



**MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION
ET DE LA MODERNISATION DIRECTION DES
IMMEUBLES ET DE LA LOGISTIQUE SOUS-DIRECTION
OPERATIONS IMMOBILIERES EN FRANCE ET LOGISTIQUE
57 boulevard des Invalides
75700 PARIS 07 SP

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES POUR DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI- TECHNIQUE ET MULTISERVICE DES SITES ILE DE FRANCE

LOT 2 – Maintenance MultiService

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

–

INDICE	DATE	OBJET	EMETTEUR	APPROBATEUR
00		Création du document		
01		1 ^{ère} version	GRT	
01.2		Intégration retours MEAE	GRT	
01.3		Intégration retours MEAE	GRT	
01.4		Intégration retours MEAE	GRT	

TABLE DES MATIÈRES

1.	DISPOSITIONS GENERALES.....	7
1.1	Préambule	7
1.2	Objet du marché	7
1.3	Objectifs visés.....	9
1.4	Typologies des obligations	9
1.5	Définitions et glossaire	11
1.5.1	Glossaire	11
1.6	Mode de fonctionnement du site et Horaires.....	11
1.6.1	Rythme de fonctionnement du site	11
1.6.2	Horaires du Titulaire	11
2.	PERIMETRE DU CONTRAT – HYGIENE ET PROPRETE.....	12
2.1	Présentation générale	12
2.1.1	Maintien en état de propreté permanent, 4D	12
2.1.2	Gestion des déchets, tri sélectif et valorisation	12
2.1.3	Périmètre et surfaces des locaux	12
2.2	Prestation à charge du titulaire.....	13
2.2.1	Prestations de nettoyage	13
2.2.2	Présence hygiène et propreté.....	13
2.2.3	Permanence hygiène et propreté sur site	13
2.2.4	Rôle de l'expert propreté	14
2.2.5	Collecte quotidienne des déchets.....	15
2.2.6	Déneigement, sablage ou salage	15
2.2.7	Désinfection – Dératissage - Désinsectisation - Dépigeonnisation	16
2.2.8	Fournitures, Produits d'entretien - Produits sanitaires	17
2.2.9	Oswaldo Cruz : Nettoyage quotidien de la vaisselle	18
2.3	Prestations hors forfait	19
2.3.1	Présence sur site lors des événements / manifestations aux Quai d'Orsay, CCM (Convention-Courneuve) et Celle Saint-Cloud	19
2.3.2	Autres prestations.....	20
2.4	Obligation de résultat	20
2.5	Mode d'exécution des prestations forfaitaires	21
2.5.1	Conditions générales	21
2.5.2	Interventions systématiques de nettoyage	22
2.5.3	Matériels et produits utilisés.....	23
2.5.4	Contrôle qualité	25

2.5.5	Définition des niveaux de qualité.....	25
2.5.6	Autocontrôle hygiène et propreté.....	25
2.5.7	Contrôle de la qualité des prestations de nettoyage.....	25
2.6	Gestion des déchets (enlèvement, transport et valorisation).....	26
2.6.1	Respect de la réglementation et engagements du titulaire.....	26
2.6.2	Période de prise en charge des déchets.....	26
2.6.3	Nature et volume des déchets.....	27
2.6.4	Organisation générale de la chaîne de collecte et stockage sur sites.....	27
2.6.5	Intervention de collecte et de transport de déchets dans les sites.....	28
2.6.6	Intervention d'enlèvement, de transport et de traitement hors sites.....	28
2.6.7	Traitement des déchets.....	29
2.6.8	Entretien matériel et containers.....	29
2.7	Mode d'exécution des prestations relatives au tri sélectif et à la valorisation.....	29
2.7.1	Outil mis en place par le titulaire.....	29
2.7.2	Documents d'exécution.....	30
2.7.3	Information aux utilisateurs.....	30
2.7.4	Politique de gestion des déchets.....	30
2.7.5	Déchets produits par le titulaire.....	30
3.	PERIMETRE DU CONTRAT – EVENEMENTIEL ET MANUTENTION.....	31
3.1	Préambule.....	31
3.2	Prestations évènementiel et aménagements des lieux (Haute qualité) à la charge du titulaire.....	31
3.2.1	Contenu de la prestation.....	31
3.2.2	Composition des équipes dédiées.....	32
3.2.3	Prise en charge de la mission et connaissance des locaux pour l'évènementiel.....	32
3.2.4	Présence sur site, définition des ressources.....	33
3.2.5	Présentation et comportement.....	33
3.2.6	Sujétions particulières et contenu du forfait.....	33
3.2.7	Charges supplémentaires dans le cadre de transport.....	34
3.3	Prestations d'aménagements, déménagements et manutentions (besoins courants).....	34
3.3.1	Contenu de la prestation.....	34
3.3.2	Présence sur site.....	35
3.3.3	Répartition par types de déménagements traités annuellement (à titre d'information).....	35
3.3.4	Prise en charge pour les sites.....	36
3.3.5	Prestations complémentaires.....	36
3.4	Mode d'exécution des prestations évènementielles.....	36
3.4.1	Intervenants.....	36
3.5	Documents d'exécution.....	36

3.5.2	Obligation de résultats	37
4.	PILOTAGE DU CONTRAT	42
4.1	Période transitoire	42
4.1.1	Recouvrement avec le sortant	42
4.1.2	Procédures	43
4.1.3	Temporalité de la période transitoire.....	43
4.2	Période de prise en charge.....	44
4.2.1	Connaissance du site : inventaire et état des lieux.....	44
4.2.2	Organisation et démarrage des prestations.....	44
4.2.3	Dossier d'exploitation maintenance	45
4.2.4	Synthèse des livrables pour le démarrage.....	46
4.2.1	Temporalité de la prise en charge	47
4.3	Période de régime établi	47
4.3.1	Les rapports d'activité	47
4.3.2	Les réunions de pilotage du contrat	51
4.3.3	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	52
4.4	Réversibilité – Fin de contrat.....	53
4.4.1	Principe général	53
4.4.2	Durée de la phase de réversibilité	53
4.4.3	Gestion de la phase réversibilité.....	54
4.4.4	Plan de réversibilité	54
4.4.5	Etat des lieux de sortie	54
4.4.6	Tableau de bord des documents à fournir par le Titulaire pour la réversibilité.....	55
4.4.7	Clôture de la phase de réversibilité	55
4.5	Gestion documentaire	56
4.5.1	Documents d'exploitation	56
4.5.2	Documents émis par le Titulaire	56
5.	NATURE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES.....	57
5.1	Conduite des PRESTATIONS	58
5.2	Astreinte	58
5.3	Consommables et pièces de rechange dans le forfait	59
5.4	Moyens matériels	60
6.	NIVEAUX DE SERVICE ET OBLIGATIONS DE RESULTAT	61
6.1	Délais d'intervention en heures ouvrées.....	61
6.1.1	Délai d'intervention	61
6.1.2	Délai de remise en état.....	61
6.2	Délai en astreinte	62

6.3	Délais administratifs	62
6.4	Conformité et pérennité du patrimoine	62
6.5	Les indicateurs clés de performance contractuelle	63
6.6	Gestion des manquements- Pénalités	63
6.6.1	Phases transitoire et prise en charge	64
6.6.2	Phases de régime établi et réversibilité	65
7.	MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	67
7.1	Personnel du TITULAIRE	67
7.1.1	Escalade managériale	67
7.1.2	Agrément.....	67
7.1.3	Formation	67
7.1.4	Habilitation	67
7.1.5	Réglementation et comportement	68
7.1.6	Accès.....	69
7.1.7	Personnel d'intervention du TITULAIRE.....	69
7.1.8	Qualifications et formation du personnel	70
7.1.9	Tenue du personnel - Equipement de protection.....	71
7.2	Contrôle des prestations	71
7.3	Dispositions applicables en cas de sous-traitance	71
7.4	Hygiène – Sécurité- Environnement	72
7.4.1	Généralités	72
7.4.2	Registre de Sécurité.....	72
7.4.3	Règles générales de sécurité.....	72
7.4.4	Signalisation des chantiers - Consignes	72
7.4.5	Mesures de consignation	73
7.4.6	Produits et matériels utilisés.....	73
7.4.7	Gestion des déchets liés à l'activité du Titulaire	73
7.4.8	Nettoyage des locaux et matériels	73
7.5	Mise à disposition de locaux et autres équipements	73
7.6	Gestion de la documentation	74
	ANNEXE 1 : QUANTITES PROPRETE	76
	ANNEXE 2 : INVENTAIRE LOCAUX- VITRAGE AVEC FREQUENCE	76
	ANNEXE 3 : PROGRAMME : PRESTATIONS	76
	ANNEXE 4 : PROGRAMME : PERIODICITES	76

1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 PREAMBULE

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE), souhaite confier à une entreprise de prestations de services, désignée le TITULAIRE, les prestations décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du TITULAIRE.

Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le montant des prestations sera diminué des pénalités applicables et/ou réfaction forfaitaire tels que défini au chapitre 6.6.

Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent du TITULAIRE mais font l'objet d'une obligation de moyens minimums décrite dans ce cahier des charges.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le TITULAIRE est invité à proposer les compléments qu'il juge utiles dans le cadre de l'obligation de résultats et de moyens minimum auxquelles il doit répondre.

1.2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet les prestations suivantes :

- Nettoyage, hygiène et propreté ;
- Désinfection, Désinsectisation, Dératisation, Dépigeonnisation ;
- Gestion des déchets, tri sélectif et valorisation ;
- Déneigement, sablage ou salage ;
- Evènementiel et manutention

Le présent marché a pour objet le périmètre géographique suivant :

Site	Adresse	Forme juridique d'occupation	Surface (SUB)	Livraison du bâtiment
Quai d'Orsay	37, Quai d'Orsay 75007 Paris	Propriétaire	16 882 m ²	1845 - 1854
Hôtel du ministre (HDM)	37, Quai d'Orsay 75007 Paris	Propriétaire	6 170 m ²	1844 - 1855
Ilôt Saint-Germain	10, quater rue Saint Dominique 75007 Paris	Locataire	2 714 m ²	XXe siècle
Convention dont Centre de conférences ministériel (CCM)	27 rue de la Convention 75015 Paris	Propriétaire	28 103 m ²	1851 et 1900 Rénové en 2008

La Courneuve (archives diplomatiques françaises)	3 rue Suzanne Masson 93120 La Courneuve	Locataire	24 633 m ²	2008
Le Château de la Celle Saint- Cloud	4 rue Pescatore 78170 La Celle- Saint-Cloud	Propriétaire	3 214 m ² (surface non bâtie : 40 hectares)	1750
Représentation permanente française auprès de l'OCDE	5 rue Oswaldo Cruz 75016 Paris	Propriétaire	954 m ²	1920
Les Invalides	57 bld des Invalides 75700 PARIS SP 07	Locataire	8 178 m ²	XVIIIe siècle XXe siècle
Représentation permanente française auprès de l'Unesco	1 rue Miollis 75015 Paris	Locataire	182 m ²	1955 - 1958
Le Spallis	7 rue Ampère - 93200 Saint Denis	Locataire	4 825 m ²	2010
Châtillon	13 rue Louveau 92260 Châtillon	Locataire	1 818 m ²	XXe siècle

Cet objet est assorti d'une obligation d'astreinte dédiée.

La description des quantités objet au présent marché figure en annexe 1 du présent CCTP.

1.3 OBJECTIFS VISES

Le TITULAIRE du contrat et ses équipes doivent par leurs actions quotidiennes et les prestations qui leurs sont confiées dans ce contrat :

- Répondre aux besoins exprimés dans ce Cahier des Clauses Techniques Particulières,
- Contribuer à l'atteinte des objectifs de la stratégie du ministère de l'Europe et des affaires étrangères,
- Fournir un service exemplaire à l'ensemble des occupants du site,
- Maintenir les espaces du site dans les meilleures conditions de propreté et de sécurité,
- Assurer une astreinte dédiée formée et réactive,
- Apporter l'appui opérationnel aux équipes logistiques du MEAE

1.4 TYPOLOGIES DES OBLIGATIONS

Les prestations définies dans le présent document constituent un marché avec **obligation de résultats** et **obligation de moyens minimaux** au moins équivalents à ceux définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre, devant respecter les conditions minimales suivantes :

Pour l'encadrement général (transverse aux BAU)

PERSONNES METIERS	Prestations minimales attendues
1 pilote de marché	• Interlocuteur unique lors des réunions • Supervision de la mise en place de son organisation • Garant de la satisfaction globale du MEAE • Gère et assure la responsabilité de la réalisation de l'ensemble des prestations
1 expert services	• Mise en place de toutes les procédures liées à la propreté lors de la phase de démarrage • Suivi de la prestation de propreté pendant toute la durée du marché et sur tous les sites • Proposition de moyens d'amélioration continue • Gestion des problèmes liés à la propreté • Expertise réglementaire liée à la propreté
1 expert traçabilité	• Mise en place de toutes les procédures liées à la traçabilité lors de la phase de démarrage • Supervision de la mise en œuvre des outils (GMAO client, GED...) • Responsable du portail SI • Garant de la tenue à jour d'une base documentaire • Proposition de moyens d'amélioration continue • Gestion des problèmes liés à la traçabilité

Pour les prestations multiservices :

	Site	Equipe ménage	Equipe aménagement / déménagement
BAU1	Quai d'orsay	Equipe de ménage couvrant au minimum 603h / semaine	Brigade composé d'1 Chef d'équipe + 3 personnes
	Hôtel du Ministre		Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 3 personnes (dédiée à l'HdM)
BAU2	Convention	Equipe de ménage couvrant au minimum 507h / semaine	1 agent de ménage 5 j/semaine, 7h/jour
	CCM		Brigade composé d'1 Chef d'équipe + 3 personnes
BAU3	Courneuve	Equipe de ménage couvrant au minimum 128h / semaine	Brigade composé d'1 Chef d'équipe + 1 personne
	Celle-Saint Cloud		
	Oswaldo Cruz		
	Spallis		
BAU4	Invalides	Equipe de ménage couvrant au minimum 165h / semaine	Brigade composé d'1 Chef d'équipe + 1 personne
	Chatillon		
	Ilôt saint Germain		
	RP UNESCO		

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire (faits de grève, congés, arrêt maladie ou autre), risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le Titulaire a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire assurer par tous les moyens à sa convenance, un service permettant le maintien de l'activité des différents sites du MEAE, de son fonctionnement, et de la sécurité des personnes et des biens. Le marché étant fondé sur l'obligation de résultat le TITULAIRE s'engage à respecter les délais impartis en toute circonstance.

Le TITULAIRE est réputé avoir eu la possibilité de vérifier le contenu des documents des bâtiments et avoir une parfaite connaissance :

- ✓ de la constitution des bâtiments,
- ✓ des contraintes dues à leurs destinations,
- ✓ de la consistance des espaces et installations dont il doit assurer l'exploitation et l'entretien,
- ✓ des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité des bâtiments.

Le TITULAIRE reconnaît et accepte que le périmètre des prestations et des bâtiments pourra être amené à évoluer lors de la durée du contrat à venir, notamment en fonction :

- de l'évolution des modalités d'occupation des locaux liées à des changements d'organisation et de fonctionnement du MEAE,
- et/ou de l'évolution des surfaces de locaux et des bâtiments,
- et/ou des révisions des normes internes concernant les prestations,
- et/ou de l'évolution de la législation et de la réglementation.

1.5 DEFINITIONS ET GLOSSAIRE

Ci-dessous sont décrites les principales références normatives et abréviations utilisées dans le présent cahier des charges.

1.5.1 Glossaire

Ci-dessous sont récapitulés les acronymes utilisés dans le présent cahier des charges :

- AMO : Assistance à Maitrise d’Ouvrage
- BPU : Bordereau des Prix Unitaires
- CACES : Certificat d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité
- COV : Composé Organique Volatil
- DI : Demande d’Intervention
- DIUO : Dossier D’Intervention Ulérieure sur l’Ouvrage
- DOE : Dossier des Ouvrages Exécutés
- PCA : Plan de Continuité d’Activité
- PAQ : Plan d’Assurance Qualité du TITULAIRE
- PPT : Plan Pluriannuel de Travaux
- PVC : Polychlorure de Vinyle
- RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
- SPS : Sécurité et Protection de la Santé

1.6 MODE DE FONCTIONNEMENT DU SITE ET HORAIRES

1.6.1 Rythme de fonctionnement du site

Les heures d’ouverture des bâtiments sont de 7h à 19h du lundi au vendredi pour l’ensemble des bâtiments sauf pour le quai d’Orsay dont certaines zones sont occupées en permanence (logements de fonction, centres de crise et enterré) ; les portes d’accès aux bâtiments sont fermées en dehors de ces plages.

1.6.2 Horaires du Titulaire

Le Titulaire assure une présence sur site selon le tableau indiqué au chapitre 1.4, le reste du temps un service d’astreinte dédiée est proposé par le Titulaire au titre du forfait.

L’accompagnement aux qualifications constitue également une prestation forfaitaire qui nécessite ponctuellement des horaires adaptés à anticiper par le Titulaire dans le planning de son équipe sur site.

2. PERIMETRE DU CONTRAT – HYGIENE ET PROPRETE

2.1 PRESENTATION GENERALE

Ces différentes prestations ont pour objet dans le cadre d'un forfait l'hygiène et la propreté des locaux : elles sont destinées à maintenir en état de propreté permanent l'ensemble des sites franciliens et à la gestion des déchets.

2.1.1 Maintien en état de propreté permanent, 4D

Les objectifs principaux sont :

- permanence journalière ;
- nettoyage des locaux ;
- nettoyage des vitres, velux, verrières et autres fenêtres de toit ;
- enlèvement des déchets jusqu'au lieu de stockage site par site en adéquation avec la procédure de tri ;
- fourniture des produits d'entretien et des produits sanitaires ;
- opérations de déneigement, sablage et/ou salage ;
- opérations de désinfection - dératisation - désinsectisation – dé pigeonnisation (préventif et curatif) ;
- présence sur site lors d'une manifestation (hors forfait) ;
- prestation de nettoyage à la demande sur commande (hors forfait) ;
- mise à disposition exceptionnelle pour une urgence (hors forfait).

2.1.2 Gestion des déchets, tri sélectif et valorisation

Le titulaire doit procéder au tri, recyclage, ou autre valorisation et en dernier lieu à la mise en décharge de tous les déchets générés par son activité.

Tous les frais induits sont inclus dans son marché à prix forfaitaire.

Le titulaire s'engage à respecter et faire respecter la réglementation concernant l'environnement et les consignes environnementales en vigueur sur l'ensemble du site, notamment le décret 2021-950 et article L 541 31 1 du code de l'environnement. Il devra fournir à la maîtrise d'ouvrage l'ensemble des bordereaux de suivi des déchets réglementaires.

