

Cahier des clauses techniques particulières

Ineris CCTP-S26FACILIT

MARCHÉ DE FACILITY MANAGEMENT : LOGISTIQUE, COLIS ET VÉHICULES

Table des matières

1	OBJET DU MARCHÉ	5
1.1	Description du marché	5
1.2	Présentation de l'Ineris.....	6
1.3	Implantation Ineris	7
1.4	Modalités d'intervention.....	9
1.5	Caractéristiques des sites et agences.....	9
2	RÉALISATION DE LA PRESTATION	11
2.1	Objectifs en matière de résultats	11
2.2	Intervenants du titulaire	12
2.2.1	Personnel d'exécution du marché	12
2.2.2	Formation, Habilitation et qualification du personnel.....	13
2.2.3	Formation du personnel.....	14
2.2.4	Périmètre de la prestation.....	14
2.3	Moyens matériels et fournitures	15
2.3.1	Moyens matériels.....	15
2.3.2	Tenue et EPI.....	15
2.3.3	Energie et Fluides.....	16
2.3.4	Fournitures.....	16
2.3.5	Suivi et indicateurs d'activité.....	16
2.4	Gestion et logistique des colis.....	16
2.4.1	Nature des prestations.....	16
2.4.2	Moyens matériels spécifiques à Utiliser.....	19
2.4.3	Prestations opérationnelles hors forfait	19
2.4.4	Données d'activité 2024 – 2025	19
2.4.5	Suivi et indicateurs d'activité.....	21
2.5	Gestion des stocks	22
2.5.1	Nature de la prestation	22
2.5.2	Délais contractuels	22
2.5.3	Outils de gestion	23
2.5.4	Horaires d'ouverture du magasin général.....	23
2.5.5	Hors forfait (hors marché).....	23
2.5.6	Données d'activité 2024-2025	23
2.5.7	Suivi et indicateurs d'activité.....	24
2.6	Gestion du parc de véhicules	24
2.6.1	Nature de la prestation	24
2.6.2	Délais contractuels	27
2.6.3	Moyens matériels spécifiques.....	28
2.6.4	Outil de gestion.....	28
2.6.5	Données d'activité	28
2.6.6	Indicateurs	29
2.6.7	Prestations hors forfait.....	29

2.7	Gestion de la blanchisserie	29
2.7.1	Nature des prestations.....	29
2.7.2	Horaires de réalisation des prestations	29
2.7.3	Hors forfait (hors marché).....	30
2.7.4	Données d'activité	30
2.7.5	Suivi et indicateurs d'activité.....	30
3	Pilotage de la prestation	31
3.1	Principes généraux du pilotage	31
3.1.1	Système d'information Stratégique et Opérationnel	31
3.1.2	Valeurs ajoutées attendues	31
3.1.3	Pilotage en phase de régime établi	32
3.1.4	Pilotage des prestations sous-traitées.....	33
3.2	Organisation du pilotage	34
3.2.1	Acteurs du pilotage des prestations.....	34
3.2.2	Réunions d'activité.....	36
3.2.3	Rapports d'activité	38
3.2.4	Système d'information	40
3.3	Amélioration continue.....	40
3.3.1	Plan de progrès	40
3.3.2	Devoir de conseil du TITULAIRE.....	41
3.3.3	Gestion de crise.....	41
3.4	Processus de contrôle qualité	42
3.4.1	Contrôles du TITULAIRE	42
3.4.2	Contrôles du POUVOIR ADJUDICATEUR	43
3.5	Système de management de la qualité	44
3.6	Développement durable	44
3.7	Hygiène, Sécurité et Santé (HSS).....	44
3.8	Veille réglementaire.....	48
4	Phase de démarrage des prestations	49
4.1	Objet.....	49
4.2	Phase de démarrage.....	49
4.2.1	Définition de la phase de démarrage.....	49
4.2.2	Date et durée de la phase de démarrage	49
4.2.3	Nature des obligations	50
4.2.4	Ressources et planning	50
4.2.5	Modalité de suivi	50
4.2.6	Clôture de la phase.....	52
4.3	Plan de déploiement.....	52
4.3.1	Missions attendues	52
4.3.2	Livrables à restituer	55
4.3.3	Annexes : Procès-verbal de clôture de la phase de démarrage	57
5	Réversibilité des prestations	59
5.1	Objet.....	59

5.2	Phase de réversibilité	59
5.2.1	Définition de la phase de réversibilité	59
5.2.2	Durée de la phase de réversibilité	59
5.2.3	Gestion de la phase de réversibilité.....	60
5.2.4	Clôture de la phase de réversibilité	61
5.3	Plan de réversibilité	61
5.3.1	Recouvrement avec le prestataire entrant.....	61
5.3.2	Livrables à restituer	61
5.3.3	Annexes : Procès-verbal de clôture de la phase de réversibilité	62

1 OBJET DU MARCHÉ

1.1 Description du marché

Le POUVOIR ADJUDICATEUR confie au TITULAIRE la gestion et la réalisation des prestations suivantes :

- Prestation de gestion et logistique des colis
- Prestation de gestion des stocks
- Prestation de gestion des véhicules
- Prestation de gestion du linge

Le périmètre spécifique de ces prestations est défini au présent CCTP.

Le TITULAIRE s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art, à la réglementation et aux normes en vigueur, aux obligations et aux exigences contractuelles du Marché.

Le Marché est un contrat d'entreprise à obligations de résultats. A ce titre le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les préconisations qu'il proposera dans son offre pour répondre aux exigences décrites dans ce présent CCTP.

Le TITULAIRE accepte de prendre en charge les prestations définies dans les conditions et selon les obligations figurant à l'ensemble des documents contractuels le Marché (CCTP, CCAP, RC).

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La satisfaction permanente des usagers et des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR
- La continuité de services dans l'exécution des prestations conformes aux obligations et exigences contractuelles
- L'amélioration continue du niveau de qualité de services rendu
- L'optimisation continue de la productivité des organisations et des méthodes mises en œuvre par le TITULAIRE
- Le respect des exigences en matière de qualifications, d'habilitations, de formations et de permis
- La sécurité des biens et des personnes
- Le respect des règles et des consignes spécifiques aux sites
- Le respect des politiques du POUVOIR ADJUDICATEUR (Charte informatique, règlement intérieur, règle de circulation sur le site, consignes de sécurité, règles de sobriété énergétiques...)
- Le suivi continu des indicateurs de qualité et de performance exigés pour chaque prestation du Marché
- Le devoir d'information et de conseil auprès du POUVOIR ADJUDICATEUR
- La résolution des problématiques et des anomalies

Le TITULAIRE recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale.

Il appartient au TITULAIRE de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

A l'exception des prestations hors forfait, le TITULAIRE est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens nécessaires à la réalisation des prestations et au respect des obligations de résultats et de moyens, définis au titre du Marché.

1.2 Présentation de l'Ineris

L'Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques (Ineris) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), sous la tutelle du Ministère [de la Transition écologique et solidaire](#).

L'Ineris a pour mission de réaliser ou de faire réaliser des études et des recherches permettant de prévenir les risques que les activités économiques font peser sur la santé, la sécurité des personnes et des biens ainsi que sur l'environnement, et de fournir toute prestation destinée à faciliter l'adaptation des entreprises à cet objectif.

L'Ineris développe des programmes de recherche menés de plus en plus souvent dans le cadre de coopérations scientifiques européennes, visant à mieux comprendre la nature des risques, à mieux les évaluer et à développer sa capacité d'expertise en prévention, en s'appuyant sur les techniques les plus modernes.

L'Institut intervient en appui aux politiques publiques en contribuant à l'élaboration et à la mise en œuvre des réglementations techniques, des normes et méthodes de référence ainsi que des systèmes de certification.

Il met aussi ses compétences au service de l'ensemble des acteurs économiques, dans le cadre d'expertises ou d'études ponctuelles et à travers la diffusion de bonnes pratiques et de données de référence en matière de prévention des risques.

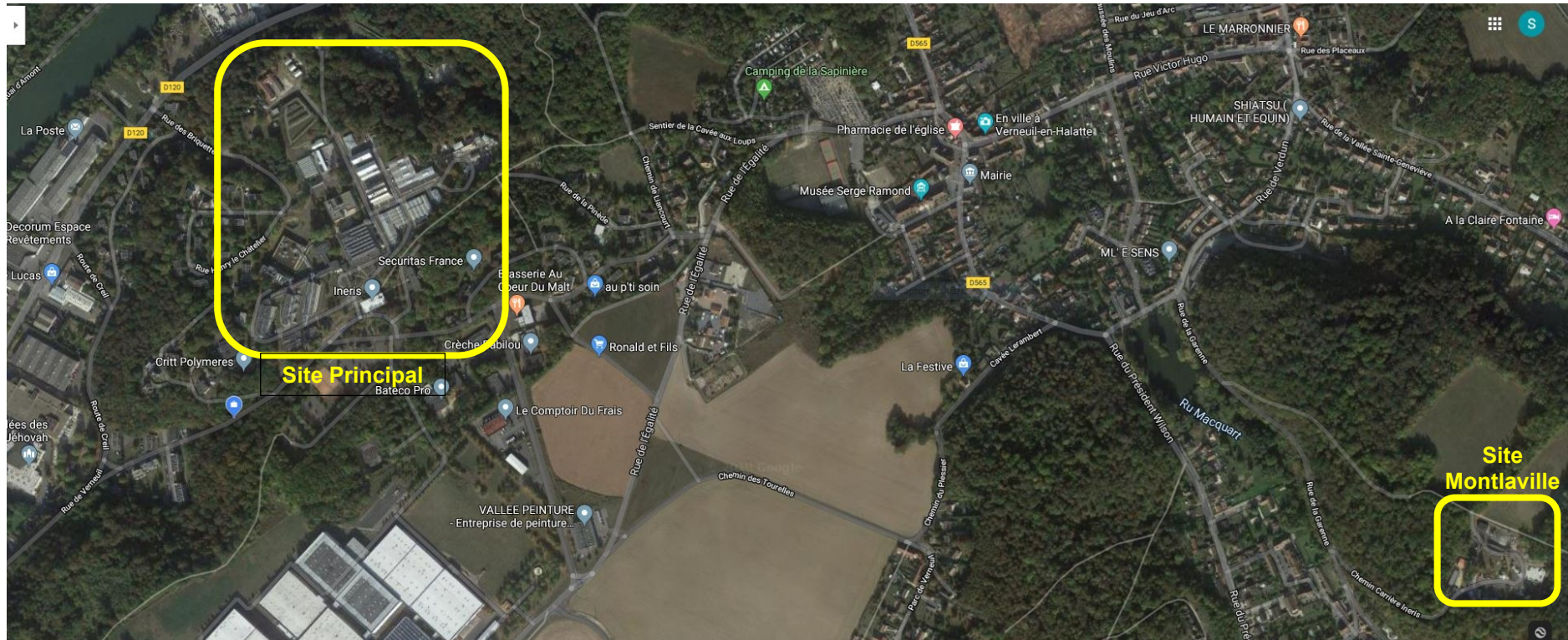
L'Ineris est certifié ISO 9001 pour ses activités d'études et de recherche, de conseil, d'expertise et d'essais, de formation et de fabrication de produits. Il est également accrédité par le COFRAC pour diverses activités d'essais et d'étalonnage et a obtenu la reconnaissance de conformité aux bonnes pratiques de laboratoires (BPL) dans le domaine de la toxicologie et de l'écotoxicologie.

L'Ineris est situé, pour l'essentiel, à Verneuil-en-Halatte dans l'Oise à 40 km au nord de Paris, sur un terrain d'environ 37 ha, où se trouve la quasi-totalité de ses équipes et de ses moyens expérimentaux.

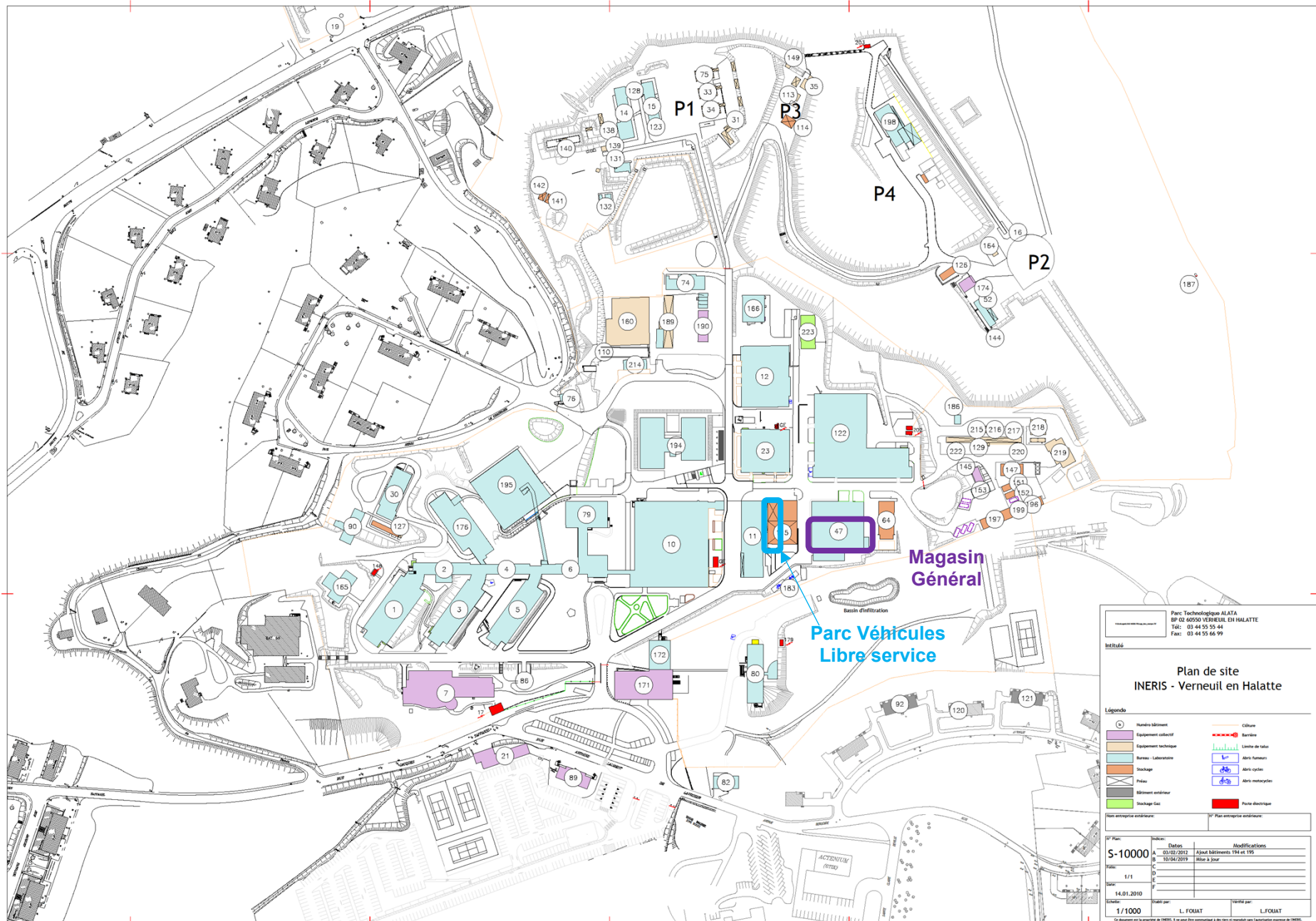
L'établissement est classé ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement) dont certaines zones ont un accès réglementé.

Tous les détails concernant son implantation et ses activités peuvent être consultés sur le site internet <http://www.ineris.fr>

1.3 Implantation Ineris



Plan Site Principal



Parc Technologique ALATA
8P 02 60500 VERNEUIL EN HALATTE
Tél : 03 44 55 55 44
Fax : 03 44 55 66 99

**Plan de site
INERIS - Verneuil en Halatte**

Légende

Numéro bâtiment	Clôture
Équipement collectif	Barrière
Équipement technique	Limite de site
Bâtiments - Laboratoires	Abris fumées
Stockage	Abris cycles
Trélis	Abris motopompes
Équipement extérieur	
Stockage Gas	Poste électrique

Site entreprise extérieure: ☐ Plan entreprise extérieure: ☐

Plan	Dates	Modifications
S-10000	03/02/2012	Ajust bâtiments 194 et 195
	10/04/2012	Alignement à jour
	14/01/2010	

Échelle: 1/1000
Dessiné par: L. FOIAT
Vérifié par: L. FOIAT

Ce document est la propriété de INERIS. Il ne peut être communiqué à des tiers ni reproduit sans l'autorisation expresse de INERIS.

1.4 Modalités d'intervention

Jours et Heures ouvrées

Les jours et heures ouvrés de l'Ineris sont, **du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés, de 7h30 à 19h30**, sauf pendant 7 à 10 jours de fermeture annuelle pendant lesquels les prestations ne seront pas réalisées.

L'Ineris fournira au Titulaire la liste de jours de fermeture identifiés dès qu'il en aura connaissance.

Plage horaire de présence

Le personnel du TITULAIRE devra être présent sur le site de Verneuil-en-Halatte, **du lundi au vendredi inclus, de 7h45 à 12h00 et de 13h00 à 16h45**, à l'exception :

- Des jours fériés
- Des jours de fermeture du site de Verneuil-en-Halatte, correspondant aux jours suivants :
 - o Les jours d'un pont défini selon l'article L 3121-50 3 du Code du travail
 - o La semaine entre le jour de Noël et le jour de l'An.

