

CONCESSION DE SERVICE PUBLIC

CONCESSION DE SERVICE PUBLIC POUR L'AMÉNAGEMENT ET L'EXPLOITATION DES ESPACES DE LIBRAIRIE-BOUTIQUE DU MUSÉE D'ORSAY

Concession n°2026-307

Annexe 4 : Cahier des charges d'exploitation

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à respecter, en toutes circonstances, les lois et la réglementation telle que définie à l'article 0 du Contrat, se rapportant tant à l'occupation des lieux qu'à l'activité concédée. Le CONCESSIONNAIRE est tenu de respecter le cahier des charges d'exploitation présenté ci-dessous, ainsi que les procédures d'urgence et l'organisation de la sécurité/sureté de l'EPMO-VGE.

1. Périodes et horaires d'exploitation des espaces de librairie-boutique du Musée

1.1. Horaire d'ouverture du musée d'Orsay

Le musée d'Orsay est ouvert les mardis, mercredis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 18h et les jeudis de 9h à 21h45, à l'exception du 1^{er} mai et du 25 décembre.

1.2. Librairie-boutique et comptoirs de vente

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à exploiter la librairie-boutique hors-douane tous les jours d'ouverture du musée au public, de 9h30 à 18h30, et de 9h30 à 21h30 les jeudis de nocturne. Le CONCESSIONNAIRE doit veiller scrupuleusement à ce que les derniers clients aient quitté ses espaces à 18h30 au plus tard, à l'exception des jeudis soirs de nocturnes où les derniers clients devront avoir quitté l'espace au plus tard à 21h30.

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à exploiter les comptoirs de vente tous les jours d'ouverture du musée au public, de 9h30 à 17h30 (17h45 pour le Comptoir Seine). Le CONCESSIONNAIRE doit veiller scrupuleusement à ce que les derniers clients aient quitté ses espaces à 17h45 au plus tard.

Le CONCESSIONNAIRE est tenu d'accepter toute modification d'horaire ou toute décision exceptionnelle de fermeture ou d'ouverture du musée d'Orsay, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation.

Des périodes d'ouverture complémentaires peuvent être envisagées, y compris en soirée, lors d'événements exceptionnels organisés par le musée d'Orsay. Ces événements exceptionnels peuvent comprendre, entre autres : des vernissages, des avant-premières et des conférences, des ouvertures exceptionnelles au public, sans que cette liste soit exhaustive. Le calendrier de ces événements sera communiqué au CONCESSIONNAIRE au moins deux (2) mois à l'avance.

1.3. Modalités d'ouverture et de fermeture des espaces

Le CONCESSIONNAIRE ouvre à 9h30 chaque espace prêt à accueillir les clients ; l'ensemble des mises en place de produits et de livres doit être réalisé ; l'espace doit être propre et en ordre.

Pour ne pas perturber l'évacuation des visiteurs du Musée en fin de journée, la librairie-boutique principale accueille ses derniers clients à 18h pour une fermeture effective de l'espace à 18h30 les mardis, mercredis, vendredis, samedis et dimanches, à 21h30 lors des nocturnes du jeudi soir. Une procédure d'exploitation détaillée sera établie entre le CONCESSIONNAIRE et les directions concernées de l'EPMO-VGE concernant l'espace de la librairie-boutique-hors-douane.

Après la fermeture au public, le CONCESSIONNAIRE veille à laisser son point de vente fermé et propre. L'ensemble des poubelles doit avoir été évacué. Les modalités précises liées à la fermeture de la librairie-boutique du Hall Montherlant seront définies conjointement entre l'EPMO-VGE et le CONCESSIONNAIRE après la notification de la Concession.

1.4.Ouvertures et fermetures exceptionnelles des espaces

En cas d'ouvertures ou de fermetures exceptionnelles le CONCESSIONNAIRE assure la mise en place d'une signalétique adaptée en lien avec l'EPMO-VGE. Il veille à fermer ses espaces de manière à éviter toutes intrusions des visiteurs ou des clients dans la librairie-boutique et les comptoirs de vente. En cas d'ouverture retardée le CONCESSIONNAIRE en informe le.la chargé.e des activités concédées de la DEVRI et le service de l'information visiteurs de la DDP.

2. Maintenance et entretien

Les espaces et équipements mis à disposition par le musée d'Orsay doivent être respectés : toute dégradation par le CONCESSIONNAIRE, ses prestataires ou sa clientèle seront à la charge du CONCESSIONNAIRE.

2.5 Modalités d'entretien et de surveillance

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à maintenir les lieux occupés, ainsi que ses installations, dans le plus parfait état d'entretien et de propreté.

