MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

Service du Commissariat des Armées
Plateforme Commissariat Sud-Ouest
Division Achats Publics/Bureau Achats Publics

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

n ° DAF_2026_000075-SM1-NP

PRESTATION DE CONCIERGERIE AU PROFIT DES PERSONNELS DES CASERNES DE NANSOUTY, DE CARAYON-LATOUR, DE XAINTRAILLES SITUEES A BORDEAUX (33) AINSI QUE DE LA BA 106 ET DE LA BA 204 SITUEES A MÉRIGNAC (33) RATTACHEES AU GROUPEMENT DE SOUTIEN COMMISSARIAT (GSC) BORDEAUX

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION 3
ARTICLE 2 : LIEUX DES PRESTATIONS 3
ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES 3
3.2 Des moyens dématérialisés 6
3.3 Programmes d'animation variés 6
3.4 Moyens de paiement 6
ARTICLE 4 : INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE 7
4.1 Utilisation et entretien Les locaux 7
4.2 Connaissance des lieux 7
ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS 7
5.1 Surveillance technique 7
5.2 Evaluation de la prestation 7
ARTICLE 6 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE 8
ARTICLE 7 : OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION 8
ARTICLE 8 : NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS 8
ARTICLE 9 : STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS 9
ARTICLE 10 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE 9
10.1 - Textes et règlements de référence 9
10.2 - Sensibilisation des personnels au règlement intérieur du site 10

ARTICLE 1 : DEFINITION DE LA PRESTATION

Le présent marché a pour objet des prestations de conciergerie au profit du personnel des casernes de Nansouty, Carayon-Latour, Xaintrailles situées à Bordeaux (33) ainsi que des bases aériennes 106 et 204 situées à Mérignac (33) rattachées au Groupement de Soutien Commissariat (GSC) Bordeaux.

Les personnels de la caserne Carayon-Latour auront accès au service de conciergerie sur le site de Xaintrailles à Bordeaux.

ARTICLE 2 : LIEUX DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations de conciergerie aura lieu aux adresses ci-dessous :

- **Site de Nansouty**

Caserne Nansouty
223 rue de Bègles
33000 Bordeaux

- **Site de Xaintrailles**

Caserne Xaintrailles
112 Boulevard Maréchal Leclerc
33000 Bordeaux

- **Site de la Base Aérienne 106 (BA 106)**

BA 106
Avenue de l'Argonne
33700 Mérignac

- **Site de la Base Aérienne 204 (BA 204)**

BA 204
35 rue de Beauséjour
33700 Mérignac

ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS TECHNIQUES

Dans le cadre de l'innovation sociale et de l'amélioration du bien-être au travail, le Groupement de Soutien Commissariat (GSC) Bordeaux souhaite accompagner le personnel à mieux concilier vie professionnelle et vie privée en mettant en place un service de conciergerie d'entreprise, offrant un panel de prestations de services adapté à leur besoin.

3.1 Les prestations

60 casiers connectés seront répartis sur les sites de Nansouty, Xaintrailles, de la BA 204 et de la BA 106.

Un panel potentiel d'environ 4467 agents pourra ainsi accéder au service de conciergerie dédié au personnel militaire et civil soutenu par le GSC Bordeaux.

Le panel est réparti de la façon suivante :

- Nansouty : 490 agents
- Xaintrailles et Carayon-Latour : 730 agents
- Base Aérienne 204 : 450 agents
- Base Aérienne 106 : 2 800 agents

Les prestations se déroulent toute l'année et l'accès au site de Nansouty et de la BA 106 sera possible en dehors des jours ouvrés du fait de l'utilisation par le personnel hébergé sur place.

Les pôles (relais administratifs locaux) du GSC Bordeaux informeront le titulaire des fermetures annuelles prévues et des fermetures exceptionnelles au moins 15 jours avant la prise d'effet. Le présentiel sera interrompu.

Les casiers connectés seront relevés tous les jours entre 11h30 et 12h30. Le titulaire dispose d'un délai de 48 heures pour mettre la prestation commandée dans le casier prévu à cet effet et ainsi satisfaire le bénéficiaire.