Les jours de fermeture correspondent, en moyenne, à environ 7 à 10 jours par an. Ces jours de fermeture seront communiqués au plus tôt par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Permanence imposée sur site

Le TITULAIRE s'engage à affecter le personnel en nombre suffisant de façon à permettre l'exécution de l'ensemble des missions qui lui incombent sur la plage horaire définie au présent contrat. Il veillera notamment à prévoir des permanences. Cette permanence s'effectue uniquement sur le site de Verneuil en Halatte.

Délais contractuels

Les délais contractuels sont définis, pour chaque prestation, dans les fiches de prestation annexées au présent CCTP.

1.5 Caractéristiques des sites et agences

➤ Verneuil en Halatte

Adresse postale : Rue Jacques Taffanel - 60550 VERNEUIL EN HALATTE

Superficie du site : Environ 30 Ha

Superficie des locaux : Environ 45 000 m2

Effectif moyen du site : 525 personnes (dont 25 appartenant aux entreprises hébergées sur le site)

➤ Montlaville

Adresse postale : Chemin carrières Ineris - 60550 VERNEUIL EN HALATTE

Superficie du site : Environ 6 Ha

Superficie des locaux : Environ 1 000 m2

➤ Agence de Nancy

Adresse postale : Ecole des Mines – Campus ARTEM - 92 Rue Sergent Blandan BP14234 - 54042 NANCY

➤ Agence de Villeurbanne

Adresse postale : INSA Lyon – Bât. Suzanne Meriaux - 20 Av. Albert Einstein - 69100 VILLEURBANNE

➤ Agence d'Aix en Provence

Adresse postale : Domaine du Petit Arbois – Av. Louis Philibert – ARDEVIS CS 10440 – 13592 AIX EN PROVENCE Cedex 03

2 RÉALISATION DE LA PRESTATION

2.1 Objectifs en matière de résultats

Le TITULAIRE accepte de prendre en charge les prestations conformément aux conditions et obligations imposées au titre du présent Marché, ainsi qu'au contenu de son offre technique

Le TITULAIRE reconnaît en outre avoir pris connaissance des prestations à réaliser ainsi que des locaux et des installations mis à sa disposition pour réaliser ces prestations. Il ne pourra arguer de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur ces prestations, ces locaux et ces installations pour se soustraire à son engagement et aux obligations contractuelles du présent Marché.

Le TITULAIRE est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens techniques, logistiques, humains, matériels et logiciels à mettre en œuvre pour exécuter les prestations confiées et atteindre les objectifs de résultats et de moyens exigés.

Les objectifs de résultats passent également par la conformité des méthodes, des moyens matériels et par le respect des règles liées à la sécurité et à l'environnement.

Le TITULAIRE recherche de façon continue l'organisation optimale des moyens et des méthodes afin d'apporter une qualité de service exemplaire auprès des usagers et des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE devra compléter, si nécessaire et sans surcôt, les moyens et les procédures mis en œuvre afin de répondre aux exigences contractuelles du présent Marché.

Obligations de continuité de service :

La totalité des prestations confiées au TITULAIRE doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'activité du site, objets du Marché.

En conséquence, le TITULAIRE sera tenu d'effectuer, pendant la durée du Marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le TITULAIRE aura préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différents sites.

En cas de grève, le TITULAIRE devra informer le POUVOIR ADJUDICATEUR dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le TITULAIRE, celui-ci doit aviser le POUVOIR ADJUDICATEUR dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux (2) heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le TITULAIRE précisera au POUVOIR ADJUDICATEUR les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le TITULAIRE devront être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les trois (3) heures suivant toute absence : Le TITULAIRE devra remplacer le personnel absent, conformément à l'organisation proposée par le TITULAIRE dans le cadre de son offre technique, dans les trois (3) heures à compter de cette absence.

En tout état de cause, le TITULAIRE sera tenu d'assurer pendant toute la durée du Marché et en toutes circonstances, les prestations du Marché.

En cas d'empêchement du TITULAIRE à satisfaire à ses obligations, ou si le POUVOIR ADJUDICATEUR estime que les mesures proposées sont inadéquates, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du Marché et l'exécution par un tiers aux frais du TITULAIRE.

Dans ce cas, le POUVOIR ADJUDICATEUR répercutera au TITULAIRE l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

Le TITULAIRE s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services des prestations comprises au titre du forfait.

L'indisponibilité qui pourrait survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information du POUVOIR ADJUDICATEUR et la préparation des documents d'information à l'attention des usagers.

En fin de Marché, le TITULAIRE veille au transfert des procédures et des informations utiles à cet effet, entre les deux Prestataires afin de garantir le recouvrement.

2.2 Intervenants du titulaire

2.2.1 Personnel d'exécution du marché

Le POUVOIR ADJUDICATEUR doit disposer de la liste complète et des jours d'intervention de l'ensemble des équipes intervenant sur site pour le compte du titulaire du marché. Un plan de prévention ainsi que des habilitations spécifiques leurs seront fournies.

A cet effet, le TITULAIRE remet au POUVOIR ADJUDICATEUR la liste nominative de ces intervenants dans les quinze (15) jours ouvrés au moins avant la date de leur première intervention. Ils sont les seuls autorisés à intervenir sur les sites objets du Marché. Cette liste fournit, pour chaque intervenant, leurs attestations à jour de qualification, d'habilitation, de formation, de permis, d'agrément conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, et aux exigences contractuelles du Marché.

Il est également spécifié que l'accès à certaines zones (ZRR) nécessitent une demande spécifique dont les délais d'instruction est d'environ 3 mois.

Tout nouvel intervenant doit être signalé au POUVOIR ADJUDICATEUR par mail dès que possible et, au plus tard, un (1) mois avant sa prise d'effet (3 mois en cas d'accès à la zone ZRR).

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

Le remplacement éventuel par du personnel nouveau sera exceptionnel, porté à la connaissance du POUVOIR ADJUDICATEUR par mail, et motivé soit par des absences imprévisibles, 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 au site.

Ces dispositions s'appliquent à tous les intervenants même si les opérations qu'ils réalisent sont ponctuelles.

En cas d'urgence, le TITULAIRE remet en main propre au POUVOIR ADJUDICATEUR, le premier jour d'intervention d'un nouvel agent, ses attestations à jour de qualification, d'habilitation, de formation, de permis, d'agréments conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, et aux exigences contractuelles du Marché.

Le personnel d'intervention du TITULAIRE est soumis aux dispositions générales prévues par la législation du travail et aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Le recours à du personnel intérimaire n'est pas accepté.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit à tout moment, notamment en présence de motifs légitimes, tels que des manquements graves, des problèmes de sécurité ou des non-conformités aux exigences du marché de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des sites.

Si l'une des personnes n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le TITULAIRE en avise immédiatement le POUVOIR ADJUDICATEUR par lettre recommandée avec accusé de réception et prend 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 POUVOIR ADJUDICATEUR dans un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'avis.

Le personnel du TITULAIRE doit démontrer en toute occasion :

- Une courtoisie à l'égard des usagers
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des usagers
- Un partenariat avec les autres intervenants sur les sites

2.2.2 Formation, Habilitation et qualification du personnel

Le personnel du TITULAIRE doit disposer des formations et habilitations dans le cadre de la réalisation des prestations de gestion du parc de véhicules définies au titre du présent Marché.

Dans ce cadre, le personnel du TITULAIRE dédié à la prise en charge de ces prestations, devra avoir le profil suivant :

- Posséder les qualifications requises pour la tenue du poste
- Faire preuve de méthodologie et rigueur dans la mise en application des procédures et dans l'exploitation des outils dédiés à la gestion de chacune des prestations
- Faire preuve de dynamisme et de motivation dans l'exercice de ces prestations
- Avoir une présentation irréprochable et faire preuve de courtoisie, d'amabilité, de réserve et de discrétion envers les usagers
- Avoir le sens du service, en étant notamment à l'écoute et en faisant preuve de réactivité face aux demandes des usagers et des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Faire un reporting transparent auprès des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Remonter, en totale transparence et immédiatement, toute problématique mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, ainsi que le niveau de qualité de services rendu

Mais également :

- Connaître et Appliquer rigoureusement les prescriptions constructeur, en matière d'entretien et

de contrôle, s'appliquant spécifiquement à chaque véhicule

- Connaître et Appliquer rigoureusement les procédures organisationnelles et méthodologiques validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR et les meilleures méthodes permettant de structurer, d'améliorer et d'optimiser la gestion des stocks, la gestion du linge et la gestion des colis

2.2.3 Formation du personnel

Le TITULAIRE prend en charge et s'engage à former l'ensemble de son personnel, titulaire et remplaçant, afin que ces derniers puissent acquérir les compétences, les habilitations, les qualifications et les permis nécessaires leur permettant de réaliser les prestations de gestion, conformément aux exigences et obligations contractuelles.

Dans ce cadre, le TITULAIRE :

S'assure que l'ensemble de son personnel, titulaire et remplaçant, dispose des qualifications, habilitations et permis nécessaires à l'exécution des prestations, à l'exception des permis C (permis Poids-Lourds) et notamment les formations suivantes :

- La formation ADR 1.3, conformément aux prescriptions du chapitre 1.3 de l'ADR et de l'arrêté TMD
- Les qualifications CACES Catégorie 3 permettant la conduite des moyens de levage et de manutention mis à la disposition du TITULAIRE par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- Participer aux différentes mises à jour et évolutions concernant les obligations de transport de matières dangereuses, les obligations douanières et particularités de transport afin d'anticiper et renseigner les demandeurs.
- Permis B

Plus un référent dans l'équipe sur place.

- Attestation de formation de base en import-export intégrant le dédouanement.
- Attestation d'examen IATA, relative à l'emballage et la rédaction des documents des expéditions par avion de matières dangereuses (Une personne référente)

Met en place le dispositif méthodologique et qualité permettant à son personnel, titulaire et remplaçant, de disposer sur site de toutes les informations nécessaires, afin de leur permettre de réaliser les prestations, conformément aux exigences et obligations contractuelles

De plus, avant de prendre effectivement leur fonction sur le site, les agents du TITULAIRE (nouveaux membres titulaires ou agents susceptibles d'intervenir en remplacement) devront effectuer une formation sur le site.

Lorsqu'un agent du TITULAIRE est appelé à être remplacé, soit à la demande du POUVOIR ADJUDICATEUR, soit à l'initiative du TITULAIRE après accord du POUVOIR ADJUDICATEUR, celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps d'assurer sa formation.

La durée de cette formation est fixée à cinq (5) journées pleines, soit trente-cinq (35) heures sur la base de sept (7) heures par jour.

Le TITULAIRE devra mesurer l'efficacité de la formation avant la mise en poste des agents.

2.2.4 Périmètre de la prestation

La prestation de gestion des véhicules concerne :

- Le site de Verneuil-en-Halatte
- = Les collaborateurs INERIS de ce site

La prestation de gestion des stocks concerne :

- Le site de Verneuil-en-Halatte
- = Les collaborateurs INERIS de ce site

- Les usagers de ces sites, propre au POUVOIR ADJUDICATEUR et propre aux entreprises hébergées sur site par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

La prestation de gestion et logistique des colis concerne :

- Le site de Verneuil-en-Halatte
- Le site de Montlville
- Les agences de Nancy, de Villeurbanne et d'Aix-en-Provence
- Les usagers de ces sites, propre au POUVOIR ADJUDICATEUR et propre aux entreprises hébergées sur site par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

2.3 Moyens matériels et fournitures

2.3.1 Moyens matériels

Le TITULAIRE fournit au titre du forfait les moyens matériels suivants :

- Les équipements de protection individuelle et collective
- Les équipements de protection environnementale et sanitaire
- Les tenues permettant de distinguer son personnel et celui de ses sous-traitants, avec logo apparent du TITULAIRE, en conformité avec la réglementation. Ces tenues sont adaptées aux prestations effectuées et aux zones d'interventions.
- Les moyens de communication nécessaires et en nombre suffisant. Le TITULAIRE prend à sa charge les infrastructures nécessaires pour assurer une communication compatible avec les besoins. Ces infrastructures devront être soumises à l'accord du POUVOIR ADJUDICATEUR et ne devront en aucun cas perturber les autres installations du site, y compris celles des usagers (interférences essentiellement). Il prend à sa charge également l'entretien et le renouvellement de ces matériels.
- Le matériel informatique bureautique (ordinateur, fixe ou portable, imprimante...) dont il a besoin, incluant les abonnements des lignes internet non relié au réseau du POUVOIR ADJUDICATEUR y compris l'ensemble des consommables associés à ce matériel (papier, cartouche d'encre, ...).
- Les moyens de déplacement sur le site et en dehors du site : Dans ce cadre, le TITULAIRE devra mettre à la disposition de son personnel, exclusivement au titre du Marché, un **véhicule utilitaires électrique** permettant notamment les déplacements et les livraisons.

Les autres moyens matériels ne sont pas compris au titre du forfait. Certains moyens matériels sont mis à la disposition du TITULAIRE par le POUVOIR ADJUDICATEUR, à l'exception de ceux définis spécifiquement, pour chaque type de prestation, dans les paragraphes dédiés.

Dans ce cadre, une convention de mise à disposition sera établie entre le TITULAIRE et le POUVOIR ADJUDICATEUR.

2.3.2 Tenue et EPI

Le TITULAIRE dote son personnel d'exécution **d'une tenue vestimentaire, comportant le logo de la société** et préalablement validé par le POUVOIR ADJUDICATEUR avant son port définitif.

Cette tenue sera composée :

- D'un pantalon ou d'un bermuda adapté à l'activité exercée
- D'une veste et/ou d'un polo adapté à l'activité exercée
- Des équipements de protection individuelle adaptés à l'activité exercée

Ces vêtements doivent permettre d'identifier les agents et la société du TITULAIRE.

Toutes les tenues devront être agréée par le POUVOIR ADJUDICATEUR. Les remplaçants devront être dotés de la même tenue.

Le TITULAIRE veille à ce que les tenues fournies soient portées de manière appropriées et entretenues de façon régulière.

En outre, l'ensemble du personnel du TITULAIRE intervenant sur le site, y compris le personnel d'encadrement et les sous-traitants, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise ainsi qu'un badge fourni par l'accueil du site.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve la possibilité d'imposer une tenue vestimentaire et ce sans que le TITULAIRE puisse prétendre à un complément de rémunération. Si cette tenue n'est pas compatible pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, le TITULAIRE devra en informer le POUVOIR ADJUDICATEUR et devra proposer une tenue similaire, tenue qui devra recevoir l'accord du POUVOIR ADJUDICATEUR.

2.3.3 Energie et Fluides

Le POUVOIR ADJUDICATEUR prend à sa charge, au titre du Marché, la fourniture des énergies et des fluides suivants :

- L'électricité
- L'eau de ville
- Toutes les autres fluides et énergies

2.3.4 Fournitures

Les fournitures comprises au titre du forfait sont précisées, pour chaque type prestation, dans les paragraphes dédiés.

2.3.5 Suivi et indicateurs d'activité

Les indicateurs d'activité ont pour objectif de définir et d'analyser l'activité de la prestation, par la consolidation de données réelles et factuelles, sous la forme d'un tableau de bord.

Les données, permettant le calcul de ces indicateurs, devront être mises à jour quotidiennement et devront être accessibles au POUVOIR ADJUDICATEUR, à tout moment, en intégralité et en totale transparence, sur le serveur interne.

La consolidation de ces données devra être mise à jour avant le 10 du mois suivant.

2.4 Gestion et logistique des colis

2.4.1 Nature des prestations

Les prestations comprises au titre du forfait,

➤ Pour les colis externes entrants à la réception concernant :

- La réception, la collecte et le tri des colis externes, livrés principalement par les transporteurs, ou par La Poste avec le courrier à l'accueil mais également tout colis arrivés au magasin général.
- La qualification des colis externes livrés : Colis froid, colis sensible, ...

- L'enregistrement et la prise en charge informatisée des colis externes, dans les outils de gestion dédiés à cet effet, conformément aux procédures organisationnelles et méthodologiques validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR, se traduisant notamment par :
 - Le contrôle du colis avec le bon de livraison
 - Le contrôle du bon de livraison, par rapprochement au bon de commande interne, si la réception correspond à une commande
 - La dématérialisation du bon de livraison par scan
 - Le rattachement informatique du bon de livraison scanné au bon de commande interne, si concerné par une commande
 - Le tri des colis sensibles (urgents, froids ...)
 - L'enregistrement des colis en priorisant les colis sensibles
 - Le stockage, dès traitement informatique, des colis froids dans les réfrigérateurs ou congélateurs du magasin général
 - La saisie de la réception
- La livraison des colis externes, après enregistrement et prise en charge informatique :
 - Pour les livraisons simples (hors livraison de colis froids) : Au plus tard dans la demi-journée qui suit la réception du colis sur les points de dépôt du site concernés en fonction de la localisation des destinataires
 - Pour les livraisons complexes (hors livraison de colis froids) : Au plus tard sous quarante-huit (48) heures calendaires sur les points de dépôt du site concernés en fonction de la localisation des destinataires ou occasionnellement dans des halles ou sur des pilotes d'essais situés sur site
 - Concernant la livraison des colis froids et les livraisons urgentes : Ces colis devront être livrés en priorité par rapport aux autres colis.

