



## **CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

**Marché de prestations de services de déménagement, transfert et manutention  
pour les sites France Travail Bourgogne Franche-Comté.**

**Procédure prévue à l'article L. 2123-1 du code de la commande publique.**

**BFC 026-002**



# SOMMAIRE

|                                                                           |  |
|---------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>I. Objet de l'accord-cadre .....</b>                                   |  |
| I.1 - Les opérations globales de transfert de gros volumes .....          |  |
| I.2 - Les prestations ponctuelles et/ou urgentes .....                    |  |
| <b>II. Les Contraintes du prestataire .....</b>                           |  |
| II.1 - Implantation géographique et périmètre d'intervention .....        |  |
| II.2 - Respect des délais, réactivité et gestion des aléas .....          |  |
| III.2.1 - Pour les opérations globales de transfert de gros volumes ..... |  |
| III.2.2 - Pour les prestations ponctuelles .....                          |  |
| III.2.3 - Pour les prestations urgentes .....                             |  |
| II.3 - Gestion des périodes de fermeture du titulaire .....               |  |
| <b>III. Description des prestations attendues .....</b>                   |  |
| III.1 – Prestations attendues .....                                       |  |
| III.2 - Préparation de l'opération .....                                  |  |
| III.3 - L'évacuation et la mise au rebut .....                            |  |
| III.4 - Vérification et réception des prestations .....                   |  |
| <b>IV. Moyens d'exécution des prestations .....</b>                       |  |
| IV.1 - Les moyens matériels .....                                         |  |
| IV.2 - Les moyens humains .....                                           |  |
| IV.3 - Mise en protection et sécurité des agents .....                    |  |
| IV.3.1 - Les locaux et ses équipements .....                              |  |
| IV.3.2 - Les personnes .....                                              |  |
| <b>V. Gouvernance .....</b>                                               |  |
| V.1 - Interlocuteurs dédiés .....                                         |  |
| V.2 - Réunion de suivi du marché : réunion de pilotage .....              |  |

## **I. Objet de l'accord-cadre**

Le présent accord-cadre contiendra les prestations suivantes.

**I.1 - Les opérations globales de transfert de gros volumes** sur l'ensemble des départements Bourgogne Franche-Comté.

Il s'agit de réaliser des opérations de déménagement de site entre un point A à un point B, avec le transfert de mobiliers, matériels, informatique, ..., intégrant de la manutention, de la mise au rebut, de la mise à disposition de matériel, de véhicules, ... .

**I.2 - Les prestations ponctuelles et/ou urgentes** de transfert de mobiliers, ou de matériels y compris informatiques, ou de documents, ou de caisses petits volumes sur l'ensemble des départements Bourgogne-Franche-Comté.

On entend par prestation urgente l'ensemble des prestations qui ne peuvent être exécutées que dans un délai très court et qui nécessite une grande réactivité diminuant les délais standard. Ces délais sont toutefois raisonnables au regard de la prestation à effectuer.

On entend par prestation ponctuelle les besoins récurrents de transferts et/ou de petites manutentions, sur du mobiliers et/ou du matériels et/ou des caisses, ...

L'ensemble de ces prestations des points I.1 et I.2 :

- Peut comprendre des charges lourdes (par exemple : PILA, coffres...)
- Peut-être entre un point A et un point B, ou sur un même site s'il s'agit de réaménagement interne.
- Devra être réalisées à la manière d'un factotum

Les bons de commandes de cet accord cadre seront précédés d'une proposition technique et tarifaire.

France Travail déterminera les conditions ainsi que la teneur de ses besoins par la communication d'une demande de devis.

A titre indicatif, cette demande de devis pourra apporter les précisions suivantes (liste non exhaustive) :

Coordonnées de l'interlocuteur

Date de la visite

Durée de validité des offres

Modalités d'attribution

Modalités de réponse

Modalité de transmission de l'offre

## **II. Les Contraintes du prestataire :**

### **II.1 - Implantation géographique et périmètre d'intervention**

France Travail attire l'attention du candidat sur les implantations géographiques actuelles de ses agences, répertoriées dans l'annexe 1. France Travail entend que les prestations se réalisent dans des conditions équivalentes de qualité et de réactivité sur l'ensemble de ses sites.

Il est entendu que la liste des agences mentionnées dans l'annexe 1 est susceptible d'évoluer en fonction des fermetures et ouvertures des implantations géographiques de France Travail Bourgogne Franche-Comté. Dans ce cas, le titulaire recevra un ordre de service à prendre en compte avec les changements ou suppression d'adresse des sites de France Travail Bourgogne-Franche-Comté.