La gestion des déchets prévoit :

- la prise en charge en début de marché ;
- la mise à disposition des contenants nécessaires au stockage des déchets avant leur collecte et leur remplacement à raison d'un pour un à chaque enlèvement ;
- la collecte et le conditionnement des déchets dont la nature est définie dans les articles de la présente fiche métier ;
- le transport vers les filières de traitement ;
- le traitement et la valorisation des déchets (inclus les recettes) ;
- la fourniture des documents nécessaires à la traçabilité des opérations : bordereaux de suivi de déchets, attestations de traitement ou de recyclage des filières de valorisation ;
- un tableau de bord de suivi ;
- un contrôle et suivi du respect des consignes en matière de tri des déchets ;
- un atelier annuel de sensibilisation et de communication autour des indicateurs de tri des déchets.

2.1.3 Périmètre et surfaces des locaux

Ces prestations s'appliquent aux sites définis dans le CCTP et auquel sont annexées les fiches d'identité des sites.

Le détail des surfaces à traiter pour chaque bâtiment, est indiqué, dans l'annexe 2 « Inventaire locaux- Vitrage avec fréquence ».

Déchets médicaux

Les déchets médicaux font partie du périmètre de la prestation tant forfaitaire que hors forfait.

2.2 PRESTATION A CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire prend en charge dans le cadre du forfait, sous sa seule responsabilité, les pièces et matériels qui lui sont remis par le MEAE. Afin d'assurer la continuité de son service, le titulaire fournit sur accord préalable du MEAE, le matériel le mieux adapté, et le maintien en parfait état de fonctionnement pour assurer sa prestation et répondre aux besoins du MEAE.

Le titulaire est responsable de la conservation de ces pièces et de ces matériels, dans les lieux de stockage mis à sa disposition par le MEAE.

En cas de perte ou de dégradation de ces pièces ou matériels un constat est établi et contresigné par les deux parties.

Le prix du matériel manquant ou dégradé est déduit de la rémunération due au titulaire si sa responsabilité est engagée (sur la base du prix d'achat justifié à la date du constat de perte) sauf au titulaire à réapprovisionner à ses frais le dit matériel.

Le titulaire s'assure du re-verrouillage des locaux nettoyés et de la remise des clés au local de surveillance ou à la personne désignée par le MEAE ou dans la boîte à clés électronique idoine.

Les accès aux locaux sécurisés font l'objet d'une procédure DSD (Direction de la Sûreté Diplomatique) particulière.

Dans le cadre de son métier, le titulaire doit assistance et conseil au MEAE.

2.2.1 Prestations de nettoyage

La périodicité des interventions systématiques à exécuter par le titulaire est précisée dans l'annexe 2

« Inventaire locaux-Vitrage avec fréquence ».

Les prestations de nettoyage à exécuter par le titulaire et incluses au forfait sont de 3 types :

- entretien courant ;
- prestations spécifiques ;
- la permanence pour notamment le traitement des demandes d'intervention. Accès aux zones sensibles :
- pour ces locaux, les opérations de nettoyage sont faites en présence de l'utilisateur occupant ;
- la tranche horaire d'intervention fixée s'impose à l'utilisateur et au titulaire ;
- les absences des utilisateurs seront prises en compte ;
- les procédures d'ouverture et fermeture des locaux sensibles sont précisées dans la procédure DSD (annexe ...).



Le TITULAIRE doit prévoir tous les moyens d'accès (nacelles, échafaudages, ...) nécessaires à la réalisation des nettoyages intérieurs et extérieurs des vitres / vitrages du site, y compris les éléments fixes ne pouvant être atteints de l'intérieur par ouverture.

L'organisation et la mise en place des moyens d'accès devra être validé avec le MEAE, mais l'ensemble de ces prestations sont considérés incluses au forfait.

2.2.2 Présence hygiène et propreté

Le titulaire doit organiser ses équipes afin d'intervenir dans une plage horaire définie par le MEAE, de 6h00 à 18h00, du lundi au vendredi en ce qui concerne l'entretien courant et les prestations spécifiques. Dans un souci d'efficacité, le samedi pourra être utilisé pour réaliser les prestations spécifiques récurrentes sans que celles-ci ne soient considérées en hors forfait.

2.2.3 Permanence hygiène et propreté sur site

La permanence est assurée par une personne à disposition pour toute intervention liée à un nettoyage exceptionnel, ou sur demande.

Les prestations ci-dessous sont à inclure dans le forfait :

	Site	Equipe ménage
BAU1	Quai d'orsay	Equipe de ménage couvrant au minimum 603h / semaine
	Hôtel du Ministre	
BAU2	Convention	Equipe de ménage couvrant au minimum 507h / semaine
	CCM *	
BAU3	Courneuve	Equipe de ménage couvrant au minimum 128h / semaine
	Celle-Saint Cloud	
	Oswaldo Cruz	
	Spallis	
BAU4	Invalides	Equipe de ménage couvrant au minimum 165h / semaine
	Chatillon	
	Ilot saint Germain	
	RP UNESCO	

*Concernant le CCM, les prestations de nettoyages doivent être terminées avant 8h00

2.2.4 Rôle de l'expert propreté

Le rôle de l'expert propreté est le suivant :

- personnel d'encadrement désigné nominativement qui organise le travail. A ce titre, il dispose d'une compétence nécessaire et suffisante pour organiser le travail des agents ;
- au même titre que les agents, il participe activement à l'exécution des tâches qui découlent des opérations programmées ;
- en particulier, il veille à la continuité du bon état des zones publiques, des circulations, sanitaires, etc.... et au réapprovisionnement effectif des consommables (savon, papier ...) ;
- personnel référent du titulaire, il est l'unique interlocuteur de terrain du MEAE ;
- il participe aux contrôles déclenchés par le MEAE ;
- il s'assure de la mise à jour de l'outil informatique de gestion du site ;
- il forme les agents au respect du tri sélectif et est garant de la bonne application de ce tri.

L'expert propreté sur simple demande du MEAE devra être disponible sur n'importe quel site dans un délai maximum de 4 heures ouvrées.

Lors des périodes de congés, le titulaire assure le remplacement éventuel de ces agents et de l'expert en fonction des obligations de résultat du moment.



Concernant le site CONVENTION, le TITULAIRE déploiera sur site 10 bornes d'enregistrement de la satisfaction type TAQT ONE ou équivalent, afin de mesurer la satisfaction des usagers quant à la qualité du suivi des sanitaires.

Les données de ces enregistreurs seront à analyser par l'expert propreté, qui prendra les mesures correctives nécessaires.

Les frais d'abonnement annuels seront à la charge du titulaire.

2.2.5 Collecte quotidienne des déchets

Tous les déchets propres à l'activité du MEAE sont enlevés et triés suivant le protocole interne (tri sélectif) et amenés deux fois par jour aux points d'entreposage définis par le MEAE.

Une politique de tri à la source des déchets sera en place au début du marché. La collecte des déchets se fera sur des points d'apport volontaire déployés stratégiquement sur les sites. Les corbeilles individuelles ne doivent pas être pris en charge par le titulaire du marché.

Le titulaire se conformera aux dispositions de gestion des déchets dont il prendra connaissance en période de prise en charge. Il sera notamment garant de la bonne application du tri sélectif.

Le référent se charge de former l'ensemble des agents sur la différenciation des types de déchets dans le respect des directives imposées par le MEAE.

Le titulaire assure quotidiennement du lundi au vendredi l'enlèvement des déchets avant 8h30, cela inclut notamment :

- le vidage des corbeilles et poubelles et l'amenée des déchets jusqu'aux conteneurs prévus à cet effet, la sortie et la rentrée des conteneurs après le passage des camions de ramassage ;
- la collecte des sacs confidentiels pour dépôts dans le local dédié ;
- les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel et déposés dans les dispositifs CYCLOPE ;
- la collecte des sacs déchiqueteuses pour dépôts dans les conteneurs dédiés à cet effet et mise à disposition de sacs transparents ;
- le titulaire est responsable du respect de la confidentialité des documents évacués ;

Les déchets de bureaux autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc....) ne sont enlevés que sur indication particulière.

Les déchets des espaces extérieurs (les dalles d'accès aux bâtiments et les espaces verts) sont ramassés en début de matinée. Il s'agit principalement de papiers gras, paquets de cigarettes, etc.

Les déchets sont rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles et mis à disposition du service de voirie selon les conditions et modalités fixées par Arrêté Municipal.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire, y compris les emballages spéciaux nécessaires pour l'évacuation des garnitures périodiques.

Actuellement, les sacs transparents (déchets déchiqueteuses) sont à vider dans les conteneurs Papiers/cartons et les sacs noirs déposés dans les conteneurs à déchets.

Ils sont remplacés systématiquement lorsque nécessaire (état défectueux- manque de propreté, etc..). La qualité des sacs (robustesse- couleur- capacité- etc.) doit recevoir l'approbation du MEAE. Celui-ci se réserve le droit de refuser et/ou faire changer tout sac qu'elle jugerait inadéquat au site.

2.2.6 Déneigement, sablage ou salage

Le titulaire assure le déneigement et la mise en sécurité en cas de gel des trottoirs intérieurs et extérieurs aux sites, des zones de circulation et des rampes de parking sur l'ensemble des sites. L'ensemble des abords des sites sera à traiter.

Le titulaire valide avec le MEAE lors de la prise en charge les surfaces à traiter lors d'un évènement neigeux. Le titulaire identifie sur un plan les zones à traiter.

Le titulaire assure :

- le traitement préventif en fonction des prévisions météo avant l'arrivée du personnel, sur l'ensemble des zones indiquées sur les plans via des solutions écologiques ;
- les opérations de déneigement/déverglaçage/déblaiement mécanique sur l'ensemble ou une partie des zones indiquées sur les plans.

Le titulaire propose des solutions écologiques pour éviter au maximum l'utilisation de sel.

2.2.7 Désinfection – Dératisation - Désinsectisation - Dépigeonnisation

Le titulaire procède aux opérations (préventif et correctif) de désinfection, désinsectisation, dératisation et de dépigeonnisation. Ces prestations se feront en conformité avec la réglementation sur la protection animale notamment en ce qui concerne la capture, l'euthanasie et le traitement des cadavres. En sa qualité de sachant, le titulaire sera force de proposition pour la mise en place de dispositifs efficaces en conformité de cette réglementation.

Liste des nuisibles les plus fréquemment rencontrés sur les sites :

- rats ;
- pigeons ;
- cafards ;
- mouches ;
- punaises ;
- fourmis ;
- mites ;
- guêpes ;
- frelons asiatiques.

Cette liste n'est pas exhaustive, le titulaire intervient pour l'ensemble des nuisibles considérés comme nuisibles sur demande du MEAE. Il est demandé le nombre minimal de passages par an par site suivant :

SITE	DESINSECTISATION	DERATISATION	DEPIGEONNISATION	DESINFECTION
INVALIDES	4	4	Néant	4
LA COURNEUVE	4	4	Néant	4
CONVENTION	6 *	12	6	4
CHATILLON	4	4	Néant	4
QUAI D'ORSAY	6	12	6	4
OSWALDO CRUZ	4	4	Néant	4

* Sauf pour la zone cantine : 12 passages par an

En complément de ces passages préventifs, le titulaire évacuera les cadavres d'animaux signalés par le MEAE dans un délai d'une semaine. Le titulaire veillera à ce que ces enlèvements respectent toutes les normes d'hygiène applicables à ce type de prestation.

2.2.7.1 Éléments spécifiques de dératisation :

Le titulaire procédera à la location ou l'achat, la mise en place, et à la maintenance de :

- 3 systèmes de dératisation de type Ekomille ou équivalent pour le site Quai d'orsay
- 4 systèmes de dératisation de type Ekomille ou équivalent pour le site Chatillon

2.2.8 Fournitures, Produits d'entretien - Produits sanitaires

Les produits sanitaires, tels qu'essuie-mains, papier de toilette, savons et désodorisants et de façon générale, tous consommables sanitaires, sont fournis et mis en place par le titulaire.

Le titulaire doit le renouvellement des balayettes de WC usées et a minima annuellement ainsi que l'entretien des poubelles de ces locaux. Le titulaire veille à l'approvisionnement constant des distributeurs.

Lorsque le site est déjà équipé d'appareils appartenant au MEAE, (distributeurs de savon, de papier etc.) ceux-ci sont à respecter et le type de fourniture est à choisir en conséquence. L'inventaire sera à établir en période de prise en charge.

Il est demandé spécifiquement pour le site de Chatillon la mise en place de 8 (huit) distributeurs de gel désinfectant pour les cuvettes de sanitaires.

Quand ceux-ci font partie de la fourniture du titulaire sortant, le titulaire du présent marché veillera à ce que les nouveaux appareils mis en place masquent les trous et autres fixations des anciens appareils. Si tel n'était pas le cas, les travaux de finition permettant de masquer les traces des anciens équipements sont à la charge du titulaire.

Les produits employés doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et entretenir. Ils doivent être conformes aux normes, et être, quand cela est possible, biodégradables ou issus de matières premières recyclées. L'écolabel européen sera souhaité. Si le titulaire propose des dispositifs de production de produits d'entretien, les frais d'installation (prise électrique, arrivée d'eau, etc.) sont à sa charge.

En outre, dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le titulaire devra prendre en compte la politique environnementale du MEAE.

En conséquence, le titulaire devra participer activement à l'évolution de cette démarche en accompagnant le MEAE, en étant force de proposition, d'une part et d'autre part, en intégrant les évolutions des exigences apportées par le MEAE.

Le titulaire fournira les fiches techniques des produits proposés pour accord préalable du MEAE.

2.2.9 Oswaldo Cruz : Nettoyage quotidien de la vaisselle

Le titulaire prendra en charge le nettoyage quotidien de la vaisselle liée aux activités de la représentation permanente de la France à l'OCDE.

Cette prestation comprend :

- Le lavage quotidien à la main pour les activités habituelles (volume faible)
- Le lavage à la machine à laver pour les réceptions plus importantes (2 à 3 fois par semaine)

A titre d'information, un planning type des activités de la RP OCDE est généralement :

Type	Détail	Fréquence habituelle
Utilisation quotidienne	Vaisselle liée aux repas des agents	Quotidienne
Invitations	Invités de l'ambassadeur ou de délégués	Hebdomadaire
Café de travail	Invitation de groupes de travaux / autres ambassades, environ 15 personnes	Mensuelle
Réceptions	Réceptions de type G7, environ 30 personnes	Occasionnelle

2.3 PRESTATIONS HORS FORFAIT

2.3.1 Présence sur site lors des évènements / manifestations aux Quai d'Orsay, CCM (Convention-Courneuve) et Celle Saint-Cloud

Le Titulaire doit répondre aux demandes de présence lors des manifestations organisées sur site.

Les exploitants ne peuvent, à ce stade, évaluer le nombre et les caractéristiques des évènements. De ce fait, cette prestation sera hors forfait, commandée selon besoin sur la base des prix du BPU associé.

Les planifications de ces interventions spécifiques préciseront :

- l'heure et le jour de l'intervention, son objet et la durée prévisible ;
- le personnel et les entreprises intervenant dans l'établissement ;
- les locaux ;
- les contraintes éventuelles (immobilisation des lieux, ...).

2.3.1.1 Avant l'évènement :

Le titulaire doit être présent environ $\frac{3}{4}$ h avant la manifestation pour une ronde des locaux et tout particulièrement des sanitaires afin de contrôler leur bon état, mener les actions correctives nécessaires dont réapprovisionnement des consommables dans les sanitaires exploités pendant la manifestation.

2.3.1.2 Durant l'évènement :

Une permanence d'un agent de nettoyage est à prévoir pour :

- le nettoyage des blocs sanitaires tout au long de l'évènement (plusieurs passages si nécessaire),
- l'enlèvement des déchets tout au long de l'évènement (changement des sacs de poubelles, etc.),
- répondre à tous les besoins de nettoyage de l'organisateur (incident, accident, etc.).

2.3.1.3 Après un évènement :

Cette prestation de « remise à niveau après évènement » est incluse dans le forfait car elle est traitée dans le cadre de l'organisation quotidienne, au travers des opérations journalières, même si cela demande un temps supplémentaire pour atteindre le niveau de qualité exigé.

A titre indicatif, il est communiqué le nombre de jours de manifestations par an :

SITES Sujets à manifestation	Nombre de jours manifestation prévisibles annuellement
QUAI D'ORSAY - Hôtel du Ministre	200
CCM	260
Celle saint Cloud	50
Courneuve	10

2.3.2 Autres prestations

Pendant la durée du marché, le MEAE pourra demander au titulaire des prestations complémentaires en raison d'une occupation plus fréquente des locaux, des prestations spécifiques non prévues au forfait ou d'un besoin imprévisible selon les dispositions du cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P).

Les prix horaires des intervenants mentionnés au bordereau des prix unitaires sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que toutes les fournitures et matériels inhérents aux prestations qui leur seront confiées.

Le lavage des sols des compactus des archives de La Courneuve rentre dans ce cadre ; compte tenu de la spécificité de cette opération, l'annexe 9 présente la procédure à respecter par le Titulaire.

2.4 OBLIGATION DE RESULTAT

En complément de ce qui est défini dans le CCTP, le titulaire, du présent marché, est tenu d'obtenir les résultats suivants : Garantir en permanence un état de propreté des lieux selon les critères définis ;

ASPECT : apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations doivent être adaptées aux lieux.

CONFORT : ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

- absence de mauvaises odeurs,
- absence de toucher désagréable des surfaces,
- absence de bruit,
- absence de danger.

HYGIÈNE : doit concerner en particulier :

- l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère ;
- l'usage de produits non dangereux et non nocifs ;
- l'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement ;
- le respect du règlement sanitaire départemental.

Les moyens décrits dans la présente consultation et ses annexes ne sont pas limitatifs.

Le titulaire peut adapter en plus ou en moins le programme d'intervention (prestations et périodicité cf. annexes 3 et 4) afin qu'il soit homogène avec la garantie de résultats à laquelle il s'engage.

La qualité des prestations – tant dans les conditions d’exécution que dans les résultats - doit être satisfaite au regard du tableau ci-dessous :

Les seuils d’acceptabilités par « zone » sont définis ci-dessous :

Zones	Le Niveau de Qualité Moyen (NQMoyen)	Le Niveau de Qualité Minimal (NQMini)
ECONOMIQUE	90 %	88 %
STANDARD	95 %	90 %
SUPERIEUR	98 %	95 %

Le NQMoyen est obtenu en réalisant la moyenne des autocontrôles et des contrôles contradictoires et des contrôles inopinés réalisés sur un mois.

- autocontrôle = contrôle réalisé par le titulaire ;
- contrôle contradictoire = contrôle réalisé entre le titulaire et le MEAE ;
- contrôle inopiné = contrôle réalisé entre MEAE et éventuellement le titulaire.