Le nettoyage de l'ensemble des espaces (librairie-boutique hors-douane et comptoirs de vente) sera à la charge de l'EPMO-VGE.

Le CONCESSIONNAIRE fait son affaire de la surveillance et de la sécurité sur les lieux de son exploitation. Il est seul responsable de ses installations y compris pendant les heures de fermeture du musée au public. Le CONCESSIONNAIRE met en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées afin de prévenir le risque de vol au sein de la boutique. Ces dispositions sont proportionnées au niveau de risque et cohérentes avec les exigences de sécurité du musée. Concernant la librairie-boutique du Hall Montherlant, qui se trouvera à la sortie du Musée et dont un des accès sera hors-douane, une procédure d'exploitation dédiée sera définie conjointement entre le CONCESSIONNAIRE et l'EPMO-VGE.

L'espace est doté d'un système de vidéosurveillance mis en place par l'EPMO-VGE au titre de la surveillance de l'ensemble des espaces du musée. Il ne peut être considéré comme un dispositif de surveillance de la librairie-boutique hors-douane ou des comptoirs de vente et l'EPMO-VGE ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage causé dans l'espace. Les images des caméras de surveillance ne sont accessibles qu'aux forces de l'ordre sous réquisition judiciaire. Les demandes de relecture faisant suite à un événement devront être transmises au chef du service exploitation et sécurité. Le délai d'enregistrement des images est de 28 (vingt-huit) jours conformément à déclaration préfectorale en vigueur.

1.5. Modalités d'installation d'appareils électrique et de maintenance des installations primaires et secondaires

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à ne pas dépasser, pour ses installations électriques la puissance qui lui est fixée par l'EPMO-VGE. Toute installation d'appareil électrique est subordonnée à l'autorisation préalable du CONCESSIONNAIRE.

L'entretien systématique courant des installations primaires est à la charge de l'EPMO-VGE.

Le CONCESSIONNAIRE doit permettre à tout moment l'accès de ses locaux pour assurer l'entretien et la vérification des installations concernant la sécurité des personnes et des biens (désenfumage, sécurité incendie, contrôle des issues de secours, contrôle d'accès, etc.).

Les vérifications électriques annuelles des circuits primaires sont prises en charge par l'EPMO-VGE. Le coût des levées de réserves est à la charge de l'EPMO-VGE. En revanche, les contrôles réglementaires et les levées de réserve du réseau secondaire sont à la charge du CONCESSIONNAIRE. La commande et le paiement des tâches relatives à la maintenance préventive et corrective des installations secondaires est à la charge intégrale du CONCESSIONNAIRE. L'EPMO-VGE consent en revanche à tenir à disposition du CONCESSIONNAIRE les compétences techniques disponibles au sein de la DAMSB (Direction de l'Architecture, de la Maintenance et de la Sécurité des Bâtiments). Le CONCESSIONNAIRE doit préalablement informer l'EPMO-VGE des interventions à réaliser sur son réseau et convenir conjointement des dates d'intervention.

L'EPMO-VGE exerce à ce titre un rôle de conseil technique portant sur la nature des travaux à exécuter, le délai préconisé et la mise à disposition d'un devis reprenant les prix unitaires pratiqués pour le compte de l'EPMO-VGE par les entreprises titulaires d'un marché passé après appel d'offres.

1.6. Vérifications réglementaires dues au titre du Code de la Construction et de l'Habitation (contrôles réglementaires)

Le CONCESSIONNAIRE doit permettre à l'EPMO-VGE de réaliser les vérifications prescrites au titre des articles GE6 à GE10 du Règlement de Sécurité contre l'Incendie relatif aux établissements recevant du public (ERP) précité (arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP).

L'EPMO-VGE fait assurer par un organisme de contrôle agréé la vérification des installations électriques, climatiques, du monte-charge et des moyens de secours contre l'incendie.

Le maintien en état de conformité de ces installations participe à la sécurité de l'établissement. L'EPMO-VGE se substitue au CONCESSIONNAIRE pour la réalisation des opérations prescrites, et recouvrera auprès de lui les dépenses qu'il aura ainsi engagées.

3. Modalités d'approvisionnements et d'évacuation des marchandises et des déchets au sein du musée

Aucune livraison ne pourra être réceptionnée par des agents de l'EPMO-VGE. Toute livraison devra être réceptionnée par un agent du CONCESSIONNAIRE. L'organisation des livraisons du CONCESSIONNAIRE sera partagée à l'EPMO-VGE après la notification du Contrat.

Les circuits d'approvisionnement et d'évacuation des déchets de la librairie-boutique hors-douane et des comptoirs de vente doivent être conformes aux consignes de sécurités suivantes :

2.1. Utilisation des espaces de livraison

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à préserver la propreté et le bon état de la rampe et des espaces de livraisons et à faire procéder à un nettoyage si nécessaire.

