



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**DIRECTION DE L'ÉVALUATION, DE LA PERFORMANCE, DE L'ACHAT, DES FINANCES ET DE L'IMMOBILIER
SERVICE ACHAT INNOVATION LOGISTIQUE DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
SOUS-DIRECTION DE L'ACHAT ET DU SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHES
BUREAU DES ACHATS IMMOBILIERS ET PRESTATIONS**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**AYANT POUR OBJET LA
MISE À DISPOSITION D'UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE
MULTI-DEMNAGEURS ET PRESTATIONS ASSOCIÉES**

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

Annexe 1	Modèle de lettre de voiture de déchargement
Annexe 2	Modèle de lettre de voiture de chargement
Annexe 3	Architecture de site (proposition du marché actuel)
Annexe 4	Référentiel d'exigences SecNumCloud

SOMMAIRE

1. CONTEXTE	4
1.1. Objectif de l'accord-cadre	4
1.2. Découpage des prestations.....	4
1.3. Présentation des acteurs.....	4
1.3.1. Les acteurs internes au ministère de l'Intérieur	4
1.3.2. Les acteurs externes au ministère de l'Intérieur	5
2. LES DEMENAGEMENTS DES AP	5
2.1. Fréquence	5
2.2. Périmètre géographique	5
2.3. Cas particulier des DROM COM	5
3. DESCRIPTION DES EXIGENCES FONCTIONNELLES DETAILLEES DE LA PFMD	6
3.1. Exigences liées à l'accès au site de la PFMD	6
3.1.1. Pour les AP	6
3.1.2. Pour les autres acteurs.....	6
3.2. Exigences liées à l'hébergement	7
3.3. Exigences liées à l'architecture du site	7
3.4. Exigences liées à la sécurisation des données et du site	7
3.5. Exigences liées aux évolutions de la PFMD.....	7
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
4.1. Prestation 1 : Déploiement de la PFMD	8
4.1.1. Objet.....	8
4.1.2. Description	8
4.1.3. Livrables attendus et délais.....	9
4.2. Prestation 2 : Mise en œuvre de la PFMD	9
4.2.1. Objet.....	9
4.2.2. Référencement des professionnels du déménagement ou du transport	9
4.2.3. Modalités d'utilisation du site internet de la PFMD	11
4.2.4. Accompagnement des AP	11
4.2.5. Expression du besoin de la prestation de déménagement.....	11
4.2.6. Assurance du déménagement	12
4.2.7. Opérations de contrôle à charge de la PFMD	12
4.2.8. Communication des devis et choix du professionnel du déménagement ou du transport	12
4.2.9. Réservation et exécution.....	13
4.2.10. Échanges avec le professionnel du déménagement ou du transport.....	14

4.2.11.	Réalisation de la prestation.....	14
4.2.12.	Conservation des documents et contrôles dématérialisés du service fait	14
4.2.13.	Litiges	14
4.2.14.	Évaluation de la qualité.....	15
4.2.15.	Livrables attendus et délais.....	15
	Référencement des professionnels du déménagement ou du transport :	15
4.3.	Prestation 3 : Développements complémentaires de la PFMD	16
4.3.1.	Objet.....	16
4.3.2.	Description	16
4.3.3.	Livrables attendus et délais.....	17
5.	ACTIONS RELEVANT DU PROFESSIONNEL DU DEMENAGEMENT OU DU TRANSPORT	18
6.	ENGAGEMENTS DE LA PFMD.....	19
6.1.	Les options de déménagement.....	19
6.2.	Changement de conditions d'exécution après validation définitive du devis.....	19
6.2.1.	Changement de conditions d'exécution lié à la PFMD ou au professionnel du déménagement ou du transport.....	19
6.2.2.	Modification de cubage	19
6.2.3.	Changement des dates ou périodes de déménagement lié à l'AP	20
6.3.	Conditions d'annulation	20
6.4.	Harmonisation des documents subséquents.....	20
6.5.	Dématérialisation.....	21
6.6.	Développement durable et socio-responsable	21
6.7.	Pilotage	21
7.	ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE PUBLIQUE.....	22
7.1.	Contrôle relevant de la responsabilité de la personne publique	22
7.1.1.	Volume réellement transporté.....	22
7.1.2.	Documents réglementaires des professionnels du déménagement ou du transport	22
7.1.3.	Devis concurrentiels et factures de déménagement	22
7.1.4.	Actions correctives	23
7.2.	Evolutions réglementaires.....	23

1. **CONTEXTE**

1.1. **Objectif de l'accord-cadre**

Le présent accord-cadre a pour objet d'accompagner les agents nommés sur le statut d'emploi de préfet ou de sous-préfet dans le cadre de leurs mutations professionnelles impliquant un changement de résidence, par le recours à une plateforme multi-déménageurs (PFMD).

Le ministère de l'Intérieur souhaite répondre en particulier aux objectifs suivants :

- Faciliter les démarches administratives liées aux déménagements afin d'obtenir 3 devis minimum en ligne, dans le respect des délais de mutation et du plafond financier accordé à chaque Autorité Préfectorale (AP), de donner à l'AP le pouvoir de retenir son prestataire directement sur le portail ;
- Accompagner l'AP « pas à pas » dans les démarches de changement de résidence avec la mise en place de cette PFMD ;
- Faciliter l'accès aux informations et le choix du professionnel du déménagement ou du transport ;
- Assurer la réponse au besoin des AP en garantissant la réalisation de la prestation de déménagement dans des délais impératifs et contraints ;
- Maîtriser les coûts des dépenses liées aux changements de résidence sans diminuer la qualité de la prestation ;
- Piloter la fonction changement de résidence liée à la PFMD en mettant en place des indicateurs permettant une fiabilité des données liées à l'exécution de l'accord-cadre et à leur exploitation.