La note sur une zone suite à un autocontrôle ou à un contrôle contradictoire ne doit jamais être en dessous du NQMini. Dans le cas contraire des pénalités sont applicables.

2.4.1.1 Règles à appliquer lors des contrôles :

Certaines règles sont à respecter pour permettre la bonne exécution des contrôles, à savoir :

- le plus proche possible de l’exécution de la prestation ;
- de préférence, le contrôle se fera sur l’objet ou la surface la plus sale de la zone concernée ;
- lors du contrôle contradictoire et inopiné, le représentant du TITULAIRE doit être muni d’un détergent neutre et d’un chiffon pour tester les salissures identifiées ;
- pour évaluer une tache, le titulaire doit se munir d’un chiffon et d’une solution de détergent de lavage. Epancre quelques gouttes de détergent sur la tâche, puis essuyer à l’aide du chiffon. Si une tâche de propreté apparaît il y a défaut ;
- en cas de litige sur une mesure, le titulaire doit prouver que le défaut constaté ne peut être nettoyé.

Le titulaire a en charge la tenue des grilles d’autocontrôle qui est proposée au MEAE et jointe au rapport d’activité. L’ensemble des actions d’autocontrôles est tracé dans la GMAO.

2.5 MODE D’EXECUTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

Ce paragraphe a pour objet de définir, en complément au paragraphe « Prestations à la charge du titulaire », les modes et modalités d’exécution.

2.5.1 Conditions générales

Les opérations de nettoyage sont programmées suivant un calendrier dressé par le titulaire chaque trimestre et soumis à l’accord préalable du MEAE.

Le MEAE peut, demander au titulaire des aménagements de cadences sur certains postes, et ce, dans le cadre de sa prestation annuelle. Ceci afin d’être dans une démarche d’amélioration continue.

Le titulaire assure, sous sa responsabilité pour les locaux et ouvrages visés aux articles précédents, les prestations avec les matériels, machines, produits et périodicités des interventions adaptées à la nature des équipements et des revêtements à entretenir et de leur état, ainsi qu'à la fréquentation des lieux et pour les résultats précisés à l'article précédent.

2.5.2 Interventions systématiques de nettoyage

2.5.2.1 Définition et planification générale des interventions :

Les interventions systématiques à exécuter dans le cadre du forfait du présent marché sont définies et décrites dans l'annexe 2 – colonnes « Inventaire locaux-Vitrage avec fréquence ».

Le titulaire élabore et fournit, dans un délai maximum de quatre semaines à compter de la date d'effet du présent marché, un planning prévisionnel général annuel, des interventions à exécuter conformément au présent CCTP.

Le titulaire doit tenir compte des contraintes inhérentes à l'activité des divers utilisateurs et services et particulièrement au caractère spécifique des équipements dont il aura la charge, tant en ce qui concerne leur fonction de sécurité et de protection, que de l'environnement quotidien du domaine d'intervention. Le titulaire tiendra compte dans l'établissement de son planning :

- de la législation ;
- des caractéristiques des revêtements ;
- des recommandations ou spécifications des fabricants ;
- des règles de l'art ;
- de son expérience ;
- de l'utilisation des locaux.

Cet agenda prévisionnel est soumis à l'accord préalable du MEAE.

Ce planning peut être aménagé et modifié par le MEAE pour permettre d'obtenir les résultats demandés, sans remise en cause du prix forfaitaire tel qu'il apparaît à l'acte d'engagement (A.E.).

2.5.2.2 Planification spécifique :

Toutes les opérations de nettoyage systématiques font l'objet d'un agenda prévisionnel d'exécution établi de façon à occasionner le minimum de gêne aux activités. Cette planification est tracée et enregistrée dans la GMAO du MEAE.

Cependant, certaines interventions nécessitent la mobilisation d'un local, pouvant créer des perturbations dans le fonctionnement du bâtiment. Dans ce cas, le titulaire ne doit les exécuter qu'après l'accord du MEAE, et en dehors de la présence des utilisateurs.

Ces planifications spécifiques précisent :

- l'heure et le jour de l'intervention, son objet et la durée prévisible,
- le personnel et les entreprises intervenant dans l'établissement,
- les locaux et/ou les équipements concernés,
- les contraintes éventuelles (immobilisation des lieux, ...).

2.5.2.3 Durée des interventions et temps maximum d'indisponibilité :

La durée des interventions de nettoyage doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne causer qu'un minimum de gêne dans le fonctionnement du bâtiment aux jours et heures d'ouverture.

2.5.2.4 Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution :

A chaque intervention, le personnel d'exécution atteste que les opérations systématiques prévues dans le marché ont bien été effectuées par mention sur la fiche d'intervention prévue à cet effet qui sera jointe dans la GMAO du MEAE.

Si nécessaire, le titulaire complète la fiche d'intervention d'un compte rendu dans lequel il consigne tous les désordres ou anomalies observés et notamment :

- anomalie risquant de remettre en cause la sécurité en général ;
- désordres nécessitant une intervention

Une fiche de passage devra être apposée dans les locaux, les modalités d'application seront précisées lors de la prise en charge.

2.5.2.5 Proposition d'intervention :

Le titulaire formule auprès du MEAE les propositions d'interventions qu'il juge indispensables (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation), y compris celles qui ne relèvent pas des opérations programmées.

Il précise les conséquences de l'inexécution des interventions proposées.

Le titulaire donne tout conseil qu'il juge utile sur l'intervention et/ou les améliorations à apporter.

2.5.2.6 Initiative des interventions – Accord du MEAE :

Le titulaire intervient de sa propre initiative lorsque l'opération se déroule dans le cadre d'une intervention programmée et prévue dans le marché.

Lorsqu'en cours d'exécution, le titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer, ou au contraire, que des opérations prévues peuvent être réduites ou évitées, il doit avant toute modification des prestations, demander et obtenir l'accord express de la personne habilitée par le MEAE.

2.5.3 Matériels et produits utilisés

2.5.3.1 Provenance et qualité des matériels :

- pour l'exécution des prestations, le titulaire fournit le matériel nécessaire. Le titulaire doit présenter ses matériels à la personne publique sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais ;
- le titulaire soumet préalablement à la personne publique le projet des installations qu'il envisage de mettre en place pour assurer la prestation. Les échafaudages sont obligatoirement conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégés et leurs pieds sont munis de patins protecteurs et anti dérapant ;
- la personne publique se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ;
- tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

2.5.3.2 Provenance et qualité des produits / éco-responsabilité :

- pour l'exécution des prestations, le titulaire fournit tous les produits nécessaires ;
- pour chaque produit, le titulaire fournira la fiche de données de sécurité correspondante ;
- de plus, le titulaire est tenu de préciser, au moyen d'un logotype ou de tout autre signe spécifique, tous les produits bénéficiant de l'Ecolabel européen ou équivalent ;
- dans le cadre du présent marché, l'administration inscrit son action en faveur de la protection de l'environnement pour un achat public éco-responsable ;
- à cet effet, le titulaire s'engage à ce que les produits proposés soient respectueux de l'environnement et à cet égard :
 - ne contiennent que des substances nécessaires à la fonction de nettoyage ;

- limitent le recours aux substances dangereuses pour l'environnement et la santé ;
- présentent une biodégradabilité élevée et limitant l'eutrophisation des eaux ;
- possèdent un emballage réutilisable ou rechargeable constitué de matériaux recyclables.

Tous ces produits doivent répondre aux exigences de l'écolabel européen - environnement ou équivalentes.

Par ailleurs, le titulaire du marché s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits considérés comme cancérigènes et mutagènes pour la reproduction. La liste sera mise à jour à chaque changement.

En outre, les produits doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces à traiter et ne pas être susceptibles de détériorer les sols. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas après lustrage, ni rendre les sols glissants.

Les produits lessiviels et les désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides. Le savon doit être rigoureusement neutre et hypoallergénique.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux besoins, ne pas provoquer d'allergie ou d'irritation.

La personne publique se réserve le droit de :

- de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi. Si l'analyse révélait que les produits étaient non conformes, les frais de l'analyse seront portés à la charge du titulaire ;
- d'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers ;
- d'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Le cas échéant, ce dernier devra se procurer les produits que le ministère lui imposerait.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

2.5.3.3 Gestions des eaux usées :

Le titulaire s'engage à rejeter les eaux usées aux points spécifiés par la personne publique et à ce que ses produits n'aient pas d'impact sur l'environnement.

2.5.3.4 Acheminement des matériels et des produits :

L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses, ... Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination incombent au titulaire.

2.5.3.5 Stockage des matériels et des produits :

Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il est limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par la personne publique et aux frais du titulaire.

2.5.4 Contrôle qualité

La liste des critères principaux de qualité attendue par le MEAE est donnée à titre indicatif afin de permettre au titulaire d'appréhender au mieux les exigences et besoins du MEAE. Cette liste est sous détaillée et mise à jour dans le cadre du contrôle qualité à mettre en place par le titulaire.

2.5.5 Définition des niveaux de qualité

Ils ont été gradués de 1 à 3. L'annexe 2 – colonnes « Inventaire locaux-Vitrage avec fréquence » mentionne dans une colonne le niveau de qualité imposé pour chaque type de locaux.

3 niveaux de qualité :

- **Supérieur** : Concerne toutes les zones pour lesquelles l'image et le confort sont importants. Il correspond à des zones publiques ou des locaux occupés par agents de direction. La prestation quotidienne doit permettre de conserver un état de propreté minimum tout au long de la journée.
- **Standard** : Concerne les espaces tertiaires standard pour lesquels la prestation doit respecter le standing des locaux.
- **Economique** : Concerne les zones techniques pour lesquelles la propreté ne revêt pas de caractère prioritaire mais acceptable.

2.5.6 Autocontrôle hygiène et propreté

Dans le cadre des procédures qualité, le titulaire se doit d'avoir mis en place l'ensemble des procédures d'autocontrôle (contrôle interne) de ses prestations.

Ces procédures sont transmises pour avis au MEAE. Le MEAE peut demander au titulaire de renforcer, de faire évoluer, et d'améliorer ses autocontrôles dans la mesure où il les juge insuffisants par rapport à la qualité et au résultat des prestations contractuelles.

Le titulaire devra se soumettre à l'organisation de suivi que le MEAE met en place.

Le temps des saisies éventuelles nécessaires pour documenter l'outil de GMAO du MEAE est réputé être inclus dans le présent marché, le titulaire ne pourra se soustraire à ces tâches.

2.5.7 Contrôle de la qualité des prestations de nettoyage

Le MEAE procède ou fait procéder à tout moment par le représentant de son choix aux opérations de vérification qu'il estime nécessaires.

Une opération de contrôle peut être déclenchée :

- après l'intervention du titulaire ;
- systématiquement à la suite d'une doléance significative d'un ou des usagers ; dans ce cas il sera effectué 2 contrôles, l'un le lendemain de la prise en compte de la doléance, l'autre sur une autre zone appartenant au même secteur d'usage que celui concerné par la doléance.

Dans tous les cas le MEAE prévient le titulaire 1 heure avant le début de la vérification.

Le titulaire devra se soumettre à l'organisation de suivi et contrôle des prestations que le MEAE met en place.

2.6 GESTION DES DECHETS (ENLEVEMENT, TRANSPORT ET VALORISATION)

Ce paragraphe a pour objet d'aborder les prestations d'enlèvement, transport, traitement et valorisation des déchets produits par le MEAE dans le cadre de ses activités.

En fonction de l'organisation mise en place par le MEAE, le titulaire devra proposer une gestion des déchets en adéquation avec celle-ci.

Des prestations d'enlèvements ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande via le BPU.

2.6.1 Respect de la réglementation et engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à connaître et à respecter toute la réglementation en vigueur, concernant les filières d'élimination. Ces mesures s'appliquent tout au long de la filière, de la collecte au MEAE, jusqu'au traitement final y compris le transport sur la route.

Le titulaire s'assure de la connaissance et du respect de toute la réglementation à laquelle est soumise le MEAE.

Il est obligatoire de fournir et d'assurer le suivi des déchets au travers d'un registre qui sera mis à disposition du MEAE (utilisation de l'application Trackdéchets, définis au chapitre « 3.12.4 » est obligatoire pour les déchets dangereux selon l'article R541-7 du code de l'environnement et figurant à l'annexe de la décision 2000/532/CE de la Commission du 3 mai 2000).

Le titulaire doit assurer sa prestation quel que soit les situations exceptionnelles ou imprévues.

Le titulaire doit équiper les containers de manière à éviter toute dispersion et pollution au niveau des matières déposées.

Le titulaire doit garantir le recyclage optimum des déchets. Il doit définir les étapes (transport, conditionnement, broyage et les restrictions d'acceptation qui ne permettrait pas ce recyclage).

Le titulaire doit disposer de toutes les attestations et certificats de contrôle et d'homologation réglementaire pour l'exploitation de ses équipements, installations et véhicules.

Le titulaire atteste qu'il est au fait des règlements, décrets et arrêtés régissant l'ensemble de la prestation.

Il s'engage à informer le MEAE de tout changement dont il serait averti dans le contenu de la réglementation.

Le titulaire s'engage à fournir les éléments émanant de son service qualité et les efforts effectués en matière de développement durable.

2.6.2 Période de prise en charge des déchets

Pendant la période prise en charge, le titulaire a en charge l'organisation et la préparation de sa prestation.

Dans le cadre de cette période, le titulaire doit :

- initialiser l'outil informatique (Base de données) de gestion des déchets ;
- mettre en place les documents d'exécution ;
- préparer les programmes et plannings ;
- initialiser avec le MEAE l'organisation générale de l'exécution de la prestation retenue suite à l'audit et rédiger les fiches procédures ;
- mettre en place le PAQ (Plan d'Assurance Qualité) ;
- fournir les éléments nécessaires au plan de prévention.

La fin de la période de prise de connaissance fait l'objet d'un rapport détaillé du titulaire qui présente les actions menées et l'organisation mise en place pour le démarrage des prestations proprement dites.

Le titulaire ne peut pas commencer l'exécution des prestations techniques sans que ce bilan soit validé par le MEAE.

Au-delà du rapport, le titulaire sera en mesure d'accompagner le MEAE dans la mise en place de supports de communication destinés à l'ensemble des acteurs impliqués pour assurer le suivi de l'application des bonnes pratiques au niveau des agents de nettoyage et des agents du MEAE.

2.6.3 Nature et volume des déchets

Les volumes par type de déchets collectés, transportés et valorisés sur 2024 (données complètes) et 2025 (données partielles, 10 mois) sont détaillés ci-dessous. Le tonnage est donné à titre indicatif. Le taux de recyclage est d'environ

Le métal est à ce jour inclus dans les DIB. Il appartient au Titulaire d'organiser leur collecte séparée et la valorisation, notamment pour le respect du décret 2021-950 du 16 juillet 2021.

DÉCHETS 2024 (EN KG)	CHATILLON	CONVENTION	COURNEUVE	INVALIDES	OSWALDO CRUZ	QUAI D'ORSAY	TOTAL
PAPIER / CARTON	5 656	2 716	14 084	14 084	1 965	40 992	79 497
DIB	4 371	3 534	14 539	14 539	945	52 080	90 008
VERRE	10	300	-	-	78	-	388
TOTAL	10 037	6 550	28 623	28 623	2 988	93 072	169 893

DÉCHETS 2025 (EN KG)	TOTAL
PAPIER / CARTON	102 818
DIB	38 009
EMBALLAGES BOISSONS	1 381
VERRE	3 024
BOIS (vrac)	420
TOTAL	145 652

2.6.4 Organisation générale de la chaîne de collecte et stockage sur sites

L'objet de cette prestation est d'assurer l'organisation et le suivi de la collecte et stockage des déchets sur les sites avant leur enlèvement, pour cela le titulaire :

- assiste le MEAE à la définition des moyens à mettre en œuvre pour l'ensemble des étapes de collecte des déchets par les utilisateurs, de transport in situ et de stockage en l'attente de l'enlèvement ;
- organise, suit et contrôle les moyens mis en place pour la collecte des déchets produit par les sites et les utilisateurs. Ces moyens sont généralement répartis sur les sites et accessibles facilement aux différents utilisateurs ;
- toutefois selon la nature des déchets, il peut être envisagé une collecte centralisée ;
- organise, suit et contrôle le transport in situ : on entend par transport in situ la manutention des déchets des points de collecte vers le point de stockage avant enlèvement sur les sites par un titulaire extérieur ;
- organise, suit et contrôle le stockage en attente de l'enlèvement pour traitement.

2.6.5 Intervention de collecte et de transport de déchets dans les sites

Dans le cadre de ses prestations, le titulaire doit l'ensemble des interventions de manutention nécessaires à la collecte et le transport des déchets sur sites du MEAE.

Durant la prise en charge, le Titulaire doit s'assurer de la totale compatibilité de ses équipements avec ceux existants au MEAE. Les interventions sont réalisées selon un agenda prévisionnel planning arrêté dans le cadre de la mission décrite dans le présent document.

Elles sont réalisées dans le respect de l'ensemble des conditions d'exécution défini dans le CCTP du présent marché, en particulier en termes de :

- hygiène ;
- sécurité ;
- confidentialité ;

- respect du règlement intérieur du MEAE ;
- protection des installations existantes.

Elles sont réalisées dans le cadre des heures d'ouverture des sites et ne doivent en aucun cas perturber le bon fonctionnement des sites, et en particulier leur activité.

Concernant les fréquences, celles-ci seront définies lors des mises au point de l'organisation entre le titulaire et le MEAE.

Pour le PILON :

La collecte, le transport et le stockage sur sites seront réalisés par du personnel MEAE. Le titulaire ne prend en charge que l'organisation de l'enlèvement et du traitement de ces déchets.

2.6.6 Intervention d'enlèvement, de transport et de traitement hors sites

Les prestations de collecte, enlèvement sur les sites, puis transport sont à la charge du Titulaire et devront être réalisées par des sociétés spécialisées. Les filières de valorisation des déchets sont obligatoires.

Le titulaire prend en charge l'organisation, le suivi, le contrôle des prestations à exécuter par les entreprises spécialisées, de l'enlèvement sur sites au traitement des déchets. Cette prestation comprend en particulier :

l'organisation et coordination des titulaires extérieurs pour l'enlèvement des déchets ;

l'information à l'ensemble des utilisateurs concerné, des dates et heures d'enlèvement. Les utilisateurs concernés, et en particulier ceux gérant la sécurité des sites ;

- le contrôle de l'enlèvement ;
- le transport des sites aux lieux de dépose (décharges, incinération, traitement et valorisation, etc.) ;
- le contrôle du document « bon d'enlèvement » ;
- le contrôle du document « certificat de destruction » notamment en ce qui concerne les documents confidentiels préalablement détruits par les déchiqueteuses installées sur sites.
- Le personnel du titulaire amené à manipuler les palettes de pilon doit être formé et qualifié à l'utilisation du transpalette électrique mis à disposition par le MEAE.
- Le titulaire a une obligation de moyens pour traiter l'ensemble des prestations qui correspondent à toutes les interventions que peut demander le MEAE sur commande. Le titulaire reste responsable de sa propre organisation et du nombre de personnes qu'il affecte à chaque intervention.