Avant livraison, le TITULAIRE doit prendre contact avec le destinataire et s'entendre sur la livraison :

- Si le destinataire est disponible et présent sur site : Le TITULAIRE doit livrer en main propre le destinataire dans la foulée
- Si le destinataire n'est pas disponible mais présent sur site : Les colis doivent être stockés au froid dès que le réceptionnaire les a enregistrés. Le TITULAIRE pourra livrer le destinataire en main propre dès que le destinataire est disponible
- Si le destinataire n'est pas présent sur site : Le colis reste stocké dans les réfrigérateurs ou les congélateurs du magasin général prévus à cet effet. Le TITULAIRE pourra livrer le destinataire en main propre sur demande écrite du destinataire ou d'un collègue.
- Les colis froids ne devront en aucun cas être déposés sur des points de dépôt ou sur toute autre zone : Ces derniers devront obligatoirement être remis en main propre au destinataire ou à un collègue désigné.
- Concernant spécifiquement la livraison de colis externes en ZRR (Zone à Régime Restrictif) : Afin de réaliser une livraison en ZRR, le TITULAIRE doit contacter au préalable le destinataire afin que ce dernier l'autorise à pénétrer dans cette zone.

Le personnel du TITULAIRE devra obligatoirement disposer d'une habilitation d'accès en ZRR, délivrée par le POUVOIR ADJUDICATEUR, afin de pouvoir pénétrer dans cette zone.

➤ Pour les colis en circulation interne au site

Le TITULAIRE réalise au titre du forfait :

L'adaptation du colisage, si nécessaire, des colis et livraison selon les demandes des usagers, conformément aux règles de l'art et aux procédures validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR

Le colisage, si nécessaire, des articles, sortis du stock, à livrer aux usagers, conformément aux règles de l'art et aux procédures validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR

La livraison des colis à chaque usager se fait :

- En main propre au magasin général
- Sur chaque point de dépôt concerné situés sur site

➤ Concernant les colis pour expédition :

Tout usager du site, propre au POUVOIR ADJUDICATEUR ou propre autres entreprises hébergées sur site par le POUVOIR ADJUDICATEUR, peut demander l'expédition de tout objet.

Dans ce cadre, l'usager transmet, au TITULAIRE, par validation du formulaire complété sur le site de demande de transport, une demande de transport sous la forme d'un document renseigné et signé par l'usager.

Rappel :

Certaines demandes de transport peuvent concerner une ou plusieurs matières dangereuses. Afin de prendre en charge ces demandes, le personnel du TITULAIRE devra obligatoirement disposer des attestations de formation à jour, sur la durée totale du Marché, suivantes :

- **Attestation de formation ADR (Accord for Dangerous goods by Road)**
- **Attestation d'examen IATA, relative à l'emballage et la rédaction des documents des expéditions par avion de matières dangereuses**

Certaines demandes de transport peuvent concerner des expéditions à l'étranger, dont notamment des expéditions dans des pays situés hors zone Union Européenne.

Afin de prendre en charge ces demandes :

- **Le personnel du TITULAIRE devra disposer d'une attestation de formation de base en import/export intégrant notamment le dédouanement**
- **Le responsable sur site du personnel du TITULAIRE est informé que certains échanges notamment par mail se font en anglais avec les organismes et entreprises des pays étrangers**

Certaines demandes de transport peuvent concerner la collecte d'objets en ZRR.

Dans ce cadre, le TITULAIRE doit contacter au préalable le destinataire afin que ce dernier l'autorise à pénétrer dans cette zone. Le personnel du TITULAIRE devra obligatoirement disposer d'une habilitation d'accès en ZRR, délivrée par le POUVOIR ADJUDICATEUR, afin de pouvoir pénétrer dans cette zone.

Dès réception de la demande de transport, le TITULAIRE réalise au titre du forfait :

- La collecte des objets à expédier :
 - Directement au magasin général, si l'expéditeur apporte lui-même l'objet à expédier
 - Sur chaque point de dépôt concerné ou occasionnellement dans des halles ou sur des pilotes d'essais situés sur site ou selon les indications mentionnées sur le formulaire
- Le colisage des objets à expédier, conformément aux demandes spécifiques de l'expéditeur, aux règles de l'art et aux procédures validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- Le relevé des données nécessaires des colis à expédier pour leur transport (pesée, mesures ...)
- La demande de transport du colis à expédier, réalisée auprès des transporteurs du POUVOIR ADJUDICATEUR désignés selon les procédures et les conditions d'achat validées du POUVOIR ADJUDICATEUR, et formalisée par l'édition d'un bon de transport.

➤ En complément

Le TITULAIRE réalisera au titre du forfait, pour cette prestation de gestion et logistique des colis :

- La gestion des déchets relatifs à cette prestation conformément aux règles du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Le transfert d'objets ou de colis divers, situés sur site
- La collecte de boîtes d'archives, situées sur site, et leur livraison dans les locaux d'archivage du site de Verneuil-en-Halatte.

Délais contractuels

Type de délais	Délais contractuels
Livraison des colis sensibles et urgents	Si le destinataire est disponible et présent sur site : Dans la demi-journée qui suit la réception. Dans ce cadre, le TITULAIRE doit prendre contact avec le destinataire dans les 30 minutes à compter de la réception du colis au magasin général. La livraison sera effectuée selon la demande du destinataire
Livraison des colis simples (hors livraison de colis froids)	Au plus tard dans la demi-journée qui suit la réception
Livraison de colis complexes (hors livraison de colis froids)	Au plus tard sous quarante-huit (48) heures calendaires
Prise en charge des demandes de transport	Dans les délais permettant au transporteur de prendre en charge les colis dans la journée

2.4.2 Moyens matériels spécifiques à Utiliser

L'outillage nécessaire à l'ouverture des colis (Fourni par le POUVOIR ADJUDICATEUR)

Fourniture par le TITULAIRE d'une application de traçabilité des colis (reçus, livraison ...)

Les moyens de levage et de manutention, dont notamment les transpalettes et les chariots motorisés seront mis à la disposition du TITULAIRE par le POUVOIR ADJUDICATEUR, ainsi que l'ensemble des fournitures nécessaires au colisage des objets, dont notamment le scotch, les particules de calage (chips, ...), les cartons d'emballage, les palettes, ...

2.4.3 Prestations opérationnelles hors forfait

Les prestations suivantes ne sont pas comprises au titre du forfait :

- Le cout d'affranchissement et de transport des colis
- Le cout des prestations des transporteurs

2.4.4 Données d'activité 2024 – 2025

➤ Nombres d'expéditions de colis

	2024		2025	
	Colis INERIS	Colis ARKEMA	Colis INERIS	Colis ARKEMA
Janvier	278	178	279	163

Février	287	165	288	151
Mars	397	178	398	163
Avril	377	175	378	160
Mai	233	120	234	110
Juin	329	135	330	123
Juillet	144	169	361	172
Août	132	107	214	105
Septembre	364	177	300	166
Octobre	391	175	377	156
Novembre	290	154	287	116
Décembre	308	162	313	125
TOTAUX	3 530	1 895	3 759	1 710

➤ **Nombre de colis expédiés**

	Année 2024						Année 2025					
	Expéditions Nationales			Expéditions à l'International			Expéditions Nationales			Expéditions à l'International		
	Nombre d'expédition	Nombre de colis	Nombre de TMD*	Nombre d'expédition	Nombre de colis	Nombre de TMD*	Nombre d'expédition	Nombre de colis	Nombre de TMD*	Nombre d'expédition	Nombre de colis	Nombre de TMD*
Janvier	78	98	4	14	16	2	78	94	4	11	12	2
Février	65	98	3	12	16	2	75	91	4	11	12	1
Mars	86	127	4	15	20	2	98	118	5	14	15	2
Avril	78	116	4	14	19	2	90	110	5	13	14	2
Mai	62	91	3	11	15	2	56	70	3	3	3	0
Juin	99	121	5	18	20	2	77	84	6	12	13	2
Juillet	89	108	5	16	17	2	95	119	6	4	4	0
Août	55	69	3	10	11	1	35	38	0	8	8	1
Septembre	98	136	5	18	22	2	122	148	5	33	34	1
Octobre	81	128	4	14	20	2	110	139	9	14	16	7
Novembre	75	82	4	13	13	2	53	68	0	6	9	0
Décembre	81	118	4	14	18	2	63	75	2	8	9	1
TOTAUX	947	1292	48	169	207	23	952	1154	49	137	149	19

➤ **Nombre de livraisons sur site**

	2024	2025
Janvier	416	424
Février	412	408
Mars	524	534
Avril	503	494
Mai	322	331
Juin	424	429
Juillet	285	498
Août	231	313
Septembre	489	452
Octobre	518	520
Novembre	403	382
Décembre	407	415
TOTAUX	6 958	7 225

2.4.5 Suivi et indicateurs d'activité

Indicateurs mensuels minimums à consolider pour le 10 du mois suivant, au plus tard :

- Nombre d'expédition, en National et International, inférieur à 30 kg et supérieur à 30 kg
- Nombre d'expédition hors site de Verneuil, en National et International, inférieur à 30 kg et supérieur à 30 kg
- Nombre de colis expédiés, en National et International, inférieur à 30 kg et supérieur à 30 kg
- Nombre de colis expédiés hors site de Verneuil, en National et International, inférieur à 30 kg et supérieur à 30 kg
- Nombre de TMD, en National et International, inférieur à 30 kg et supérieur à 30 kg
- Nombre de réception, par établissement, par type de colis (palette, colis, froids, sensibles ...)
- Nombre de colis reçus, par établissement, par type de colis (palette, colis, froids, sensibles ...)
- Nombre de colis livrés, par point de dépôt
- Nombre de colis retirés au magasin

2.5 Gestion des stocks

2.5.1 Nature de la prestation

Au titre du forfait la gestion des stocks les prestations citées ci-dessous constituent le minimum à réaliser. Le TITULAIRE se doit de les compléter au besoin afin de respecter les objectifs de résultats ainsi que les normes et la réglementation en vigueur.

Le personnel du TITULAIRE dédié à la prise en charge de cette prestation, devra avoir le profil suivant :

- connaître et appliquer rigoureusement les procédures organisationnelles et méthodologiques validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR et les meilleures méthodes permettant de structurer, d'améliorer et d'optimiser la gestion des stocks.

La gestion globale des stocks, comprend :

- La prise en charge des demandes des usagers
- L'assistance aux usagers
- La gestion des demandes d'achat pour le réapprovisionnement des stocks
- Les sorties et les entrées physiques des articles du stock
- La traçabilité totale des entrées et sorties de chaque pièce du stock
- La réalisation d'un inventaire tournant réparti sur l'année et clos avant le 10 décembre de chaque année.
- L'exploitation globale du logiciel de gestion des stocks, intégrant l'enregistrement de toutes les données relatives au stock
- Le respect des procédures imposées par le POUVOIR ADJUDICATEUR relatives à la gestion des stocks

Cette prestation inclus également :

- La gestion des déchets relatifs
- La recherche et la mise en œuvre d'une organisation structurée, rigoureuse et optimisée des stocks, afin de répondre aux besoins des usagers et à une nécessité de rentabilité
- La réorganisation initiale, en phase de démarrage, et continue, sur la durée totale du Marché, de l'organisation globale des stocks, intégrant notamment l'organisation du rayonnage, l'étiquetage des articles, ...
- La proposition de nouveaux indicateurs d'activité et de performance, permettant de répondre perpétuellement au mieux aux besoins des usagers et aux exigences de rentabilité
- La proposition de solutions proactives permettant de répondre toujours mieux aux besoins des usagers et d'optimiser la gestion des stocks notamment par la mise en œuvre d'un inventaire permanent et la dématérialisation des bons de sortie magasin.

2.5.2 Délais contractuels

Type de délais	Délais contractuels
Délai de sortie d'un article du stock	Sur demande de l'utilisateur
Délai de restitution de l'inventaire	Dans les 2 heures qui suivent la génération de l'inventaire
Délai de demande de réapprovisionnement d'un article du stock en cas de rupture de stock	< 24 heures ouvrées
Délai de mise à jour de l'outil de gestion des stocks pour chaque mouvement de stock	< 30 minutes

2.5.3 Outils de gestion

- Le POUVOIR ADJUDICATEUR mettra à la disposition du TITULAIRE un outil de gestion des stocks qui permet de dématérialiser la gestion, la traçabilité et l'archivage des données relatives à cette prestation.
Les licences, la maintenance ainsi que les mises à jour de l'outil sont à la charge exclusive du POUVOIR ADJUDICATEUR.
Le TITULAIRE disposera d'un accès intégral à cet outil, à la charge exclusive du POUVOIR ADJUDICATEUR ;
- Le TITULAIRE quant à lui, mettra en place une application de gestion des bons de sortie d'articles stockés

Cet outil a pour objectif :

- D'inventorier, de manière précise et qualifiée, l'intégralité des articles tenus en stock
- De gérer les demandes de sorties de l'intégralité du stock
- De permettre l'analyse des consommations (par usager, par centre de gestion, article ...).

Les licences, la maintenance ainsi que les mises à jour de l'outil sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Le paramétrage, initial et continu, et l'exploitation de l'outil sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR disposera d'un accès intégral à cet outil, à la charge exclusive du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Toutes les formations dédiées au personnel du TITULAIRE, relatives au paramétrage et à l'exploitation de l'outil, sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Toutes les prestations comprises au titre du forfait, relatives aux outils de gestion, resteront pleinement applicables, y compris en cas de changement de ces outils. Ce changement n'impliquera aucune modification du montant annuel forfaitaire du Marché.

2.5.4 Horaires d'ouverture du magasin général

Les prestations comprises au titre du forfait devront être réalisées sur la plage horaire définie dans le CCTP paragraphe 1.4 Modalité d'intervention.

Toute fois les horaires d'ouverture du magasin général, aux usagers et transporteurs sont :

8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

2.5.5 Hors forfait (hors marché)

Les prestations suivantes ne sont pas comprises au titre du forfait :

- La transformation des demandes d'achat de stock en commande
- Les commandes de réapprovisionnement des articles tenus en stock

2.5.6 Données d'activité 2024-2025

		Moyenne d'articles en magasin	Nombre de lignes d'articles sortis	Nombre de bons de sorties magasin	Nombre de lignes d'entrées magasin
2024	Janvier		351	140	38
	Février		460	190	107
	Mars		330	142	93
	Avril		355	161	31
	Mai		287	139	81
	Juin		334	163	84
	Juillet		397	202	73

	Août		230	134	140
	Septembre		352	159	60
	Octobre		343	182	75
	Novembre		299	154	61
	Décembre		324	153	64
	TOTAUX	870	4062	1919	907
2025	Janvier		315	155	103
	Février		308	137	39
	Mars		306	168	96
	Avril		399	203	124
	Mai		269	131	71
	Juin		377	204	99
	Juillet		298	146	98
	Août		271	138	89
	Septembre		297	152	46
	Octobre		433	243	128
	Novembre		308	178	66
	Décembre		216	121	36
	TOTAUX	791	3797	1976	995

2.5.7 Suivi et indicateurs d'activité

Les indicateurs d'activité ont pour objectif de définir et d'analyser l'activité de la prestation, par la consolidation de données réelles et factuelles.

Les indicateurs d'activité, devront être consolidés par le TITULAIRE, sous la forme d'un tableau de bord réalisé exclusivement sur l'application Excel sur le dossier partagé et mis à disposition par le POUVOIR ADJUDICATEUR. Ils seront présentés sur Power BI lors de la réunion trimestrielle.

Indicateurs mensuels minimums à consolider pour le 10 du mois suivant, au plus tard :

- Classification des articles par famille selon la méthode ABC
- Stock disponible au dernier jour du mois
- Stock minimum
- Point de commande
- Taux de rotation des stocks
- Nombre de rupture de stock
- Nombre de reliquat de bon de sortie magasin

2.6 Gestion du parc de véhicules

2.6.1 Nature de la prestation

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le présent document constituent le minimum à réaliser. Le TITULAIRE se doit de les compléter au besoin afin de respecter les objectifs de résultats ainsi que les normes et la réglementation en vigueur.

Dans ce cadre, le personnel du TITULAIRE dédié à la prise en charge de ces prestations, devra connaître et appliquer rigoureusement les prescriptions constructrices, en matière d'entretien et de contrôle, s'appliquant spécifiquement à chaque véhicule.