1.2. **Découpage des prestations**

L'accord-cadre comprend les prestations suivantes, décrites dans le CCTP.

Prestation 1	Déploiement de la PFMD
Prestation 2	Mise en œuvre de la PFMD (Référencement des professionnels, communication des devis, support et accompagnement des AP)
Prestation 3	Développements complémentaires de la PFMD

1.3. **Présentation des acteurs**

1.3.1. Les acteurs internes au ministère de l'Intérieur

- Les AP et leurs familles : utilisateurs de la PFMD ;
- La Direction du Management de l'Administration Territoriale et de l'Encadrement Supérieur (DMATES) du ministère de l'Intérieur, et particulièrement la Sous-Direction des Autorités Préfectorales et de l'Encadrement Supérieur (SDAPES).
- Les organismes, internes ou externes mandatés par la DMATES, chargés du contrôle des prestations de déménagement : contrôle du cubage réellement transporté, contrôle des prestations réalisées, audit de sécurité informatique, etc.

1.3.2. Les acteurs externes au ministère de l'Intérieur

- Le titulaire de l'accord-cadre ;
- Tous les professionnels du déménagement ou du transport, référencés sur la PFMD par le titulaire de l'accord-cadre.

2. LES DEMENAGEMENTS DES AP

2.1. Fréquence

Les autorités préfectorales font l'objet de mutations professionnelles régulières avec changement de résidence. La majorité de ces mutations intervient entre juin et septembre chaque année, le reste entre octobre et mai. Les autorités préfectorales sont généralement en mesure de prévoir leur déménagement 3 semaines en moyenne avant la date de leur mutation.

En moyenne, environ 80 déménagements sont effectués chaque année sur le site. Pour le délai de prise de poste des autorités préfectorales, environ 3 semaines sont nécessaires.

Lors d'une mutation professionnelle, le déménagement d'un préfet ou d'un sous-préfet est une prestation complète opérée par un professionnel du secteur qui permet à l'AP de déplacer ses biens mobiliers, conformément au droit à cubage réglementaire en vigueur, de son domicile actuel vers le domicile de sa future affectation à une date à sa convenance tout en les retrouvant dans le même état.

Ce droit à cubage, ainsi que la distance parcourue par le déménagement, déterminent un plafond de remboursement pris en charge par la personne publique. Les modalités de calcul de celui-ci sont précisées dès la notification de l'accord-cadre afin d'être intégrées dans la PFMD.

2.2. Périmètre géographique

Les prestations sont réalisées depuis et vers :

- tout département de la France métropolitaine Corse comprise ;
- tout département ou région d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte) ;
- toute collectivité d'outre-mer (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française) pour les besoins de tout bénéficiaire non soumis à une disposition de droit local.

Cela implique de pouvoir fournir à tous les AP un minimum de 3 devis indépendants conformément à l'article 1 du présent CCTP et cela quels que soit la date et le lieu de prise en charge et de destination des déménagements.

2.3. Cas particulier des DROM COM

Les déménagements concernant les DROM-COM feront l'objet de propositions spécifiques qui pourront être, soit traitées en ligne via le site de la PFMD, soit en direct entre l'AP ou la personne publique et le titulaire.

La PFMD s'efforcera de développer sa capacité à pouvoir intégrer ce type de déménagement et traiter, à la demande de la personne publique, l'ensemble de ces déménagements par ses services.

3. DESCRIPTION DES EXIGENCES FONCTIONNELLES DETAILLEES **DE LA PFMD**

3.1. Exigences liées à l'accès au site de la PFMD

3.1.1. Pour les AP

Afin de protéger la confidentialité des données concernant les AP, assurant des fonctions de représentation de l'Etat, aucune référence au lien de l'AP au ministère de l'Intérieur n'apparaîtra sur le site internet de la PFMD lors du dialogue de celui-ci avec les professionnels du déménagement ou du transport. Dans ce contexte, les dossiers individuels transitant par la PFMD seront sécurisés et confidentiels.

Le titulaire devra mettre en place un site dédié, avec une connexion sécurisée. Dans le cadre de la création de l'espace client, la PFMD générera un login et un mot de passe personnalisable par chaque AP.

3.1.2. Pour les autres acteurs

Le titulaire s'engage à donner un accès de consultation sur son site en ligne en qualité :

- d'acteur pour la personne publique, en particulier aux différentes étapes de validation du dossier;
- de superviseur aux acteurs internes au ministère de l'Intérieur mentionnés à l'article 1.3.1 du présent CCTP.

Cet accès leur permettra en particulier de consulter un tableau de bord et des indicateurs de performance de la PFMD comportant notamment :

- Le nombre de devis émis et les délais de mise à disposition ;
- Le nombre de devis validés ;
- Le coût moyen des prestations par tranche de cubage ;
- Le kilométrage parcouru ;
- Le classement des professionnels du déménagement ou du transport en nombre de prestations effectuées ;
- L'évaluation de la qualité du professionnel du déménagement ou du transport par l'AP ;
- Un bilan carboné.

Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive et pourra être modifiée en cours d'exécution.

La PFMD devra fournir à la personne publique un accès sécurisé au site qui permettra une consultation de chaque dossier (devis, lettres de voiture, facture, accompagnement client).

3.2. Exigences liées à l'hébergement

La PFMD est un outil internet fonctionnant sur un serveur externe au ministère de l'Intérieur. Pour des raisons de confidentialité, les serveurs doivent être localisés en France ou à défaut dans l'Union Européenne. De la même façon, les serveurs seront hébergés de préférence par des sociétés françaises ou européennes. Des garanties devront être proposées en cas de défaillance d'un hébergeur.

À défaut, le ministère de l'Intérieur se réserve le droit de venir vérifier les données stockées sur les serveurs et de déployer les procédures de sécurité informatique qui lui sont propres pour garantir la sécurité des données stockées et gérées sur le serveur.