La présence d'un concierge une heure et trente minutes (1H30) le lundi et le jeudi de 11h30 à 13h00 sera mis en place sur le site de la Base Aérienne 106.

Des prestations devront être proposées, notamment :

<u>Au quotidien :</u>
- Repassage,
- Pressing,
- Blanchisserie,
- Couture,
- Cordonnerie,
- Livraison de fruits et légumes,
- Colis et produits postaux,
- Courses intra-métropole
- Places d'urgence en crèche déblocables sous 8 jours ouvrés,
- ....

<u>Services à domicile</u> :
- Ménage,
- Entretien du jardin,
- Bricolage,
- Aide à la manutention,
- Services automobiles (lavage, entretien, contrôle technique),
- Garde d'enfants,
- Soutien scolaire,
- Goûter ou fête d'anniversaire (Adulte ou enfant)
- Repassage...

Toutes les prestations à domicile doivent pouvoir être déductibles d'impôts.

<u>Services administratifs</u> :
- Assistance administrative...

Prestations de bien-être (à domicile ou en cabinet) :

- Ostéopathie,
- Massage,
- Sophrologie…

Les prestations seront susceptibles d'évoluer tout au long du marché en fonction des demandes et après validation du GSC Bordeaux sans impact sur le prix de l'abonnement.

Le titulaire devra donner des garanties de pouvoir mettre à disposition les services (préalablement testés et mesurés) qu'il propose à des tarifs négociés.

En aucun cas, le titulaire ne doit proposer un nouveau titulaire au bénéficiaire sans l'avoir testé au préalable et donc s'assurer de la qualité des prestations.

Les prix doivent avoir été négociés au préalable afin de rendre la conciergerie attractive.

Le titulaire devra donner des garanties sur :

- la qualité des services proposés ;
- la compétitivité des tarifs annoncés.

La prestation comprend notamment :

- une conciergerie connectée (site internet, application smartphone),
- Un concierge attitré présent sur la BA 106 durant les permanences définies plus haut dans les locaux mis à disposition,
- des casiers de dépôt sécurisés et étanches afin de faciliter le dépôt et la récupération des commandes en dehors des horaires de travail sur les sites de Nansouty, Xaintrailles, de la BA 106 et de la BA 204,
- des bornes d'accès à la plateforme du titulaire pour passer les commandes (sur les sites de Nansouty et de la BA 106),
- un accès illimité à l'intégralité de l'offre de service,
- des moyens d'accès variés (adresse e-mail, plateforme téléphonique joignable de 9h à 18h, du lundi au vendredi, boutique en ligne),
- la logistique et le back-office des services (transport, tournées chez les partenaires/titulaires, permanences téléphoniques, gestion des mails),
- la coordination de la prestation par une équipe encadrante,
- des services personnalisables,
- un suivi de la demande jusqu'à sa réalisation,
- de la communication proactive vers les bénéficiaires (par mail ou autre moyen) : promotions, la garantie quotidienne de la visibilité de la conciergerie (affichage directionnel, kakemono, oriflammes), etc.
- une animation évènementielle par mois,
- une collaboration avec les personnes du GSC Bordeaux,
- une réunion de cadrage à la demande d'un représentant du GSC Bordeaux,
- une évolution de l'offre et une variété des services proposés adaptés aux demandes,
- une évaluation régulière des prestations (reporting mensuel des utilisations, des usages et des modes d'accès, gain de temps réalisé par les consommateurs, jours et plages horaires des demandes de prestations, satisfaction des utilisateurs, etc.). Ce reporting devra être fourni mensuellement par la société au maximum dans les 5 jours qui suivent la fin du mois). Il sera transmis à l'acheteur, le prescripteur ainsi qu'au chef de pôle concerné.