Prestations comprises au titre du forfait :

➤ Prestations courantes

Tâches	Véhicules de Fonction	Véhicules de Service	Véhicules du Libre-service
Relevé mensuel des compteurs kilométriques du véhicule : - Par contrôle physique du compteur du véhicule - Relevé des tickets de carburant/recharge électrique à intégrer dans les applications de gestion des véhicules (actuellement Mooncard et Edenred)	✓	✓	✓
Collecte et consolidation des différents coûts : d'entretien, parking, péage, carburant ...	✓	✓	✓
Contrôle hebdomadaire des véhicules, se traduisant par le contrôle de l'état du véhicule, réalisé sur la base de la fiche de contrôle de l'état du véhicule élaborée en phase de démarrage par le TITULAIRE.	—	—	✓
A la fin de chaque semaine, le TITULAIRE devra élaborer et transmettre au POUVOIR ADJUDICATEUR, par courriel, un rapport de synthèse hebdomadaire des contrôles journaliers de l'état des véhicules. Ce rapport inclura en Annexe les fiches de contrôle de chaque véhicule.	—	✓	✓
Contrôle journalier de la disponibilité des véhicules prévus : Le TITULAIRE devra contrôler, chaque jour, si les véhicules qui devaient rentrer sur le parc sont bien rentrés.	—	—	✓
Contrôle et ajustement journalier de l'état des véhicules rentrés de mission (lave-glace, kit sécurité, raclette, carrosserie, ...)	—	—	✓
Vérifier quotidiennement et mettre en charge les véhicules électriques selon les règles en cours	—	—	✓
Nettoyage des véhicules intérieur/extérieur dans un centre spécialisé choisi par le POUVOIR ADJUDICATEUR ou sur site pour l'intérieur (aspiration moquettes, sièges et coffres, nettoyage des plastiques intérieurs, tableau de bord, intérieurs de portes et vitres intérieures extérieures.) Les véhicules doivent être nettoyés quand ils sont sales avec un minima une fois par trimestre. Fourniture des produits et accessoires de nettoyage des véhicules ainsi qu'un aspirateur.	—	✓	✓
Vidage de la poubelle du parc	—	—	✓

➤ Gestion des entretiens

Gestion globale de tous les véhicules, dans le cadre de toutes interventions d'entretien programmées, inopinées ou demandées, se traduisant notamment par :

Tâches	Véhicules de Fonction	Véhicules de Service	Véhicules du Libre-service
Relations avec centres d'entretien (RDV, relances en cas d'immobilisation imprévu du véhicule ...)	✓ (DG/DGA uniquement)	✓	✓
Mise en indisponibilité du véhicule, communiquée aux Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et au Bureau Voyages du POUVOIR ADJUDICATEUR	—	—	✓

Information par mail, auprès du gestionnaire du parc automobile et des usagers de chaque véhicule de la date limite de réalisation de l'entretien, au plus tard trois (3) semaines calendaires avant chaque date	✓	✓	—
Transport des véhicules aux centres d'entretien (aller-retour)	✓	✓	✓
S'assurer que le centre a réalisé l'entretien	✓	✓	✓
Collecte des documents administratifs	✓	✓	✓
Contrôle des documents restitués par ces centres	✓	✓	✓
Archivage informatique des documents restitués par ces centres	✓	✓	✓

➤ Gestion des contrôles techniques

Gestion globale de tous les véhicules, dans le cadre des contrôles techniques, se traduisant notamment par :

Tâches	Véhicules de Fonction	Véhicules de Service	Véhicules du Libre-service
Relations avec centres d'entretien (RDV, relances en cas d'immobilisation imprévu du véhicule ...)	✓	✓	✓
Mise en indisponibilité du véhicule, communiquée aux Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et au Bureau Voyages du POUVOIR ADJUDICATEUR	—	—	✓
Information par mail, auprès du gestionnaire du parc automobile et des usagers de chaque véhicule de la date limite de réalisation du contrôle technique, au plus tard trois (3) semaines calendaires avant chaque date	✓	✓	—
Transport des véhicules aux centres d'entretien (aller-retour)	✓	✓	✓
S'assurer que le centre a réalisé l'entretien	✓	✓	✓
Collecte des documents administratifs	✓	✓	✓
Contrôle des documents restitués par ces centres, dont les rapports d'intervention et les procès-verbaux de contrôle technique	✓	✓	✓
Gérer les réparations et/ou modifications selon les indications du Contrôle Technique	✓	✓	✓
Contrôle de l'apposition de la vignette sur le parebrise des véhicules, certifiant la réalisation du contrôle technique et mentionnant l'échéance du prochain contrôle technique	✓	✓	✓
Contrôle du dépôt de la vignette sur le certificat d'immatriculation des véhicules, certifiant la réalisation du contrôle technique	✓	✓	✓
Suivi en cas d'immobilisation (dont information par mail auprès du gestionnaire du parc automobile et usagers si concernés)	✓	✓	✓
Archivage informatique	✓	✓	✓

Prestations concernant exclusivement les poids lourds comprises au titre du forfait :

Le TITULAIRE réalisera au titre du forfait :

- Le relevé mensuel des compteurs kilométriques :
 - Par consultation sur les sites internet dédiés aux cartes carburants (Mooncard) et des télépéages (AXXES)
 - Par contrôle physique du compteur du véhicule
- Le relevé des couts d'entretien, de parking, de péage et de carburants par :
 - Collecte et consolidation des couts des centres d'entretien et de contrôle
 - Consultation et consolidation sur les sites internet dédiés aux cartes carburants (tels que TOTAL GR) et/ou des télépéages
- L'information par mail, auprès du gestionnaire du parc automobile et des usagers de chaque poids lourd de la date limite de réalisation de l'entretien et des contrôles, au plus tard trois (3) semaines calendaires avant chaque date
- Sur demande exclusive des usagers :
 - La prise en charge des relations avec les centres d'entretien et de contrôle, dont la prise de rendez-vous et les relances en cas d'immobilisation imprévu du véhicule
 - Leur accompagnement aux centres d'entretien et de contrôle
- Le contrôle des documents restitués par ces centres, dont les rapports d'intervention, les procès-verbaux de contrôle technique (y compris complémentaire), les procès-verbaux de contrôle périodique du chronotachygraphe et du limiteur de vitesse, ...
- Le contrôle de l'apposition de la vignette sur le parebrise des véhicules, certifiant la réalisation du contrôle technique et du contrôle technique complémentaire
- Le contrôle du dépôt de la vignette sur le certificat d'immatriculation des véhicules, certifiant la réalisation du contrôle technique et du contrôle technique complémentaire
- Le contrôle de l'apposition d'une plaquette de vérification périodique du chronotachygraphe et du limiteur de vitesse certifiant, la conformité de l'instrument et de l'installation aux prescriptions réglementaires et mentionnant, en particulier, la date limite avant laquelle la vérification périodique suivante devra être effectuée
- Relevé mensuel des données tachymètre par internet.
- La collecte et l'archivage informatique des documents restitués par ces centres

➤ Prestations ponctuelles

Tâches	Véhicules de Fonction	Véhicules affectés	Poids lourds	Véhicules du Libre-service
Pose d'accessoires (intérieur/extérieur des véhicules)	✓	✓	✓	✓
Prise en charge de véhicules neufs	✓	✓	—	✓
Rapatriement de véhicules, situés en France ou dans les pays limitrophes	✓	✓	—	✓
Transport du personnel et/ou d'invités lors d'évènements ponctuels entre le site de Verneuil-en-Halatte, la gare de Creil, le site de Montlaville, des centres d'entretien, ...	—	—	—	✓

2.6.2 Délais contractuels

Type de délais	Délais contractuels
Délai d'information auprès des usagers de la date limite de réalisation de l'entretien et du contrôle technique,	Au plus tard trois (3) semaines calendaires avant chaque date

Délai de rapatriement des véhicules en cas d'entretien programmé	< 4 heures ouvrées
Délai de rapatriement des véhicules en cas de contrôle (contrôle technique, contrôle technique complémentaire, contrôle du chronotachygraphe et du limiteur de vitesse, ...)	< 4 heures ouvrées
Durée d'immobilisation en cas de nettoyage du véhicule en libre-service	< 2 heures ouvrées

2.6.3 Moyens matériels spécifiques

A fournir par le TITULAIRE :

- Aspirateur permettant l'aspiration des moquettes, sièges et coffres des véhicules
- Fourniture des produits et accessoires dédiés au nettoyage des véhicules.

2.6.4 Outil de gestion

Le POUVOIR ADJUDICATEUR mettra à la disposition du TITULAIRE un outil de gestion du parc de véhicules afin de dématérialiser, d'un point de vue global, la gestion, la traçabilité et l'archivage des données relatives à cette prestation.

Cet outil a pour objectif :

- D'inventorier, de manière précise et qualifiée, l'intégralité du parc de véhicules
- De gérer l'intégralité du parc de véhicules sur la base des prestations exigées au titre du présent Marché
- De tracer et archiver l'intégralité des informations communiquées dans le cadre de cette gestion pour chaque véhicule, en temps réel

Les licences, la maintenance ainsi que les mises à jour de l'outil sont à la charge exclusive du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le paramétrage, initial et continu, et l'exploitation de l'outil sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Le TITULAIRE disposera d'un accès intégral à cet outil, à la charge exclusive du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Toutes les formations dédiées au personnel du TITULAIRE, relatives au paramétrage et à l'exploitation de l'outil, sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Le TITULAIRE devra participer à l'évolution du paramétrage des fonctionnalités de l'outil, dont celles existantes à la prise d'effet du présent Marché et celles ajoutées et/ou modifiées sur la durée totale du présent Marché.

Le TITULAIRE devra exploiter l'intégralité des fonctionnalités de l'outil, dont celles existantes à la prise d'effet du présent Marché et celles ajoutées et/ou modifiées sur la durée totale du présent Marché.

Toutes les prestations comprises au titre du forfait, relatives aux outils de gestion, resteront pleinement applicables, y compris en cas de changement de ces outils. Ce changement n'impliquera aucune modification du montant annuel forfaitaire du Marché.

2.6.5 Données d'activité

Le parc de véhicules est composé, à ce jour, de

- 22 voitures dont 15 en libres services
- 15 Utilitaires dont 4 en libres services
- 3 camions

Le nombre de véhicule du parc peut évoluer en fonction des besoins.

2.6.6 Indicateurs

Les indicateurs mensuels à consolider pour le 10 du mois suivant, au plus tard, devront correspondre à minima aux prestations comprises au titre du forfait, énumérées au paragraphe 2.6.1 Nature de la prestation (Nombre de contrôles techniques par type de catégorie, Nombres de visites d'entretien, Nombre de lavages de voiture ...).

2.6.7 Prestations hors forfait

Les prestations suivantes ne sont pas comprises au titre du forfait, concernant l'ensemble des véhicules :

- Les coûts des opérations d'entretien des véhicules
- Les coûts des opérations de contrôle technique des véhicules
- Le choix des centres d'entretien et de contrôle technique
- Des diverses fournitures (huile moteur, lave glace ...)
- Les frais de déplacement et d'hébergement dans le cas du rapatriement d'un véhicule, refacturés à l'euro-l'euro
- Tout autre prestation non mentionnée dans les prestations comprises au titre du forfait
- Les coûts du centre de nettoyage des véhicules

2.7 Gestion de la blanchisserie

2.7.1 Nature des prestations

Les prestations suivantes sont comprises au titre du forfait :

- La collecte du linge sale, déposé par les usagers au magasin général
- L'établissement d'un document précisant la liste de chaque article de linge sale à nettoyer associé à chaque usager ainsi que les marquages et sacs à linge
- Création des étiquettes d'identification (Direction – Unité + Prénom Nom) pour marquage des pièces non identifiées, par le prestataire de blanchissage
- L'ensachage du linge sale dans des sacs dédiés à cet effet
- La mise à disposition des sacs de linge sale à l'entreprise de gestion du linge en charge de leur collecte et de leur nettoyage, au plus tard le jour de la collecte à partir de 9h30
- La réception, le contrôle et le tri des articles de linge propre restitués par l'entreprise de gestion du linge en charge de leur collecte et de leur nettoyage
- Compléter le document de circulation du linge regroupant les articles de linge propre restitués
- Les échanges avec le prestataire de gestion du linge, pour tout besoin spécifique
- L'information, par courriel, auprès de chaque usager concerné, de la réception de leur linge propre
- La distribution du linge propre, à chaque usager, au magasin général

2.7.2 Horaires de réalisation des prestations

La collecte du linge sale et la restitution du linge propre sont réalisées, le même jour, à savoir le mercredi, de 9h00 à 9h30 :

- Sauf si ce mercredi est un jour férié : Dans ce cas, la collecte et la restitution du linge sont réalisées le jour ouvré suivant ce mercredi, de 9h00 à 9h30
- Sauf si ce mercredi fait partie d'un jour de fermeture du site sur la fin de semaine : Dans ce cadre, la prestation de collecte et de restitution du linge n'est pas reportée au lundi suivant mais annulée

2.7.3 Hors forfait (hors marché)

Les prestations suivantes ne sont pas comprises au titre du forfait :

- Le nettoyage du linge
- La distribution du linge propre, aux usagers concernés, en dehors du magasin général
- La fourniture des sacs à linge

2.7.4 Données d'activité

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2024	151	196	118	150	118	143	173	150	131	217	134	135	1 816
2025	119	213	151	147	204	135	322	120	256	488	171	201	2 527

2.7.5 Suivi et indicateurs d'activité

Les indicateurs d'activité ont pour objectif de définir et d'analyser l'activité de la prestation, par la consolidation de données réelles et factuelles.

Les indicateurs d'activité, devront être consolidés par le TITULAIRE, sous la forme d'un tableau de bord réalisé exclusivement sur l'application Excel sur le dossier partagé et mis à disposition par le POUVOIR ADJUDICATEUR. Ils seront présentés sur Power BI lors des réunions trimestrielles.

Indicateurs mensuels minimums à consolider pour le 10 du mois suivant, au plus tard :

- Nombre d'articles de linge nettoyé par entreprise (INERIS + ARKEMA)
- Evolution du nombre d'articles de linge nettoyé par entreprise (INERIS + ARKEMA)

3 PILOTAGE DE LA PRESTATION

3.1 Principes généraux du pilotage

3.1.1 Système d'information Stratégique et Opérationnel

Le TITULAIRE devra fournir, mettre en œuvre, exploiter, maintenir et mettre à jour un Système d'Information Stratégique et Opérationnel (SISO) s'appliquant à l'ensemble des prestations du Marché.

Ce SISO devra:

- Centraliser le reporting d'activité
- Suivre l'activité des prestations et la performance du TITULAIRE

Dans ce cadre, le TITULAIRE mettra en œuvre une plateforme de reporting et de suivi de l'activité des prestations et de la performance du TITULAIRE.

Cette plateforme devra être développée sur une application type Microsoft POWERBI et être accessible sans frais au POUVOIR ADJUDICATEUR, en totale transparence, à tout moment, de manière intégrale et sur la durée pleine et entière du Marché.

Les principales fonctionnalités de cette plateforme seront les suivantes :

- Réaliser le reporting d'activité défini au Marché
- Réaliser le suivi précis et qualifié des indicateurs d'activité de chaque prestation
- Réaliser le suivi précis et qualifié des indicateurs de performance de chaque prestation

Avec des données fiables, tangibles et incontestables.

Cette plateforme devra permettre :

- Au POUVOIR ADJUDICATEUR, de suivre et contrôler le respect des engagements contractuels, l'activité de chaque prestation et la performance contractuelle du TITULAIRE
- Au TITULAIRE, de piloter l'ensemble des prestations contractuelles en centralisant les données et les indicateurs clés de l'activité des prestations et de sa performance.

Cette plateforme sera intégralement paramétrée en phase de démarrage, et mise à jour et améliorée, au titre du forfait, sur la durée totale du Marché.

Le reparamétrage de cette plateforme, sur la durée du Marché, est également compris au titre du forfait.

- Les données, intégrées sur la plateforme, devront être restituées par le TITULAIRE au POUVOIR ADJUDICATEUR, au format Microsoft EXCEL : Le POUVOIR ADJUDICATEUR est donc propriétaire des données intégrant de la plateforme.
- La plateforme devra être restituée intégralement au POUVOIR ADJUDICATEUR, en version Desktop, afin que le POUVOIR ADJUDICATEUR puisse la réutiliser immédiatement sans aucun frais.

3.1.2 Valeurs ajoutées attendues

Compte tenu des enjeux du Marché, le POUVOIR ADJUDICATEUR attend de la part du TITULAIRE, un haut niveau de pilotage, correspondant au niveau d'exigence du POUVOIR ADJUDICATEUR, avec une logique de prise en compte globale des prestations à réaliser, d'optimisation, de prise d'initiative et d'apport d'innovation.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR attend du TITULAIRE une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage du Marché afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés.

Le TITULAIRE s'engagera donc à respecter le présent engagement de pilotage, portant sur :

- Le respect des engagements contractuels
- Le pilotage de l'ensemble des prestations confiées au titre du Marché
- La gestion opérationnelle des activités et des moyens mis en œuvre
- L'engagement de conseil et d'information continue.
- Le contrôle de la mise en œuvre du Système de Management spécifique au Marché
- La mise en œuvre du Système d'Information Stratégique et Opérationnel (SISO)
- Le contrôle et le suivi des contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs fixés par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- L'amélioration continue des prestations notamment par le benchmark, l'apport d'expertise et la mise en œuvre des meilleures pratiques.
- L'optimisation continue des prestations tout en garantissant l'atteinte des objectifs fixés, la sécurité des biens et de personnes ainsi que la satisfaction des usagers et du POUVOIR ADJUDICATEUR

Les points clés attendus au niveau de la réponse porteront notamment sur :

- **La qualité du pilotage global des prestations**
- **La maîtrise pleine et entière des prestations**
- **La gestion des moyens matériels**
- **L'organisation, l'encadrement et la gestion des ressources humaines, intégrant notamment la formalisation du rôle des intervenants, l'adéquation des profils en termes de missions et de compétences, la formation des nouveaux arrivants, les niveaux d'expertise nécessaire, le maintien des compétences spécifiques liées au site et aux pratiques du POUVOIR ADJUDICATEUR.**
- **La capitalisation des compétences, le conseil et le progrès permanent, intégrant notamment le transfert de l'expérience issue des autres contrats de même nature, la capitalisation et le transfert de savoir-faire entre les membres de l'équipe du Marché et la recherche du progrès permanent.**
- **La qualité du Reporting d'activité**
- **La capacité d'innovation du TITULAIRE au travers un plan de progrès annuel**

3.1.3 Pilotage en phase de régime établi

La phase de régime établi prend effet à compter de la date de prise d'effet du Marché.