La PFMD, doit garantir la sécurité et la confidentialité des données. Aucune donnée du site ne doit être communiquée à des fins commerciales sans le consentement formalisé de l'AP.

Si la PFMD repose sur des services d'informatique en nuage, elle devra être conforme au référentiel d'exigences SecNumCloud présenté en annexe 4 du présent CCTP.

3.3. Exigences liées à l'architecture du site

Le site peut être une extension d'un site existant ou une création. Dans tous les cas, le temps de développement doit impérativement permettre le déploiement de la PFMD dans le délai contractuel.

Le titulaire définit, en lien avec la personne publique, la documentation technique et la procédure nécessaires au workflow.

3.4. Exigences liées à la sécurisation des données et du site

La PFMD s'engage à effectuer pour le compte de la personne publique les opérations de traitement des données à caractère personnel définies dans le présent accord-cadre, conformément aux dispositions de l'article IV.1.1.2.4 du CCAP et son annexe III. Dans ce cadre, elle doit se conformer au Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD).

Le MCP peut accéder aux données le concernant, et demander leur effacement. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de ses données.

Afin de sécuriser le traitement des dossiers des MCP du ministère de l'Intérieur, la permanence d'appel téléphonique est assurée par la PFMD dans ses locaux et par du personnel lié par un contrat de travail à la PFMD.

Les flux financiers, transitant par la PFMD, doivent être sécurisés et confidentiels. Le recours à une société intermédiaire spécialisée dans le paiement en ligne est recommandé.

3.5. Exigences liées aux évolutions de la PFMD

Les évolutions liées à une modification de réglementation des changements de résidence sont à la charge du titulaire (ex: changement du calcul du plafond des assurances).

Le titulaire s'engage à proposer, à titre gratuit, au ministère de l'Intérieur tout nouveau service permettant d'améliorer la prise en charge globale des problématiques liées au déménagement des AP du ministère de l'Intérieur.

Toute autre évolution technique ou fonctionnelle souhaitées par le ministère seront traitées dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation 3 (développements complémentaires de la PFMD).

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. Prestation 1 : Déploiement de la PFMD

4.1.1. Objet

Cette prestation a pour objet le déploiement de la PFMD, son paramétrage et la mise en place de l'assistance téléphonique de la plate-forme dans le respect des exigences décrites à l'article 3.

4.1.2. Description

4.1.2.1. Déploiement

Le titulaire assure un rôle de conseil et d'assistance auprès de la personne publique et des AP.

A ce titre, les missions attendues sont :

- Mettre en place une PFMD numérique ;
- Réaliser la mise en concurrence au profit des préfets et des sous-préfets avec les sociétés de déménagement référencées dans le cadre de leurs mutations professionnelles avec changement de résidence ;
- Obtenir et proposer plusieurs devis de déménagement entrants dans les critères de prise en charge du MI ;
- Simplifier les démarches administratives des préfets et des sous-préfets et de leurs familles ;
- Garantir une prestation de qualité dans le strict respect du statut de professionnel de déménagements des prestataires référencés ;
- Mettre à disposition un outil d'estimation de cubage simple et efficace, permettant d'obtenir des devis fiables ;
- Mettre à disposition et formaliser les documents administratifs des déménagements (devis, facture, lettre de voiture...) ;
- Assurer pleinement les responsabilités incombant à une PFMD agissant sous le statut de commissionnaire des transports :
 - Responsabilité de la réalisation de la prestation de déménagement ;
 - Accompagnement individualisé du client avant, pendant et après le déménagement ;
 - Gestion des litiges.
- Assurer l'accessibilité en ligne de la PFMD 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 avec un taux de disponibilité supérieur à 99%, mesuré à chaque trimestre.

4.1.2.2. Assistance téléphonique

Le titulaire met en place une permanence d'appel, a minima, pour les plages horaires suivantes:

- En haute-saison du 15 mars au 30 septembre : du lundi au vendredi de 10h00 à 19h00 ; le samedi de 10h00 à 18h00.
- En basse-saison du 1er octobre au 14 mars : du lundi au vendredi de 10h00 à 19h00.

L'offre technique du titulaire précise les plages horaires retenues qui seront à minima celles citées ci-dessus et s'engage, dans le cas où il traiterait des déménagements outre-mer, à ouvrir des plages horaires tenant compte des décalages horaires.

4.1.3. Livrables attendus et délais

Le délai de déploiement de la PFMD est indiqué dans l'offre du titulaire, il ne peut être supérieur à **deux mois** suivant la notification du bon de commande afférent.

Prestation	Livrables	Délai maximum de remise des livrables
P1	PV de déploiement et indicateurs de performances	2 mois après notification du bon de commande et soumis à la validation du ministère
	N° de l'assistance téléphonique	A la notification du bon de commande
	Les éléments de connexion à la PFMD	A la notification du bon de commande
	Compte-rendu trimestriel d'activité sur les prestations d'assistance de la PFMD	Trimestriel. 5 jours ouvrables après début du trimestre à partir du trimestre suivant la notification du bon de commande

4.2. Prestation 2 : Mise en œuvre de la PFMD

4.2.1. Objet

Cette prestation décrit l'ensemble des phases prévues après déploiement terminé de la PFMD, du référencement des professionnels du déménagement, suivi des devis jusqu'à la validation après déménagement effectué.