2.2. Utilisation des monte-charges

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à préserver la propreté et le bon état des monte-charges et à faire procéder à un nettoyage si nécessaire.

Les dimensions et les charges maximales des monte-charges seront transmises au CONCESSIONNAIRE après la notification du Contrat.

2.3. Circuit d'approvisionnement et d'évacuation

Circuit d'approvisionnement de la librairie-boutique hors-douane et des comptoirs de vente

Pour toute livraison ou évacuation, le CONCESSIONNAIRE devra respecter les modalités d'accès l'aire de livraison du musée d'Orsay, qui lui seront transmises après l'a notification du Contrat.

En vertu de l'article R.4515-6 du Code du Travail, le CONCESSIONNAIRE mettra en place avec ses livreurs un protocole de sécurité. Ce document aura notamment pour but d'informer les livreurs sur leurs obligations.

L'aire de livraison du Musée est accessible aux horaires suivants :

- Du lundi au vendredi de 6h30 à 20h00 (22h00 le jeudi);

Le week-end et les jours fériés de 6h30 à 19h11 est rappelé que le stockage dans les espaces de circulation est formellement interdit.

Évacuation des déchets des réserves du CONCESSIONNAIRE situées au R-2

Les déchets des réserves du CONCESSIONNAIRE doivent impérativement être évacués quotidiennement et ne peuvent en aucun cas être stockés dans le lieu réservé. Le dépôt, même momentané, par le CONCESSIONNAIRE et ses préposés (personnel, prestataires, etc.) hors de l'espace du musée d'Orsay de tout objet, notamment de sacs poubelles ou d'emballages vides n'est pas autorisé.

Pour l'évacuation de ces déchets, le CONCESSIONNAIRE vide régulièrement les poubelles et les achemine vers le local déchets situé dans l'aire de livraison. Il est imposé au CONCESSIONNAIRE de faire le tri au sein de conteneurs communs à l'ensemble du musée d'Orsay, qui sont les suivants :

- Un conteneur à couvercle noir (DIB), avec un volume maximal de 770L par jour ;
- Un conteneur à couvercle bleu (papier et carton), avec un volume maximal de 770L par jour ;
- Un conteneur à couvercle jaune (plastique et aluminium), avec un volume maximal de 770L par jour ;
- Un conteneur à couvercle blanc (verre), avec un volume maximal de 240L par jour.

L'EPMO-VGE assure l'évacuation des déchets depuis le local déchets vers l'extérieur du musée.

Evacuation des déchets de la librairie-boutique et des comptoirs de vente

Les déchets de la librairie-boutique et des différents comptoirs de vente du Musée sont enlevés par la société de nettoyage de l'EPMO-VGE.

2.4.Transport des fonds

Un protocole établissant les modalités de transport des fonds est établi avec la DAS.

3. Personnel

3.1. Qualité de service

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à garantir une qualité de service irréprochable. Les visiteurs doivent être accueillis avec courtoisie et professionnalisme.

3.2. Choix et gestion du personnel

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à affecter à l'exploitation de l'activité un personnel qualifié (dont libraires), parlant a minima l'anglais et le français, et en nombre suffisant afin d'assurer un service continu sans rupture de charge et pour garantir l'efficacité et la rapidité du service et s'adapter aux variations saisonnières, notamment les périodes de fortes affluences.

Le CONCESSIONNAIRE propose une tenue vestimentaire pour son personnel en lien avec les prestations offertes. Cette tenue doit être préalablement validée par l'EPMO-VGE.

Le CONCESSIONNAIRE garantit la présence sur site d'un interlocuteur qualifié pour l'EPMO-VGE en charge du lien avec le musée d'Orsay et habilité à prendre au nom du CONCESSIONNAIRE toute décision nécessaire à la bonne exploitation des espaces.

L'EPMO-VGE se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier la compétence et la qualification du personnel mis en place par le CONCESSIONNAIRE et d'exiger le départ ou le remplacement immédiat de tout employé dont le comportement ou la tenue dans l'exercice de ses fonctions serait susceptible de porter préjudice - à un titre quelconque - au renom du musée d'Orsay.

3.3. Accès des personnels et port du badge

Le personnel du CONCESSIONNAIRE peut accéder par l'entrée du personnel du musée d'Orsay.

Sur la base de la liste nominative fournie par le CONCESSIONNAIRE (nom, prénom ainsi que sa date d'arrivée et sa date prévisionnelle de départ en cas de contrat à durée déterminée – une photo de chaque employé sera jointe à l'envoi), les badges nécessaires lui sont fournis pour la circulation de son personnel. La liste du personnel sera transmise chaque début de mois au bureau des badges du Service Exploitation et Sécurité (SES) de la DAMSB.