Le TITULAIRE sera responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au Marché.

En tant que professionnel, il proposera l'organisation la plus adaptée pour la durée d'exercice des prestations.

Les prestations à délivrer dans le cadre du Pilotage sont notamment :

- Le contrôle du respect des engagements contractuels
- La gestion des moyens matériels dédiés au Marché
- La gestion administrative et opérationnelle du Marché intégrant :
 - o La gestion des moyens humains
 - o La gestion des moyens matériels et des fournitures
 - o La gestion de la sous-traitance
 - o La gestion des équipes de support (méthode, qualité, ingénierie, ...) complémentaires aux

équipes opérationnelles

- La gestion des relations avec les Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR
- L'élaboration, le contrôle de la mise en application et l'évolution proactive du Système de Management créé dans le cadre spécifique du Marché, sur les bases du référentiel de la norme ISO 9001 version 2015
- La tenue à jour du Système d'Information Stratégique (SIS) et du Système d'Information Opérationnel (SIO) défini pour chaque prestation du Marché
- L'élaboration du Reporting d'activité
- L'établissement, le contrôle et le suivi des indicateurs d'activités et de performance spécifiques à chaque prestation
- Le devoir d'information et d'alerte
- Le conseil, l'assistance technique, la veille technologique et la veille réglementaire, nécessaires pour atteindre des services conformes, performants, innovants et optimisés d'un point de vue financier, organisationnel et méthodologique
- Le respect des normes d'hygiène, de sécurité, de santé, d'environnement s'appliquant au site
- Le respect des consignes et des procédures validées par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- L'anticipation et la mise en place de mesures conservatoires permettant de garantir la continuité d'activité des prestations
- La gestion des incidents et des crises
- La tenue, la mise à jour et la fourniture des documents contractuels et réglementaires

3.1.4 Pilotage des prestations sous-traitées

Le TITULAIRE fera son affaire de la sous-traitance.

Dans ce cadre, il prendra en charge toutes les obligations afférentes, afin de respecter le Marché dans sa globalité, notamment d'un point de vue opérationnel, contractuel, réglementaire, financier et juridique, ainsi qu'en termes d'assurance.

Les prestations sous-traitées devront être exécutées avec le même niveau de qualité et seront soumises aux mêmes conditions d'exécution que le Marché principal.

La sous-traitance sera limitée à la sous-traitance de premier rang.

Ainsi, le TITULAIRE a la possibilité de sous-traiter une partie des prestations confiées dans le cadre du périmètre contractuel. Son sous-traitant ne pourra quant à lui, en aucun cas, sous-traiter tout ou partie des prestations qui lui sont confiées.

Dans ce cadre, le TITULAIRE :

- Sera responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au Marché
- Sera l'interlocuteur unique du POUVOIR ADJUDICATEUR pour toutes les prestations, à l'exception des prestations dont la réglementation et le règlement des assurances l'exigent.
- Devra garantir la compétitivité des propositions de prix de ses sous-traitants

Le TITULAIRE est garant de l'application, par ses sous-traitants et ses cotraitants, des règles imposées dans le cadre du Marché, intégrant notamment les règles de sécurité, les exigences réglementaires environnementales, les exigences des certifications environnementales imposées au site, les règlements intérieurs, les consignes spécifiques et la réglementation en vigueur. Le TITULAIRE assure également l'accompagnement de ses sous-traitants et de ses cotraitants.

Une liste des sous-traitants pressentis devra être annexée au Mémoire Technique du TITULAIRE. Cette liste devra préciser, pour chaque sous-traitant, le périmètre des prestations qui lui sera confié et les limites de prestations entre les prestations réalisées en propre et sous-traitées.

Cette liste devra être soumise à validation par le POUVOIR ADJUDICATEUR et tenue à jour sur la durée totale du Marché.

Chaque fois que le TITULAIRE souhaite avoir recours à un nouveau sous-traitant ou à chaque fois qu'il change de sous-traitant, il doit préalablement soumettre à l'agrément du POUVOIR ADJUDICATEUR ledit sous-traitant et ses conditions de paiement. Il devra également procéder à la mise à jour du plan de prévention.

Les compétences et les qualifications doivent être en conformité avec la déclaration de sous-traitance fournie par le TITULAIRE.

Le sous-traitant doit faire intervenir des compétences qualifiées pour assurer la prestation qui lui est confiée.

Le TITULAIRE doit communiquer la liste des personnels intervenants de ses sous-traitants au POUVOIR ADJUDICATEUR.

3.2 Organisation du pilotage

3.2.1 Acteurs du pilotage des prestations

➤ Comité de Pilotage

Afin de garantir le suivi du Marché et de valider les choix stratégiques qui pourront s'avérer nécessaires, un Comité de Pilotage sera mis en place.

Ce Comité regroupera les décideurs capables de rendre les arbitrages nécessaires au pilotage du Marché.

Il comprendra :

- Les représentants décisionnels du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Les représentants décisionnels du TITULAIRE, alignés d'un point de vue fonctionnel et hiérarchique sur l'organisation du POUVOIR ADJUDICATEUR, intégrant notamment le Représentant du Marché du TITULAIRE désigné comme le Représentant du Marché
- Le représentant commercial du TITULAIRE. Cette présence visera à introduire une vision commerciale indépendante de l'exploitation afin de s'assurer, au cours de la vie du Marché, de la bonne adéquation entre la réalité opérationnelle, les engagements contractuels et les attentes du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Chaque Comité de Pilotage se réunira à minima une fois par année contractuelle, lors de la réunion d'activité annuelles ou à la demande de l'une des deux Parties, si besoin.

➤ Représentant du Marché du TITULAIRE

Le TITULAIRE s'engage à mettre en place les ressources adaptées aux besoins du Marché, tant en volume qu'en compétences.

En tant que sachant, il propose l'organisation la plus adaptée, dans le cadre du pilotage des prestations ainsi pour le démarrage, la réalisation et la réversibilité des prestations du Marché.

Cette organisation doit :

- Tenir compte de l'organisation du POUVOIR ADJUDICATEUR
- S'adapter en fonction de chaque site
- Appliquer et faire appliquer le Système de Management spécifique au Marché

- Appliquer et faire appliquer les règles et consignes relatives à la préservation de la sécurité, de l'hygiène, de la santé et de l'environnement

Le TITULAIRE est force de proposition et sollicite le POUVOIR ADJUDICATEUR autant que de besoin pour exercer son devoir de conseil, notamment sur les sujets organisationnels.

➤ **Expertise du TITULAIRE**

Le TITULAIRE doit prévoir les compétences nécessaires pour apporter le support en « base arrière » et le pilotage auprès des équipes opérationnelles.

Le support doit couvrir les domaines :

- Du pilotage
- Des expertises techniques et réglementaires
- Des méthodes et de l'ingénierie d'exploitation

La fonction Pilotage du TITULAIRE doit être déconnectée des fonctions opérationnelles pour lui permettre de travailler en « arrière-plan ».

➤ **Expertise technique**

Le TITULAIRE doit assurer une « base arrière » d'experts pour l'ensemble des métiers qu'il couvre dans le cadre du périmètre contractuel, et pour répondre aux éventuelles sollicitations du POUVOIR ADJUDICATEUR pour les prestations complémentaires sur devis.

L'objectif est de créer des conditions d'expertise élevée qui permettent d'assurer la meilleure efficacité dans le cadre de l'exécution des prestations du Marché.

A la demande du POUVOIR ADJUDICATEUR, en relation avec le Représentant du Marché du TITULAIRE, un expert identifié pourra intervenir dans les conditions d'application du Marché.

Les opérations d'expertise technique sont organisées et gérées de manière à :

- Faire bénéficier aux équipes opérationnelles d'une « hotline » pour assurer le support.
- Mobiliser les experts pour lancer des études et des diagnostics.
- Produire des rapports de diagnostic.

Le TITULAIRE doit communiquer au POUVOIR ADJUDICATEUR une liste de noms d'experts dans les domaines de prestations concernés dans le cadre du Marché.

➤ **Expertise réglementaire**

Le TITULAIRE doit identifier dans son organisation des experts, sur les sujets réglementaires, susceptibles d'intervenir en support des équipes opérationnelles pour remonter au POUVOIR ADJUDICATEUR les écarts en termes de conformité réglementaire qu'ils constatent sur le site :

- En phase de démarrage : Pendant cette phase, le TITULAIRE fera un état des lieux des obligations réglementaires du site sur la base du périmètre contractuel du Marché
- En phase de régime établi : Tous les ans, le TITULAIRE a la responsabilité de la mise à jour des obligations réglementaires de son périmètre.

Le TITULAIRE devra fournir, au titre du forfait, un rapport annuel de veille réglementaire, applicable sur l'ensemble du périmètre contractuel, annexé au rapport annuel d'activité.

Ce rapport précisera les obligations réglementaires en cours et à venir, s'appliquant au site, sur le périmètre du Marché.

➤ **Expertise économique**

Le TITULAIRE s'assure en permanence de la compétitivité économique des propositions de prix qu'il émet.

Ces offres devront respecter les conditions financières du Marché et protéger les intérêts économiques du POUVOIR ADJUDICATEUR.

➤ **Fonction méthodes, qualité et ingénierie d'exploitation**

Dans le cadre du Marché, les fonctions méthodes, qualité et ingénierie d'exploitation doivent être mises en œuvre par le TITULAIRE pour encadrer l'exploitation et les interventions.

L'objectif est de créer des conditions de travail qui permettent de garantir l'atteinte de la meilleure performance pour chaque prestation du Marché.

Les facteurs de bon fonctionnement et de réussite de l'organisation mise en place par le TITULAIRE reposent sur :

- Une organisation structurée
- Une organisation dite « miroir » à celle du POUVOIR ADJUDICATEUR : L'organisation du TITULAIRE devra être identique, d'un point de vue hiérarchique et fonctionnelle, à celle du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Une communication dite « en mode partenariat »

Le TITULAIRE est responsable des moyens humains qu'il met en place ainsi que des moyens humains mis en place par ses sous-traitants pour réaliser sa prestation, sous réserve des obligations de résultats et de moyens minimum imposées au Marché.

Le TITULAIRE présentera dans son mémoire technique les profils et les compétences des personnes clés.

Les modifications trop fréquentes des personnes clés constituent un facteur de risque au regard de la bonne exécution des prestations.

Le TITULAIRE veillera donc à anticiper les changements trop fréquents et à garantir la continuité et la disponibilité des équipes en charge du pilotage et de la réalisation des prestations.

Dans ce cadre, le Marché exige un turn-over maximum de 25% des effectifs dédiés au Pilotage, sur la durée totale du Marché.

3.2.2 Réunions d'activité

En complément des échanges quotidiens, destinés à traiter les points de l'activité courante de l'exploitation, sont prévues pour l'ensemble du périmètre les réunions d'activité suivantes :

➤ **Réunion trimestrielle**

Cette réunion a lieu la deuxième semaine du mois qui suit la fin du trimestre concerné, pour une durée d'une à deux heures maximums en présence physique obligatoire à minima :

- D'un représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Du chef d'équipe sur site du TITULAIRE ou de son remplaçant durant ses absences
- Du responsable hiérarchique direct (N+1) du Chef d'Equipe du TITULAIRE ou de son remplaçant durant ses absences

Le TITULAIRE pourra faire participer, si besoin, des intervenants complémentaires dont notamment les membres désignés des services supports aux opérations du TITULAIRE (Service Méthode, Qualité, Sécurité, ...).

La réunion trimestrielle permet au TITULAIRE de présenter, le rapport d'activité et les indicateurs d'activité, sur la période passée. Ce rapport sera à disposition du POUVOIR ADJUDICATEUR 1 semaine avant la réunion, sur le réseau commun mise à disposition par le POUVOIR ADJUDICATEUR ;

La présentation permet au TITULAIRE de :

- Présenter et commenter les indicateurs d'activité de chaque prestation
- Présenter, faire état et commenter l'activité de chaque prestation
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Proposer les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevées

La présentation permet au POUVOIR ADJUDICATEUR de :

- Commenter les indicateurs d'activité et de chaque prestation
- Analyser et commenter l'activité globale du TITULAIRE sur la période concernée
- Valider la facturation
- Informer sur l'évolution du périmètre contractuel
- Informer sur les opérations ou événements prévus pour la période à venir
- Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Valider les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevées

Le TITULAIRE réalise un compte rendu de la réunion et le transmet au POUVOIR ADJUDICATEUR, dans les quarante-huit (48) heures ouvrées qui suivent cette réunion.

Les dates des réunions trimestrielles sont planifiées par le TITULAIRE et fixée à l'issue de la première réunion trimestrielle de l'année.

➤ Réunion annuelle

Cette réunion a lieu chaque année en même temps qu'une réunion trimestrielle, lors la deuxième semaine du mois suivant la période annuelle, pour une durée moyenne de deux heures, en présence au minimum :

- D'un Représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Du Chef d'équipe sur site du TITULAIRE ou de son remplaçant durant ses absences
- Du responsable hiérarchique direct (N+1) du Chef d'équipe sur site du TITULAIRE ou de son remplaçant durant ses absences
- Du responsable hiérarchique indirect (N+1) du Chef d'équipe sur site du TITULAIRE ou de son remplaçant durant ses absences

Le TITULAIRE pourra faire participer, si besoin, des intervenants complémentaires et/ou le comité de pilotage du Marché.

La réunion annuelle permet au TITULAIRE de présenter, le rapport d'activité et les indicateurs d'activité, sur la période passée.

La réunion de présentation du rapport aura lieu après analyse des éléments par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Cette réunion sert notamment, sur la période passée et sur la base de la présentation du reporting et des indicateurs contractuels d'activité :

Au TITULAIRE à :

- Présenter et commenter les indicateurs d'activité de chaque prestation
- Présenter, faire état et commenter l'activité de chaque prestation
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Proposer les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevées

Au POUVOIR ADJUDICATEUR à :

- Commenter les indicateurs d'activité de chaque prestation
- Analyser et commenter l'activité globale du TITULAIRE sur la période concernée
- Analyser et Commenter la performance du TITULAIRE, sur la période concernée
- Valider la facturation
- Informer sur l'évolution du périmètre contractuel
- Informer sur les opérations ou événements prévus pour la période à venir
- Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Valider les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevées

Le TITULAIRE réalise un compte rendu de la réunion et le transmet au POUVOIR ADJUDICATEUR, dans les quarante-huit (48) heures ouvrées qui suivent cette réunion.

La date de la réunion suivante sera proposée et fixée à l'issue de cette séance.

3.2.3 Rapports d'activité

Au titre de l'engagement de pilotage, le TITULAIRE organise un système de traçabilité des actions, des données d'exploitation, des dépenses et d'autres informations sur les prestations prises en charge, afin de pouvoir informer régulièrement ou sur demande ponctuelle du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE rédige et présente au minimum les documents opérationnels suivants :

- Rapport d'activité trimestriel et annuel
- Rapport d'incident ou presque incident circonstancié, lors de la survenance de tout incident d'exploitation.
- Propositions de prestations hors forfait.
- Tout autre rapport complémentaire pouvant être exigé par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

➤ Rapport d'activité trimestriel

Le contenu des rapports d'activité mensuels comporte, à minima, les éléments suivants :

- Les faits marquants de la période écoulée et à venir
- La présentation et l'analyse des indicateurs d'activité de chaque prestation
- Les résultats des différents contrôles qualité réalisés
- Le suivi financier du Marché : Prestations forfaitaires et hors forfait

- Un bilan des incidents ou presqu'incident.

Ces rapports doivent fournir également toutes propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations et la satisfaction des usagers.

Conformément au Système d'Information imposé au titre du Marché, ces rapports seront établis exclusivement sur la plateforme réalisée sous une application type Microsoft POWERBI.

Ces rapports :

- Seront transmis par le TITULAIRE au POUVOIR ADJUDICATEUR, en format pdf extrait de la plateforme BI, une (1) semaine avant la date de la réunion d'activité
- Seront présentés, durant les réunions d'activités, à partir de la plateforme BI

➤ **Rapport d'activité annuel**

Tous les ans, le TITULAIRE rédige un rapport annuel qu'il remet au POUVOIR ADJUDICATEUR en vue de la réunion annuelle d'activité.

Le contenu des rapports d'activité annuels comporte, à minima, les éléments suivants :

- Les faits marquants de l'année écoulée
- La présentation et l'analyse des indicateurs d'activité de chaque prestation
- La synthèse annuelle des résultats des contrôles qualité réalisés
- La synthèse financière annuelle du Marché : Prestations forfaitaires et hors forfait.
- Le bilan annuel des incidents.
- Le rapport annuel de veille réglementaire
- Le rapport annuel de plans de progrès

Ces rapports doivent fournir également toutes propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations et la satisfaction des usagers.