Pour les tubes fluorescents :

Le titulaire attestera de leur destruction selon les règlements en vigueur et fournira au MEAE le certificat de destruction associé.

Pour les déchets médicaux résultant de l'activité des infirmeries et des dispensaires :

Le titulaire attestera de leur destruction selon les règlements et les normes sanitaires en vigueur et fournira au MEAE le certificat de destruction associé.

2.6.7 Traitement des déchets

Le titulaire assure la destruction des déchets liés au présent marché dans un centre agréé. A ce titre, il doit fournir au représentant de la personne publique une copie du certificat d'agrément du centre de destruction certifié ISO 9001, 14001, 19011 ou équivalent.

Le titulaire conserve également la traçabilité des déchets collectés sur le site de manière à pouvoir fournir au représentant de la personne publique, sur simple demande, tous les éléments et les justificatifs les concernant.

Pour les déchets non valorisables, le titulaire assurera forfaitairement le transport, la mise en déchetterie agréée, et le respect de la réglementation en vigueur concernant la traçabilité et l'élimination des déchets.

Le ministère répercute au titulaire tous frais à supporter du fait de la non-application de la chaîne d'évacuation et de traitement des déchets.

2.6.8 Entretien matériel et containers

2.6.8.1 Tracteurs et containers propriété du MEAE :

Deux tracteurs sont positionnés l'un au Quai d'Orsay et l'autre à Convention ; le Titulaire doit en assurer la maintenance.

Certains containers appartiennent au MEAE, le titulaire se doit de les entretenir.

S'il n'est pas possible d'effectuer sur place les réparations, le titulaire, après accord du MEAE, se charge de l'évacuation du container hors d'usage et met en place un nouveau container en location.

2.6.8.2 Location de containers :

Tout container supplémentaire nécessaire et identifié lors de l'audit des déchets sera mis en place par le titulaire sous forme de location.

Il appartient au titulaire de définir les types et dimension des contenants (containers, bacs, ...) tenant compte des natures de déchets, des lieux de stockage et de leur accessibilité.

2.7 MODE D'EXECUTION DES PRESTATIONS RELATIVES AU TRI SELECTIF ET A LA VALORISATION

Ce paragraphe a pour objet de définir en complément au paragraphe « gestion des déchets » et en préparation à l'établissement des procédures et du plan d'assurance qualité l'ensemble des modes et modalités d'exécution des prestations du titulaire.

2.7.1 Outil mis en place par le titulaire

Le titulaire met en place l'ensemble des outils nécessaires à l'exécution de sa mission, et en particulier :

- l'ensemble des outils informatiques pour l'organisation, le suivi, le contrôle et la traçabilité.
- les moyens de manutention nécessaires au type de déchets qui tiendront compte de :
 - la dimension et quantité des déchets ;
 - leur nature ;
 - leur conditionnement ;
 - leur poids.

Dans la mesure où certains équipements et outil du MEAE sont utilisés, il est fait l'application d'un certificat de mise à disposition signé entre le MEAE et le titulaire.

2.7.2 Documents d'exécution

Le titulaire rédige la totalité des documents d'exécution nécessaire à l'accomplissement de sa mission, et en particulier :

- fiches procédures par type de déchets ;
- agendas prévisionnels d'intervention ;
- fiche de contrôle ;
- main courante pour la traçabilité ;
- rapport d'activité ;
- etc...

La GMAO du MEAE devra être alimentée avec ces documents.

2.7.3 Information aux utilisateurs

Le titulaire informe l'ensemble des utilisateurs des dates et heures d'enlèvement aux différents points de collecte et transport in situ des déchets.

Pour cela, il affiche une note d'informations aux emplacements désignés par le MEAE qui peut également demander une information par tout autre moyen de communication, et en particulier par une messagerie informatique interne.

L'ensemble des informations doit pouvoir être consulté informatiquement par le MEAE depuis ses bureaux. La fourniture et l'installation des éléments et interfaces nécessaires à cette consultation sont à la charge du titulaire. Pour ce faire, la GMAO du MEAE devra être privilégiée.

Seul l'ensemble des données sont propriétés du MEAE, les outils (hard et soft) correspondent aux moyens que le titulaire doit mettre en place et restent la propriété du titulaire.

Le titulaire doit à tout moment pouvoir remettre au MEAE les fichiers de données lisibles et compatibles au format souhaité par le MEAE.

2.7.4 Politique de gestion des déchets

Le titulaire doit se conformer à cette politique environnementale et de gestion des déchets dans le cadre de ses interventions et de l'ensemble des déchets qu'il produit au travers de l'exécution des prestations.

2.7.5 Déchets produits par le titulaire

Le titulaire doit l'évacuation des déchets qu'il produit dans le cadre de l'exécution de ses prestations sur sites objet du présent marché.

Dans le cadre de cette évacuation, il doit se conformer à la politique environnementale du MEAE qui a été mise en place dans le respect de l'ensemble des normes relatives à ce sujet, et en particulier :

- règlement sanitaire départemental ;
- loi du 15/07/75 n°75-633.

Pour cela le titulaire devra une gestion transparente de l'évacuation de ces déchets et transmettre au MEAE un rapport incluant l'ensemble des éléments nécessaires (main courante, justificatif de destruction ou de recyclage ou d'élimination, ...) pour mesurer le respect par le titulaire de sa politique environnementale.

A ce titre aucune des installations du MEAE pour la gestion des déchets, n'est utilisée par le titulaire qui met en place l'ensemble des moyens et matériels nécessaires au stockage et à l'évacuation de ses propres déchets (produits toxiques, etc.).

3. PERIMETRE DU CONTRAT – EVENEMENTIEL ET MANUTENTION

3.1 PREAMBULE

L'objet de la présente partie distingue deux types de prestations différentes : évènementiel d'une part, manutentions-aménagement/déménagement d'autre part qui seront réalisées par des **équipes dédiées et distinctes**, les prestations se feront sur les sites mentionnés ci-dessous :

	Site	EVENEMENTIEL (haute qualité)	MANUTENTIONS- AMENAGEMENT/ DEMENAGEMENT (besoins courants)
BAU1	Quai d'orsay	OUI	OUI
	Hôtel du Ministre	Sans Objet	OUI
BAU2	Convention	Sans Objet	OUI
	CCM	Sans Objet	Sans Objet
BAU3	Courneuve	Sans Objet	OUI
	Celle-Saint Cloud	OUI	OUI
	Oswaldo Cruz	Sans Objet	OUI
	Spallis	Sans Objet	OUI
BAU4	Invalides	Sans Objet	OUI
	Chatillon	Sans Objet	OUI
	Ilot saint Germain	Sans Objet	OUI
	RP UNESCO	Sans Objet	OUI

Le personnel du Titulaire sera basé géographiquement sur quatre sites principaux Quai d'Orsay, Convention, Courneuve et Invalides.

3.2 PRESTATIONS EVENEMENTIEL ET AMENAGEMENTS DES LIEUX (HAUTE QUALITE) A LA CHARGE DU TITULAIRE

3.2.1 Contenu de la prestation

Sur la base de calendriers glissants fournis par l'Hôtel du Ministre et contre un engagement de confidentialité signé par le titulaire, ces mises en place concernent la configuration de salles de réunions et de conférences avec à titre d'exemple, ci-après la liste non exhaustive des prestations à réaliser :

Mettre en place :

- Mise en place de tables de déjeuners, de buffets, de réceptions, ainsi que de chaises correspondantes, de salles de réunion, de tables rondes et de tout élément permettant l'accueil d'une manifestation et devant évoluer à la demande ;
- des chaises (plusieurs centaines) et des tables (plusieurs dizaines) ;
- du mobilier, des œuvres ;
- de la vaisselle ;
- des tentures ;
- des cloisons ;
- des tapis ;

- mettre en place des buches pour les cheminées transfert du jardin vers HdM ;
- Installation de tribunes,
- travailler en collaboration avec l'équipe d'hygiène et de propreté, etc.

Remettre en place :

- Remise en place dans la configuration initiale après la manifestation.

Déplacer :

- Des meubles d'époque d'une pièce à l'autre avec beaucoup de précaution,
- D'aménager des salons avec des tables et des chaises,
- Des caisses de vin et de champagne de grandes valeurs du Quai d'Orsay au Château de la Celle Saint-Cloud ou vice versa.
- Des livraisons de boissons diverses à ranger dans les lieux adéquates au Quai d'Orsay et au Château de la Celle Saint-Cloud
- Mouvements en inter sites
- Etc....

Cette prestation comprend notamment la fourniture de :

- tout matériel adapté tel que chariots porte-meubles, sangles, transpalettes, etc. ;
- tout consommable adapté tel que papier bulle pour emballage, cartons, protection polyane, sacs, containers
- tout élément de protection des objets manutentionnés afin de ne pas les dégrader

3.2.2 Composition des équipes dédiées

- il est imposé au titulaire que chaque brigade ou équipe soit constituée d'un Chef d'équipe qui organise son équipe ;
- les déménageurs-aménageurs ne doivent pas travailler sans être sous les ordres du chef d'équipe et doivent appliquer rigoureusement les consignes fixées.
- les déménageurs-aménageurs devront être formés aux gestes et postures depuis moins de 2 ans.

3.2.3 Prise en charge de la mission et connaissance des locaux pour l'évènementiel

Pendant la période de prise en charge des sites, les équipes du titulaire feront le tour approfondi des sites pour avoir une bonne connaissance des lieux et prendre les consignes des responsables des donneurs d'ordre concernés.

Cette opération se soldera par un PV établi par le titulaire et visé par le MEAE qui précisera le contenu des visites, les locaux visités, les questions et réponses au cours des visites, les règles intangibles rappelées par le MEAE. Ce document une fois établi devra être connu de toute personne intervenante sur les sites concernés. Le titulaire mettra en place un dispositif pour garantir l'application de ces règles et le maintien de ces connaissances.

Le titulaire à la fin de la période de prise en charge, est réputé connaître parfaitement les locaux et les matériels ou équipements dont il est susceptible de disposer pour accomplir sa mission et pouvoir ainsi compléter par ses propres moyens.

3.2.4 Présence sur site, définition des ressources

Les horaires de présence des équipes correspondent aux durées des évènements qui peuvent s'étendre de **07h00 - 23h00**.

La présence sur site requise est la suivante (à concurrence de 35 heures / semaine/ personne) :

ENTITES	Donneur d'ordre	Ressource dédiée	TOTAL
Quai d'Orsay - Hôtel du Ministre (HDM)	L'intendant de l'HDM	Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 3 personnes	4
Le château Celle St Cloud			

A titre indicatif, il est communiqué une estimation du nombre de jours de manifestations par an :

SITES	Nombre de jours manifestations prévisibles annuellement
Sujets à manifestation	
QUAI D'ORSAY - Hôtel du Ministre	200

3.2.5 Présentation et comportement

Le personnel du titulaire du présent marché doit :

- arborer une tenue propre et correcte toute la journée (donc possibilité de changer de tee-shirt ou autre vêtement au cours de la journée) et adéquate en fonction du travail demandé qui peut aller jusqu'à intervenir au milieu d'une conférence ou d'un déjeuner ;
- disposer d'une paire de gants pour la manipulation délicate de mobiliers d'époque qui peut entraîner d'avoir sur soi plusieurs paires de gants ;
- s'approprier en temps et en heure le programme d'aménagement ainsi que le déroulement de la manifestation. Toutefois, pendant les conférences et les opérations préparatoires, le cahier des charges évolue au gré des cabinets, du protocole et de la pression qui entoure la manifestation ;
- s'adapter aux évolutions fréquentes dans l'organisation, car entre la première demande et la réalité il peut y avoir de grosses évolutions, voire il peut être amené à faire et défaire plusieurs fois les mêmes choses ;
- le titulaire assistera au briefing de l'évènement afin d'apprendre rapidement le vocabulaire évènementiel (exemple : plateau TV, secrétariat quatre postes, point presse, conférence de presse, table de l'Otan, table de desserte, chauffeuse, tour de table etc....) car il n'est plus possible d'expliquer cela pendant une opération ;
- être en contact et tenir informées les personnes dédiées MEAE de chaque site
- avoir un comportement irréprochable en terme de savoir-être (ex : pauses cigarettes doivent se faire dans les lieux dédiés et non sur le lieu de la manifestation).

3.2.6 Sujétions particulières et contenu du forfait

3.2.6.1 Dépassement d'horaire :

Les équipes ne quittent pas le site tant que la prestation n'est pas terminée. Du fait des évolutions fréquentes, est inclut au forfait un volume de dépassement d'horaire de 5%.

En cas de dépassement d'horaire supérieur à 5% ou de renfort ponctuel nécessaire, est associé un BPU de supplément de personnel qui permettra d'écarter la charge et ne sera déclenché que si le plan de charge des personnes en place est effectivement

dépassé ; les priorités des demandes sont définies par le représentant du MEAE concerné. Celui-ci fera en sorte que les demandes immédiates soient réduites à minima pour que le titulaire puisse organiser efficacement l'ensemble des tâches à accomplir.

3.2.6.2 Remplacement poste pour poste pendant les absences :

Le forfait couvre la présence à l'année des équipes dédiées à l'évènementiel (voir tableau ci-dessus), ce qui sous-entend que le remplacement pendant les absences est inclus dans la prestation.

3.2.6.3 Assurance obligatoire pour le déplacement des œuvres :

Le déplacement d'œuvres d'art (sculptures, tapisseries, peintures, œuvres encadrées), mobilier à caractère patrimonial et tapis est à inclure au forfait sur la base de 25 fois par an. L'assurance complémentaire obligatoire à contracter par le titulaire sera calibrée sur une valeur moyenne de l'œuvre d'art à hauteur de 20 000 €. (Vingt mille euros) par œuvre.

3.2.7 Charges supplémentaires dans le cadre de transport

Le titulaire doit également répondre aux sollicitations du MEAE pour le transport de mobilier. Ces transports sont au forfait comme les transferts inter sites. Ils pourront être pris en charge par les personnels de la prestation « Manutention » décrit ci-après.

3.3 PRESTATIONS D'AMENAGEMENTS, DEMENAGEMENTS ET MANUTENTIONS (BESOINS COURANTS)

3.3.1 Contenu de la prestation

Il s'agit de transporter intra et intersites franciliens des objets par exemple : mobiliers, cartons, cartons d'archives, coffre à clés, armoires fortes de toutes dimensions (après accord du MEAE), rayonnage, machines, ramettes de papiers, bonbonnes d'eau sur la base d'un planning fourni par le MEAE.

La liste des prestations ci-dessus est non exhaustive : toute autre demande devra également prise en compte.

De plus, tout mobilier susceptible d'être remis en état dans le stock actuel du MEAE doit être assuré par le titulaire (refixation des pieds de tables, etc.).

A noter : pour le transport des coffres à clés et les armoires fortes, l'accord préalable du MEAE est nécessaire.

A titre d'exemple, liste non exhaustive des prestations à réaliser :

- aménagements, déménagements correspondants à des restructurations des services ;
- transfert d'archives ;
- transfert/livraison de mobiliers (y compris objets d'art) ;
- transfert du mobilier réformé vers les points d'apports volontaires de VALDELIA (entreprise de recyclage) ;
- mise en benne de tous les autres encombrants.

Cette prestation comprend notamment :

- la fourniture de tout matériel adapté tel que chariots porte-meubles, sangles, transpalettes, etc. ;
- la fourniture de tout consommable adapté tel que papier bulle pour emballage, cartons, protection polyane, sacs, containers ;
- la fourniture de tout élément de protection des objets manutentionnés et des cheminements utilisés afin de ne pas les dégrader.
- Le nettoyage en amont du déménagement des meubles et caissons
- Le montage et le démontage des meubles
- La remise en état des murs après déménagement des armoires

- Le déplacement des nourrices des faux planchers en cas de déplacement de bureaux.

3.3.2 Présence sur site

Les horaires de présence des permanents correspondent aux heures ouvrables **du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00** (à concurrence de 35 heures / semaine). Il est précisé que les équipes devront systématiquement être en binôme sur cette plage horaire.

Dans certains cas particuliers (travaux, aménagements de salles) il pourra être demandé à une équipe de décaler les heures d'interventions sur le créneau 7h00 -16h00

L'organisation de cette prestation s'articule autour de ressources de travail pré positionnées sur les sites et constituées de :

	Site	Donneur d'ordre	Ressources dédiées	Total
BAU1	Quai d'Orsay	Chef de site BAU 1	Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 3 personnes	4
	Hôtel du Ministre			
BAU2	Convention	Chef de site BAU 2	Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 3 personnes	4
	CCM			
BAU3	Courneuve	Chef de site BAU 3	Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 1 personne	2
	Celle-Saint Cloud			
	Oswaldo Cruz			
	Spallis			
BAU4	Invalides	Chef de site BAU 4	Brigade composée d'1 Chef d'équipe + 1 personne	2
	Chatillon			
	Ilôt saint Germain			
	RP UNESCO			

Un référent du donneur d'ordres sera identifié par équipe

Selon la charge connue le titulaire aura le souci de la mutualisation des ressources ci-dessus avant de faire appel à des renforts éventuels objet de prestations au BPU.

3.3.3 Répartition par types de déménagements traités annuellement (à titre d'information)

Désignation	%
Déménagement interne à un site	77
Déménagement d'un site parisien vers un autre site parisien	7
dont objets "précieux"	1
Déménagement d'un site parisien vers un site non parisien	4
Transfert à PAV VALDELIA	4
Livraison	7

3.3.4 Prise en charge pour les sites

Pendant la période de prise en charge, les équipes feront le tour approfondi de leurs sites pour avoir une bonne connaissance des lieux, prendre les consignes des donneurs d'ordre concernés, prendre en charge la matériel appartenant au MEAE. Cette opération se soldera par un PV établi par le titulaire et visé par le MEAE qui précisera le contenu des visites, les locaux visités, les questions et réponses au cours des visites, les règles intangibles rappelées par le MEAE. Ce document une fois établi devra être connu de toute personne intervenante sur les sites concernés. Le titulaire mettra en place un dispositif pour garantir l'application de ces règles et le maintien de ces connaissances.

Le titulaire à la fin de la période de prise en charge, est réputé connaître parfaitement les locaux et les matériels ou équipements dont il est susceptible de disposer pour accomplir sa mission et pouvoir ainsi compléter par ses propres moyens.

