises à jour devront être présentées tous les mois lors des comptes-rendus de suivi d'activités
- Les inventaires ou les tâches administratives (autres que listés ci-dessus) nécessaires aux services généraux

Volumétrie

- Stock de linge : voir liste dans le chapitre « Linge » du présent document

5.6. ESPACES VERTS

Objectif du service

- Assurer l'entretien des plantes d'extérieur et d'intérieur (arrosage, taille, désherbage...)
- Contrôler et entretenir les systèmes d'arrosage automatique

Condition du service

- Plage de fonctionnement : horaires non imposés, les sites sont ouverts de 7h à 20h du lundi au vendredi.
- Les travaux bruyants de type élagage auront lieu avant 8h30, entre 12H00 et 14H00, après 17H00 ou le samedi

Niveau de service

- Le Titulaire proposera la fréquence de passage adaptée la nature de l'entretien selon les catégories de végétaux plantes, arbres :
 - Apport d'engrais biologique ou de terreau
 - Bêchage, crocheting, binage
 - Mise en place d'un paillis pour limiter les arrosages (écorces de pins, copeaux de bois...)
 - Taille, élagage, tuteurage
 - Arrosage
 - Nettoyage et entretien des bacs du jardin
 - Désherbage
- Ramassage et évacuation des déchets et feuilles mortes
- Contrôle et entretien des systèmes d'arrosage automatique (des programmeurs (piles), des électrovannes, des robinets et de l'état de la tuyauterie...)
- Passage minimal de 1 fois par mois entre novembre et avril, 2 fois de mai à octobre. La mise hors gel a lieu lors du passage de novembre.
- Taille de la haie R+1/VIVIENNE 4 fois par an

Limite de prestation

- Fournitures de pièces de rechange pour les systèmes d'arrosage sur devis selon les BPU.

A la charge du Titulaire

- Evacuation de tous les déchets, feuilles, bois morts... par les escaliers (R+1 & R+8 VIVIENNE, R-1 & R+8 REAUMUR)
- Utilisation de produits et techniques qui répondent à la qualité écologique, aucun produit chimique, exclusivement des engrais et produits de traitement biologiques

- Garantie de la pérennité de l'espace vert, jardin et plantes au sol et dans les bacs. Nettoyage des bacs
- Renouvellement des plantes mortes par des plantes équivalentes, en accord avec l'AMF
- Fleurissement du R+8 (au moins 5 plantes) & R+1 VIVIENNE (au moins 10 plantes) en été (floraison du printemps aux gelées : bulbes et plantes saisonnières ou vivaces)
- Délivrance d'un bon de passage mentionnant les tâches réalisées après chaque intervention
- Fourniture d'un planning des interventions
- Prévenance de la date de mise hors gel du système d'arrosage
- Remplacement des arbres/plantes si manquement à la prestation prévue au contrat
- Propositions de prestations complémentaires sur devis
 - Atelier de jardinage (1/2 journée : 2 ateliers avec une dizaine de personnes maximum par atelier),
 - Remplacement ou ajout des contenants potager jardin/terrasse,
 - Etc.

A la charge de l'AMF

- L'eau et électricité nécessaires au fonctionnement des appareils

Indicateur de performance

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	OUTIL DE MESURE	SEUIL MINIMUM	FREQUENCE MESURE
Efficacité	Respect du planning de passage	Bon d'intervention	Aucun manquement	Mensuelle
Réactivité	Respect du délai d'intervention	Demande écrite	< 2 retards	Annuelle

Volumétrie

- Bâtiment VIVIENNE
 - Plantes d'intérieur : 2 bacs Zamiculcas (face à l'accueil).
 - Plantes d'extérieur : Terrasse 8ème étage
 - 14 bacs de végétaux persistants/plantes potager/fleurs, etc.
 - 1 réseaux d'arrosage automatique.
 - Plantes d'extérieur : Jardin 1er étage
 - Patio de 400 m² (arbres d'ornements, massifs, plantes en pots (<10)).
 - 1 réseaux d'arrosage automatique.
- Bâtiment REAUMUR
 - Plantes d'extérieur :
 - R+8 : 11 bacs rectangulaires (arbustes d'ornement) + 1 réseaux d'arrosage automatique.
 - R-1 : 3 bacs carrés sur cour gravier de 25 m²