Conformément au Système d'Information imposé au titre du Marché, ces rapports seront établis exclusivement sur plateforme réalisée sous une application type Microsoft POWERBI.

Ces rapports :

- Seront transmis par le TITULAIRE au POUVOIR ADJUDICATEUR, en format pdf extrait de la plateforme BI, deux (2) semaines avant la date de la réunion d'activité
- Seront présentés, durant les réunions d'activité, à partir de la plateforme BI

➤ **Rapport d'incident ou de presqu'incident**

Un rapport d'incident ou de presqu'incident est rédigé par le TITULAIRE faisant suite à la survenance d'un incident ou d'un presqu'incident d'exploitation au plus tard dans les 24 heures ouvrées suivant l'événement ou au plus tard le matin du jour ouvré suivant la survenance de l'incident ou du presqu'incident.

Un rapport d'incident ou de presqu'incident peut être demandé à tout moment par le POUVOIR ADJUDICATEUR au TITULAIRE.

Le TITULAIRE devra systématiquement formaliser un rapport d'incident ou de presqu'incident dès lors que l'évènement a une incidence sur :

- La santé des personnes
- La sécurité des biens et des personnes

- L'hygiène et l'environnement du site
- La satisfaction des usagers
- La continuité d'activité des prestations et du site

Le rapport d'incident ou de presque incident est un rapport circonstancié qui présente :

- L'analyse des causes.
- Les mesures prises pour garantir la continuité d'activités ou les mesures pour circonscrire l'incident ou la survenance du presque incident.
- Les mesures prises pour éviter la survenance une nouvelle fois de l'événement.

Il doit permettre de tirer un retour d'expérience, afin de prendre en considération et traiter les causes qui ont conduit à l'incident ou au presque incident.

➤ **Proposition de prestations hors forfait**

Le POUVOIR ADJUDICATEUR pourra solliciter le TITULAIRE pour toute demande complémentaire, hors demandes urgentes, pour des prestations hors forfait.

Le TITULAIRE s'engage à remettre une étude détaillée pour chaque demande, présentant les solutions préconisées de manière explicite et détaillée par poste d'intervention, ainsi que leurs coûts associés.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR exigera du TITULAIRE la transmission des factures des fournisseurs et/ou des sous-traitants, pour chaque prestation hors forfait, afin de contrôler le respect des conditions financières applicables au Marché.

Conditions générales de vente des devis :

Il est expressément convenu que toutes les Conditions Générales de Vente et Conditions Générales de Prestations du TITULAIRE ainsi que toutes Conditions figurant sur ses devis, factures, documents commerciaux ou lettres missives n'ont aucune valeur contractuelle et ne sont pas opposables au POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE devra respecter les conditions générales d'achat des prestations hors forfait, imposées par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

3.2.4 Système d'information

La TITULAIRE devra mettre en œuvre et mettre à jour le reporting et le suivi d'activité de l'ensemble des prestations du marché, avec des données fiables, tangibles et incontestables. Ces données seront accessibles, en toute transparence, à tout moment, de manière intégrale et sans limitation de durée.

Ces données devront permettre :

- Au TITULAIRE, de piloter l'ensemble des prestations contractuelles en centralisant les données et les indicateurs clés de l'activité des prestations.
- Au POUVOIR ADJUDICATEUR, de suivre et contrôler l'activité de chaque prestation.

3.3 Amélioration continue

3.3.1 Plan de progrès

Le TITULAIRE transmet au POUVOIR ADJUDICATEUR et présente à chaque réunion d'activité annuelle un plan de progrès annuel portant sur les aspects suivants :

- Plan de progrès technologique

- Plan de progrès méthodes et qualité
- Plan de progrès financier

Le rapport du plan de progrès annuel est annexé au rapport d'activité annuel.

➤ **Plan de progrès technologique**

Le TITULAIRE assure, au titre du forfait, une veille technologique sur le périmètre contractuel afin d'informer le POUVOIR ADJUDICATEUR de toute nouvelle avancée technologique.

Cette veille technologique portera sur l'ensemble des prestations du Marché.

Le TITULAIRE devra préciser pour chacune de ses propositions :

- Le montant financier associé à chaque évolution technologique
- Le Taux de Retour sur Investissement
- Le domaine impacté

➤ **Plan de progrès méthodes et qualité :**

Le TITULAIRE réalisera, chaque année, une révision de l'audit organisationnel et méthodologique réalisée en phase de démarrage, afin d'identifier toutes nouvelles solutions organisationnelles et méthodologiques permettant d'améliorer la qualité de services rendu et la productivité de ses équipes et des prestations.

A cet effet, le TITULAIRE annexera le rapport d'audit révisé, précisant l'ensemble de ces nouvelles solutions, à chaque plan de progrès annuel.

➤ **Plan de progrès financier**

Le TITULAIRE proposera, au titre du forfait, au POUVOIR ADJUDICATEUR une synthèse valorisée des gains financiers issus des plans de progrès définis.

3.3.2 Devoir de conseil du TITULAIRE

Dans ce cadre :

- Pendant toute la durée du présent engagement, le TITULAIRE, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde le POUVOIR ADJUDICATEUR à propos de tout élément ou circonstance dont le TITULAIRE aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.
- Le TITULAIRE, en sa qualité de professionnel, est tenu à l'égard du POUVOIR ADJUDICATEUR d'une obligation de conseil et doit s'enquérir de ses besoins.

3.3.3 Gestion de crise

En cas de sinistre, de défaillance critique ou encore de pollutions accidentelles, le TITULAIRE, pour les installations dont il a la charge, a la responsabilité :

- De prévenir le POUVOIR ADJUDICATEUR sans délai
- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde, dont la mise en œuvre de mesures conservatoires
- De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement

A partir du moment où le POUVOIR ADJUDICATEUR déclenche son plan de gestion de crise, le TITULAIRE se devra de tout mettre en œuvre afin d'accompagner le POUVOIR ADJUDICATEUR dans :

- L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état
- La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires
- La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe
- La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances

En cas de pollutions accidentelles des sols :

Le TITULAIRE devra intervenir, sous un délai maximal de deux (2) heures, lors de tout incident ou accident (déversement/incendie) entraînant une pollution supposée ou avérée.

Dans ce cadre, le TITULAIRE doit mettre en œuvre les moyens nécessaires, adaptés au type de risque et à la remise en état du lieu de la pollution.

3.4 Processus de contrôle qualité

L'ensemble des données, issus des contrôles qualité, devront être consolidés dans le Système d'Information Stratégique mis en œuvre par le TITULAIRE dans le cadre du Marché et intégré au rapport d'activité annuel.

L'objectif est que le POUVOIR ADJUDICATEUR puisse disposer d'un reporting précis et fiable de ces données de contrôle qualité, afin de définir et mettre en œuvre les plans d'actions correctifs associés.

3.4.1 Contrôles du TITULAIRE

Le TITULAIRE organise et réalise des autocontrôles et des audits internes du niveau de performance fourni et de qualité pour l'ensemble des prestations confiées (que ces prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants).

Le TITULAIRE doit, dans ce cadre, mettre en place un dispositif de contrôle lui permettant d'avoir une vision globale des prestations délivrées.

Le système de mesure de la performance est mis en œuvre et étalonné pendant la phase de démarrage. Au cours de cette période, le TITULAIRE présentera une première mesure des indicateurs de performance.

Le TITULAIRE est tenu de reporter ces mesures dans le rapport d'activité mensuel transmis au POUVOIR ADJUDICATEUR.

Toute anomalie ou tout écart constaté lors de ces contrôles devra faire l'objet d'un plan d'actions correctif et d'une information auprès du POUVOIR ADJUDICATEUR sur la levée des anomalies ou des écarts constatés.

Autocontrôle

L'autocontrôle des prestations est de la responsabilité du TITULAIRE.

Il présentera sa méthodologie de contrôle dans le cadre de son mémoire ainsi que les modalités de communication des résultats et des plans d'action associés.

Les autocontrôles du TITULAIRE devront être réalisés par le personnel d'encadrement ou de supports aux opérations, mais en aucun cas par le personnel œuvrant.

3.4.2 Contrôles du POUVOIR ADJUDICATEUR

Pendant toute la durée du Marché, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit de vérifier ou faire vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens ou par un Tiers de son choix.

Le TITULAIRE doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le POUVOIR ADJUDICATEUR met en place.

Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles.

Dans ce cadre, le TITULAIRE met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au Marché. Il diffuse systématiquement au POUVOIR ADJUDICATEUR, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions de suivi et aux éventuels contrôles ou audits du POUVOIR ADJUDICATEUR pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

➤ Contrôle inopiné

Le POUVOIR ADJUDICATEUR a la possibilité de réaliser à tout moment des contrôles inopinés des prestations avec ou sans la présence du TITULAIRE et sans que celui-ci n'en soit informé.

➤ Contrôle contradictoire interne du POUVOIR ADJUDICATEUR ou tiers indépendant

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit, pendant toute la durée du Marché, de contrôler le respect des engagements contractuels, par ses propres moyens via un audit interne, ou par un cabinet externe spécialisé de son choix via un audit externe, après avoir informé le TITULAIRE.

Le contrôle pourra porter notamment sur les domaines suivants :

- La qualité du Système de Management du Marché
- La mise en application effective du Système de Management du Marché
- La qualité du Système d'Information Stratégique
- L'exploitation du Système d'Information Opérationnel propre à chaque prestation
- La qualité des réunions d'activité
- Le respect des règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement imposées

L'audit tiers indépendant ne devra pas perturber le bon fonctionnement du TITULAIRE au-delà des contraintes inhérentes aux procédures d'audit ni créer à la charge du TITULAIRE des coûts pour la mise en œuvre de ces opérations.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où le contrôle risquerait de perturber les conditions d'exécution des prestations, le TITULAIRE sera en droit d'obtenir un délai de deux (2) jours ouvrés pour négocier avec l'auditeur les aménagements de la mission permettant d'éviter ces perturbations.

Le délai de prévenance de l'audit est de quatorze (14) jours.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR notifiera au TITULAIRE l'identité de la structure d'audit retenue s'il s'agit d'un cabinet extérieur.

Le TITULAIRE ne pourra récuser le choix du cabinet extérieur uniquement dans le cas où ce cabinet exercerait une activité concurrente à celle du TITULAIRE.

Le rapport d'audit sera adressé au POUVOIR ADJUDICATEUR et au TITULAIRE et fera l'objet d'un examen commun. En cas de dysfonctionnement avéré, le TITULAIRE devra proposer un plan d'actions correctives qui sera mis en place à ses frais.

Les frais de contrôle de l'audit, planifié par le POUVOIR ADJUDICATEUR et réalisé par un tiers, seront pris en charge par le POUVOIR ADJUDICATEUR si le rapport de contrôle ne révèle aucune anomalie.

Si le contrôle révèle des anomalies, ou si ce contrôle a été déclenché faisant suite à un dysfonctionnement détecté par le POUVOIR ADJUDICATEUR, les frais engagés par le POUVOIR ADJUDICATEUR seront remboursés par le TITULAIRE dans le cas où le rapport démontrerait une négligence ou une mise en cause du TITULAIRE.

3.5 Système de management de la qualité

Le TITULAIRE s'engage à la mise en application d'un Système de Management spécifique au Marché, créé par le TITULAIRE en phase de démarrage du Marché.

Ce Système de Management a pour objectif de formaliser, sur la base notamment de procédures, de formulaires et de guides, établis selon le référentiel de la norme ISO 9001 version 2015, l'exécution de chaque prestation du Marché au travers de leurs modes opératoires, de leur suivi et de leur contrôle

L'ensemble des documents composant le Système de Management devront être mis à jour et améliorés par le TITULAIRE sur la durée totale du Marché, afin de répondre continuellement aux attentes et aux exigences des usagers et des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR.

3.6 Développement durable

Le TITULAIRE doit inscrire son action dans le respect de la politique de Développement Durable du POUVOIR ADJUDICATEUR.

➤ Environnement

Il est impératif que le TITULAIRE s'inscrive dans une démarche environnementale et que les engagements pris par le POUVOIR ADJUDICATEUR dans ce domaine soient respectés par le TITULAIRE.

3.7 Hygiène, Sécurité et Santé (HSS)

Le TITULAIRE prendra en compte toutes les dispositions nécessaires pour intégrer les principes généraux de prévention et se conformer aux obligations qui lui incombent au terme de la loi en matière de sécurité, d'hygiène, de protection de la santé et des conditions de travail, de prévention des accidents de travail et de sécurité publique.

➤ Règlements intérieurs, accès et consignes

Le TITULAIRE s'engage à respecter toutes règles stipulées à son encontre par le POUVOIR ADJUDICATEUR, qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres au site, des conditions et contraintes d'accès (notamment celles liés aux contraintes d'accès en zone d'accès restreint) ou de consignes spécifiques d'exploitation.

➤ **Formation et Information aux risques**

Le TITULAIRE s'assure que son personnel (sous-traitants et cotraitants compris) connaît l'ensemble des règles à appliquer concernant notamment les procédures de prévention, les procédures d'intervention, le balisage des zones d'intervention, les tenues et les équipements de sécurité.

Le TITULAIRE assure la formation de son personnel en ce qui concerne l'hygiène, la sécurité et l'environnement, afin que celui-ci soit parfaitement instruit de tous les dangers présentés notamment par :

- Les alarmes et règles de sécurité, incendie ou autres.
- Les courants électriques.
- Les risques liés à l'exécution des prestations, notamment la manutention d'objets lourds.
- Le travail en hauteur.
- Les prestations réalisées par des travailleurs isolés ou effectués en dehors des heures normales (*).
- L'encombrement de passages, les zones déclarées interdites, protégées ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation soit réglementaire soit de par l'initiative du POUVOIR ADJUDICATEUR
- L'utilisation des nacelles et autres appareils élévateurs : Une autorisation de conduite devra être obligatoirement demandée au Représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR, au préalable, avant l'utilisation d'engin autoporté.

➤ **Santé et Sécurité du Travail (SST)**

Le TITULAIRE devra, dans le cadre de sa mission de coordinateur, s'assurer du respect des engagements qui lui incombent au titre de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST).

Les missions attendues par le TITULAIRE couvrent les champs d'application et les périmètres suivants :

- Les périodes de démarrage, d'exploitation en régime établi et de réversibilité.
- L'ensemble des équipes en propre du TITULAIRE, de ses sous-traitants.
- Les indicateurs d'Accident du Travail pour les équipes présentes sur site.
- Les indicateurs d'entreprises.

Le TITULAIRE assistera le POUVOIR ADJUDICATEUR dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la Santé et la Sécurité du Travail sur site et pour les équipes concernées.

En phase de Démarrage, le TITULAIRE :

- Intègre un volet SST lors du déploiement de son Système de Management QHSE
- Réalise une visite préalable avec les représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et ses sous-traitants
- Participe aux Plans de Prévention et s'assure de leur signature.
- Réalise une évaluation des risques.
- Rédige et remet au POUVOIR ADJUDICATEUR le Document Unique (y compris celui de ses sous-traitants) et veille à le faire signer par les intéressés.
- Déploie les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et sanitaires

En phase de Phase de régime établi, le TITULAIRE :

- Veille au respect des règles définies en termes de Santé et de Sécurité au Travail.
- Intègre un point SST lors des réunions d'activité du Marché :
 - o Présentation des indicateurs d'Accident du Travail pour ses équipes et celles de ses sous-traitants et cotraitants présents sur site lors des réunions d'activité trimestrielles.
 - o Présentation des indicateurs SST du TITULAIRE lors de la réunion d'activité annuelle
- Suit et reporte au POUVOIR ADJUDICATEUR les plans d'actions décidés conjointement et mis en œuvre, faisant suite à l'analyse des indicateurs SST.
- Justifie de l'organisation de causeries sécurité. Le planning ainsi que les thématiques abordées seront transmis en amont au POUVOIR ADJUDICATEUR qui se réserve la possibilité de participer à ces causeries.
- Intègre ces actions d'amélioration dans le Plan de Progrès Annuel.

En situation d'audit des prestations, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit :

- D'auditer le TITULAIRE sur le respect des règles et procédures relatives à la Santé et à la Sécurité du Travail (SST)
- D'appliquer des pénalités sur tout écart concernant les engagements pris en termes de SST.

➤ **Plan de Prévention**

Le TITULAIRE s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux prestations et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le TITULAIRE a un devoir d'alerte sur les situations à risque sans défaire le POUVOIR ADJUDICATEUR de sa responsabilité.

Au cours d'une inspection préalable organisée par le POUVOIR ADJUDICATEUR, le TITULAIRE, les sous-traitants et le POUVOIR ADJUDICATEUR définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du procès-verbal du plan de prévention.

Le TITULAIRE doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le POUVOIR ADJUDICATEUR. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention annuellement.

De plus, un plan de prévention annuel sera établi préalablement à l'exécution des prestations avec le TITULAIRE (présence indispensable, durée moyenne de 2 heures environ) et les responsables du POUVOIR ADJUDICATEUR pour planifier et définir les risques et consignes particulières.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR procédera à un contrôle par échantillon de la mise à jour des plans de prévention et des annexes. Le TITULAIRE est tenu pour responsable de la mise à jour à minima annuelle des risques et de l'intégration de tous nouveaux risques identifiés.