En tout état de cause, le candidat s'engage à intervenir sur l'ensemble de la région Bourgogne-Franche-Comté.

## **II.2 - Respect des délais, réactivité et gestion des aléas**

Le candidat devra être en capacité de prendre en compte les modifications prescrites par le représentant de France Travail, que ces dernières lui soient communiquées avant le jour de la prestation ou pendant la prestation elle-même.

Dans ces conditions, le candidat devra savoir faire preuve d'une grande réactivité et adaptabilité à l'évolution des besoins de France Travail.

Le Titulaire devra s'y conformer et les respecter, à charge pour lui de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne réalisation de l'opération.

Toutes les prestations prévues dans ce marché auront lieu les jours ouvrés. Exceptionnellement, les prestations pourront être effectuées en dehors des heures d'ouverture, après validation de France Travail. Cette spécificité sera précisée sur le bon de commande.

### **II.2.1 - Pour les opérations globales de transfert de gros volumes**

Le respect des délais, suite à la demande de France Travail, est une composante importante de l'exécution de la prestation et à ce titre le candidat doit proposer ses meilleurs délais dans les limites de :

- 5 jours ouvrés pour faire le repérage des sites,
- Puis 3 jours ouvrés à la suite du repérage pour présentation de son offre.

Dans tous les cas la somme du délai de visite + celui du délai de transmission de proposition financière ne pourra excéder 8 jours ouvrés.

## **II.2.2 - Pour les prestations ponctuelles**

Les délais sont :

- 3 jours ouvrés pour présentation du devis à compter de la réception de la demande de France Travail par courriel
- Puis 3 jours ouvrés pour l'exécution de la prestation à compter de la validation du devis par France Travail

Dans tous les cas la somme du délai de transmission de proposition financière + celui du délai d'exécution de la prestation ne pourra excéder 6 jours ouvrés.

## **II.2.3 - Pour les prestations urgentes**

Les délais sont :

- 1 jour ouvré pour présentation du devis à compter de la réception de la demande de France Travail par courriel / téléphone
- Puis 3 jours ouvrés pour l'exécution de la prestation à compter de la validation du devis par France Travail

Ainsi, en cas d'urgence, le Titulaire du marché doit être capable de prendre en compte une demande faite par téléphone, confirmée par écrit dans les conditions prévues au marché afin de l'intégrer au plus vite dans sa planification.

En effet, les opérations objet du présent marché sont souvent réalisées dans des intervalles de temps réduites et parfois peu prévisibles dans les semaines précédentes les interventions.

## **II.3 - Gestion des périodes de fermeture du titulaire**

France Travail ne connaît pas de saisonnalité dans son activité. Ainsi, les interventions peuvent être demandées à tout moment de l'année.

Le titulaire doit informer France Travail des périodes de fermetures saisonnières et les solutions mises en place afin de pallier les absences et assurer la pérennité des prestations.

## **III- Description des prestations attendues**

### **III.1 – Prestations attendues**

Les besoins de France Travail seront décrits précisément lors de la survenance d'un besoin particulier, que ce soit lors d'une opération globale de transfert de gros volumes ou lors d'une prestation ponctuelle et/ou urgente.

En tout état de cause, la prestation pourra comprendre les éléments identifiés ci-après :

- Transport de mobilier et/ou de matériels
- Manutention de mobilier et/ou de matériels
- Evacuation et mise au rebut de mobilier et/ou de matériels
- Identification des numéros de code-barres du mobilier
- Tâches multiservices telles que montage et démontage de mobiliers
- Enlèvement du matériel informatique, emballage éventuel, transport en container ou en Roll, déballage

L'ensemble des mobiliers et matériels doit bénéficier d'un mode de transport et de manutention adapté avec une sécurité renforcée dans les conditions définies dans l'offre du Titulaire qui atteste disposer de garanties d'assurances en conséquence.

Le candidat doit être en mesure de réaliser l'ensemble des prestations qui lui sont confiées, sachant que des opérations simultanées sont possibles. Il doit être en capacité de répondre à toutes ces demandes.

Le candidat est soumis à une obligation de résultat.