La liste du personnel à jour est également transmise par mail, deux fois par an, début janvier et début juillet, au/à la chargé(e) du développement des activités concédées de la DEVRI pour transmission et diffusion auprès des postes de contrôle de la DAS.

Dès lors qu'un membre du personnel du CONCESSIONNAIRE n'est plus affecté à l'exécution des prestations du présent contrat sur le site, son badge doit immédiatement être restitué au bureau des badges du Service Exploitation et Sécurité (SES) de la DAMSB.

Le personnel doit présenter le badge à l'entrée du musée. Le port du badge d'identification, de façon ostensible et permanente, est obligatoire. Aucune dérogation à cette règle n'est possible. En particulier, l'uniforme éventuellement porté par le personnel ne dispense pas de s'y conformer. L'inapplication des règles relatives au port du badge est susceptible d'entraîner une demande de retrait d'agrément et l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 9.2 du présent contrat.

Le badge doit être porté de façon visible et lisible, dans toute l'enceinte de l'EPMO-VGE et pendant le temps complet de la présence sur le site, y compris pendant les pauses. Il est interdit de prêter ce badge rigoureusement personnel à qui que ce soit.

Les badges attribués ne peuvent être modifiés sans qu'une demande motivée soit adressée par le représentant du CONCESSIONNAIRE à la personne chargée de la conduite du Contrat, qui transmettra au service concerné.

Toute présence d'un tiers assurant une mission pour le CONCESSIONNAIRE, nécessite une autorisation expresse du musée d'Orsay. Une demande d'accès devra être faite au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sur le logiciel de demande d'accès du musée d'Orsay. Cette demande est soumise à la validation écrite du bureau des accès du Musée.

La DAS du musée est habilitée à empêcher l'accès au musée de toute personne ne se conformant pas aux règles précitées. De même, les agents de l'unité d'accès et de contrôle peuvent refuser l'accès à toute personne refusant de porter son badge et ce jusqu'à régularisation de la situation.

4. Prévention des nuisances sonores

Le principe général est qu'aucun bruit particulier ne doit porter atteinte à la tranquillité du musée d'Orsay. Sont interdits les bruits gênants par leur intensité, leur durée, leur fréquence ou leur caractère agressif, en particulier ceux produits par les instruments de musique et de percussion et par la diffusion de musique amplifiée ou la diffusion d'une ambiance sonore, sauf autorisation préalable.

5. Respect des normes d'hygiène et de sécurité

5.1. Règles d'hygiène

5.2. Le CONCESSIONNAIRE doit se conformer à la réglementation en vigueur, présente et à venir, pour ce qui concerne sa profession. Il doit se pourvoir des autorisations nécessaires et accomplir lui-même les formalités administratives et les contrôles d'hygiène et de sécurité afférents à son activité. Il doit également se conformer à la réglementation en vigueur sur les dépôts de matières dangereuses. Sécurité et gestion des flux

Le CONCESSIONNAIRE se doit de garantir une gestion optimale et sécurisée des flux et une circulation fluide au sein de ses espaces. Il est notamment tenu de ne pas entraver les issues de secours avec l'installation de ses aménagements, même temporaires. Le personnel du CONCESSIONNAIRE est informé des procédures à suivre en cas d'incendie et d'évacuation.

La gestion de la file d'attente incombe au CONCESSIONNAIRE. Celle-ci ne doit perturber le flux de visiteurs dans les espaces dédiés à l'évacuation. A cette fin, la file d'attente de la librairie-boutique du Hall Montherlant (espace hors-douane) doit préserver les portes et couloirs de sortie. Elle sera stoppée à partir de la limite fixée par l'EPMO-VGE, le personnel du

CONCESSIONNAIRE a à sa charge l'installation d'un panneau de signalétique en ce sens, il doit également aller à l'encontre des visiteurs pour les informer du temps d'attente.

Le CONCESSIONNAIRE veille à ce que les réserves de marchandises soient maintenues en permanence dans un état conforme aux règles de sécurité incendie ; les portes coupe-feu doivent rester fermées hors des phases strictement nécessaires de manutention, et il est formellement interdit de stocker des palettes, matériels ou marchandises dans les circulations et dégagements des sous-sols afin de préserver les cheminements d'évacuation et l'accès des secours.

Pour assurer la sécurité des visiteurs et des clients au sein de l'espace et en cas d'évacuation, le CONCESSIONNAIRE doit gérer le flux intérieur afin que la jauge de cet espace, validée par les autorités administratives soit respectée 1 personnes /3 m2.