Nota : un espace sera dédié à l'entreposage des casiers sur chaque site. Cet espace sera mis à disposition du titulaire dans le cadre d'une autorisation d'occupation temporaire AOT). En contrepartie, le titulaire devra s'acquitter d'une redevance (voir art. 4.1 pour les informations relatives à la redevance). Il s'assurera de la bonne tenue des casiers ainsi que de leur bon fonctionnement.

Le concierge doit avoir un sens développé du service et de l'accueil.

L'entretien de sa tenue reste à la charge du titulaire.

3.2 Des moyens dématérialisés

Afin de simplifier l'accès aux services de la conciergerie pour les agents, il est souhaité qu'un service de réservation en ligne soit mis en place pour toutes les prestations qui le permettent.

Le titulaire devra également détailler le système de réservation dont il dispose et ses fonctionnalités, les modalités techniques de connexion (reconnaissance des ayants-droits du site autorisés à se connecter, l'identifiant retenu (mail, SMS…), les modalités de suivi des commandes et des retraits en ligne, etc.).

Un accès via une application Smartphone est exigé dès la notification du marché.

3.3 Programmes d'animation variés

Dans le cadre de l'inauguration de la conciergerie, une animation spécifique préalablement précédée d'une campagne de publicité sera organisée par le titulaire sur chaque site (Nansouty, Xaintrailles, de la BA 106 et de la BA 204) afin de faire la promotion des services proposés à l'ensemble du personnel du site.
La date exacte sera ultérieurement précisée par le GSC Bordeaux au titulaire.

Le titulaire devra réaliser une (1) animation mensuelle sur les sites de Nansouty, de Xaintrailles, de la BA 106 et de la BA 204 (vente et dégustation de produits divers à l'exception de boissons alcoolisés) qui devra être préalablement validée par le GSC Bordeaux qui en jugera la pertinence.

Il devra également proposer une animation à l'occasion de la journée des nouveaux arrivants, dont la date sera communiquée au moins 3 semaines avant par le chef du pôle concerné.

Ces animations seront sans impact sur le prix mensuel de l'abonnement.

Les Atlas (espaces accessibles en tout temps, tout lieu, au soutien) composantes des pôles, sous couvert des chefs de pôle serviront de relai de communication interne avec lequel le titulaire collaborera pour faire la promotion de la conciergerie (évènements, animations, ventes ponctuelles) tout au long de l'année.

Les chefs de pôle relaieront l'information aux agents via ses propres supports (intranet, affichage, journal interne, mail, etc.) en mettant l'Atlas à contribution.

Le titulaire assurera toute la partie logistique lors de la réalisation de ces animations (mise en place des installations, mise à disposition du matériel nécessaire…).

3.4 Moyens de paiement

Le titulaire devra proposer aux usagers tous moyens de paiement : espèce, chèque, carte bancaire (dont "sans contact") sécurisé via l'application et la plate-forme sans minimum de paiement.

Une fois le paiement effectué, le bénéficiaire doit se voir notifier la confirmation de paiement et pouvoir suivre sa demande de prestation.

Une facture détaillée des prestations doit être envoyée au bénéficiaire.

Il est précisé que l'Administration s'engage à payer l'abonnement au profit des sites précisés à l'article 2.

Le paiement des services est à la charge du personnel qui les a commandés. La responsabilité de l'Administration est dégagée en cas de défaut de paiement de la part des usagers consommateurs.

ARTICLE 4 : INSTALLATION DE LA CONCIERGERIE

4.1 Utilisation et entretien Les locaux

Un emplacement (Bâtiment M1 –entrée principale du Mess coté ATLAS au RDC) est mis à la disposition du titulaire sur la BA 106. Dans le cadre d'une autorisation d'occupation temporaire (AOT), l'emplacement des casiers (sur les différends sites) sera soumis à une redevance.

L'estimation par France domaine de la redevance pour ce projet est de 4 440€ minimum/an, soit 555 € par emplacement (casiers).

La redevance sera annuellement et automatiquement indexée sur la base de l'indice TP02 (Travaux de génie civil et d'ouvrages d'art neufs ou rénovation) connu à la date de prise d'effet de l'occupation.