4.2.2. Référencement des professionnels du déménagement ou du transport

4.2.2.1. *Eligibilité des professionnels du déménagement ou du transport*

Le référencement des professionnels du déménagement ou du transport sur la PFMD est à la charge du titulaire et doit répondre aux critères d'éligibilité réglementaire et de qualité suivants :

- Licence de transport en cours de validité ;
- Assurance suffisante pour exercer le métier du déménagement ;
- Extrait d'inscription au registre du commerce ou équivalent datant de moins de 6 mois;

- Capacités logistiques et humaines suffisantes ;
- Paiement régulier et à jour des prestations fiscales et sociales telles que l'URSSAF ;
- Validité des contrôles techniques périodiques obligatoires relatifs aux camions, hayons, élévateurs et monte-meuble ;
- Pertinence des tarifs proposés par les professionnels du déménagement ou du transport (pour rappel : le titulaire doit fournir des devis résultant d'une concurrence juste et non faussée entre les professionnels du déménagement ou du transport) ;
- Qualité de service au regard de l'indicateur défini au 4.2.14 du présent CCTP.

Pour être référencé, le professionnel du déménagement ou du transport s'engage également par écrit auprès de la PFMD à respecter les dispositions d'une charte qualité, proposée par le titulaire et validée par le ministère de l'Intérieur. Cette charte, établie au plus tard deux (2) mois après la notification de l'accord-cadre, précise clairement que tout non-respect par le professionnel du déménagement ou du transport de son engagement à mettre en œuvre la déontologie « métier » et à délivrer des prestations de qualité pourra justifier de son exclusion de la liste des professionnels du déménagement ou du transport référencés par la PFMD.

La liste des professionnels du déménagement ou du transport référencés sur la PFMD est disponible sur le site et est communiquée à la personne publique semestriellement sous forme de tableau de bord et à chaque demande de celle-ci. La PFMD dispose d'un délai maximum de 7 jours ouvrables pour répondre à cette demande. La PFMD est responsable de la mise à jour régulière de la liste des professionnels du déménagement ou du transport référencés.

La PFMD impose aux professionnels du déménagement ou du transport de respecter à tout moment la législation et la réglementation en cours applicable au travail et au transport dans ce secteur d'activité.

La PFMD impose aux professionnels du déménagement ou du transport référencés de mettre en place une clause de confidentialité à respecter au profit des équipes travaillant en relation directe avec les préfets et les sous-préfets.

La PFMD doit vérifier et garantir que chaque prestataire proposé possède les documents réglementaires valides du jour de l'émission du devis jusqu'au jour de la réalisation de la prestation.

Le titulaire s'engage à assurer la pluralité d'origine des devis de déménagement permettant de garantir que tous les devis sont indépendants les uns des autres, c'est-à-dire qu'ils sont issus d'entreprises n'appartenant pas au même groupement. Dans le cas d'un groupement, une seule des entreprises de celui-ci pourra fournir un devis par dossier.

4.2.2.2. Exclusion des professionnels du déménagement ou du transport

Le titulaire s'engage à accepter tout opérateur, quel que soit son statut ou sa forme juridique, dès lors que celui-ci répond aux critères d'éligibilité réglementaire et de qualité fixés dans le contrat d'adhésion à la PFMD complétés des exigences précisées par le ministère de l'Intérieur dans le présent accord-cadre.

A tout moment, la personne publique peut demander au titulaire de retirer de la liste des professionnels du déménagement ou du transport, tout professionnel du déménagement ou du transport ayant failli à sa mission ou reconnu inadapté au ministère de l'Intérieur.

Dans l'hypothèse où des déménagements avaient déjà été validés pour ce prestataire, la PFMD propose un nouveau prestataire et une nouvelle offre tarifaire.

4.2.3. Modalités d'utilisation du site internet de la PFMD

Le premier rôle de la PFMD est de mettre en concurrence les professionnels du déménagement ou du transports au profit des AP, d'assurer les échanges entre le professionnel du déménagement ou du transport choisi et l'AP, de standardiser les documents contractuels en conformité avec les modèles de la personne publique et les réglementations en vigueur dans cette profession, et, en qualité de commissionnaire de transport, de garantir la réalisation d'une prestation de déménagement de bonne qualité.

Son second rôle est de garantir un prix compétitif établi en référence exclusive à la prestation recherchée et aux qualités de service souhaitées par l'AP et la personne publique.

4.2.4. Accompagnement des AP

La PFMD doit garantir un accompagnement personnalisé à chaque AP. Afin d'établir cette relation client, essentielle pour faciliter le bon déroulement des opérations liées au déménagement, la PFMD s'engage à mettre en place, dès l'inscription de l'AP, un dispositif d'accompagnement comportant au minimum :

- La désignation d'un référent ou chargé de clientèle ;
- Un contact téléphonique initial ;
- La mise à disposition d'un calculateur en ligne de droit à cubage et de plafond de financement en fonction du mode de calcul défini par arrêté ;
- Une aide systématique dans le calcul réel du cubage, se traduisant par une validation de celui-ci par la PFMD avant sollicitation des entreprises de déménagement ;
- Un contact téléphonique d'accompagnement et de conseil au plus tard trois jours ouvrés après la validation du devis par l'AP.

4.2.5. Expression du besoin de la prestation de déménagement

La PFMD met à la disposition des AP un dispositif permettant de définir les caractéristiques de son déménagement.

Toute prestation non listée dans l'article 2 du présent document sera considérée comme une prestation non prise en compte par la personne publique et sera à la charge de l'AP en fonction du plafond correspondant au cubage réellement transporté.

Pour des questions de responsabilité globale de l'opération, le règlement total de la prestation (personne publique et AP) sera effectué auprès du titulaire qui agira en qualité exclusive de prestataire. Les modes de paiement pour l'AP (en cas de reste à charges) seront : carte bancaire, virement ou chèque.

4.2.6. Assurance du déménagement

Le plafond de remboursement de l'assurance pris en charge par la personne publique est de 500 € TTC par mètre cube de la valeur déclarée du mobilier, en prenant en compte le cubage réellement transporté, dans la limite du droit maximal du cubage de l'AP, si le cubage réellement transporté lui est supérieur.