Le TITULAIRE est tenu de présenter un plan de prévention pour tout site en cas de risques spécifiques identifiés, ou en cas de prestations de service engagées en coactivité.

➤ **Protection des ouvrages**

Il appartient au TITULAIRE, au titre du forfait, de prendre toutes les dispositions de protection de ceux-ci, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service. Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

➤ **Signalisation des interventions**

Il appartient au TITULAIRE de prendre à sa charge exclusive, au titre du forfait, tous les moyens et les dispositions nécessaires de signalisation et de balisage des interventions afin d'éviter tout problème de sécurité.

Le TITULAIRE doit impérativement informer le POUVOIR ADJUDICATEUR avant toute intervention.

La zone d'intervention doit être repérée par un panneau signalétique d'information et des pictogrammes de prévention.

En cas de carence ou de danger, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du TITULAIRE, sans mesure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

Arrêt immédiat des prestations

Le TITULAIRE devra respecter le règlement intérieur des sites.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du plan de prévention.

Habilitations

Une copie de l'ensemble des titres d'habilitation (électrique, travail en hauteur, CACES, ...) des intervenants du TITULAIRE et de ses sous-traitants sera annexée au plan de prévention du site sur lequel ils interviennent. Les documents mis à jour seront transmis sans qu'il soit nécessaire de les demander.

Travailleurs détachés

Le représentant légal de l'Entreprise Extérieure ou de son délégataire :

- Déclare avoir informé son personnel intervenant du contenu du plan de prévention et en particulier de toutes les mesures de prévention à prendre. Il s'est aussi assuré que les personnels de ses entreprises sous-traitantes ont aussi été informés du contenu de ce même plan de prévention. Cette disposition est valable pour tout travailleur affecté aux opérations en cours de réalisation. Pour toute constatation de non-respect des consignes de sécurité, nous nous réservons le droit :
 - D'arrêter la prestation
 - De résilier l'exécution du contrat (en cas de récurrence) sans que l'Entreprise Extérieure ne puisse prétendre à aucun dédommagement ou indemnité du fait des coûts supplémentaires que pourraient engendrer ces arrêts ou faire prévaloir ces arrêts sur des retards dans les délais de réalisation.
- Se doit de s'assurer que l'ensemble des intervenants est en mesure de présenter les attestations de formation / certificats / habilitations valides nécessaires à l'exécution des opérations sur simple demande de notre part.
- S'engage à déclarer toute entreprise sous-traitante (y compris celles qui seraient amenées à intervenir en cours d'opération)

- S'engage à retirer de l'opération toute personne ayant commis une faute grave ou toute faute répétée.
- Certifie sur l'honneur que les salariés affectés à l'exécution des opérations décrites sont employés régulièrement au regard des articles L.3243-1 à 4 et L1221-10 à 13.
- S'engage, le cas échéant, à respecter les dispositions du code du travail relatives aux salariés détachés temporairement par une entreprise non établie en France (articles L.1262-1 et suivants et R.1262-1 et suivants) ; une copie de la déclaration préalable auprès de l'inspection du travail prévue à l'article L.1262-2-1 devra être adressée au Représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR préalablement au(x) détachement(s).

3.8 Veille réglementaire

En sa qualité de professionnel, le TITULAIRE s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées aux engagements contractuels.

Le TITULAIRE devra fournir, au titre du forfait, un rapport annuel de veille réglementaire, applicable sur l'ensemble du périmètre contractuel, annexé au rapport annuel d'activité.

En complément, le TITULAIRE s'engage à transmettre au POUVOIR ADJUDICATEUR :

- L'ensemble des textes de loi issus de sa veille réglementaire et ayant un impact ou un lien avec le périmètre contractuel. Une synthèse de ces textes devra être apportée dans le rapport d'activité annuel.
- Tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux ou autres.

Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge du POUVOIR ADJUDICATEUR.

L'entrée en vigueur de textes législatifs ou réglementaires d'ordre public, en relation avec l'objet du Marché, entraîne une modification de plein droit du Marché.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR et le TITULAIRE s'engagent à modifier par avenant le Marché, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur. Néanmoins au cas où de telles modifications auraient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique du Marché, le POUVOIR ADJUDICATEUR et le TITULAIRE se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification.

4 PHASE DE DÉMARRAGE DES PRESTATIONS

4.1 Objet

Le présent document a pour objet de définir les missions confiées au TITULAIRE, durant la phase dite de démarrage.

Cette phase permet d'initier la relation partenariale entre le POUVOIR ADJUDICATEUR et le TITULAIRE, et de poser les bases de la future exploitation.

Le descriptif des prestations à réaliser, présenté dans ce document, constitue le minimum à réaliser.

Le TITULAIRE, en tant que professionnel du métier, se doit de les compléter afin de respecter la réglementation, les obligations et les objectifs de qualité et de performance exigés au titre du Marché.

4.2 Phase de démarrage

4.2.1 Définition de la phase de démarrage

La phase de démarrage est mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec le POUVOIR ADJUDICATEUR pour initialiser une dynamique de relation partenariale
- Définit les procédures organisationnelles et méthodologiques applicables à chaque prestation du Marché
- Garantir la continuité de services dès la prise d'effet opérationnelle du Marché

Le TITULAIRE met cette phase à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie, ses méthodes et ses outils afin de répondre aux obligations et aux objectifs définis au titre du Marché.

Pendant cette phase, le TITULAIRE assure une cohérence d'actions entre ses services internes et le POUVOIR ADJUDICATEUR conformément au Marché signé en matière commerciale, d'ingénierie, de méthodes et d'exploitation.

Tout au long de cette phase, le TITULAIRE instaure un véritable dialogue avec le POUVOIR ADJUDICATEUR afin de garantir une interface opérationnelle et la coordination des différentes actions.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR souhaite attirer l'attention du TITULAIRE sur le fait que cette phase est considérée comme stratégique car elle conditionne la réussite du Marché sur sa durée.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR attend ainsi de la part du TITULAIRE une véritable méthodologie de projet, ainsi qu'un dispositif organisationnel et méthodologique permettant de répondre à cet enjeu et ce, quelle que soit la période durant laquelle sera mise en œuvre cette phase.

4.2.2 Date et durée de la phase de démarrage

La phase de Démarrage prend effet à compter du 01/01/2027 pour une durée totale de 91 jours.

La phase de démarrage prend donc fin au 31/03/2027 à 23h59.

La phase de Démarrage sera décomposée en deux parties :

- Une première partie, prenant effet à compter du 01/01/2027, date de prise d'effet du Contrat, jusqu'au 31/01/2027, pour une durée totale de 31 jours

Dans le cadre de cette partie, le TITULAIRE assurera le recouvrement avec le prestataire sortant, sans prendre en charge les prestations du Marché de manière effective : Durant cette période, les prestations restent à la charge effective du prestataire sortant.

- Une seconde partie, prenant effet à compter du 01/02/2027 jusqu'au 31/03/, pour une durée totale de 60 jours.

Dans ce cadre de cette partie, le TITULAIRE prend en charge les prestations du Marché de manière effective, à compter du 01/02/2027, et réalise les missions et les livrables, relevant de la phase de démarrage, définis au présent CCTP.

4.2.3 Nature des obligations

Cette phase est soumise à une obligation de résultat.

Dans ce cadre, il est attendu de la part du TITULAIRE :

- L'obligation de mettre en œuvre les ressources et les moyens nécessaires, dont ceux à minima définis dans son offre technique, afin de garantir le respect des obligations contractuelles exigées dans le cadre de cette phase
- La réalisation des missions et la production des livrables exigés dans le cadre de cette phase

La facturation relative, au montant forfaitaire relatif à cette phase de démarrage, interviendra uniquement à l'issue de la restitution de l'intégralité des livrables, transmis dans leur pleine et entière complétude par le TITULAIRE au POUVOIR ADJUDICATEUR et validé exclusivement par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Les exigences contractuelles relatives à cette phase sont soumises à l'application de pénalités.

4.2.4 Ressources et planning

Au cours de cette période, il est attendu que le TITULAIRE présente et déploie l'ensemble des moyens dédiés :

- Au pilotage des prestations
- A l'encadrement des équipes opérationnelles en charge de la réalisation des prestations
- A la réalisation des prestations opérationnelles
- A l'élaboration du Système de Management QHSE spécifique au Marché et sa mise en application

Le TITULAIRE est responsable de la réalisation et de l'ordonnancement des missions de démarrage.

A cet effet, le TITULAIRE soumettra au POUVOIR ADJUDICATEUR un planning de démarrage définissant l'ensemble des missions et des livrables à restituer, avec leurs jalons respectifs. Ce planning sera présenté et soumis au POUVOIR ADJUDICATEUR, dans sa version définitive, durant la réunion de lancement de la phase de démarrage

4.2.5 Modalité de suivi

➤ Réunion de lancement

Une réunion de lancement de la phase de démarrage sera organisée par le TITULAIRE en présence des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR, au plus tard sept (7) jours ouvrés à compter du 01/01/2027

Dans le cadre de cette réunion, le TITULAIRE devra présenter au POUVOIR ADJUDICATEUR :

- L'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser l'intégralité des missions de démarrage
- La méthodologie déployée permettant de répondre aux exigences, aux obligations et aux objectifs de cette phase
- Le planning de démarrage précisant, en détail, l'ensemble des missions et des livrables à restituer, avec leurs jalons respectifs
- Le tableau de bord mis en œuvre permettant de réaliser précisément le suivi et le contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
- L'outil de compte-rendu centralisant obligatoirement, sur ce même outil, l'intégralité des comptes-rendus de réunion de lancement et de suivi de cette phase, permettant de lister :
 - o Les actions à réaliser par le TITULAIRE et par le POUVOIR ADJUDICATEUR
 - o Les dates d'échéance de chaque action
 - o L'état d'avancement de chaque action
 - o Les intervenants du TITULAIRE et du POUVOIR ADJUDICATEUR concernés pour chaque action

Cette réunion sera représentée, à minima, par le Comité de Pilotage du Marché.

Cette réunion devra comprendre notamment les points suivants :

- Une présentation synthétique du périmètre contractuel
- Une présentation des intervenants du TITULAIRE en charge :
 - o De la réalisation des missions spécifiques de démarrage
 - o De l'élaboration des livrables à restituer
- Une présentation des équipes du TITULAIRE dédiées spécifiquement au Marché, intégrant :
 - o L'équipe d'encadrement et de pilotage, en charge du pilotage des prestations et de l'encadrement des équipes
 - o L'équipe opérationnelle, en charge de la réalisation des prestations
 - o L'équipe QHSE en charge de l'élaboration du Système de Management QHSE spécifique au Marché, de sa mise en application, de son amélioration et de son optimisation
- La présentation de la méthodologie mise en œuvre, conforme au mémoire technique du TITULAIRE remis dans le cadre de son offre commerciale, garantissant :
 - o La réalisation des missions et des livrables exigés dans le cadre de la phase de démarrage
 - o Le respect des obligations, des exigences et des objectifs définis dans le cadre de cette phase
- La présentation du planning de démarrage
- La présentation du tableau de bord permettant la réalisation du suivi et du contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
- L'outil de compte-rendu centralisant l'intégralité des comptes-rendus de réunion de démarrage et de suivi de cette phase
- La liste des éléments à récupérer auprès du POUVOIR ADJUDICATEUR
- Les plans de prévention

La réunion de lancement fera l'objet d'un compte-rendu, réalisé par le TITULAIRE et transmis au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la date de réunion.

➤ **Réunions de suivi**

Des réunions de suivi bimensuelles seront organisées par le TITULAIRE en présence du POUVOIR ADJUDICATEUR, à compter de la réunion de lancement. Le nombre total de réunions sera donc de six (6), sur la durée totale de la phase de démarrage.

Ces réunions auront notamment pour objectif :

- De faire un point d'avancement général de chaque mission de démarrage et de chaque action listée dans l'outil de compte-rendu centralisé
- De présenter l'état d'avancement de chaque mission, à partir du tableau de bord
- De présenter les éléments produits par le TITULAIRE
- De prendre des décisions

Chaque réunion de suivi fera l'objet d'un compte-rendu, réalisé par le TITULAIRE et transmis au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la date de réunion.

4.2.6 Clôture de la phase

A l'issue de la phase de démarrage, une réunion de clôture sera organisée par le TITULAIRE, en présence et à la demande du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Elle aura pour objectif de restituer le dossier de démarrage, intégrant l'ensemble des livrables exigés au titre de la phase de démarrage et établis dans leur pleine et entière complétude.

Lors de leur remise officielle, un procès-verbal de clôture de la phase de démarrage devra être formalisé par le TITULAIRE et contre signé par les deux Parties. Le POUVOIR ADJUDICATEUR validera par quitus la clôture de cette phase.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non remise des livrables selon les jalons définis dans le planning de démarrage, des réserves seront émises par le POUVOIR ADJUDICATEUR qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché. Le TITULAIRE devra proposer un plan d'action précis permettant de lever ces réserves, au plus tard sous sept (7) jours calendaires.

4.3 Plan de déploiement

4.3.1 Missions attendues

➤ Mission n°1 : Prise de connaissance du Marché

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE, représenté par l'intégralité des intervenants dédiés au présent Marché, a pour objectif :

1. De prendre pleinement connaissance :

- Des enjeux, des attentes et des exigences des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et des usagers du site
- Du périmètre et des obligations contractuelles du Marché, dans sa globalité : Chaque intervenant doit parfaitement maîtriser les termes du Marché, dont notamment le cadre forfaitaire de chaque prestation du Marché.
- Des règles et des consignes spécifiques du site, s'imposant au TITULAIRE, représentées notamment par ces zones spécifiques (ZRR, zone d'essais, ...), ces activités spécifiques, les conditions d'accès, ...
- Des politiques spécifiques du POUVOIR ADJUDICATEUR, s'imposant au TITULAIRE, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de développement durable

2. D'assurer le recouvrement avec le prestataire sortant :

Durant la période définie du 01/01/2027 à 0h00 au 31/01/2027 à 23h59, le TITULAIRE devra former l'ensemble de ses intervenants, auprès du prestataire sortant, afin d'être parfaitement

opérationnel à la date de prise d'effet effective des prestations du Marché définie au 01/02/2024 à 0h00.

➤ **Mission n°2 : Maitrise des risques**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE se doit de respecter l'ensemble des dispositions du code du travail régissant les situations de travaux entre une entreprise utilisatrice et une entreprise extérieure, et en particulier :

- Coactivité : Le décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure
- Plan de Prévention annuel.

➤ **Mission n°3 : Audit organisationnel et méthodologique**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE devra réaliser un audit organisationnel et méthodologique de chaque prestation du Marché. Le TITULAIRE aura l'obligation de confier la réalisation de cet audit à du personnel spécialisée en Qualité et dans l'amélioration et l'optimisation des organisations.

Cet audit a pour objectif :

- De prendre pleinement connaissance de chaque prestation du Marché
- D'identifier toutes les problématiques et les couts cachés associés à chaque prestation
- D'identifier toutes les solutions permettant d'améliorer le niveau de qualité de services rendu, pour chaque prestation
- D'identifier toutes les solutions permettant d'optimiser la productivité et le cout financier de chaque prestation
- De chiffrer et de calculer le retour sur investissement des solutions d'amélioration et d'optimisation identifiées

Le TITULAIRE restituera, dans le cadre de la phase de démarrage, au POUVOIR ADJUDICATEUR un rapport d'audit répondant précisément à ces objectifs.

Cette mission est capitale pour le POUVOIR ADJUDICATEUR car elle représente l'une des valeurs ajoutées capitales du TITULAIRE attendues dans le cadre du Marché.

Exemple de solutions d'optimisation identifiées à ce jour :

- Réorganisation physique de la zone de réception et de gestion des colis : Optimisation des taches par gain de temps
- Réorganisation du positionnement des articles en stock selon leur classification ABC : Optimisation des entrées/sorties d'articles par gain de temps
- Optimisation du volume des articles stockés selon calcul des indicateurs d'activité : Réduction du cout d'immobilisation du stock
- Dématérialisation totale de la gestion des sorties de stock : Suppression du temps de recopie du bon de sortie papier, suppression des risques d'erreur, ...
- Suppression totale du papier
- ...

➤ **Mission n°4 : Système de Management du Marché**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE doit élaborer l'intégralité du Système de Management spécifique au Marché.

Ce Système de Management a pour objectif de formaliser, sur la base notamment de procédures, de formulaires et de guides, établis selon le référentiel de la norme ISO 9001 version 2015, l'exécution de chaque prestation du Marché au travers de leurs modes opératoires, de leur suivi et de leur contrôle

Ce Système de Management sera établi notamment sur la base de l'audit organisationnel et méthodologique réalisé dans le cadre de la mission n°3.

Cette mission est capitale pour le POUVOIR ADJUDICATEUR car elle structure, d'un point de vue organisationnel et méthodologique, l'ensemble des prestations du Marché.

Elle représente également l'une des valeurs ajoutées capitales du TITULAIRE attendues dans le cadre du Marché.