3.3.5 Prestations complémentaires

Le titulaire doit également répondre aux sollicitations du MEAE pour le transport de mobilier ou le transport d'archives. Ces transports sont au forfait comme les transferts inter-sites, s'ils ont lieu sur la plage horaire de présence ou traitées via BPU en dehors.

3.4 MODE D'EXECUTION DES PRESTATIONS EVENEMENTIELLES

3.4.1 Intervenants

Le titulaire assure la conduite, la coordination et le contrôle de l'ensemble des interventions.

3.4.1.1 Représentants du titulaire :

Le titulaire met en place une organisation par site miroir à celle du MEAE. Le titulaire est responsable en particulier :

- du respect de l'exécution des plannings ;
- du contrôle de la qualité des prestations ;
- des documents techniques et rapports ;
- de l'organisation du travail ;
- de la préparation et du suivi de prestations ;
- de la tenue et discipline du personnel ;
- de la confidentialité des informations remises par le MEAE.

Il doit par ailleurs faire preuve d'une grande disponibilité et réactivité.

3.4.1.2 Personnel d'intervention :

Le titulaire désigne les personnes qui sont seules autorisées pour réaliser les prestations du présent marché.

Le titulaire reste responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. Celle-ci doit en particulier respecter :

- le niveau de qualification requis pour l'exécution des prestations (CAP Déménageur pour les chefs d'équipe, Formation « Gestes et postures » pour tout le personnel) ;
- le règlement intérieur de l'établissement et posséder l'esprit et la présentation souhaitée par le MEAE ;
- les impositions contenues dans le plan d'administration exemplaire.

3.5 DOCUMENTS D'EXECUTION

Pour l'exécution de ses prestations, le titulaire établit les documents d'exécution permettant :

- d'informer en permanence le MEAE sur les actions qu'il compte mener afin d'en valider le planning d'exécution par rapport à l'activité du site ;
- de préciser les modes opératoires appliqués par le titulaire ;
- de valider la constitution des historiques et la traçabilité de l'ensemble des évènements ;
- d'anticiper toute défaillance ou anomalie et d'établir un plan d'action.

Ces documents sont établis par le titulaire dès sa prise en charge des sites et concernent en particulier :

- PV de prise en charge ;
- rapport d'activité des mouvements ;
- planning d'exécution ;
- fiches d'intervention ;
- dossier d'agrément ;
- ...

Les documents sont mis à disposition du MEAE par le titulaire via l'outil de GMAO.

3.5.1.1 Rapport d'activité des mouvements

Edité mensuellement par le titulaire du présent marché, il regroupe les mouvements du mois écoulé et apporte des éléments d'analyse, tel que précisé ci-après.

DESIGNATIONS	COMMENTAIRES
Les demandes et missions	• Triés par ordre chronologique • Triés par type événements
Plan de charge de chaque agent	• Triés par ordre chronologique • Triés par événement
Dysfonctionnements rencontrés	• Triés par ordre chronologique • Triés par événement

Planning des personnels :

Le titulaire établit un planning hebdomadaire sur 3 mois glissants. Toute modification donne lieu à une mise à jour remis sous 48h.

3.5.1.2 Gestion des prestations avec l'outil de GMAO

Le titulaire utilise l'outil de GMAO pour la gestion des demandes d'intervention.

Le titulaire du présent marché communiquera au travers de l'outil de GMAO, pour tout ce qui concerne :

- les demandes d'intervention hors forfait ;
- la gestion de la documentation ;
- la dépose et mise à disposition de l'ensemble de ses documents.

3.5.2 Obligation de résultats

3.5.2.1 Objectifs de résultat – performance à atteindre

Le titulaire est tenu d'obtenir les résultats suivants :

- la satisfaction des occupants par la qualité de service, les conditions de sécurité ;
- le respect des dates et heures fixées pour les missions ;
- le respect des consignes données et leur exécution dans les temps impartis ;
- la non dégradation des locaux, postes sur les cheminements de manutention ;

Dans le cadre des prestations de transfert d'archives, elles seront validées avec l'atteinte des indicateurs de performance suivants :

- aucun carton abimé ;
- aucun carton égaré ;
- respect de l'ordre des cartons d'archives ;
- respect de l'intégrité du fonds ;
- mise en place sur tablette.

En vue de l'atteinte des objectifs précités, le titulaire garantit les moyens fixés au présent marché et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, pour les installations visées, tous les moyens qu'il juge utiles.

En particulier, le titulaire du présent marché mettra en place une procédure qui garantit le remplacement immédiat d'un personnel défaillant pour une mission organisée préalablement.

Le titulaire justifiera ainsi à la mise en place du marché d'une réserve de personnel dont il pourra disposer et dont la candidature aura été validée par le MEAE. Cette disposition rejoint la capacité du titulaire à mettre en place des renforts selon besoin.

Le titulaire garantit la mise en application des procédures permettant d'atteindre le niveau de qualité attendu.

La notion de criticité est essentielle pour mesurer le niveau de « gravité » de la performance non atteinte. Chaque performance est classée selon son niveau de criticité en totale cohérence avec les enjeux.

3.5.2.2 Criticité du service

2 niveaux de criticité sont définis.

Niveaux de Criticité	Définitions
C1	Très critique
C2	Ordinaire

3.5.2.3 Affectation des niveaux de criticité par site et entité

Performances	Quai ORSAY	HDM	ILOT SAINT GERMAIN	CONVENTION	CC M	INVALIDES	UNESCO	CHATILLON	LA COURNEUVE	OSWALDO CRUZ	CELLE SAINT CLOUD
Respect des horaires de permanence sur site (hors manifestations)	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Nombre conforme de ressources présentes lors des manifestations	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Nombre de ressources dédiées et permanentes présentes conforme à la fiche métier	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1

Ponctualité dans le démarrage des opérations selon l'horaire fixé par le donneur d'ordre.	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Présence jusqu'à la fin de l'évènement même en cas de dépassement horaire	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Mise en place et déplacement mobilier, œuvres, etc. conforme à la demande	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Remise en place après manifestation conforme à la configuration initiale	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Utilisation de matériel adapté	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Fourniture des consommables adaptés	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Tenue propre et correcte	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Personnel en réserve pré-ciblé DSD	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Adaptation aux évolutions fréquentes dans l'organisation	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Présence au briefing de l'évènement	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Remplacement poste pour poste pendant les absences programmées	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Remplacement immédiat d'un personnel défaillant pour une mission organisée préalablement	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Mise en place de renfort sous 2 heures de personnel supplémentaire pour l'évènementiel	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Documents d'exécution établis lors de la mise en place et mis à disposition du MEAE sous un délai d'un mois	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1

Mise à jour des documents d'exécution remis au MEAE sous 48H	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Tableau de tri des mouvements conforme au besoin et édité mensuellement	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Planning des personnels sur 3 mois glissant	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Mise à jour du planning des personnels remis au MEAE sous 48H	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Mise à jour de l'outil de GMAO	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Mise en place du plan d'assurance qualité	C2	C1	C2	C2	C1	C2	C2	C2	C2	C2	C1
Mise en place d'une procédure de sauvegarde et mise en sécurité des clés et badges	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1

3.5.2.4 Plan d'assurance qualité

Le titulaire mettra en œuvre un plan d'assurance qualité (PAQ). Ce plan établit les règles, principes, objectifs et méthodes de calculs et suivi indicateurs.

Le but recherché est la quantification de la qualité du service.

La méthode est implantée et développée dans les 6 premiers mois qui suivent la prise d'effet du marché. Toutefois le projet de PAQ tenant compte de sites. L'application des 6 premiers mois ne concerne que le bouclage définitif du PAQ tenant compte de toutes les spécificités des sites et des observations du MEAE sur la totalité des prestations du marché.

Elle doit permettre de transcrire une notion subjective du bon entretien en une notion OBJECTIVE, MESURABLE donc acceptable par tous.

La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation. Cette approche permet au titulaire d'envisager le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs permet de déterminer les mesures correctives à adopter.

Le titulaire s'engage activement à cette mission avec le MEAE.

3.5.2.5 Conditions particulières d'exécution

Le titulaire a la responsabilité des clés et badges d'accès aux sites qui lui sont confiés par le MEAE. Le titulaire doit justifier de la parfaite sauvegarde et sécurité de ces éléments et transmettre au MEAE la procédure mise en place ou a minima se conformer aux règles de gestion de remise de clés en armoire électronique si elles existent.

4. PILOTAGE DU CONTRAT

Le TITULAIRE assure le management général du contrat et des opérations correspondantes. Il est à ce titre l'interlocuteur unique et s'engage à :

- Assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu,
- Coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis à vis du MEAE, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.),
- Communiquer régulièrement avec le MEAE (ou son représentant),
- Garantir une astreinte opérationnelle dédiée aux bâtiments du Ministère,
- Être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- Garantir des moyens humains minimums sur site,
- Assurer un devoir de conseil et d'assistance,
- Veiller au bon fonctionnement général du site.

4.1 PERIODE TRANSITOIRE

Durée prévisionnelle : 2 mois

La période transitoire prépare le transfert d'activité. Elle précède donc le transfert de la responsabilité d'exploitation. Elle doit être mise à profit pour :

- ✓ Mettre en place les modes de fonctionnement avec le MEAE pour initialiser une dynamique de relation partenariale,
- ✓ Informer, avec le support validé par le ministère, l'ensemble des utilisateurs du site des évolutions apportées à la fois en termes de services rendus et de modes opératoires,
- ✓ Préserver et garantir le service sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle du site,
- ✓ Le TITULAIRE met cette période à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation.

Pendant cette période, le TITULAIRE assure une cohérence d'actions entre ses services internes et le ministère conformément au contrat signé :

- ✓ En matière Commerciale,
- ✓ En matière d'ingénierie et d'exploitation pour le démarrage des prestations.

4.1.1 Recouvrement avec le sortant

Il est demandé au TITULAIRE entrant d'assurer le recouvrement avec le sortant. Durant cette phase transitoire le TITULAIRE doit, sans que cette liste soit exhaustive, récupérer auprès du sortant ou du MEAE :

- Les plans des locaux et des types de surfaces,
- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, notices...),
- Les états des lieux de sortie réalisés,
- La liste des mots de passes (accès locaux spécifiques),
- L'historique des opérations réalisées,
- Un état des demandes d'intervention en cours,
- Un état des travaux et des non-conformités non traitées,
- Les plannings des différentes opérations réalisées,
- Les références des matériels consommables,
- La liste des matériels spécifiques,
- Les consignes particulières et autres procédures particulières,
- Les procédures et modes opératoires des logiciels (GMAO , ...).

4.1.2 Procédures

Pendant la phase transitoire, le TITULAIRE réalise un état des lieux et une vérification de procédures en place. Si elles sont inexistantes, le TITULAIRE réalise *à minima* les procédures suivantes :

- Cahier d'astreinte,
- Procédures en cas de mode dégradé pour les principales zones sensibles du site et un plan de contournement.

4.1.3 Temporalité de la période transitoire

La période transitoire s'étend de la date de notification du marché jusqu'à la veille au soir de la date de départ effectif du Titulaire sortant.

Pendant cette période, le Titulaire n'est pas en responsabilité sur les installations, il doit en assurer une prise de connaissance et une anticipation des opérations d'entretien préventives et correctives.

4.2.1 Connaissance du site : inventaire et état des lieux

Lors de la phase de démarrage le TITULAIRE doit finaliser un inventaire des bâtiments afin d'avoir une visibilité claire, quantitativement et qualitativement, des espaces qui lui sont confiés et des limites de périmètre d'intervention.

Dans le cadre de la prise en charge du site, le TITULAIRE ne peut faire valoir des oublis des entreprises qui l'ont précédé, pour se substituer à son obligation de résultats et au maintien en parfait état des locaux et des espaces.

Des inventaires ainsi que des états des lieux sont à finaliser pour permettre aux deux parties de s'accorder sur une situation initiale de référence, concernant les points suivants :

- Les espaces confiés (quantitatif, nature, et état de surfaces),
- Les procédures, consignes, plans,
- Les moyens mis à disposition par le MEAE (locaux, matériel, mobiliers, outils, matériels bureautiques...),
- Les moyens mis en place par le TITULAIRE (matériels, équipements, mobilier...),
- L'état du stock mis à disposition par le client,
- L'inventaire et l'état des documents d'exploitation.

Les états des lieux demandés ci-dessus permettent d'identifier les éventuelles non-conformités au cahier des clauses ou autres anomalies, et de procéder le cas échéant aux différents réajustements nécessaires.

4.2.2 Organisation et démarrage des prestations

Le déploiement de l'organisation du TITULAIRE doit notamment prendre en compte les points suivants :

Maîtrise des prestations réalisées :

- Les organigrammes et les plannings de présence,
- La liste du personnel en place, ou prévu, avec les fiches de postes comportant les fonctions et les qualifications,
- Les procédures : organisation de la conduite et de l'exploitation, astreinte, modes opératoires pour chaque prestation, livret d'astreinte, cahier des consignes, registres, suivi des indicateurs de qualité, sécurité et de performance...
- Les moyens mis en place : moyens d'accès, vêtements de travail, équipements de protection individuelle, moyens de communication, outillage...
- Un système de contrôle de prestation (grille d'audit...) validé.

Les dispositions propres à la formation du personnel du TITULAIRE aux procédures spécifiques des différents sites du MEAE.

- Fiches de données techniques des matériels utilisés.
- Les agréments des produits et fiches de données sécurité des produits utilisés.
- La rédaction du Plan d'Assurance Qualité.
- La rédaction du plan de prévention et l'évaluation des risques.

Le TITULAIRE réalise les formations de ses équipes sur les outils GMAO des équipes intervenantes pour le site.

4.2.3 Dossier d'exploitation maintenance

Dans le cadre de sa mission, le TITULAIRE assure la gestion des Dossiers d'Exploitation – Maintenance (DEM) présents sur les sites ou met en place un DEM dématérialisé sur les sites :

4.2.3.1 Dossier administratif et Mémoire utile de la construction

- Coordonnées des interlocuteurs de la construction, des fournisseurs, des services administratifs,
- Liste des documents administratifs,
- Synthèse du Présent Contrat.

4.2.3.2 Dossier technique- Guide d'exploitation

- Descriptif du site,
- Liste des espaces et codification cohérente sous forme d'arborescence,
- Fichier de suivi du stock,

4.2.3.3 Dossier de Suivi de l'entretien

- Le Plan d'entretien : révision annuelle ;
- L'ensemble des procédures d'organisation générale de l'exploitation et de l'entretien : gestion des anomalies et demandes d'intervention/astreinte, organisation de l'entretien préventif, gestion des stocks de pièces, procédure de fonctionnement en mode dégradé, gestion de la traçabilité réglementaire ;

4.2.3.4 Système de Management de la Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement mis en œuvre

- Rapport mensuel d'activités et indicateurs de performance,
- Modes opératoires : entretien préventif, correctif, demandes d'intervention, astreinte, autocontrôle, gestion des déchets, gestions des produits dangereux, etc.
- Compte-rendu d'incidents,
- Bilan annuel.

4.2.4 Synthèse des livrables pour le démarrage

Le tableau ci-dessous synthétise les livrables du TITULAIRE pendant la phase de démarrage :

Nom du document	Description	Echéance prise en charge du contrat
Planning du démarrage	Planning décrivant les phases	Réunion de démarrage du marché
Organigramme de la prestation	Liste du personnel rattaché au contrat avec les informations essentielles (nom, coordonnées, fonctions et localisation) et escalade hiérarchique	Réunion de démarrage du marché
Plan de prévention	Mise en place du Plan de prévention	15 jours après le démarrage du marché
Documents de traçabilité	Ensemble des documents pour le suivi des activités (cahier de liaison, livrets sanitaires, etc.)	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Prise en compte des exigences contrat	Fiche de synthèse du contrat	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Trame du rapport d'activité (mensuel et annuel)	Modèle du rapport d'activité avec les indicateurs de suivi	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Liste des sous-traitants	Liste avec le nom et le contact de chaque sous-traitant	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Plan d'assurance qualité	PAQ, suivi permanent et contrôle des prestations pour l'ensemble des prestations objet de ce contrat	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Plan de contournement pour les avec activités stratégiques	Remise et présentation d'un plan de contournement	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Hygiène et sécurité	Evaluation des risques Agrément des produits chimiques Equipement de Protection Individuel et travailleur isolé	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Inventaire	Inventaire quantitatif des espaces et éléments du marché	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Inventaire documentaire	Procédures, plans, notices, schémas, DOE ...	15 jours après la fin de la phase de prise en charge

Nom du document	Description	Echéance prise en charge du contrat
Etat des lieux techniques initial	Rapport d’audit sur l’état, la vétusté, la maintenabilité et la sécurité des espaces	15 jours après la fin de la phase de prise en charge
Plan d’entretien initial	Planification des entretiens préventifs sur la première année contractuelle	15 jours après la fin de la phase de prise en charge

4.2.1 Temporalité de la prise en charge

La période de prise en charge s’étend sur une période de 3 mois calendaires prenant effet de la veille au soir de la date du départ du Titulaire sortant. Pendant cette période, le Titulaire est en responsabilité sur les installations objet du marché. Le Titulaire assure la prise en charge en parallèle des opérations de maintenance.

Le rapport complet de prise en charge, est remis au MEAE au plus tard 15 quinze jours après la fin de la Période de prise en charge. Passé ce délai, seules les réserves indiquées dans ce rapport de prise en charge peuvent être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations.

A réception du rapport de prise en charge, le MEAE procède aux visites et vérifications contradictoires qu'il juge utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires à la suite de ces visites, un rapport final est établi par le TITULAIRE et remis au MEAE dans les 8 (huit) jours ouvrés suivant la dernière visite / réunion.

4.3 PERIODE DE REGIME ETABLI

Le MEAE attend du TITULAIRE une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage du contrat afin de garantir l’atteinte des niveaux de service exigés.

Le TITULAIRE s’engage donc à respecter le présent engagement de pilotage, portant sur :

- La mise en œuvre, la coordination et la supervision de l’ensemble des prestations confiées au titre du contrat.
- La gestion des activités à travers un reporting régulier, ainsi que le conseil budgétaire intégrant un plan de progrès.
- L’engagement d’information continue.
- La mise en œuvre et le suivi des contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l’atteinte des objectifs définis avec le MEAE.
- La nécessité de veiller à l’amélioration des prestations par le benchmark, la surveillance des meilleures pratiques.
- L’apport d’expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts forfaitaires.
- La mise en œuvre et l’ajustement continu d’une politique Exploitation / Maintenance nécessaire à la bonne conservation du patrimoine.

4.3.1 Les rapports d’activité

Le TITULAIRE réalise des rapports périodiques sur son activité et celles de ses sous-traitants. Les rapports sont communiqués au MEAE avant les réunions de pilotage afin de prendre connaissance des sujets.