5.7. Nettoyage du linge

Objectif du service

- Fournir le textile propre (nappes, serviettes, torchons, juponnage...) à l'usage
- Assurer la distribution de textiles propres et la collecte de textiles à laver

Condition du service

- Horaire de livraison : du Lundi au Vendredi entre 7h30 et 19h
- Fréquence de la tournée : à la demande

Niveau de service

DETAIL DES PRESTATIONS	F	HF
Collecte du textile sale	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nettoyage, repassage et livraison du textile propre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

F : au forfait

HF : hors forfait selon les prix dans les BPU

A la charge du Titulaire

- Déclenchement auprès du sous-traitant du Titulaire d'une prestation de nettoyage du linge
- Nettoyage du juponnage doit être fait dans les règles de l'art afin de ne pas détériorer les scratches

Indicateur de performance

DESCRIPTION INDICATEUR	OBJECTIF	OUTIL DE MESURE	SEUIL MINIMUM	FREQUENCE MESURE
Satisfaction client	Respect de la qualité de la prestation	Portail des demandes	< 2 réclamations par trimestre	Trimestre
Réactivité	Respect du délai d'intervention	Demande écrite	100%	Trimestre

Volumétrie

DESIGNATION	QUANTITE
Serviettes de table (blanc)	54
Serviettes de table (gris)	12
Torchon	7
Nappe blanche 60 x 110	3
Nappe blanche 120 X 120	4
Nappe blanche 150 x150	1
Nappe blanche 180 x 180	6
Nappe blanche avec motif 210 x 210	1
Nappe blanche 100 x 540	4
Nappe blanche 100 x 560	4
Nappe blanche 100 x 680	2
Nappe blanche 100 x 840	4
Nappe blanche 210 x 800	1
Housse Mange-Debout (noir)	10
Housse Mange-Debout (blanc)	10
Nappe bleue Ronde diamètre 300	11
Nappe bleue Rectangulaire 250X200	3
Toile cirée (marron)	1
Juponnage (bleu clair) 3,20 m x 75 cm	6
Juponnage (bleu clair) 2,33 m x 75 cm	1
Juponnage (bleu clair) 84 cm x 75 cm	1
Juponnage (bleu clair) 52 cm x 75 cm	1
Juponnage (bleu foncé) : 3,20 m x 70 cm	12
Juponnage (bleu foncé) : 2.80 m x 70 cm	1

6. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE)

6.1. OBJET

Ce chapitre a pour but de présenter les engagements de l'AMF en matière d'Hygiène, de Sécurité, d'Environnement et de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et également d'énumérer les règles que le Titulaire devra respecter en intervenant sur les sites de l'AMF.

Le Titulaire devra s'y conformer et accompagner l'AMF des éventuelles démarches certifiantes.

6.2. L'HYGIENE

Le contexte dans lequel s'exerce le contrat du Titulaire nécessite une vigilance extrême de la part du Titulaire. Notamment, les prestations des salles de réunion (déplacement du mobilier, nappage, mise en place des pauses déjeuner ...) nécessitent au préalable le lavage des mains des intervenants du Titulaire ou utilisation d'une solution hydro-alcoolique.

Le Titulaire doit veiller à tout moment à empêcher que ses interventions ne génèrent pas de poussière. A défaut, il se doit de prendre des mesures préventives pour éviter la dispersion.

Le nettoyage de la zone d'intervention est nécessaire à la fin ou même lors d'une courte interruption de prestation.

6.3. L'ENVIRONNEMENT

L'AMF prône l'économie circulaire, une gestion sobre et efficace des ressources sur la planète. L'AMF évite le gaspillage, la production de déchets et ainsi leur impact environnemental.