➤ **Mission n°5 : Ressources Humaines**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE doit :

- Etablir la liste des intervenants dédiés au Marché et répondant aux exigences contractuelles, notamment en matière de qualifications, de formations et d'habilitations
- Etablir et transmettre au POUVOIR ADJUDICATEUR le dossier de chaque agent opérationnel, précisant ses missions et ses responsabilités conformément aux modes opératoires du Système de Management du Marché, son planning horaire, sa charge de travail, ses qualifications, ses habilitations et ses formations.
- Réaliser les formations, les habilitations et les qualifications des agents, exigée au titre du Marché : Le TITULAIRE s'engage à délivrer les formations, les habilitations et les qualifications au personnel intervenant régulièrement ou occasionnellement sur le site, avant son intervention effective.

Le TITULAIRE prend à sa charge exclusive les formations, les habilitations et les qualifications de son personnel intervenant sur le périmètre contractuel, sur la durée pleine et entière du Marché.

A ce titre le TITULAIRE s'engage à disposer d'une équipe totalement formée, habilitée et qualifiée, conformément aux exigences du Marché, avant le démarrage effectif des prestations.

- Obtenir les autorisations et les droits d'accès nécessaires afin d'exercer les prestations du Marché, conformément à ses obligations contractuelles.

➤ **Mission n°6 : Achat**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE doit :

- Soumettre, à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR, conformément aux exigences contractuelles, les sous-traitants et les fournisseurs retenus
- Contractualiser avec les fournisseurs et les sous-traitants validés par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- Approvisionner le site, conformément aux fournitures et aux moyens matériels validés par le POUVOIR ADJUDICATEUR

➤ **Mission n°7 : Contrôle Qualité**

Dans le cadre spécifique de cette mission, le TITULAIRE doit soumettre, à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR, le processus de Contrôle Qualité mis en œuvre, conformément aux exigences contractuelles et à son offre technique.

Le TITULAIRE devra présenter l'ensemble des moyens, des procédures et des dispositifs mis en œuvre pour chaque mission, dans le cadre de son offre technique.

4.3.2 Livrables à restituer

Le TITULAIRE devra restituer les livrables suivants, aux dates des jalons définis dans le planning de démarrage joint à son offre technique.

Le format de ces livrables pourra être imposé par le POUVOIR ADJUDICATEUR au TITULAIRE : Ce dernier ne pourra pas refuser cette imposition et devra utiliser ces formats dans le cadre de l'élaboration des livrables.

Liste des livrables à restituer :

- Organisation du démarrage :
 - Planning de démarrage
 - Organigramme de l'équipe de démarrage
 - Tableau de bord de suivi et de contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
 - Planning des réunions de démarrage : Lancement, suivi et clôture
 - Compte-rendu centralisé des réunions de démarrage
- Mission n° 1 : Prise de connaissance du Marché
 - Fiche de synthèse des enjeux, attentes et exigences des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et des usagers du site
 - Fiche de synthèse du périmètre et des obligations contractuelles du Marché
 - Liste des règles et des consignes spécifiques du site, s'imposant au TITULAIRE, représentées notamment par ces zones spécifiques (ZRR, zone d'essais, ...), ces activités spécifiques, les conditions d'accès, ...
 - Recueil des politiques spécifiques du POUVOIR ADJUDICATEUR, s'imposant au TITULAIRE, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de développement durable
 -
- Mission n° 2 : Maitrise des risques
 - Plan de prévention signé
 - Documents uniques d'évaluation des risques signés
- Mission n° 3 : Audit organisationnel et méthodologique
 - Rapport d'audit organisationnel et méthodologique
- Mission n° 4 : Système de Management du Marché
 - Manuel Qualité du Système de Management
 - Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion et logistique des colis
 - Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des stocks
 - Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des véhicules
 - Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion du linge
 - Système d'Information Stratégique et Opérationnel conforme au CCTP

➤ Mission n° 5 : Ressources Humaines

- Liste des intervenants dédiés au Marché : Référents et suppléants
- Dossier de chaque intervenant dédié au Marché, intégrant sa fiche de poste, dont ses missions et responsabilités, son planning horaire de travail, ses qualifications, ses habilitations, ses permis et ses attestations de formation.

➤ Mission n° 6 : Achat

- Liste des sous-traitants et fournisseurs validés par le POUVOIR ADJUDICATEUR
- Périmètre d'intervention des sous-traitants
- Liste des moyens matériels dédiés au Marché

➤ Mission n° 7 : Contrôle Qualité

- Grilles de contrôle qualité
- Planning annuel de contrôle qualité
- Reporting du contrôle qualité

4.3.3 Annexes : Procès-verbal de clôture de la phase de démarrage

PROCES-VERBAL DE CLOTURE DE LA PHASE DE DEMARRAGE

La signature par les deux Parties de ce Procès-Verbal (PV) atteste que le TITULAIRE a restitué au POUVOIR ADJUDICATEUR l'ensemble des livrables exigés dans le cadre de la phase de Démarrage, au niveau de complétude et de qualité défini et exigé exclusivement par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Liste des livrables à restituer dans le cadre de la phase de Démarrage du Marché :

Mission	Livable	Date de restitution
Organisation du démarrage	Planning de démarrage	
	Organigramme de l'équipe de démarrage	
	Tableau de bord de suivi et de contrôle de l'état d'avancement des différentes missions	
	Planning des réunions de démarrage : Lancement, suivi et clôture	
	Compte-rendu centralisé des réunions de démarrage	
Mission n°1 : Prise de connaissance du Marché	Fiche de synthèse des enjeux, attentes et exigences des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et des usagers du site	
	Fiche de synthèse du périmètre et des obligations contractuelles du Marché	
	Liste des règles et des consignes spécifiques du site, s'imposant au TITULAIRE, représentées notamment par ces zones spécifiques (ZRR, zone d'essais, ...), ces activités spécifiques, les conditions d'accès, ...	
	Recueil des politiques spécifiques du POUVOIR ADJUDICATEUR, s'imposant au TITULAIRE, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de développement durable	
Mission n°2 : Maitrise des risques	Plan de prévention signé	
	Documents uniques d'évaluation des risques signés	
Mission n°3 : Audit organisationnel et méthodologique	Rapport d'audit organisationnel et méthodologique	
Mission n°4 : Système de Management du Marché	Manuel Qualité du Système de Management	
	Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion et logistique des colis	
	Procédures, Formulaires et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des stocks	

	Procédures, Formulaire et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des véhicules	
	Procédures, Formulaire et Guides, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion du linge	
	Système d'Information Stratégique et Opérationnel, conforme au CCTP	
Mission n°5 : Ressources Humaines	Liste des intervenants dédiés au Marché : Référents et suppléants	
	Dossier de chaque intervenant dédié au Marché, intégrant sa fiche de poste, dont ses missions et responsabilités, son planning horaire de travail, ses qualifications, ses habilitations, ses permis et ses attestations de formation.	
Mission n°6 : Achat	Liste des sous-traitants et fournisseurs validés par le POUVOIR ADJUDICATEUR	
	Périmètre d'intervention des sous-traitants	
	Liste des moyens matériels dédiés au Marché	
Mission n°7 : Contrôle Qualité	Grilles de contrôle qualité	
	Planning annuel de contrôle qualité	
	Reporting du contrôle qualité	

A Verneuil-sur-Halatte, le .../.../....

Le POUVOIR ADJUDICATEUR

Le TITULAIRE

Signature :

Signature :

5 RÉVERSIBILITÉ DES PRESTATIONS

5.1 Objet

Le présent document a pour objet de définir les missions confiées au TITULAIRE, durant la phase dite de réversibilité.

La fin de contrat amène des obligations pour assurer la continuité de la prestation en cas de changement de prestataire ou de ré-internalisation le cas échéant.

La phase de réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le prestataire entrant et le prestataire sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et des informations nécessaires à la reprise de l'activité par le POUVOIR ADJUDICATEUR ou par le Prestataire entrant.

Dans ce cadre, le TITULAIRE s'engage à assurer une réversibilité optimale des prestations qui lui ont été confiées, au titre du Marché, conformément au présent document.

Il met tout en œuvre, notamment sur les plans juridique et humain, afin de permettre au POUVOIR ADJUDICATEUR de reprendre ou de faire reprendre sans difficulté par un tiers, désigné par lui, les prestations objet du contrat, dans les meilleures conditions.

L'engagement souscrit par le TITULAIRE au titre de la réversibilité constitue une condition essentielle du Marché.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR attend de la part du TITULAIRE une véritable méthodologie de projet dans le cadre de la mise en œuvre de cette phase.

Le TITULAIRE devra détailler, dans son mémoire technique, la méthodologie qu'il s'engage à déployer au cours de cette phase.

5.2 Phase de réversibilité

5.2.1 Définition de la phase de réversibilité

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

Au terme du Marché, pour quelque motif que ce soit, le TITULAIRE devra fournir au POUVOIR ADJUDICATEUR les informations, quelles que soient leur forme et leur support qui lui sont nécessaires pour assurer le transfert de la prestation, y compris au profit d'un tiers, tel que prévu au plan de réversibilité.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du POUVOIR ADJUDICATEUR par lettre recommandée, dans le cas où le Marché est résilié.

Pendant cette phase, le TITULAIRE doit notamment :

- Assurer le recouvrement avec le prestataire entrant
- Assurer les missions de la phase de réversibilité
- Restituer les livrables exigés au titre de cette phase

5.2.2 Durée de la phase de réversibilité

La durée de la phase de réversibilité est fixée à quatre (4) mois :

- Si le Marché prend fin, sans résiliation anticipée, la phase de réversibilité commence quatre (4) mois avant la date de fin du Marché.

- Si le Marché est résilié, la phase de réversibilité prend effet le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire quatre (4) mois après.

5.2.3 Gestion de la phase de réversibilité

➤ Réunion de lancement

Une réunion de lancement de la phase de réversibilité sera organisée par le TITULAIRE en présence des Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR, au plus tard sept (7) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet de la phase de réversibilité.

Dans le cadre de cette réunion, le TITULAIRE devra présenter au POUVOIR ADJUDICATEUR :

- L'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser l'intégralité des missions de réversibilité
- La méthodologie déployée permettant de répondre aux exigences, aux obligations et aux objectifs de cette phase
- Le planning de réversibilité précisant, en détail, l'ensemble des missions et des livrables à restituer, avec leurs jalons respectifs
- Le tableau de bord mis en œuvre permettant de réaliser précisément le suivi et le contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
- L'outil de compte-rendu centralisant obligatoirement, sur ce même outil, l'intégralité des comptes-rendus de réunion de lancement et de suivi de cette phase, permettant de lister :
 - o Les actions à réaliser par le TITULAIRE et par le POUVOIR ADJUDICATEUR
 - o Les dates d'échéance de chaque action
 - o L'état d'avancement de chaque action
 - o Les intervenants du TITULAIRE et du POUVOIR ADJUDICATEUR concernés pour chaque action

Cette réunion sera représentée, à minima, par le Comité de Pilotage du Marché.

Cette réunion devra comprendre notamment les points suivants :

- La présentation de la méthodologie mise en œuvre, conforme au mémoire technique du TITULAIRE remis dans le cadre de son offre commerciale, garantissant :
 - o La réalisation des missions et des livrables exigés dans le cadre de la phase de réversibilité
 - o Le respect des obligations, des exigences et des objectifs définis dans le cadre de cette phase
- La présentation du planning de réversibilité
- La présentation du tableau de bord permettant la réalisation du suivi et du contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
- L'outil de compte-rendu centralisant l'intégralité des comptes-rendus de réunion de réversibilité et de suivi de cette phase
- La liste des livrables à restituer par le TITULAIRE dans le cadre de cette phase

La réunion de lancement fera l'objet d'un compte-rendu, réalisé par le TITULAIRE et transmis au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la date de réunion. Dans ce cadre, le TITULAIRE devra transmettre au POUVOIR ADJUDICATEUR l'outil de compte-rendu renseigné et mis à jour, centralisant l'intégralité des réunions de la phase de démarrage.

➤ Réunions de suivi

Des réunions de suivi mensuelles seront organisées par le TITULAIRE en présence du POUVOIR ADJUDICATEUR, à compter de la réunion de lancement. Le nombre total de réunions sera donc de quatre (4), sur la durée totale de la phase de réversibilité.

Ces réunions auront notamment pour objectif :

- De faire un point d'avancement général de chaque mission de réversibilité et de chaque action listée dans l'outil de compte-rendu centralisé
- De présenter l'état d'avancement de chaque mission, à partir du tableau de bord
- De présenter les éléments produits par le TITULAIRE
- De prendre des décisions

Chaque réunion de suivi fera l'objet d'un compte-rendu, réalisé par le TITULAIRE et transmis au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la date de réunion. Dans ce cadre, le TITULAIRE devra transmettre au POUVOIR ADJUDICATEUR l'outil de compte-rendu renseigné et mis à jour, centralisant l'intégralité des réunions de la phase de réversibilité.

5.2.4 Clôture de la phase de réversibilité

A l'issue de la phase de réversibilité, une réunion de clôture sera organisée par le TITULAIRE, en présence et à la demande du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Elle aura pour objectif de restituer le dossier de réversibilité, intégrant l'ensemble des livrables exigés au titre de la phase de réversibilité et établis dans leur pleine et entière complétude.

Lors de leur remise officielle, un procès-verbal de clôture de la phase de réversibilité devra être formalisé par le TITULAIRE et contre signé par les deux Parties. Le POUVOIR ADJUDICATEUR validera par quitus la clôture de cette phase.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non remise des livrables selon les jalons définis dans le planning de réversibilité, des réserves seront émises par le POUVOIR ADJUDICATEUR qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché. Le TITULAIRE devra proposer un plan d'action précis permettant de lever ces réserves, au plus tard sous sept (7) jours calendaires.

5.3 Plan de réversibilité

5.3.1 Recouvrement avec le prestataire entrant

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

Dans ce cadre, le TITULAIRE s'engage, au titre du forfait :

- A assister sans faille le prestataire sortant
- A remettre l'ensemble des livrables exigés et à répondre en toute transparence aux sollicitations du POUVOIR ADJUDICATEUR
- A assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande du POUVOIR ADJUDICATEUR avec les Représentants du POUVOIR ADJUDICATEUR et du prestataire entrant afin de réaliser la passation des actions ou des dossiers en cours.

5.3.2 Livrables à restituer

Le TITULAIRE devra restituer les livrables suivants, aux dates des jalons définis dans le planning de réversibilité joint à son offre technique.

Le format de ces livrables pourra être imposé par le POUVOIR ADJUDICATEUR au TITULAIRE : Ce dernier ne pourra pas refuser cette imposition et devra utiliser ces formats (Excel, Power BI) dans le cadre de l'élaboration des livrables.

Pour rappel, la non-restitution des livrables, dans leur pleine et entière complétude, est soumis à l'application de pénalités.

Lorsque l'ensemble des livrables auront été transmis par le TITULAIRE et validés par le POUVOIR ADJUDICATEUR, un procès-verbal de clôture de la phase de réversibilité sera signé par les deux (2) Parties.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR validera par quitus la clôture de la phase de réversibilité.

Liste des livrables à restituer :

- Organisation de la réversibilité :
 - Planning de réversibilité
 - Organigramme de l'équipe de réversibilité
 - Tableau de bord de suivi et de contrôle de l'état d'avancement des différentes missions
 - Planning des réunions de réversibilité : Lancement, suivi et clôture
 - Compte-rendu centralisé des réunions de réversibilité
- Système de Management du Marché
 - Manuel Qualité du Système de Management mis à jour
 - Procédures, Formulaire et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion et logistique des colis
 - Procédures, Formulaire et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des stocks
 - Procédures, Formulaire et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des véhicules
 - Procédures, Formulaire et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion du linge
 - Système d'Information Stratégique mis à jour, conforme au CCTP Pilotage des prestations
 - Système d'Information Opérationnel mis à jour, conforme au CCTP Pilotage des prestations et au CCTP Réalisation des prestations

5.3.3 Annexes : Procès-verbal de clôture de la phase de réversibilité

PROCES-VERBAL DE CLOTURE DE LA PHASE DE REVERSIBILITE

La signature par les deux Parties de ce Procès-Verbal (PV) atteste que le TITULAIRE a restitué au POUVOIR ADJUDICATEUR l'ensemble des livrables exigés dans le cadre de la phase de Réversibilité, au niveau de complétude et de qualité défini et exigé exclusivement par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Liste des livrables à restituer dans le cadre de la phase de Réversibilité du Marché :

Mission	Livable	Date de restitution
Organisation de la réversibilité	Planning de réversibilité	
	Organigramme de l'équipe de réversibilité	
	Tableau de bord de suivi et de contrôle de l'état d'avancement des différentes missions	
	Planning des réunions de réversibilité : Lancement, suivi et clôture	
	Compte-rendu centralisé des réunions de réversibilité	
Système de Management du Marché	Manuel Qualité du Système de Management mis à jour	
	Procédures, Formulaires et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion et logistique des colis	
	Procédures, Formulaires et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des stocks	
	Procédures, Formulaires et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion des véhicules	
	Procédures, Formulaires et Guides mis à jour, établis selon le référentiel ISO 9001 version 2015, spécifiques à la prestation de gestion du linge	
	Système d'Information Stratégique mis à jour, conforme au CCTP Pilotage des prestations	

A Verneuil-sur-Halatte, le ... /... /...

Le POUVOIR ADJUDICATEUR

Le TITULAIRE

Signature :

Signature :