Le TITULAIRE doit analyser et commenter les données des rapports d'activité (analyse des dégradations récurrentes, suivi des plans d'actions, proposition d'amélioration...)

4.3.1.1 Rapport mensuel d'activité (RMA) – par BAU

Un rapport d'activité est transmis au plus tard dans les 10 jours calendaires suivant la période encourue. Le contenu du rapport d'activité mensuel comporte, a minima, les éléments suivants :

- ✓ Un bilan des faits marquants positifs et négatifs sur la période et les sites, incluant notamment les événements d'astreinte, incidents significatifs et actions correctives engagées,
- ✓ Un bilan des indicateurs de performance du contrat (taux de clôture des DI, taux de réalisation de l'entretien préventif, taux de réalisation des devis hors forfait dans les délais, indicateur de réactivité par type de prestation...),
- ✓ Un bilan détaillé des interventions en astreinte (nombre, nature, délais d'intervention, mesures correctives mises en œuvre),
- ✓ Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive et des travaux en cours,
- ✓ Le planning de préventif annuel et celui prévu pour le mois et le trimestre à venir,
- ✓ La mise en évidence du réalisé / non réalisé sur le préventif du mois écoulé avec commentaires argumentés sur les écarts et mesures correctives associées,
- ✓ Le rapport détaillé des demandes d'interventions réalisées, en attente et en retard, avec analyse des délais contractuels et causes des éventuels dépassements,
- ✓ Le nombre et la durée des interventions préventives et correctives sur la période,
- ✓ Le nombre d'interventions ouvertes et clôturées sur la période,
- ✓ Le taux d'en-cours des interventions préventives et correctives,
- ✓ Le ratio préventif / correctif par type de prestation,
- ✓ Le respect des dates contractuelles d'entretien maintenance préventif (% dans les délais / % hors délais),
- ✓ La valeur cumulée de l'indisponibilité des zones critiques définies contractuellement,
- ✓ Les autocontrôles réalisés par le titulaire (nature des contrôles, méthodologie, résultats et actions correctives),
- ✓ Les actions engagées en réponse aux demandes du MEAE et/ou de son Conseil,
- ✓ Un bilan des études et devis demandés, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent marché,
- ✓ Un récapitulatif des devis hors forfait et l'état détaillé de ces devis (en attente, validé, en cours de réalisation, réalisés),
- ✓ Une étude des modes et des causes de pannes lorsque demandé lors des réunions par le MEAE ou son conseil,
- ✓ Les rapports d'incidents techniques du mois avec analyse des causes et actions correctives mises en œuvre,
- ✓ Un bilan sécurité (presqu'accident, accident, TF, TG...) du titulaire et de ses sous-traitants ainsi que les actions entreprises ou à entreprendre,
- ✓ Le suivi du stock de pièces de rechange critiques,

- ✓ L'état détaillé des actions menées sur les délais d'approvisionnement longs et équipements sensibles,
- ✓ Les évolutions du périmètre GMAO (création/suppression d'espaces, mise à jour des gammes, amélioration de la structuration),
- ✓ Une analyse du suivi des déchets (traçabilité, filières, volumes, BSD le cas échéant),
- ✓ Un état financier et des facturations des prestations forfaitaires et hors forfait,
- ✓ Un point sur les pénalités.

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

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

Il est demandé un rapport par BAU.

4.3.1.2 Rapport trimestriel d'activité (RTA) – niveau global

Le TITULAIRE rédige un rapport annuel qu'il remet au MEAE en vue de la réunion trimestrielle au plus tard le 10 du mois suivant la période encourue. Le non-respect de ce rythme entraîne l'application des pénalités définies à l'appendice C « Indicateurs de performance & pénalités applicables » du CCAP.

Au travers de ce rapport, le TITULAIRE établit un bilan détaillé et précis des prestations, en termes notamment, de périmètre, d'organisation, de l'état du matériel dont il assure l'exploitation, et présente un bilan poussé des consommations à l'échelle du MEAE

Ce bilan, dont la structure est proposée au MEAE pour validation, doit faire apparaître :

- ✓ Les faits marquants et les difficultés d'exploitation.
- ✓ La synthèse trimestrielle des indicateurs d'activité et des rapports mensuels
- ✓ Les éléments statistiques représentatifs de l'activité.
- ✓ La synthèse trimestrielle des indicateurs de performance soumis à pénalité.
- ✓ L'application des pénalités.
- ✓ L'analyse globale des coûts (forfait et hors forfait),
- ✓ Les propositions de travaux faites par le TITULAIRE dans le cadre du maintien en l'état ou des améliorations à apporter aux installations (Plan Pluriannuel d'Entretien).
- ✓ Les plans de progrès et d'optimisation annuels

4.3.1.3 Rapport annuel d'activité (RAA) – niveau global

Le TITULAIRE rédige un rapport annuel qu'il remet au MEAE en vue de la réunion annuelle au plus tard à la fin du mois de Janvier de l'année N+1. Le non-respect de ce rythme entraîne l'application des pénalités définies à l'appendice C « Indicateurs de performance & pénalités applicables » du CCAP.

Au travers de ce rapport, le TITULAIRE établit un bilan détaillé et précis des prestations, en termes notamment, de périmètre, d'organisation, de l'état du matériel dont il assure l'exploitation, et remet à jour les listes des matériels et surfaces objets du contrat.

Ce bilan, dont la structure est proposée au MEAE pour validation, doit faire apparaître :

- ✓ Les faits marquants et les difficultés d'exploitation.

✓ La synthèse annuelle des indicateurs d'activité et des rapports mensuels

- ✓ Les éléments statistiques représentatifs de l'activité.
- ✓ Les indicateurs d'entreprises concernant la Santé Sécurité du Travail.
- ✓ Les résultats des autocontrôles des prestations et des enquêtes de satisfaction.
- ✓ La synthèse annuelle des indicateurs de performance soumis à pénalité.
- ✓ L'application des pénalités.
- ✓ L'analyse globale des coûts (forfait et hors forfait),
- ✓ Le plan d'entretien de l'année N+1
- ✓ Les propositions de travaux faites par le TITULAIRE dans le cadre du maintien en l'état ou des améliorations à apporter aux installations (Plan Pluriannuel d'Entretien).
- ✓ Les plans de progrès et d'optimisation annuels

Au regard de la réglementation :

- ✓ La nature de tout ce qui n'est pas conforme et nécessitant des travaux impératifs de remise en conformité.

Au regard de l'évolution des besoins :

- ✓ La mise en évidence d'une évolution de besoins à laquelle il convient de répondre.

Ce bilan annuel doit déboucher sur :

- ✓ L'énoncé des conséquences qui découleraient du fait de ne pas en tenir compte.
- ✓ Des propositions de solutions adaptées aux besoins d'évolution qu'il aura permis de mettre en évidence.

4.3.1.4 Rapport d'incident

Un rapport d'incident est rédigé par le TITULAIRE suite à la survenance d'un incident d'exploitation ou suite à une intervention d'astreinte au plus tard dans les 24 heures suivant l'événement et dans les 2 heures pour un incident majeur.

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

- Perturbe la prestation de pilotage et la conduite des prestations,
- Impacte l'environnement, la sûreté et la sécurité des personnes et des biens,
- Dégère, même provisoirement, les conditions de travail des utilisateurs des immeubles,
- Impacte des équipements primaires ou essentiels,
- Impacte les objectifs liés à la RSE (notamment toute surconsommation d'énergies et de fluides (eau, CPCU, électricité)).

Le rapport d'incident présente l'analyse des causes (arbre des causes), les mesures prises pour garantir la continuité de services ou les mesures pour circonscrire l'incident ainsi que les actions nécessaires à la remise en état définitif.

Le rapport d'incident est communiqué par email au représentant du MEAE.

4.3.2 Les réunions de pilotage du contrat

Des points de rencontre réguliers entre le MEAE et le TITULAIRE permettent un pilotage efficace de la prestation.

Le TITULAIRE réalise systématiquement un compte rendu avec un relevé des actions pour chaque rencontre entre le MEAE et le TITULAIRE

4.3.2.1 Point hebdomadaire – par BAU

Pendant la phase de régime établi des réunions hebdomadaires de suivi sont organisées entre le MEAE et le TITULAIRE. Elles permettent de suivre l'avancement des prestations et des différentes actions de terrain.

4.3.2.2 Réunions mensuelles d'activité – par BAU

Trois (3) jours ouvrés avant la date de réunion prévue, le TITULAIRE fournit un ordre du jour à compléter par le MEAE, le cas échéant.

La réunion mensuelle analyse le rapport d'activité mensuel qui est fourni au MEAE par le TITULAIRE. La réunion de présentation du rapport aura lieu après analyse des éléments par le MEAE.

Cette réunion sert notamment à :

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

4.3.2.3 Revue de contrat trimestrielle – niveau global

Un ingénieur Efficacité Énergétique du TITULAIRE **DOIT** participer à cette réunion.

Cette réunion sert notamment à :

- ✓ Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant,
- ✓ Informer sur les chantiers, opérations, ou événements prévus pour la période à venir,
- ✓ Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- ✓ Identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités,
- ✓ Suivre et analyser les indicateurs « qualité des prestations » dans les fiches prestations services.

4.3.2.4 Revue de contrat annuelle – niveau global

A la demande du MEAE, un représentant des services ingénierie et/ou commercial du TITULAIRE peut participer à cette réunion.

Trois (3) semaines avant, le TITULAIRE fournit au MEAE un rapport d'activité et un ordre du jour à compléter le cas échéant, par les membres du comité de pilotage.

La revue annuelle analyse le rapport annuel d'activité et le plan de progrès. Elle sert notamment à :

- ✓ Analyser les indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels.
- ✓ Valider les plans d'optimisation et plans de progrès et définir un planning de mise en œuvre le concernant.
- ✓ Analyser les conseils donnés par le TITULAIRE (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies).
- ✓ Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations.
- ✓ Informer sur les aspects stratégiques, notamment l'évolution des organisations respectives ainsi que les projets ou chantiers importants prévus dans les périodes à venir.
- ✓ Analyser le respect des budgets et les dépenses.
- ✓ Définir d'éventuelles actions d'amélioration ou animations des équipes respectives autour de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes.
- ✓ Arbitrer sur des points restés exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles.
- ✓ Suivre et analyser les indicateurs relatifs à la Santé Sécurité du Travail pour les équipes du TITULAIRE et ses sous-traitants.

Pour l'ensemble des réunions le TITULAIRE réalise un compte rendu dans les 5 jours suivants la réunion.

4.3.2.5 Réunions opérationnelles

Des réunions de suivi opérationnel sont organisées sur demande du MEAE ou du TITULAIRE pour faciliter le suivi des prestations et le traitement des dérives éventuelles des prestations.

4.3.3 Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

4.3.3.1 Fonctionnalités attendues

Le TITULAIRE devra utiliser l'outil de GMAO mis en place sur les sites par le MEAE. L'outil actuellement déployé est SAM FM de la société Planon.

Cet outil permet une gestion de la maintenance du MEAE :

- ✓ Gestion des demandes d'intervention ;
- ✓ Planification, suivi et historique des opérations d'entretien ;
- ✓ Suivi des devis ;
- ✓ Gestion du stock.

Le périmètre des installations concernées par la prise en compte de cette GMAO est la totalité des prestations objet du présent marché.

4.3.3.2 Gestion de la GMAO et des OT

Le titulaire utilise l'outil de GMAO pour la gestion des demandes d'intervention.

En fin de contrat, les données seront mises à disposition du MEAE dans un format exploitable / natif.

L'utilisation de cet outil par le personnel du TITULAIRE est obligatoire.

Le TITULAIRE s'assure de la tenue à jour de la GMAO lorsque les interventions réalisées par ses équipes (ou ses sous-traitants) sont terminées.

Une intervention ne donnant pas lieu à une remise en état définitive doit laisser le bon d'intervention de la GMAO ouvert jusqu'à la remise en état définitive. Des commentaires sur le bon d'intervention devront préciser la raison de cette mise en attente : devis en cours, en attente de consommables, en attente de commande.

Une mauvaise utilisation de la GMAO (mauvaise clôture, critère non renseigné...) ou des délais d'intervention dépassés pourront donner lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

L'outil doit disposer d'un accès web pour toute personne de la direction technique du MEAE notamment pour consulter l'état d'avancement du traitement des demandes d'interventions.

4.3.3.3 Utilisation des données de la GMAO

Le TITULAIRE exploite la base de données de toutes les demandes. Il en assure le suivi et en mène l'analyse selon les critères mis au point d'un commun accord avec le MEAE.

Le TITULAIRE communique chaque mois au MEAE les analyses et les statistiques liées à son activité de gestion des demandes d'interventions (via le RMA). Pour chaque intervention, les éléments suivants sont attendus à minima :

- ✓ le type d'opération,
- ✓ le libelle,
- ✓ la localisation,
- ✓ le type de défaut constaté,
- ✓ les dates et heures de début et de fin,
- ✓ le délai de remise en état, correspondant au délai entre l'inscription et la clôture de la demande,
- ✓ le compte rendu détaillé,
- ✓ les heures passées par chaque intervenant,
- ✓ référence du devis éventuel associé.

4.4 REVERSIBILITE – FIN DE CONTRAT

4.4.1 Principe général

La phase de réversibilité doit permettre au MEAE la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du MEAE par lettre recommandée, dans l'un des cas suivants :

- Le marché arrive à son échéance,
- Le marché est résilié pour quelques motifs que ce soit.

Pendant cette phase, le TITULAIRE actuel doit notamment :

- Assurer le recouvrement avec le TITULAIRE entrant,
- Réaliser les états des lieux de sortie.

4.4.2 Durée de la phase de réversibilité

La phase de réversibilité commence 2 (deux) mois avant l'expiration du marché.

Lorsque le marché a été résilié par l'une des parties, la phase de réversibilité prend effet le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire à la date de fin du marché.

4.4.3 Gestion de la phase réversibilité

4.4.3.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et le MEAE afin de préciser l'organisation ainsi que le plan de réversibilité mis en place par le TITULAIRE entrant.

4.4.3.2 Réunion de suivi

Après la réunion de lancement, des réunions de suivi hebdomadaires sont organisées. Elles permettent de suivre l'avancement du plan réversibilité pendant toute la durée de la phase.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Titulaire.

4.4.4 Plan de réversibilité

Le TITULAIRE sortant met en œuvre les dispositions pour garantir la bonne gestion de la phase de réversibilité du marché. Ce plan de réversibilité fait l'objet d'un suivi particulier par le MEAE, notamment au travers de réunions hebdomadaires. La fréquence peut être revue entre le MEAE et le TITULAIRE sortant.

Le TITULAIRE sortant s'engage à assurer le recouvrement avec le TITULAIRE entrant.

Durant cette phase, le TITULAIRE sortant doit, sans que cette liste ne soit exhaustive, communiquer au MEAE et au TITULAIRE entrant :

- L'ensemble de la documentation du site (Plans, notices...) ;
- L'historique des opérations d'entretien ;
- Les références des matériels consommables ;
- Les consignes particulières d'exploitation ;
- Les procédures et modes opératoires ;
- L'ensemble de la documentation produite au cours du marché.

Le TITULAIRE sortant s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations du MEAE notamment et particulièrement concernant sa connaissance du Site.

Le TITULAIRE sortant s'engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande du MEAE avec les représentants des Occupants ou du TITULAIRE entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

4.4.5 Etat des lieux de sortie

Le Titulaire sortant conduit les états des lieux de sortie avec le MEAE et le TITULAIRE entrant. Cela concerne, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau...) ;
- Des matériels, et/ou outillages mis à disposition ;
- Des opérations d'entretien et des éventuelles opérations de travaux non terminées ;
- Des sinistres et des garanties ;
- Des restitutions de stocks ;

- Des documents d'exploitation restitués ;
- Des restitutions des clefs des personnels du Titulaire et de ses sous-traitants ;
- Des données issues des systèmes d'information (GMAO notamment) ;
- Les états des lieux de sortie sont annexes à un procès-verbal qui est établi entre le MEAE et les TITULAIRES entrant et sortant.

4.4.6 Tableau de bord des documents à fournir par le Titulaire pour la réversibilité

THEMATIQUE	TACHE	DOCUMENT
Planning de réversibilité	Présentation du planning de réversibilité	A remettre dans le dossier commercial et au début de la phase de réversibilité
Supervision de la réversibilité	Relation avec le Titulaire entrant établie Réunions périodiques en place	Compte rendu réunions Relevés de décisions Suivi des actions / Points en suspens
Recouvrement avec le Titulaire entrant	Remise de la documentation	Documentation produite au cours du contrat Compte rendu réunions
	Relation avec les Occupants	Relevés de décisions Suivi des actions / Points en suspens Compte rendu réunions
	Relation avec le Pilote	Relevés de décisions Suivi des actions / Points en suspens
Clôture de la fin de contrat	Réalisation des états des lieux de sortie	Etats des lieux de sortie PV / Quitus de fin de Contrat Dossier de réversibilité

4.4.7 Clôture de la phase de réversibilité

Dès la réalisation complète des obligations contractuelles du Titulaire relatives à la phase de réversibilité le Titulaire informe officiellement le MEAE par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une réunion de clôture de la phase de réversibilité est organisée par le Titulaire.

Tous les livrables sont transmis (en format natif) formellement à cette occasion et au plus tard quinze (15) jours après la fin de la phase de réversibilité.

L'ensemble des livrables constitue à *minima* des éléments identifiés au 4.4.6.

En cas de non remise, l'application de pénalités peut être prononcée par le MEAE. La clôture de la phase de réversibilité se fait à l'issue de cette remise formalisée.

Un procès-verbal de clôture doit être formalisé et contre-signé par les trois parties à savoir :

- ✓ Le MEAE,
- ✓ Le TITULAIRE entrant
- ✓ Le TITULAIRE sortant

4.5.1 Documents d'exploitation

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices notamment) sont remis au Titulaire au démarrage du contrat.

Une liste de ces documents est établie par le Titulaire de manière contradictoire en début de contrat. A l'expiration du contrat, le TITULAIRE doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

Cette documentation reste la propriété du MEAE et n'est utilisée par le TITULAIRE qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.

Si le TITULAIRE le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement le MEAE. Les copies réalisées deviendront propriété du MEAE à l'expiration du contrat.

Le TITULAIRE assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le TITULAIRE constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer le MEAE et apporter les corrections, s'il y a lieu.

Le défaut de mise à jour des documents constatée par le MEAE entraîne l'application des pénalités.

La gestion de la documentation sera établie de manière à avoir :

- Des documents triés, référencés et datés,
- Un maximum de document en format numérique et exploitable (format DWG).

4.5.2 Documents émis par le Titulaire

Pour tous les documents utilisés et/ou établis dans le cadre du marché, le TITULAIRE en assure la gestion documentaire.