Dans le cas où la déclaration de valeur de l'AP dépasse ce plafond de remboursement, l'AP prend en charge le surcoût éventuel.

4.2.7. Opérations de contrôle à charge de la PFMD

4.2.7.1. Volume réellement transporté

À la réception des informations mentionnées supra, la PFMD, avec l'AP, évalue le cubage réellement à transporter en s'appuyant sur les outils de la PFMD.

La PFMD a un devoir de conseil pour aider l'AP à déterminer son cubage : échanges téléphoniques ou de courriels, échanges virtuels par smartphone ou autres (par exemple visio visite) et si nécessaire visite sur site.

La PFMD doit contrôler et filtrer les propositions faites par les professionnels du déménagement ou du transport, avant communication à l'AP. Pour cela :

- Elle contrôle la régularité des professionnels du déménagement ou du transports (ayant fourni un devis) vis-à-vis de la réglementation, notamment la validité de la licence de transport jusqu'à une date couvrant l'ensemble des prestations et des éventuels litiges ;
- Elle contrôle systématiquement les devis, notamment la cohérence par rapport au plafond, au cubage réel, au type de déménagement, aux demandes des AP, aux contraintes techniques, ...

4.2.7.2. Calcul des droits à remboursement du déménagement

Le droit à cubage et le plafond financier de prise en charge de chaque AP sont fixés au plan réglementaire par le décret 2023-584 en vigueur. Si le cubage réellement à transporter est supérieur aux droits à cubage, chaque devis mentionne le coût de la prestation pour un cubage correspondant au droit à cubage, et le coût pour le cubage réellement à transporter. La différence entre les deux montants est à la charge de l'AP. La PFMD l'en informe, et il accepte expressément d'assurer la prise en charge du surcoût avant de pouvoir valider le devis.

4.2.8. Communication des devis et choix du professionnel du déménagement ou du transport

La PFMD s'engage à produire un minimum de 3 devis indépendants [dont 2 inférieurs ou égaux au plafond financier de prise en charge] dans un délai inférieur à 3 jours ouvrés, à partir de la validation des informations fournies sur le site par l'AP.

Si la PFMD n'est pas en mesure de proposer 2 devis inférieurs ou égaux au plafond financier de prise en charge, elle le signale par écrit à la DMATES dès l'envoi des devis à l'AP.

L'AP établit librement son choix entre les différents professionnels du déménagement ou du transport sur la base de leurs devis, et valide sous 72 heures l'un des devis. Si le devis qu'il choisit est supérieur au plafond financier de prise en charge, la PFMD le signale par écrit à la DMATES (après information de l'AP), qui valide ou non le devis sous trois jours ouvrés. Pendant cette période, le prix proposé sur le devis est garanti.

4.2.9. Réservation et exécution

La PFMD s'engage à contacter et à assurer un suivi personnalisé de chaque AP. Une attention particulière est demandée sur la phase préparatoire au déménagement, entre l'inscription de l'AP sur la PFMD et la validation du choix du professionnel du déménagement ou du transport, concrétisée par un minimum de trois contacts téléphoniques.

L'AP effectue les actions suivantes via la PFMD :

- S'inscrire sur la PFMD en renseignant les éléments relatifs au calcul de son droit à cubage et de son plafond financier de prise en charge (composition familiale, distance parcourue), puis certifier sur l'honneur que ces informations sont exactes ;
- Evaluer son cubage réel à l'aide des outils mis en place par la PFMD ;
- Personnaliser la prestation de son choix avec le titulaire (personnel de la PFMD), par des échanges de courriels (le terme courriel regroupant : mails, SMS, MMS...) par l'intermédiaire d'une visite sur site ou d'échanges virtuels par smartphone ou autres (par exemple visio type Skype) ;
- Accuser réception des devis ;
- Valider définitivement le devis de son choix si le devis est inférieur au plafond financier de prise en charge, en ayant accepté au préalable un surcoût à sa charge en cas de cubage réel supérieur au droit à cubage ;
- Effectuer une pré-validation du devis de son choix si le devis est supérieur au plafond financier de prise en charge, en attendant la validation de la DMATES.

À l'issue, la personne publique

- valide ou rejette, le cas échéant, le devis supérieur au plafond financier de prise en charge ;
- reçoit un récépissé de la prise en compte de la réservation du déménagement.

La suite du processus est détaillée ci-dessous :

- La PFMD envoie un récépissé à l'AP pour prise en compte de son déménagement et la validation des conditions d'exécution ;
- L'AP obtient du professionnel du déménagement ou du transport, après exécution, les lettres de voiture chargement et déchargement ;
- La PFMD contrôle la facture après réalisation de la prestation en s'appuyant sur les devis et sur les renseignements indiqués par le client sur les lettres de voiture. En cas de défaut de prestation, elle procède aux modifications de la facture.
- La PFMD transmet par courriel à la personne publique dans un délai de 5 jours, après l'exécution complète du déménagement, une facture pro-forma de la prestation complète et la/les lettres de voiture en version numérisée ;
- La PFMD dépose, sur l'espace client de l'AP, la facture éventuelle concernant le montant du reste dû par l'AP en cas de dépassement de plafond ou du droit de cubage
- La PFMD transmet, via Chorus pro, la facture à payer par la personne publique ;
- La personne publique se charge du paiement de la facture concernant la prise en charge directe à la PFMD en l'absence de litiges ou de leur levée ;

4.2.10. Échanges avec le professionnel du déménagement ou du transport

Dès validation finale du devis par l'AP, la PFMD informe le professionnel du déménagement ou du transport retenu par l'AP et lui transmet les coordonnées du client. Le professionnel du déménagement ou du transport prend ensuite contact sous 2 jours ouvrés avec l'AP pour régler les modalités pratiques de la prestation.