En revanche, le titulaire devra aménager l'espace (signalétique, affiches, décoration, etc.) et de manière à rendre le lieu accueillant et visible.

La personne publique conservera la possibilité de faire modifier l'aménagement et/ou l'affichage notamment si les normes de prévention ne sont pas respectées ou si le contenu des affiches est contraire aux valeurs militaires.

Le concierge s'assurera de la bonne tenue de l'espace et du mobilier. Il en assurera notamment le nettoyage.
Le port d'une tenue dédiée par les personnels mandatés par le titulaire n'est pas exigé ; par conséquent, son entretien reste à la charge du titulaire.

4.2 Connaissance des lieux

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux, des possibilités d'accès, des règlements propres à l'Administration, des règlements particuliers de l'établissement concerné et d'une manière générale de toutes particularités pouvant de quelque manière que ce soit influer sur l'exécution ou la qualité des prestations à réaliser.

ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS

5.1 Surveillance technique

Le personnel de la conciergerie intervenant sur les sites sont placés sous la seule responsabilité de la société titulaire.

Le personnel intervenant sur site sera soumis comme tout agent travaillant sur au sein du ministère des armées aux contrôles élémentaires d'accès au site et sera, de manière privilégiée, toujours la ou les mêmes personnes.

5.2 Evaluation de la prestation

Le GSC Bordeaux souhaite mettre en place un process d'évaluation continue du dispositif auprès des agents qui bénéficieront des services de la conciergerie. Un questionnaire de satisfaction sera donc mis en place en interne.

A ce titre, à l'appui d'un questionnaire dédié, le titulaire devra présenter mensuellement les statistiques d'utilisation et de satisfaction des prestations réalisées au profit des usagers.

Ce reporting fera apparaître obligatoirement :
- Les éventuels litiges survenus entre les ayants-droits et le titulaire,
- Le taux de fréquentation horaire de la permanence sur la BA 106,
- L'usage et le mode d'accès,
- Le taux de satisfaction des utilisateurs des prestations,
- Les jours et plages horaires des demandes de prestations,
- Le nombre de prestations/services rendu.

Si des insatisfactions et/ou si les prestations ne sont pas réalisées, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 5 du CCAP.

Parallèlement, l'Administration se réserve le droit d'effectuer des sondages dans les questionnaires de satisfaction remis par les agents.

ARTICLE 6 : DISPOSITION ASSURANCE QUALITE

Pendant toute la durée du marché, le titulaire mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose, ceux-ci devant être compatibles avec l'activité et la nature des locaux pour assurer un suivi régulier et systématique des prestations demandées.

Le personnel du titulaire travaille sous la seule autorité de sa propre entreprise. Le titulaire désigne par écrit son responsable technique de l'entreprise contractante (RTEC), ainsi que son suppléant, qui seront les interlocuteurs uniques du responsable du suivi de contrat (RSC).

Le responsable rendra compte au représentant de la formation bénéficiaire de tout incident survenu sur le site, et ce sans délai.

ARTICLE 7 : OBLIGATION DE L'ADMINISTRATION

L'Administration s'engage à laisser le titulaire accéder librement aux installations, aux jours et heures légales d'ouverture de la conciergerie mais également durant les heures de relèves des casiers.

L'Administration s'engage à étudier les éventuelles observations écrites fournies par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations et à leur donner suite si elles sont jugées pertinentes.

ARTICLE 8 : NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

Le titulaire est responsable du bon usage du local. Le nettoyage et l'entretien des équipements et locaux mis à sa disposition restent à sa charge.
Ces dispositions sont prises en vue d'assurer la bonne conservation dans le temps des équipements existants (casiers).

ARTICLE 9 : STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

Le stockage du matériel et des produits d'entretien doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol et ne présentent aucun risque de pollution. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement, sous peine de son évacuation sans préavis par l'administration et aux frais du titulaire.

ARTICLE 10 : RESPECT DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des directives européennes, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché, pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance des activités, le titulaire s'engage à se conformer notamment aux prescriptions des documents suivants, dont la liste n'est pas exhaustive et qui viennent compléter les documents contractuels.