Durant la Période Transitoire, le TITULAIRE propose l'architecture de la gestion documentaire et de la procédure de nommage des documents, qu'il soumet la validation du MEAE en vue de leur mise en place.

Tous les documents d'exploitation doivent être déposés, par le TITULAIRE, selon la procédure validée au début du marché et le TITULAIRE doit également, en parallèle, assurer leur diffusion par email aux interlocuteurs concernés.

5. NATURE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

Le **TITULAIRE** assure sous sa responsabilité, les prestations suivantes :

- ✓ L'organisation de ses prestations,
- ✓ La tenue et la mise à jour systématique du **registre sanitaire et des registres de suivi des prestations**,
- ✓ L'entretien préventif et correctif des espaces confiés au prestataire.
- ✓ L'entretien correctif et le traitement des demandes d'intervention,
- ✓ La fourniture et pose de toutes pièces incluses dans la partie forfaitaire du contrat jusqu'au seuil définis,
- ✓ Une **astreinte dédiée** au site 24h/24, 365j/365 pour toute urgence, et toutes prises de mesures conservatoires (y compris fuites diverses),
- ✓ La fourniture des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations : moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel,
- ✓ L'accompagnement des Titulaires dans le cadre des demandes des entreprises et partenaires du MEAE
- ✓ Le nettoyage des locaux liés aux activités du prestataire, l'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement,
- ✓ La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel ou de ses sous-traitants.

Le **TITULAIRE** met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et équipements concernés, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

Les interventions du **TITULAIRE** peuvent être contrôlées à tout moment et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le **MEAE** ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent contrat fait l'objet d'un constat par le **MEAE** qui est notifié au **TITULAIRE** et donne lieu le cas échéant à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables, en tout état de cause, sur toute somme due au **TITULAIRE**.

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

Le **TITULAIRE** signale par écrit au MEAE les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les installations et équipements qu'il rencontre dans le cadre de ses prestations, et nuisibles ou susceptibles de nuire à la sécurité du site.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le **TITULAIRE** fait procéder à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations et cela dans les meilleurs délais.

Il est précisé que les opérations d'entretiens et les prestations demandées au prestataire ne doivent pas perturber le fonctionnement du site. En conséquence, certaines actions peuvent être effectuées de nuit ou les samedis et dimanches, après accord du MEAE. Ces interventions sont incluses au forfait.

Le **TITULAIRE** met à disposition du **le MEAE** les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaires en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

5.1 CONDUITE DES PRESTATIONS

La conduite et l'exploitation regroupent les prestations suivantes :

- Le contrôle régulier des services réalisés,
- Le contrôle régulier de l'état des surfaces et de la bonne réalisation des entretiens,
- La tenue des carnets de suivi des prestations
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- La réponse aux demandes des utilisateurs,
- La prise en charge des opérations de première urgence,

La conduite des prestations d'entretien et les visites d'inspection ont pour but de répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, et de confort du site.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte "de visu" les défauts d'entretien dont la réalisation est du ressort du **TITULAIRE**.

Le personnel du **TITULAIRE** doit être parfaitement formé à l'ensemble des techniques nécessaires à la réalisation de ses prestations, objet du présent contrat. Les stages de formation nécessaires sont à la charge du **TITULAIRE** et inclus au forfait.

5.2 ASTREINTE

Le Titulaire doit la mise à disposition d'une **astreinte** à ce marché pour garantir le niveau de service attendu par le MEAE.

Un numéro unique sera mis en place par le Titulaire du lundi au dimanche, 24 heures sur 24. Ce numéro sera communiqué au MEAE à la fin de la Période Transitoire (voir 5.1).

Le **TITULAIRE** met à disposition une équipe qualifiée après signalement téléphonique du MEAE ou du service de sûreté et sécurité, en cas de défaut grave, c'est à dire pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes et des biens ou d'anomalie perturbant le fonctionnement normal des installations.

Ce personnel d'astreinte, qui doit avoir une parfaite connaissance du site, est qualifié pour intervenir dans les délais du marché et pour prendre des décisions qui s'imposent sur l'ensemble des installations.

Un rapport doit être réalisé par le Titulaire pour chaque intervention d'astreinte aux représentants du MEAE concernant le désordre rencontré et la solution mise en place (ou remise en état provisoire en attente d'une remise en état définitive).



Le TITULAIRE veille à la sécurité de ses intervenants et aux respects des procédures du MEAE (EPI, PTI...).

Le TITULAIRE déploie lors de la phase de démarrage une procédure d'astreinte et équipe le site d'une armoire d'astreinte avec les matériels de première intervention.

Le coût des déplacements et des prestations effectuées en astreinte est compris au forfait.

5.3 CONSOMMABLES ET PIÈCES DE RECHANGE DANS LE FORFAIT

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, sont à la charge intégrale du TITULAIRE.

À titre d'exemple, sont concernés :

- Les ingrédients : produits de nettoyages, huiles, produits de traitements d'eaux, sel,
- Les fournitures : papier, savon, produits d'entretien

La gestion du stock est assurée par le **TITULAIRE**, il l'adapte en nature et volume pour répondre à tout moment à ses obligations de résultats.

La prestation forfaitaire comprend toutes les interventions correctives dont le montant de fourniture du matériel est inférieur à **500 €HT** pièce unitaire avec remise fournisseur.

- Cas n°1 - Le montant unitaire d'achat de tous matériels, équipements et pièces détachées défectueux à remplacer est inférieur ou égal à 500 €HT pièce unitaire avec remise fournisseur : le **TITULAIRE** doit l'ensemble de l'intervention corrective dans le cadre du forfait, c'est-à-dire qu'il a en charge la fourniture, la dépose et la pose (main d'œuvre et sous-traitant) de tous matériels et pièces détachées défectueux à remplacer dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à 500 € HT.
- Cas n°2 - Le coût unitaire d'achat de tous matériels, équipements et pièces détachées défectueux à remplacer dépasse le seuil de 500 € HT €HT pièce unitaire avec remise fournisseur. Dans ce cas le TITULAIRE facture uniquement la différence entre le coût de la pièce et la franchise de 500 €HT. La main d'œuvre du TITULAIRE est incluse au forfait. L'intervention de sous-traitants constructeurs pour des interventions correctives sera facturée hors forfait.

Pour l'application du cas n°2, le Titulaire devra détailler son devis de la manière suivante en mentionnant le numéro du marché (le cas échéant le MEAE refusera le devis proposé) :

	Cas n° 1 : Pièce unitaire <= 500 € HT			Cas n° 2 : Pièce unitaire > 500 € HT		
Désignation	Pièces	Main d'œuvre TITULAIRE	Main d'œuvre sous-traitant	Pièces	Main d'œuvre TITULAIRE	Main d'œuvre sous-traitant et/ou constructeur (1)
Prestations forfaitaires	X	X	X		X	X
Prestations hors forfait				X (franchise déduite)		

Il est précisé que le MEAE se réserve la faculté de ne pas donner suite aux devis présentés, et garde la possibilité de demander des devis comparatifs à d'autres entités. Cette décision reste à la discrétion exclusive du MEAE, qui n'est tenu à aucune justification vis-à-vis du TITULAIRE.



Le TITULAIRE réalise une visite du site pour prendre en compte l'état des installations avant la remise de son offre. Le TITULAIRE prend en compte l'état de vétusté des équipements en conséquence. La vétusté d'un équipement n'est pas une condition suffisante pour un traitement hors forfait de l'intervention.

Le TITULAIRE signale lors de sa prise en charge une installation vétuste nécessitant des investissements du MEAE.

Le TITULAIRE doit justifier par la preuve le déclassement de toute intervention en prestation hors forfait.

Le TITULAIRE doit installer dans le cadre du forfait des pièces de rechange et équipements de qualité similaire à la pièce remplacée.

(1) Pour des interventions correctives sur des systèmes propriétaires nécessitant l'intervention du constructeur (Groupe Froid, GTB, etc.).

5.4 MOYENS MATERIELS

Le **TITULAIRE** doit fournir à chaque membre de son personnel les moyens de communications permettant de rendre celui-ci joignable à tout moment, en particulier pendant les périodes de présence sur site. La procédure d'appel sera transmise par le **TITULAIRE** et validée par le **MEAE** en début de contrat.

6. NIVEAUX DE SERVICE ET OBLIGATIONS DE RESULTAT

Les conditions à garantir sont de manière générale :

- ✓ La continuité de fonctionnement,
- ✓ Les conditions de fonctionnement et d'exploitation requises, notamment en termes de niveau de propreté des espaces, de bonne gestion des déchets, et de niveau de sécurité et de sûreté,
- ✓ La pérennité du matériel et des revêtements des sites.

L'ensemble des opérations d'entretien est réalisé de manière à satisfaire aux exigences de résultat qui se traduisent par des niveaux de service à atteindre.

Le **TITULAIRE** s'engage notamment à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

6.1 DELAIS D'INTERVENTION EN HEURES OUVREES

Le **TITULAIRE** a des obligations de délais d'intervention pendant les heures ouvrées pour éliminer une situation de défaillance.

6.1.1 Délai d'intervention

Il comprend :

- Le temps de traitement, par le **TITULAIRE**, de la notification de la défaillance (Demande d'Intervention / email / téléphone),
- Le temps d'arrivée du personnel du **TITULAIRE** sur le lieu de la défaillance,
- Le temps d'établissement du diagnostic provisoire de la défaillance.

Cette intervention s'achève quand le **TITULAIRE** a pu se rendre compte de la nature et de la localisation du défaut, du niveau d'urgence et de la technicité des mesures à prendre.

6.1.2 Délai de remise en état

Il correspond au délai laissé au **TITULAIRE** pour rétablir l'état de l'élément identique à celui avant la défaillance. Il comprend :

- Le temps de mise en place des mesures de mise en sécurité et si besoin, de mise en place des mesures conservatoires,
- Le temps d'établissement du diagnostic définitif.

Les opérations de mesures conservatoires consistent en la prise en compte d'une défaillance et la mise en sécurité des abords afin de pallier les dangers pouvant affecter la sécurité et/ou l'exploitation du site.

Cette intervention s'achève quand le **TITULAIRE** a pris les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre des interventions de remise en état provisoires et se trouve en mesure d'en rendre compte au moins oralement au MEAE.

6.2 DELAI EN ASTREINTE

Le **TITULAIRE** met à disposition un intervenant qualifié et formé aux sites, dans un délai maximum de 2 heures suite à l'appel téléphonique ou transmission d'un mail du **LE MEAE** et ce 24h/24, 365j/365.

Les modalités de l'astreinte seront regroupées dans un document unique à remettre au **LE MEAE** avant le début du contrat et regroupant les points suivants :

- Les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le **TITULAIRE** dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre. Ces modalités seront validées par le **MEAE** lors du démarrage du contrat.
- Les procédures d'appel du **MEAE** : les demandes sont faites par son représentant désigné ou par le poste de sécurité.
- Un cahier d'astreinte : il sera présent sur site et géré par le **TITULAIRE**.

6.3 DELAIS ADMINISTRATIFS

Le **TITULAIRE** s'engage à respecter les délais de remise des documents ci-dessous :

Type de délai	Date de lancement du délai	Unité	Délai
Délai de remise des rapports des sous-traitants	Date de fin de l'opération	Mois	1
Délai de remise des devis	Demande du MEAE (email, GMAO, compte rendu de réunion)	Jours	5 jours ouvrés
Délai de remise des devis pour les urgences (risque de sécurité immédiat)	Demande du MEAE (email, GMAO, compte rendu de réunion)	Heures	48 heures
Délai de saisie dans la GMAO des comptes rendus d'intervention	Fin de l'intervention	Jour	1

6.4 CONFORMITE ET PERENNITE DU PATRIMOINE

Le **TITULAIRE** assure la conformité et la pérennité des espaces à travers l'exécution du plan de maintenance.

Les exigences sont :

- Le maintien de la sécurité des personnes et des biens,
- La réalisation des gammes d'entretien afin de garantir le bon état des sites,

6.5 LES INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE CONTRACTUELLE

Le **TITULAIRE** assure dans le reporting de pilotage le suivi des indicateurs de performance. Le **TITULAIRE** tient à jour un suivi des manquements signalé par **LE MEAE** sur les indicateurs suivants :

Critère	Mesure	Niveau	Limite
1 Organisation du Titulaire	Respect de l'organisation prévue par le TITULAIRE sur la prestation	100 %	Zéro défaut
2 Processus de reporting de l'activité	Respect des livrables contractuels dans les différentes phases du contrat, des rapports d'activité et des réunions de rencontre entre le Titulaire et le MEAE	Zéro absence de remise de document ou retard	Zéro défaut
3 Maintien des espaces conformes et pérennes	Taux de réalisation des services réalisés conformément aux standards de qualité définis.	95 % sur 12 mois glissant	Zéro défaut
4 -Respect des engagements pour le traitement de demandes des utilisateurs	Taux de traitement des demandes utilisateurs	90 % dans les délais	Zéro défaut
5 - Santé, Sécurité et Environnement	Taux d'incidents ou d'accidents survenus lors des prestations	Inférieur à 1%	Zéro défaut

6.6 GESTION DES MANQUEMENTS- PENALITES

En cas de défaillance du **TITULAIRE**, pour des prestations non conformes au présent contrat et ne pouvant être assimilées aux cas de forces majeures, les manquements constatés donnent lieu à l'application de pénalités cumulables.

Tout manquement fait l'objet d'un constat par **LE MEAE** qui est notifié au **TITULAIRE**.

LE MEAE pourra faire intervenir un autre **TITULAIRE** pour l'exécution des prestations non effectuées.

Il est entendu que ces pénalités ne sont appliquées que lorsque le **TITULAIRE** est reconnu responsable du défaut de prestation.

Les pénalités suivantes s'appliqueront pour chaque constat du MEAE de non-respect des obligations décrites dans le cahier des charges ou de prestations non conformes :

- Pénalités de catégorie A pour les manquements graves d'un montant unitaire de 5 000 €HT
- Pénalités de catégorie B pour les manquements important d'un montant unitaire de 1 000 €HT
- Pénalités de catégorie C pour les manquements d'un montant unitaire de 500 €TH

Les pénalités s'appliquent notamment dans les cas de non-respect des limites des critères ci-dessous :

6.6.1 Phases transitoire et prise en charge

Objet	N°	Obligation	Echéance	Catégorie de pénalité
Planning	D1	Planning décrivant les phases de démarrage	Remise lors de la réunion de lancement	C
Organigramme de la prestation	D2	Liste du personnel rattaché au contrat avec les informations essentiels	Première semaine du démarrage	C
Plan de prévention	D3	Mise en place du plan de prévention		B
Document de traçabilité	D4	Mise en place de l'ensemble des documents de traçabilité (cahier de liaison, livret de chaufferie.)	Avant la fin de la prise en charge	C
Trame du rapport d'activité	D5	Présentation du modèle de rapport d'activité avec les indicateurs de suivi contractuel	Avant la fin de la prise en charge	C
Liste des sous-traitant	D6	Fourniture de la liste des sous-traitant avec le nom et le contact	Première semaine du démarrage	C
Plan d'assurance Qualité	D7	Fourniture du Plan d'Assurance Qualité adapté au présent contrat	Avant la fin de la prise en charge	C
Hygiène et sécurité	D8	Fourniture des FDS et liste des produits chimiques pour le contrat	Avant la fin de la prise en charge	C
Inventaire documentaire	D9	Fourniture de l'inventaire documentaire mise à disposition	Avant la fin de la prise en charge	C
Etat des lieux	D10	Fourniture du rapport d'audit sur l'état, la fonctionnalité, la vétusté, et la sécurité des espaces	Avant la fin de la prise en charge	A
Plan d'entretien	D11	Fourniture du plan d'entretien préventif pour la première année contractuelle	Avant la fin de la prise en charge	B

6.6.2 Phases de régime établi et réversibilité

Objet	N°	Obligation	Echéance	
Rapport d'incident	E1	Remise d'un rapport d'incident	Au plus tard 24 heures après l'événement	B
Rapport d'activité mensuel (RMA / RME)	E2	Remise du rapport mensuel	Avant le 10 de chaque mois	C
Réunion/ convocation	E3	Présence des représentants aux points hebdomadaires, réunions mensuelles, annuelles et opérationnelles	Délai de 48 heures de prévenance en cas d'absence	C
Enregistrement du Titulaire	E4	Tenir à jour les documents réglementaire	Après chaque intervention du Titulaire	B
Plan de progrès	E5	Remise du plan de progrès	10 jours avant la réunion annuelle	B
Prestations spécifiques et gammes minimales	E6	Respect des périodicités pour les prestations minimales décrites	Voir obligations du CCTP (30 jours de tolérance dans le respect des périodicités)	B
Organisation du Titulaire	E7	Respect de la plage de présence de l'équipe et de l'organisation minimale	Selon obligations du CCTP	B
Astreinte	E8	Intervention en astreinte en dehors des heures et jours de présence	Selon obligations du CCTP	B
Délais demande d'intervention	E9	Respect des délais d'intervention de remise en état	Selon obligations du CCTP	C
Délais administratif	E10	Respect des délais administratifs	Selon obligations du CCTP	C
Respect du niveau de performance	E11	Non atteinte des performances décrites au 6.5	Selon obligations du CCTP, par situation de dépassement	A
Traçabilité documentaire	E12	Non mise à disposition des rapports d'entretien, sous-traitants et d'activité dans la GMAO	Dans les 15 jours à la clôture de l'intervention	B

Objet	N°	Obligation	Echéance	
Transmission du planning d'entretien préventif	E13	Transmission du planning préventif au plus tard le 1 ^{er} Mars de chaque année calendaire	Par jour de dépassement passé le 1 ^{er} Mars de chaque année	A

L'application de la pénalité n'est pas libératoire. Au signalement du manquement par le MEAE et de l'application de la pénalité, le Titulaire à un délai de 10 jours ouvrés pour lever son manquement. Au-delà du délai des 10 jours calendaires, si le manquement n'est pas levé, le MEAE notifie le Titulaire de l'application de la pénalité considérée.

Les pénalités sont plafonnées à hauteur de 15% du montant total du marché.

7. MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

7.1 PERSONNEL DU TITULAIRE

7.1.1 Escalade managériale

En heures ouvrées et en astreinte, le **Titulaire** doit assurer une escalade managériale pour garantir une fluidité entre les opérations de terrains et les éventuelles validations hiérarchiques nécessaires au traitement des dysfonctionnements rencontrés dans l'exploitation du site.

La procédure d'escalade sera communiquée au MEAE par le **Titulaire** dans le schéma d'organisation remis en période de prise en charge et il sera actualisé dès qu'un changement hiérarchique est connu.

7.1.2 Agrément

Le **Titulaire** désigne un responsable contrat qui est l'interlocuteur habituel du MEAE. Tout changement de responsable est soumis à l'agrément préalable du MEAE.