Le Titulaire doit être engagé dans une démarche environnementale (ISO 14001 ou présence d'une charte environnementale).

Le Titulaire doit respecter les normes en vigueur concernant le respect de l'environnement, et faire ses meilleurs efforts pour limiter son impact.

Le Titulaire devra en particulier apporter une démarche répondant aux exigences suivantes :

- Prévenir les pollutions de l'air, de l'eau et des sols ;
- Economiser les ressources en réduisant les consommations d'énergies, d'eau, de papier et de consommables ;
- Réduire et gérer efficacement les déchets et favoriser la valorisation matière.

Le Titulaire devra adopter les gestes écologiques du quotidien dans les bâtiments de l'AMF en conformité avec les bonnes pratiques écologiques en vigueur partout sur le site :

- Signaler toute fuite d'eau / Fermer les robinets
- Eteindre son ordinateur portable, son écran et son unité centrale tous les soirs
- Eteindre la lumière en partant et lorsqu'elle n'est pas nécessaire dans son bureau, les bureaux inoccupés, les salles de formation et de réunion
- Limiter les impressions papier
- Respecter le tri des déchets
- Acheter du matériel éco responsable dès que possible en limitant par exemple l'usage des pochettes plastiques

6.3.1. Les déchets

Le Titulaire respectera la réglementation en matière de gestion des déchets. Il réalisera le tri des déchets en particulier au regard du décret « 5 flux ».

6.4. LA SECURITE

Les sujétions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux interventions du Titulaire sur le site ont pour objet de prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels des différentes entreprises présentes sur un même lieu de travail.

Le Titulaire désigne un responsable, qui est doté de l'autorité, de la compétence et des moyens nécessaires au respect des prescriptions de sécurité.

La présence du responsable du Titulaire ou le cas échéant de son représentant dument mandaté est obligatoire aux réunions suivantes :

- Inspections communes,
- Inspections et réunions périodiques,
- Visites programmées relatives à la prévention, et en particulier pour les bureaux de contrôle.

Le Client communique au Titulaire un exemplaire de tous les documents relatifs aux règles et consignes de sécurité, d'organisation inhérente à son activité et relatives à l'hygiène et l'entretien, la propreté, le bon ordre et la prévention contre les risques divers, ainsi que toutes les modifications qui peuvent être apportées aux contrats conclus par le Client avec des tiers pouvant avoir une incidence sur la bonne exécution de la mission du Titulaire.

Le responsable du Titulaire assure la rédaction des convocations, des comptes rendus d'inspections, de réunions et visites diverses concernant l'hygiène et la sécurité de son opération ainsi que la diffusion à tous les intervenants ou parties concernées. De même, il transmet toutes les modifications, mises à jour et informations issues de l'exécution des prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité, notamment concernant les plans de prévention.

Le responsable du Titulaire devra porter une attention particulière aux risques suivants :

- Risques physiques : douleurs, lumbago, chutes, troubles musculosquelettiques etc.
- Risques biologiques : bactéries, virus peuvent contaminer les salariés et/ou les clients
- Risques chimiques : produits, mélanges ou procédés chimiques dangereux
- Risques sonores : surdités, stress, fatigue etc.

6.4.1. L'accès aux sites

Avant d'accéder aux sites de l'AMF, le Titulaire doit transmettre à l'AMF une demande de badge complétée, accompagnée de l'accord de confidentialité signé par la personne concernée et de sa photo au format jpeg 48h avant l'accès.

Un badge sera remis à l'intervenant (personnel du Titulaire et ses sous-traitants) dès son arrivée sur le site.

Le badge doit être porté de manière visible et permanente, il est attribué à une personne et ne peut en aucun cas être prêté, ou permettre l'accès à un tiers.

Les badges seront retirés/déposés chaque jour au poste de sécurité par les personnels autorisés, en l'échange de la remise d'un document officiel au nom et à photo de l'intervenant (type carte professionnelle, carte vitale...). Le poste de sécurité conserve une trace écrite du retrait et du dépôt de ces moyens d'accès (date, heure et nom).