10.1 - Textes et règlements de référence

Code du Travail

Le titulaire applique intégralement les dispositions du Code du travail dans sa dernière version. Le titulaire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions de la partie 4 (Santé et sécurité au travail) dans sa dernière version.

Hygiène et Règlement Sanitaire

Le règlement sanitaire du département où est implanté le site s'applique intégralement à la prestation.

En cas d'urgence sanitaire, le titulaire devra suivre et mettre en place toutes les recommandations prévues pour son secteur d'activité.

Code de l'environnement

Le code de l'environnement s'applique pour tout ce qui concerne la prestation.

Autres textes

Textes généraux :

- Textes sur l'utilisation de l'énergie,
- Textes sur la sécurité des travailleurs.

Textes portant sur la règlementation :

- de la protection contre les risques d'incendie, sur les mesures préventives et les secours contre l'incendie,
- du stockage et l'emploi des produits inflammables,

- relative aux mesures de prévention concernant les prestations de services effectués dans un organisme de la défense par une entreprise extérieure telles qu'elles figurent dans l'arrêté du 19 mai 2020 (NOR ARMH2012463A) pris en application du décret 2012-422 du 29 mars 2012 (NOR : DEFH1203488dD).

Contrainte de sécurité militaire

Afin de permettre la réalisation de cette enquête, pour toute intervention sur une période de plus de trois (3) jours d'un nouvel agent (pour lequel aucune demande d'accès n'a encore été effectuée), une demande d'accès doit être demandée au minimum soixante (60) jours ouvrés à l'avance.

Pour une intervention égale ou inférieure à trois (3) jours, la demande d'accès doit être faite 48 heures à l'avance pour un ressortissant de la communauté européenne et une (1) semaine à l'avance pour une personne étrangère.

L'Administration se réserve le droit de refuser l'accès d'un personnel de l'entreprise pour des raisons de sûreté.

Cette décision de refus d'accès se basant sur un avis des services de Gendarmerie et/ou de protection défense, l'Administration n'aura pas à justifier ce refus. Le titulaire ne pourra prétendre à un quelconque préjudice en cas de refus d'accès et ne pourra pas utiliser ce refus d'accès pour justifier le licenciement d'un personnel.

Les agents du titulaire doivent être munis et porter de façon apparente un badge d'accès délivré par le bureau sécurité du site. Un badge permanent est attribué à l'issue de l'enquête individuelle de sécurité aux personnes qui interviennent quotidiennement sur le site. Ce badge doit être rendu au bureau sécurité du site en fin de marché ou dès le départ ou le licenciement du détenteur.

Pour les autres agents qui interviennent ponctuellement (responsable), un badge visiteur est délivré pour la journée de travail et doit être restitué au poste de garde lorsque le détenteur quitte le site après son intervention ou sa journée de travail.

Pour des raisons ponctuelles de renforcement de sûreté le titulaire devra se soumettre sans contrepartie, à toute directive visant au renforcement ponctuel de sûreté.

10.2 - Sensibilisation des personnels au règlement intérieur du site

Le titulaire s'engage à rappeler ci-dessous aux personnels l'interdiction :

- de fumer pendant l'exécution de la prestation,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou stupéfiants dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'emprise d'une substance,
- de provoquer des désordres quelconques sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- de se faire aider dans l'exécution de la prestation par une personne étrangère à l'entreprise du personnel,
- de photographier ou de filmer à l'intérieur de l'emprise militaire.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Tout objet trouvé, toute anomalie, dégradation constatée ou d'acte de malveillance commis sur les installations, ampoule grillée, fuite d'eau sera signalé au correspondant sur site.

Le personnel devra respecter les règles de conduite, les directives et les consignes arrêtées par l'autorité militaire responsable des lieux pour assurer la sécurité des personnes, des installations et

des biens (accès au quartier, sécurité incendie, etc.). Il ne sera pas autorisé à s'attarder dans l'enceinte de l'établissement avant sa prise de service ou après sa sortie de service.