A la demande de l'AP, le professionnel du déménagement ou du transport retenu réalise ou fait réaliser une visite technique au domicile de l'AP avant la réalisation de la prestation.

4.2.11. Réalisation de la prestation

Le professionnel du déménagement ou du transport réalise la prestation conformément aux conditions fixées par le devis. Les lettres de voiture « chargement » et « déchargement » attestent du service fait et de la conformité de la prestation fournie. Ces documents sont transmis par le professionnel du déménagement ou du transport à la PFMD pour constitution du dossier d'archives AP.

Le professionnel du déménagement ou du transport fait signer la lettre de voiture par l'AP en exigeant de sa part l'indication claire soit d'une réalisation conforme et sans réserve, soit de réserves voire de litiges, en cas de mauvaise exécution avérée de la prestation ou de dommages aux biens transportés.

Le professionnel du déménagement ou du transport lui remet un exemplaire de ce document après l'avoir contresigné, et en transmet une copie à la PFMD.

Dans le cas où la lettre de voiture ne mentionnerait pas un des éléments mentionnés en annexe 1 et 2, l'AP serait en droit de transmettre une réserve ou un litige vers la PFMD, qui se chargerait de son traitement auprès du professionnel du déménagement ou du transport ou de son propre assureur.

4.2.12. Conservation des documents et contrôles dématérialisés du service fait

La PFMD conserve, sur la durée d'exécution du marché, les documents relatifs à la prestation (devis, facture, lettre de voiture).

La PFMD dispose d'une application pour assurer le contrôle du service fait.

Cette application permet la dématérialisation des lettres de voitures. La version dématérialisée de la lettre de voiture sera déposée par la PFMD sur l'espace client de l'AP.

Les professionnels du déménagement ou du transport qui refusent d'utiliser cette application n'auront pas la possibilité de prendre en charge les déménagements des AP.

4.2.13. Litiges

En cas de litige mentionné sur la lettre de voiture, la PFMD, agissant au titre de commissionnaire de transport, est le seul interlocuteur.

Dans le cas d'un litige non signalé sur la lettre de voiture, le professionnel du déménagement ou du transport et l'AP doivent, tous les deux, informer la PFMD dans un délai maximal de dix

jours calendaires après la réalisation de la prestation et peut être appuyé de tout document ou photographie utile.

La PFMD est responsable du traitement de tous les litiges liés à l'exécution non conforme des déménagements par rapport aux devis initiaux et s'engage à y répondre dans un délai maximal d'un jour ouvré après son signalement.

La PFMD indemnise directement l'AP conformément aux conditions d'assurance précisées sur le devis. La répartition des responsabilités des litiges entre PFMD et professionnel du déménagement ou du transport doit être transparente pour l'AP et sans incidence sur son indemnisation. Le transport, est le seul interlocuteur.

4.2.14. Évaluation de la qualité

La PFMD met en place un système d'évaluation des prestataires. Ce système doit permettre aux AP d'évaluer la prestation mais aussi de bénéficier du retour des évaluations précédemment faites par l'ensemble des professionnels du déménagement ou du transport.

Ainsi, cette évaluation continue sera automatiquement visible par l'AP et la personne publique pour chaque professionnel du déménagement ou du transport ayant remis un devis pour aider l'AP à faire son choix. Si possible, les commentaires laissés par les clients seront consultables.

La PFMD met à la disposition de l'AP un outil permettant d'évaluer le professionnel du déménagement ou du transport de manière simple et rapide avec notamment la possibilité d'un commentaire libre.

L'évaluation de tous les clients de la PFMD est intangible. En revanche, en cas de commentaire comportant des propos contraires à la morale et aux bonnes mœurs, le titulaire les retirera sans attendre et en réfèrera immédiatement et par écrit à la DMATES.

4.2.15. Livrables attendus et délais

Prestation	Livrables	Délai maximum de remise des livrables
P2 : Mise en œuvre de la PFMD	Référencement des professionnels du déménagement ou du transport : Charte qualité du professionnel	2 mois après notification du marché et sur validation du ministère
	Liste des professionnels du déménagement ou du transport référencés sur la PFMD	7 jours ouvrables après réception de la demande du ministère et mises à jour sur une fréquence semestrielle
	Fourniture de 3 devis et signalements des éventuels dépassements de plafonds financiers	3 jours ouvrés, à partir de la validation des informations fournies sur le site par l'AP.

	Livrables décrits à l'article 4.2.9 : - Récépissé de prise en compte du déménagement ; - Lettre de voiture ; - Factures et contrôles de factures.	A chaque prise en charge
	Contrôle de la validation des livrables tels que décrits à l'article 4.2.11 et 4.2.13 : signatures, ou suivi des réserves ou litiges le cas échéant	A chaque prise en charge
	Conservation des livrables telle que décrite à l'article 4.2.12	Sur la durée du marché

4.3.Prestation 3 : Développements complémentaires de la PFMD

4.3.1.Objet

Les développements complémentaires regroupent toutes les actions de mise en œuvre des montées de version de la PFMD sur demande du ministère ou proposition du titulaire.

Ils consistent notamment à assurer :

- La gestion des obsolescences de composants logiciels ;
- Les mises à jour de sécurité ;
- L'adaptation de la PFMD pour assurer sa compatibilité avec les évolutions des systèmes d'exploitation ou des navigateurs web utilisés par le ministère ;
- La mise à jour des versions du site permettant d'apporter de nouvelles fonctionnalités.

4.3.2. Description

A la demande de la personne publique, le titulaire peut être amené à faire évoluer son site internet.

Lorsqu'elle souhaite passer commande de la prestation 3, la personne publique adresse au titulaire l'ensemble des éléments lui permettant d'établir un devis. Pour élaborer sa demande, la personne publique peut s'appuyer sur les dispositions du présent accord-cadre et prendre conseil auprès du titulaire, sans que les recommandations de celui-ci ne le lient d'aucune manière.