Une liste du personnel (Titulaire et remplaçant) sera remise à l'AMF au démarrage du contrat et transmise à chaque modification durant toute la durée du marché.

L'hôte(sse) peut être dotée de clefs permettant l'accès à certains locaux, armoire... Ces clés ne doivent jamais être laissées sans surveillance, ni sortir des sites de l'AMF.

Après chaque intervention, les locaux doivent être refermés à clef avec les lumières éteintes.

En cas de perte ou de vol de ces moyens d'accès, le Titulaire doit aviser l'AMF du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du Titulaire, ainsi que l'ensemble de la serrurerie impactée.

A la fin du contrat, le Titulaire restitue lesdites clés à l'AMF.

Le personnel est tenu de respecter rigoureusement le règlement intérieur en vigueur sur le site d'intervention, lequel est communiqué au Titulaire à sa demande.

6.4.2. Le plan de prévention

Le Titulaire doit se prémunir des risques liés à la co-activité et les risques liés aux interventions de son personnel et celui de ses sous-traitants.

Il soumettra à l'AMF avant l'entrée en vigueur du contrat une évaluation des risques qui sera formalisée dans le plan de prévention. Il sera signé entre le Titulaire et l'AMF (Direction, Responsable Sécurité/Sureté, CSSCT AMF) chaque année et dès la signature du contrat, mais également en cas d'évolution des risques.

Le Titulaire devra également le faire signer et appliquer par son propre personnel, le personnel de ses sous-traitants et ses représentants.

Il veillera aux respects des dispositions réglementaires relatives aux travaux de plus de 400h et aux travaux dangereux (code du travail : art. R. 4512-6 à R. 4512-12).

Il devra donc également établir un plan de prévention unique pour tous travaux qui sort du cadre du plan de prévention annuel.

Il profitera de la signature du plan de prévention pour communiquer à AMF les documents actualisés suivant :

- Habilitation et qualification du personnel intervenant sur site
- Liste des intervenants
- Autorisation de travail

6.4.3. Les EPI (Equipements de Protection Individuels)

Le Titulaire s'assure que son personnel porte les équipements de protections individuels conformément aux risques identifiés dans le plan de prévention.

6.5. SOCIAL

Le Titulaire doit respecter la réglementation en matière sociale en vigueur. De plus, le Titulaire s'engage à garantir les conditions de travail décentes et à agir en faveur de l'insertion et de la formation du personnel. Toute

démarche créatrice de valeur pour son personnel et sa communauté sera valorisée. Ces démarches pourront toucher à :

- La gouvernance générale de l'entreprise,
- L'emploi de personnes fragiles ou défavorisées,
- La promotion de l'égalité professionnelle hommes-femmes
- L'évolution des compétences du personnel, en particulier des capacités et de l'employabilité de publics fragiles ou défavorisés
- La diversité et l'égalité des chances au travail

Le Titulaire est invité à présenter toutes les actions à cet effet. À tout moment, le Titulaire doit être en mesure de fournir des éléments de preuves de ces démarches.

Le Titulaire doit respecter la réglementation en matière d'emploi des personnes en situation de handicap en vigueur. Toute démarche créatrice de valeur qui favorise l'intégration sociale des personnes en situation de handicap sera valorisée. Le Titulaire est invité à présenter toutes les actions à cet effet.

Toute démarche qui favorise le développement économique des territoires sera valorisée. Ces démarches pourront toucher à :

- La création d'emploi sur les territoires de l'AMF et la pérennisation des emplois créés post AMF
- Les partenariats avec des associations / acteurs locaux des territoires de l'AMF
- La contribution à des programmes de développement des compétences, des savoir-faire locaux et artisanaux de l'industrie, notamment pour les publics fragiles et éloignés de l'emploi sur les territoires de l'AMF

Le Titulaire est invité à présenter toutes les actions à cet effet.