Le MEAE se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du **TITULAIRE** ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie, en particulier en cas d'absence d'agrément préalable.

Le **TITULAIRE** s'engage, sauf motif grave, à ne pas modifier profondément et rapidement le personnel mis en place qui est réputé connaître parfaitement le bâtiment, les prestations à exécuter et les consignes du MEAE.

7.1.3 Formation

Le **TITULAIRE** doit les actions de formation de son personnel et s'assurer de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité. Il tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée et en informe le MEAE à chacune de ses demandes.

Il est rappelé que le **TITULAIRE** doit respecter la loi quinquennale 93-1313 du 20-12-93 relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle et particulièrement dans son chapitre 2 concernant l'Insertion professionnelle des jeunes.

7.1.4 Habilitation

Le **TITULAIRE** doit les habilitations de ses équipes concernant les prestations objet du contrat, notamment :

- Pour la conduite d'engins : CACES® (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité) correspondant aux catégories d'engins utilisés
- Pour les travaux en hauteur : Certification de cordiste (conformément à la norme NF EN 1878) avec spécialisation "vitrierie difficilement accessible"
- SST : Sauveteur Secouriste du Travail (premiers secours)
- HMO : Habilitation Manipulation des Objets (manutention manuelle)
- HO : Habilitation électrique (basse tension)
- ACS : Attestation de Compétences Sanitaires
- Etc.

7.1.5 Réglementation et comportement

Le **TITULAIRE** est responsable de son personnel qui doit se conformer à tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenant dans les bâtiments (établissements recevant du public, code du travail, hygiène, sécurité incendie, etc....).

Le personnel d'intervention du **TITULAIRE** est soumis aux dispositions générales prévues par la législation du travail, aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant (port d'un badge, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée, ...).

Les interventions nécessitant la mise en œuvre ou l'utilisation de feux ou produits dangereux sont déclarés préalablement au MEAE et doivent obtenir le permis feu.

Le personnel du **TITULAIRE** doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers. L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, est interdit sauf en cas d'urgence professionnelle.

Pendant les heures de travail, le personnel du **TITULAIRE** est tenu de consacrer l'intégralité de son temps et de ses ressources professionnelles à l'exécution des missions confiées dans le cadre du marché.

Toute utilisation des moyens de communication (téléphone fixe, mobile professionnel, outils de visioconférence, etc.) à des fins personnelles est strictement interdite, sauf autorisation expresse du **MEAE**.

Outre les garanties de moralité et de probité, le personnel du **TITULAIRE**, doit strictement appliquer les consignes suivantes :

- A/ Conserver les locaux et le matériel mis à leur disposition en parfait état.
- B/ Se conformer à toutes les règles de sécurité en vigueur et aux directives du Service Sécurité
- C/ Appliquer les consignes d'incendie affichées dans les différents lieux et reconnaître les cheminements d'évacuation et issues de secours en cas de sinistre.
- D/ Ne jamais intervenir ou servir d'intermédiaire dans les relations professionnelles
- E/ Respecter les libertés d'opinions, la liberté syndicale, et rester d'une stricte neutralité dans le cas de conflits sociaux ou de grèves.
- F/ Eviter les affrontements de toute nature avec ses partenaires, les employés et **LE MEAE**
- G/ L'utilisateur assure la coordination des mesures de sécurité prise en collaboration avec le **TITULAIRE**.
- H/ Les responsables du **TITULAIRE** demeurent entièrement responsables de la bonne application, par leurs salariés, de toutes ces mesures de sécurité.

LE MEAE se réserve le droit de contrôler, ou faire contrôler à tout moment le respect de ces recommandations.

En cas de non observation, **LE MEAE** pourra exiger, selon la gravité :

- L'interdiction d'effectuer certains travaux ou d'utiliser certains matériels ou produits ;
- Le remplacement du matériel ou du personnel contrevenant ;
- La mise en conformité, en cas de dégradation, aux frais du **TITULAIRE**.

Les objets trouvés dans les locaux seront remis immédiatement au responsable représentant le **TITULAIRE** qui en avisera le représentant du MEAE.

Pour l'accès aux sites, le **TITULAIRE** ainsi que ses sous-traitants doivent présenter 48 H avant leur intervention, une pièce d'identité avec photo officielle (CNI ou passeport) ou d'une carte de séjour en cours de validité, afin qu'un criblage soit réalisé par le **MEAE**. Le permis de conduire ne constitue pas une pièce d'identité pour l'accès aux sites. Cette démarche constitue un préalable à l'autorisation d'accès aux sites, le **MEAE** se réservant le droit de la refuser sans avoir à en motiver la cause.

Il est remis aux agents du **TITULAIRE**, dès leur arrivée sur le site, les clés et badges nécessaires pour leur permettre d'effectuer leurs prestations.

Le **TITULAIRE** est responsable de l'utilisation des clés et badges remis à son personnel et de leur garde.

Ces clés et badges sont restitués à tout moment sur simple demande du **MEAE**.

L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à l'application de pénalités à hauteur d'une unité A (voir chapitre pénalités) par clé/badge non restitué.

Toute copie de ces badges ou clés est interdite.

Le **TITULAIRE** est tenu de signaler immédiatement au **MEAE** toute perte de clé.

Dans le cas de perte de clé, de badge, ou de passe, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées aux frais du Titulaire.

Le représentant du **MEAE** élabore au plus tard dans le mois suivant la signature du contrat un protocole de mise à disposition et de restitution des clés ou instruments d'accès aux locaux, mettant clairement en évidence la responsabilisation à un niveau ou un autre du **TITULAIRE** quant à la conservation des clés ou autres instruments d'accès. Dans tous les cas, le **TITULAIRE** a l'obligation stricte de signaler immédiatement toutes pertes et de prendre en charge sans délai les changements de serrures venant à se révéler nécessaires.

En cas de perte ou de destruction de clé, de badge ou de tout autre dispositif remis par le **MEAE** au **TITULAIRE** pour l'exécution de ses prestations dans l'établissement, le coût de remplacement de l'appareil est retenu sur les sommes dues au **TITULAIRE**. Dans le cas de perte, le **TITULAIRE** prend en outre à sa charge le coût de l'ensemble des modifications rendues nécessaires par cette perte, y compris le cas échéant le remplacement de toutes les serrures concernées.

7.1.7 Personnel d'intervention du TITULAIRE

La liste du personnel d'intervention et de remplacement nommément désignée par le **TITULAIRE**, en vue de l'exécution des prestations du présent contrat, doit être préalablement transmise au **MEAE** pour information.

Il sera remis par le **TITULAIRE** dans son programme d'organisation, un organigramme présentant l'effectif et la qualification de son personnel d'intervention.

Le **TITULAIRE** veille au respect de la composition de l'équipe qu'il met en place conformément à l'organisation qu'il a décrite dans son programme d'organisation. Cette organisation doit être maintenue quelles que soient les causes d'absence des membres de l'équipe.

Le remplacement éventuel par du personnel nouveau sera exceptionnel, porté à la connaissance du **MEAE**, et motivé soit par des prises de congés (vacances, formation, etc.), soit par l'organisation à moyen ou à long terme du **TITULAIRE**. Toute personne se présentant sur le site sans être préalablement annoncée ou ne figurant pas sur la liste, se verra refuser l'accès aux locaux.

Le personnel d'intervention du **TITULAIRE** est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Le MEAE se réserve le droit à tout moment, de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Si l'une des personnes n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le TITULAIRE en avise immédiatement le MEAE par lettre recommandée avec accusé de réception et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise. A ce titre, le TITULAIRE désigne immédiatement un remplaçant et doit communiquer le nom et les titres de celui-ci au MEAE dans un délai de deux (2) jours calendaires à compter la date d'envoi de l'avis.

Le personnel du TITULAIRE doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation,
- Une courtoisie à l'égard des occupants,
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des occupants,
- Un partenariat avec les autres intervenants sur le site.



Le Titulaire dimensionne son équipe en fonction des obligations de moyens et de résultat et des prestations forfaitaires du présent marché.

Le Titulaire dispose d'une équipe qualifiée pour limiter le recours à la sous-traitance.

Le personnel d'intervention est formé aux outils d'exploitation du site. Le MEAE pourra demander les certificats de formation.

Le Titulaire informe par écrit (email) le départ ou le changement d'affectation d'une personne d'intervention au MEAE qui annulera immédiatement ses droits d'accès au site.

7.1.8 Qualifications et formation du personnel

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur les sites doit pouvoir être vérifiée par le MEAE.

Le TITULAIRE s'engage à ce que ses agents aient reçu les formations et habilitations adéquates pour :

- Pour la conduite d'engins : CACES® (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité) correspondant aux catégories d'engins utilisés
- Pour les travaux en hauteur : Certification de cordiste (conformément à la norme NF EN 1878) avec spécialisation "vitrierie difficilement accessible"
- SST : Sauveteur Secouriste du Travail (premiers secours)
- HMO : Habilitation Manipulation des Objets (manutention manuelle)
- H0 : Habilitation électrique (basse tension)
- ACS : Attestation de Compétences Sanitaires
- Etc.

Le TITULAIRE fournira alors une attestation de formation mise à jour, un titre d'habilitation et certificat d'aptitude médical le cas échéant.

Le TITULAIRE s'engage à ce que ses prestations soient effectuées de façon tout à fait irréprochable et à ce que ses employés :

- Observent une discrétion absolue sur tout ce qui touche au Bénéficiaire

- Respectent la réglementation générale en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les consignes de nettoyages et les règles de sécurité du Bénéficiaire (dont règlement intérieur).

7.1.9 Tenue du personnel - Equipement de protection

L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du **TITULAIRE** devra porter un badge ou une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues seront propres et correctes. Le MEAE **pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions.**

Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuelle), à savoir notamment :

- ✓ Gants et vêtements de travail suivant la réglementation,
- ✓ Chaussures de protection,
- ✓ Casques et lunettes de sécurité,
- ✓ Protections auditives.

7.2 CONTROLE DES PRESTATIONS

Afin notamment de contrôler ses prestations et de fournir au MEAE la qualité de service attendue, le **TITULAIRE** doit mettre en place un plan d'assurance qualité. Celui-ci sera présenté dans son offre et sera consolidé pendant la période de démarrage. Le **TITULAIRE** précisera notamment les moyens et l'organisation qu'il met en place pour effectuer un autocontrôle de ses prestations.

Par ailleurs, le **MEAE** pourra mettre en place des moyens de contrôles des prestations du **TITULAIRE**. Ainsi le **MEAE** se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée une mission d'assistance et de conseil pour l'exploitation et la maintenance. Cette société peut être chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations du **TITULAIRE** et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail.

A ce titre, le **TITULAIRE** doit participer à ces contrôles, traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais du présent contrat.

7.3 DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE SOUS-TRAITANCE

Le **TITULAIRE** peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son contrat, sous réserve du respect des dispositions de la loi relative à la sous-traitance.

Le **TITULAIRE** s'engage à déclarer au MEAE les entreprises intervenantes. Les déclarations de sous-traitance, si elles n'ont pas été effectuées lors de la présentation de l'offre, devront être faites avant tout début d'intervention du sous-traitant pressenti.

Le **TITULAIRE** transmet au MEAE les documents, signés du **TITULAIRE** et présentant le montant de la prestation sous-traitée. Chaque document devra être accompagné des certificats et attestations à jour. Le **MEAE** se réserve le droit d'agréer ou non le sous-traitant proposé. En cas de désaccord, le **TITULAIRE** proposera un autre sous-traitant sans prolongation des délais. En cas d'accord, le **MEAE** apposera alors sa signature sur les documents afin d'agréer chaque sous-traitant et notifiera une copie du document signé au **TITULAIRE**.

Toute société intervenant pour le compte du **TITULAIRE** sans avoir été agréée au préalable se verra refuser l'accès aux locaux et ne pourra pas être payée.



Le TITULAIRE transpose les obligations de résultat du présent contrat à ses sous-traitant.
Le MEAE demandera au Titulaire une copie des contrats de ses sous-traitants.

7.4.1 Généralités

Le **TITULAIRE** a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité du site.

En concertation avec **le MEAE**, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

En cas d'accident survenant à un intervenant du **TITULAIRE** ou de son sous-traitant, le **TITULAIRE** s'engage à saisir immédiatement le représentant du MEAE.

7.4.2 Registre de Sécurité

En application du Règlement de sécurité contre l'incendie le **TITULAIRE** doit inscrire impérativement toutes les interventions réglementaires, réalisées dans le cadre forfaitaire du contrat, dans le registre de Sécurité de l'établissement et assiste **le MEAE** dans la mise en place puis la mise à jour régulière dudit registre.

7.4.3 Règles générales de sécurité

7.4.3.1 Matériels

Le **TITULAIRE** doit maintenir les matériels, lui appartenant ou mis à sa disposition par **le MEAE**, dans un bon état de marche et les contrôler régulièrement. Le **TITULAIRE** doit prendre toutes dispositions pour que le matériel reste ou soit rendu conforme aux règles de sécurité en vigueur.

7.4.3.2 Biens

Le **TITULAIRE** prend toutes précautions pour que l'état des meubles, aménagements, installations techniques, équipements des locaux etc.... ne soit pas altéré par ses interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel du **TITULAIRE** de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent contrat.

7.4.3.3 Sinistre

En cas de sinistre le **TITULAIRE** a, pour les installations et ouvrages relevant de sa compétence telles que décrites dans le contrat, la responsabilité :

- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde,
- De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et / ou de remplacement,
- De prévenir **le MEAE**.

Pour les installations et ouvrages ne relevant pas de sa compétence mais pour lesquels il a subi une formation, le **TITULAIRE** a la responsabilité :

- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde,
- De prévenir le **TITULAIRE** ayant en charge ces installations,
- De prévenir **le MEAE**.

7.4.4 Signalisation des chantiers - Consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le **TITULAIRE** a la responsabilité de la mise en place après approbation par **le MEAE**, et à ses frais, de l'ensemble des

moyens de protection, de balisage, de signalisation et d’affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers et des visiteurs.

En cas de carence du **TITULAIRE** ou en cas de danger, **le MEAE** se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du **TITULAIRE**, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du **TITULAIRE** en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le **TITULAIRE** prend toutes dispositions, en accord avec **le MEAE** et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.

Le **TITULAIRE** fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

7.4.5 Mesures de consignation

Le **TITULAIRE** mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination, aux normes et aux règles spécifiques du MEAE. Il transmettra, pour signature, au MEAE, toute demande d’autorisation spécifique de travaux ou de consignation muni de son visa technique au moins un mois à l’avance, ainsi que les permis de travail dont la trame sera transmise par **le MEAE**.

7.4.6 Produits et matériels utilisés

Le **TITULAIRE** a l’obligation de communiquer au MEAE, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée ainsi que les modalités de livraison.

Ces fiches doivent être répertoriées et accessibles à tout moment par du MEAE sur simple demande.

Concernant le matériel d’aspiration, le **TITULAIRE** prévoit des appareils dont le niveau sonore est compatible avec une activité en présence des agents lors du nettoyage.

7.4.7 Gestion des déchets liés à l’activité du Titulaire

Le **TITULAIRE** assure régulièrement le conditionnement, l’enlèvement et la destruction des tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent contrat. Le MEAE ne tolérera pas un stock de déchets sur site trop important.

Le conditionnement, l’enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation durant toute la période d’exécution du contrat, notamment celles relatives à l’environnement.

À tout moment le **TITULAIRE** devra apporter la preuve de la parfaite traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc..).

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment au MEAE sur simple demande.

Le **TITULAIRE** devra déclarer et assurer le suivi de tous les déchets générés par son exploitation sur la plateforme réglementaire (Trackdéchets).

7.4.8 Nettoyage des locaux et matériels

Le **TITULAIRE** s’engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement les locaux mis à sa disposition par **le MEAE** pour l’exercice de sa mission.

7.5 MISE A DISPOSITION DE LOCAUX ET AUTRES EQUIPEMENTS

La Direction du MEAE met à la disposition exclusive du Titulaire, à titre gratuit, pendant toute la durée du marché :

- ✓ les installations à exploiter et à entretenir décrites dans le présent CCTP et ses annexes ;

- ✓ les locaux techniques correspondant à ces installations, y compris les zones de stockage des pièces détachées ;
- ✓ les sanitaires et les locaux de détente du personnel,

La fourniture, et la maintenance des équipements de bureautique et de télécommunications sont à la charge du Titulaire.

Dans le cadre du marché ou pour des opérations hors marché, la Direction du MEAE se réserve le droit de pénétrer dans les locaux techniques et d'intervenir sur les installations aux fins de vérifications ou d'interventions d'urgences imposées par les circonstances.

Au terme du contrat, le **TITULAIRE** remet à la disposition du MEAE les locaux qui lui ont été confiés. Un état des lieux est établi contradictoirement entre **le MEAE** et le **TITULAIRE**. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal, le **TITULAIRE** devant au minimum restituer au MEAE les locaux dans le même état qu'à la prise d'effet du présent contrat.

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du **TITULAIRE** conformément à la réglementation du travail (vestiaires, douches, lavabos, WC, ...) est établi entre **le MEAE** et le **TITULAIRE** à la signature du contrat.

Ces locaux sont mis à la disposition du **TITULAIRE** qui en assure la surveillance et l'entretien en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce contrat.

En dehors de ces locaux, le **TITULAIRE** s'interdit toute installation à son usage sans l'autorisation expresse du MEAE.

Le **TITULAIRE** prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par **le MEAE**.

Le **TITULAIRE** peut, s'il le juge utile, proposer au MEAE l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit du MEAE sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

7.6 GESTION DE LA DOCUMENTATION

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices...) sont remis au **TITULAIRE** au démarrage du marché.

Une liste de ces documents est établie par le **TITULAIRE** de manière contradictoire en début de marché. A l'expiration du contrat, le **TITULAIRE** doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

Cette documentation reste la propriété du MEAE et n'est utilisée par le **TITULAIRE** qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.

Si le **TITULAIRE** le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement **le MEAE**. Les copies réalisées deviendront propriété du MEAE à l'expiration du contrat.

Le **TITULAIRE** assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le **TITULAIRE** constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer **le MEAE** et apporter les corrections, s'il y a lieu.

Le défaut de mise à jour des documents constatée par **le MEAE** entraîne l'application des pénalités.

La gestion de la documentation sera établie de manière à avoir :

- Des documents triés, référencés et datés,

- Un maximum de document en format numérique et exploitable (format DWG, XLS, DOC ou formats OpenDocument...).

ANNEXE 1 : QUANTITES PROPRETE

ANNEXE 2 : INVENTAIRE LOCAUX- VITRAGE AVEC FREQUENCE

ANNEXE 3 : PROGRAMME : PRESTATIONS

ANNEXE 4 : PROGRAMME : PERIODICITES