Dans un délai précisé dans la demande de la personne publique, le titulaire transmet une proposition technique et financière (« devis »). Celle-ci fait l'objet d'un examen contradictoire entre la personne publique et le titulaire. Dans ce cadre, la personne publique se réserve la faculté de demander au titulaire de compléter ou de corriger sa proposition technique et financière en particulier concernant le périmètre de la prestation et le prix associé. La personne publique se réserve la faculté de ne pas donner suite à un devis adressé par le titulaire.

Le titulaire, après validation du devis :

- Réalise les mises à jour (changements de version) liées à la sécurité, les fonctionnalités ou performance de la PFMD ;

- Réalise les développements dans des délais évitant tout impact en termes de performance ou de sécurité de la PFMD ;
- Assure l'enregistrement et le suivi des développements prévus dans un espace dédié de la PFMD ;
- Prévoit la possibilité de revenir à une précédente version de la PFMD, si demandé par le ministère.

4.3.3. Livrables attendus et délais

Prestation	Livrables	Délai maximum de remise des livrables
P3 : Développements complémentaires de la PFMD	Mise à jour de la PFMD avec développement complémentaire déployé	Mise en production selon les délais présentés dans le devis après validation du ministère
	Enregistrement du suivi des développements / versions de la PFMD	Actualisation à chaque développement sous 10 jours ouvrés après mise à jour de la PFMD

5. ACTIONS RELEVANT DU PROFESSIONNEL DU DEMENAGEMENT OU DU TRANSPORT

Toutes les actions décrites ci-après relèvent exclusivement du déménageur et de son équipe :

- respecter les délais de réalisation des opérations de chargement et de déchargement au regard du calendrier contraint des AP (avec une attention particulière durant les mois d'été qui sont les plus chargés pour les déménageurs et où leurs marges de manœuvre sont plus faibles) ;
- charger et décharger les cartons et objets de l'AP avec du personnel qualifié, en nombre suffisant pour réaliser la prestation en conformité avec le code du travail et les conventions collectives applicables à ce secteur professionnel sur le territoire français ;
- fournir à son personnel l'outillage adapté nécessaire au démontage et remontage des mobiliers à déménager ;
- effectuer le déménagement avec un ou des véhicule(s) adapté(s) correspondant aux volumes à transporter de manière à réaliser cette prestation en une seule fois ;
- protéger et transporter les biens à déménager dans des camions capitonnés et équipés de sangles ou en moyens adaptés (housses, couvertures...) ;
- protéger les locaux de départ et d'arrivée (sols, murs, marches d'escalier, angles et supports de fenêtre et de portes...) pour éviter toute dégradation ;
- charger, transporter et décharger les cartons et les objets à l'intérieur de l'habitation ;
- démonter et remonter les meubles si besoin ;
- protéger les matériels fragiles si besoin également, y compris sous couverture ;
- fournir les penderies, les charger pour transporter les vêtements sur cintres et les déballer à l'arrivée ;
- assurer le portage éventuel ;
- mettre en place les moyens de transbordements éventuels ;
- assurer les demandes d'autorisation de stationnement ou de circulation éventuelles ;
- enlever les matériels de manutention, d'emballages et de protection (y compris traces d'adhésifs), à l'issue des opérations de chargement ;
- débarrasser les déchets liés aux opérations de déménagement ;
- fournir les documents administratifs standardisés, renseignés et complets avec les mentions obligatoires suivantes sur les factures et les lettres de voiture de chargement et de déchargement : identification de l'AP, nom de la société de déménagement, adresse complète de chargement, etc.

6. ENGAGEMENTS DE LA PFMD

6.1. Les options de déménagement

La PFMD veillera à ce que soient proposées plusieurs possibilités à l'AP :

- lui laisser emballer tous ses effets ;
- lui laisser n'emballer que les non fragiles ;
- lui laisser n'emballer que le fragile ;
- organiser une prise en charge totale par le professionnel du déménagement ou du transport.

Les cartons et mise en cartons ne seront pas pris en charge par le Ministère de l'Intérieur.

Si l'AP fait le choix de laisser les professionnels du déménagement ou du transport emballer ses effets, le titulaire s'assure que les matériels d'emballage soient fournis à l'AP dans un délai fixé dans son offre.

6.2. Changement de conditions d'exécution après validation définitive du devis

6.2.1. Changement de conditions d'exécution lié à la PFMD ou au professionnel du déménagement ou du transport

Pour toute modification des conditions d'exécution de la prestation du seul fait de la PFMD ou du professionnel du déménagement ou du transport (nouveau professionnel du déménagement ou du transport, nouvelle date ...), et toute annulation, la PFMD s'engage à proposer à l'AP les solutions suivantes :

- Un déménagement aux mêmes conditions de prix et aux mêmes dates ;
- Un déménagement au même prix mais avec des dates le plus proches possibles des dates souhaitées (+ ou - 2 jours ou une date convenue avec l'AP).

Ces solutions sont garanties sous conditions de qualité au moins équivalentes ou supérieures à la prestation retenue.

L'AP est informé par la PFMD en amont de tout changement lié à la prestation.

6.2.2. Modification de cubage

Lors du déménagement, lorsque le volume réellement transporté est supérieur au cubage estimé à l'établissement du devis, et que l'erreur relève strictement du titulaire, la PFMD s'engage à ne pas modifier le montant de la prestation de déménagement à la hausse.

L'opération d'estimation du cubage au moment du devis doit donc être réalisée avec rigueur. Cette opération est prise en charge par la PFMD dans son accompagnement client, soit par une visite sur place, soit par visioconférence, soit par entretien téléphonique, avant la finalisation du devis (cf supra).