L'ensemble des prestations qui lui seront confiées devra être réalisé de façon professionnelle, avec pour objectif la satisfaction de France Travail. En tant que professionnel, il s'engage à être force de proposition et à agir dans l'intérêt de France Travail. Il est toutefois rappelé que France Travail reste seul décisionnaire des prestations et tâches à réaliser.

### **III.2 - Préparation de l'opération**

En tant que professionnel, le candidat doit être en capacité d'accompagner France Travail dans la préparation de l'opération lorsque ce besoin est exprimé dans le cadre du marché.

Le cas échéant, il doit organiser le cadencement des opérations de transferts et de manutention, en accord avec France Travail.

Il se fait fort de toutes les autorisations administratives nécessaires qu'il a identifiées, le cas échéant.

### **III.3 - L'évacuation et la mise au rebut/recyclage**

Le candidat devra assurer l'évacuation des matériels à mettre au rebut, selon les indications du représentant de France Travail. Il est entendu que cette mise au rebut devra être tracée, notamment par un bon de destruction ou recyclage transmis à France Travail. France Travail sera particulièrement sensible à la revalorisation de ces déchets.

### **III.4 - Vérification et réception des prestations**

Afin de valider la finalisation de la prestation, le titulaire devra produire un bon de réception. Ce dernier sera signé par France Travail qui pourra y porter des réserves dans les cas où :

- soit la prestation n'a pas été réalisée conformément aux attentes de France Travail exprimées dans la demande de devis correspondante. Dans ce cas, France Travail pourra appliquer les pénalités prévues au marché.
- soit la prestation est incomplète. Dans ce cas, le représentant de France Travail précisera sur le bon de réception les tâches restant à réaliser et la date à laquelle elles devront être finalisées, faute de quoi, les pénalités prévues au marché le cas échéant pourront être appliquées, et une réfaction sera appliquée sur la facture.

La signature du bon de réception par France Travail, sans réserve, valide la réalisation conforme de la prestation et vaut bon à payer.

Dans ces conditions, le candidat fournit dans sa réponse un modèle de bon de réception qui pourra, le cas échéant, être utilisé dans l'exécution du marché.

## **IV- Moyens d'exécution des prestations**

### **IV.1 - Les moyens matériels**

Les titulaires du marché mettront en œuvre l'ensemble des moyens matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations qui leur seront confiées. A ce titre, ils veilleront à la mise à disposition et à l'utilisation des moyens permettant de réaliser les prestations conformément aux attentes définies par France Travail, à chaque survenance de besoin.

#### Les véhicules

Afin de réaliser les prestations qui lui sont confiées, le titulaire pourra soit utiliser les véhicules qui lui sont propres, soit faire appel à la location. Il est entendu que le titulaire s'efforcera d'adapter le type et le nombre de véhicules à la prestation qui lui sera confiée.

Qu'il en soit propriétaire ou locataire, le titulaire du marché devra s'assurer de la conformité des véhicules utilisés avec la réglementation en vigueur.

Il s'assurera en outre que les personnels affectés à la conduite de ces véhicules sont titulaires du permis idoine et en capacité de les conduire.

#### Les matériels de manutention et de transport

Le titulaire utilisera l'ensemble des moyens de manutention qu'il jugera nécessaires à la bonne réalisation de chaque prestation, en veillant à adapter les matériels aux besoins identifiés dans chaque commande. Il décrira, le cas échéant, dans sa réponse, les matériels adaptés à chaque besoin identifié.

Qu'il en soit propriétaire ou locataire, le titulaire devra s'assurer de la conformité des matériels utilisés avec la réglementation en vigueur.

Il s'assurera en outre que les personnels affectés à l'utilisation de ces matériels sont titulaires du permis ou du certificat de capacité idoine, le cas échéant, et en capacité de les utiliser.

#### Les moyens d'emballage et de mise en protection

Afin d'assurer la sécurisation des matériels et des locaux, le candidat doit prévoir la mise en protection et l'identification de l'ensemble des éléments nécessaires afin de ne pas détériorer et/ou perdre les biens mobiliers, matériels et immobiliers de France Travail.

Les modalités de mise en protection et d'identification seront précisées dans les demandes de devis. En l'absence d'indication sur ces points, le titulaire mettra en œuvre les modalités décrites dans son offre et dans son offre de réponse à notre demande le cas échéant.

Les consommables ou autres moyens de protection (fourniture cartons/scotch...) et d'identification relèvent de la responsabilité du candidat qui doit s'assurer qu'ils sont en nombre suffisant et qu'ils correspondent à la bonne réalisation des prestations. France Travail peut demander la mise à disposition des cartons/scotchs avant la réalisation de la prestation.

Il est entendu que le candidat devra s'assurer de l'absence de perte ou d'erreur de destinations. Il devra également mettre en place l'ensemble des actions inhérentes à la sécurisation des biens, des lieux et des personnes, depuis le point de départ jusqu'au point d'arrivée, y compris sur les parkings et les extérieurs. Il sera particulièrement attentif à l'utilisation des ascenseurs et monte-charge et fera appel aux moyens qu'il juge nécessaires afin d'éviter tout dommage.

Il veillera à la signalisation des zones de mouvement de mobilier et/ou matériel, de réalisation de tâches multiservices.

#### L'outillage

Le titulaire utilisera l'ensemble des outils, appareils et ustensiles qu'il jugera nécessaires à la bonne réalisation de chaque prestation notamment multiservice en veillant à adapter ces outils aux besoins identifiés et les décrira dans sa réponse à chaque demande de devis.

Qu'il en soit propriétaire ou locataire, le titulaire devra s'assurer de la conformité des outils, appareils et ustensiles utilisés avec la réglementation en vigueur.

Il s'assurera en outre que les personnels affectés à l'utilisation de ces outils, appareils et ustensiles sont titulaires du permis ou du certificat de capacité idoine, le cas échéant, et en capacité de les utiliser.



## **IV.2 - Les moyens humains**

Le titulaire s'assure que le personnel est en capacité de réaliser l'ensemble des tâches liées aux prestations demandées. Il s'assure qu'ils sont suffisamment qualifiés, expérimentés et équipés pour réaliser les tâches qui leur seront confiées.

## **IV.3 - Mise en protection et sécurité des agents**

### **IV.3.1 - Les locaux et ses équipements**

Le candidat devra assurer la mise en protection et la sécurisation des biens mobiliers et immobiliers dans les locaux où il doit intervenir. Il veillera notamment à ne pas endommager ni détériorer les locaux et ses équipements. Il prend toutes les mesures nécessaires à leur conservation.

S'il est amené à intervenir seul dans les locaux de France Travail, le candidat devra assurer sa mise en sécurité à son départ.

### **IV.3.2 - Les personnes**

Le candidat est amené à intervenir en présence de public, du personnel de France Travail et/ou de personnel de prestataires intervenant conjointement dans les locaux et sur les parkings. Le cas échéant, il prend toutes les mesures nécessaires à la sécurisation de l'ensemble des personnes amenées à accéder aux locaux, y compris son personnel. Il veille notamment à la signalétique inhérente à la prestation considérée interne au site France Travail ou externe sur la voie publique, et prend en compte la présence de personnes dans l'organisation de ses prestations.

Concernant son personnel, il s'assure que chacun est équipé et informé sur les questions liées à la sécurité conformément à la réglementation en vigueur.

## **V- Gouvernance**

### **V.1 - Interlocuteurs dédiés**

Les deux parties désignent un interlocuteur dédié au suivi du présent marché.

#### Interlocuteur Titulaire du marché

Le candidat présente son interlocuteur unique dans son offre, en précisant ses coordonnées. Il est l'interlocuteur unique de France Travail à la fois dans la préparation des prestations, leur réalisation, le suivi administratif... Charge à lui de transmettre ou collecter les informations nécessaires au sein de son entreprise. Toutefois, le candidat s'assure que l'interlocuteur qu'il a désigné a un positionnement hiérarchique lui permettant de faire appliquer la bonne exécution du présent marché.

#### Interlocuteur France Travail

Pour sa part, France Travail désigne plusieurs interlocuteurs dans le cadre du suivi du marché et du suivi opérationnel.

Le nom et les coordonnées de ces interlocuteurs seront communiqués lors de la réunion de lancement.

Un interlocuteur unique sera identifié selon la situation géographique des opérations de déménagement à mener, Il est l'interlocuteur privilégié à la fois pour la demande, la phase préparatoire ainsi que pour l'exécution de la prestation.

## **V.2 - Réunion de suivi du marché : réunion de pilotage**

Le candidat doit prévoir la participation de son interlocuteur unique à chaque réunion de pilotage du marché programmée annuellement dans les conditions prévues au marché.

Les réunions de pilotage sont l'occasion de faire le point sur l'exécution du marché au cours de la période précédant la réunion.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail Bourgogne-Franche-Comté, soit à la demande du Titulaire.