La visite technique du professionnel du déménagement ou du transport avant l'enlèvement ne doit pas être la visite technique permettant la confirmation du cubage, cette visite arrivant tardivement dans le déroulement des opérations de déménagement. Toute modification tarifaire demandée à l'issue de cette visite devra être dûment justifiée par le prestataire.

Dans le cas où l'erreur est du seul fait de l'AP, la PFMD sera en droit de facturer la différence à l'AP.

6.2.3. Changement des dates ou périodes de déménagement lié à l'AP

Pour toute modification des dates ou périodes de déménagement du seul fait de l'AP, la PFMD s'engage à :

- Pendant la période du 15 juin au 15 septembre, proposer au choix de l'AP les solutions alternatives suivantes :
 - un ou plusieurs professionnel du déménagement ou du transports à une date au plus près de la date souhaitée par l'AP, mais sans garantie de conserver le prix initialement prévu au devis sélectionné ;
 - un ou plusieurs professionnel du déménagement ou du transports garantissant le prix initialement prévu au devis sélectionné ou à un prix inférieur au plafond financier de prise en charge à une date la moins éloignée possible de la date souhaitée par l'AP ;
- En dehors de la période du 15 juin au 15 septembre, proposer au choix de l'AP, un ou plusieurs professionnels du déménagement ou du transport garantissant le prix, les délais initialement prévus au devis sélectionné.

6.3. Conditions d'annulation

La PFMD fournira les conditions d'annulation des prestations. Ces conditions d'annulation devront préciser les préavis et les montants d'indemnisation appliqués par la PFMD dans le cas d'annulation du seul fait de l'AP.

Toutefois, dans le cas particulier d'une annulation de mutation ou d'un report de plus de 2 semaines de la mutation du fait de la personne publique, la PFMD accepte le report ou l'annulation sans mettre en œuvre de frais pour la personne publique ni pour l'AP.

6.4. Harmonisation des documents subséquents

La PFMD s'engage à prendre en charge la standardisation des documents qui seront utilisés par les professionnels du déménagement ou du transport référencés :

- devis ;
- lettres de voiture ;
- facture.

Le format détaillé et le contenu de ces documents seront définis par la DMATES et feront l'objet d'une réunion en début d'exécution de l'accord-cadre avec le titulaire.

6.5. Dématérialisation

Les documents mentionnés supra sont accessibles en version dématérialisée via le dossier de l'AP et répondent aux règles fixées par la personne publique. Ils sont conservés pendant 5 ans par la PFMD.

6.6. Développement durable et socio-responsable

La PFMD veille au respect de l'engagement des professionnels du déménagement ou du transport pour :

- Proposer des produits porteurs d'un ecolabel ou équivalent ;
- Suivre sa consommation liée au déménagement et transport (mesuré en kwh) ;
- Mentionner les dispositions prises dans le cadre de ce marché pour réduire l'impact environnemental lié aux déménagements et transports.

Ces informations seront accessibles sur le site de la PFMD.

6.7. Pilotage

Dans le cadre du pilotage de la performance de la PFMD, celle-ci s'engage à mettre en œuvre des indicateurs selon des objectifs définis par la personne publique.

7. ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE PUBLIQUE

7.1. Contrôle relevant de la responsabilité de la personne publique

7.1.1. Volume réellement transporté

La personne publique se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires concernant les conditions d'exécution des prestations (identité des personnels, moyens utilisés et leur conformité, qualité des prestations, cas de dépassement de plafond, etc.) et la réalité des volumes réellement transportés sur certains déménagements.

Cette vérification s'effectuera par échantillonnage selon des critères définis par la personne publique. Le titulaire s'engage à fournir à la personne publique la liste du personnel déménagé avec les éléments suivants :

- date du déménagement ;
- lieu du déménagement ;
- horaires ;
- volume précisé sur le devis ;
- professionnel du déménagement ou du transport retenu.

7.1.2. Documents réglementaires des professionnels du déménagement ou du transport

La personne publique se réserve le droit de procéder par sondage à la vérification de ces documents.

Pour faire ces vérifications, la personne publique, ou un mandataire désigné par elle, aura accès à ces documents via la PFMD ou directement au sein des sociétés de déménagement référencées qui s'engagent à fournir l'ensemble des pièces demandées.

7.1.3. Devis concurrentiels et factures de déménagement

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'assistance aux déménagements réalisé par la PFMD au profit des AP du ministère de l'Intérieur et de leur famille, la personne publique se réserve le droit de réaliser des contrôles sur la mise à disposition des devis concurrentiels et des factures.

Ces contrôles, définis ultérieurement, auront pour objectifs de :

- s'assurer du respect de la bonne mise en concurrence et de répondre aux critères exigés par la DGCCRF (qualité et quantité) ;
- s'assurer du respect des critères d'éligibilité réglementaire des professionnels du déménagement ou du transport ;
- disposer de la bonne identification des risques reposant sur la procédure ;
- veiller à la qualité de la facturation des déménagements (réalité des différents postes composant la prestation de déménagements, éviter la facturation systématique aux droits à cubage et des suppléments qui sont non avérés (monte-meuble, portage...)).

Ces contrôles pourront être réalisés directement sur les espaces réservés à la personne publique ou au sein de la PFMD ou des professionnels du déménagement ou du transport référencés.

7.1.4.Actions correctives

Toute anomalie constatée lors de ces contrôles sera mentionnée dans un document (dont le formalisme reste à définir) transmis à la PFMD pour prise en compte et mise en œuvre des actions correctives.

La mise en œuvre d'un plan d'actions correctives sera adressée par la PFMD à la DMATES.

7.2. Evolutions réglementaires

La personne publique s'engage à transmettre au titulaire, au titre de l'accord-cadre, les évolutions réglementaires impactant les modalités de changement de résidence au sein du ministère de l'Intérieur pour mise à jour par les soins de la PFMD.