MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

Service du Commissariat des Armées
Plate-forme Commissariat Ouest (Rennes)
Division Achats Publics
Bureau Achats Fournitures et Services

PLATE-FORME COMMISSARIAT OUEST
Quartier Foch - BP 22
35998 RENNES CEDEX 9

ACCORD-CADRE MULTISERVICES

Objet de l'accord-cadre :

Gestion et exécution de multiservices au profit du Groupement de Soutien Commissariat de Bourges (GSC BRG)

CAHIER DES **C**LAUSES **T**ECHNIQUES **P**ARTICULIERES - DISPOSITIONS **G**ENERALES

CCTPG

Poste 0

Gestion et exécution de multiservices au profit du GSC BRG

Suivi des modifications

Version	Document	Date	Nature des modifications

Nota : les modifications sont marquées en marge droite.

PREAMBULE

1 - Terminologie et identification des principaux acteurs de l'accord-cadre

Le représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) est la personne publique qui conclut l'accord-cadre avec le Titulaire et assure son suivi. Il s'agit du directeur de la Plate-forme Commissariat Ouest (Rennes).

Le Titulaire (mandataire, en cas de groupement) est l'opérateur économique qui a la charge et la responsabilité de réaliser l'ensemble des prestations de l'accord-cadre. Il est l'interlocuteur unique du GSC BRG. Le terme « Titulaire » est utilisé au sens large incluant ses éventuels cotraitants et/ou sous-traitants.

Le Groupement de Soutien Commissariat de Bourges (GSC BRG) est la personne publique qui pilote l'accord-cadre, exprime ses besoins et constate le service fait. Il s'agit d'une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à représenter le GSC BRG auprès du Titulaire, pour les besoins d'exécution de l'accord-cadre.

Les Bénéficiaires de l'accord-cadre sont le Centre de Formation de la Défense (CFD) et l'Institution de Gestion Sociale des Armées (IGESA) situés à Bourges.

Le Responsable de site est le représentant unique du Titulaire auprès du GSC BRG, du CFD, de l'IGESA et de la PFC-O.

Les partenaires du Titulaire représentent ses éventuels cotraitants ainsi que ses sous-traitants.

Les Agents du Titulaire représentent l'ensemble du personnel du Titulaire incluant ceux des éventuels cotraitants et des sous-traitants.

2 - Définitions

Délai d'intervention : Temps compris entre la date de réception par le Titulaire d'une demande d'intervention par le GSC BRG et la date de début de son intervention sur le site. Le délai d'intervention est calculé en jours ouvrés hors périodes de fermeture du site.

Délai de réalisation : Temps compris entre la date de début d'exécution de la prestation demandée et la date de constat de fin de la prestation ou de la livraison. Le délai de réalisation est calculé en jours ouvrés hors périodes de fermeture du site.

Jour : Jour calendaire.

Jours ouvrés : Jours d'ouverture du site.

Jours ouvrables : Jours de la semaine du lundi au samedi dès lors qu'ils ne sont pas fériés.

Jours de fermeture : Jours correspondants aux samedis, dimanches et jours fériés, ainsi qu'aux jours de fermeture du site.

3 - Sigles, acronymes et abréviations

- AICP Attestation d'Inspection Commune Préalable
- BPU Bordereau des Prix Unitaires
- CCTP Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTPG + CCTPS)
- CCTPG Cahier des Clauses Techniques Particulières Générales
- CCTPS Cahier des Clauses Techniques Particulières Spécifiques
- CFD Centre de Formation de la Défense
- CPR Demande de Contrôle Primaire
- GSC BRG Groupement de Soutien Commissariat de Bourges
- IGESA Institution de Gestion Sociale des Armées
- DTAM Division Technique Armement Munitions
- PAQ Plan Assurance Qualité
- PCA Plan de Continuité d'Activité
- PFC-O Plate-forme Commissariat Ouest (Rennes)
- RAA Rapport Annuel d'Activité
- RMA Rapport Mensuel d'Activité
- RPA Représentant du Pouvoir Adjudicateur

SOMMAIRE

1. OBJET DU CCTPG 7
2. OBJECTIF GENERAL DES PRESTATIONS 7
3. BENEFICIAIRES DE L'ACCORD-CADRE 7
3.1. Le Centre de Formation de la Défense 7
3.1.1. Caractéristiques du site 7
3.1.2. Horaires d'activité et périodes de fermeture du site 8
3.2. L'hôtel de l'Institution de Gestion Sociale des Armées 8
4. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS 8
5. PHASES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE 9
5.1. Phase 1 « Préparation » 9
5.2. Phase 2 « Exécution » 10
5.2.1. Agents mis en place par le Titulaire 10
5.2.1.1. Le responsable de site 10
5.2.1.2. Les agents du Titulaire 11
6. CONTRAINTES GENERALES 12
6.1 Contraintes de sécurité de défense 12
6.2 Contraintes liées à la confidentialité 12
6.3 Contraintes hygiène, santé et sécurité 12
6.4 Contraintes environnementales 13
6.5 Contraintes d'exploitation des Bénéficiaires 13
6.6 Contraintes relatives au patrimoine 13
6.6.1. Protection du patrimoine 13
6.6.2. Evolution du patrimoine 14
6.7. Contraintes liées au site 14
6.8. Contraintes d'accès aux locaux 14
6.9. Contraintes de déplacement d'horaires d'activité et d'interventions sur site 14
6.10. Contraintes de conduite des véhicules de l'administration 14
7. GESTION DU MULTISERVICES 14
7.1. Moyens mis en place pour la gestion du multiservices 15
7.1.1. Moyens mis en place par les Bénéficiaires 15
7.1.2. Moyens mis en place par le Titulaire 15
7.2. Réception et traitement des demandes d'intervention 15
7.3. Contrôle des prestations 15
7.4. Flexibilité dans l'exécution des prestations forfaitaires 16
7.5. Inventaires 16
7.6. Comitologie 16
7.6.1. Comité de suivi mensuel 16
7.6.2. Comité de pilotage annuel 17
7.7. Plans particuliers 18
7.7.1. Plan d'assurance qualité 18

7.7.2. Plan de progrès 18
7.7.3. Plan de continuité d'activité 18
7.7.4. Plan de transférabilité 19
7.7.5. Plans de prévention et actions préventives et réactives 19
7.8. Documents de gestion de l'accord-cadre 20
7.9. Etat des lieux sortant 20
8. ANNEXES 20
Annexe 1 : Plan de masse du site 21
Annexe 2 : Tableaux récapitulatifs des livrables 22

1. OBJET DU CCTPG

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet les dispositions générales pour la gestion et l'exécution de multiservices au profit du Groupement de Soutien Commissariat de Bourges (GSC BRG).

Les Bénéficiaires, situés au 16 du boulevard Lahitolle à Bourges, sont :

- le Centre de Formation de la Défense (CFD) et ses entités hébergées (hors bâtiment 019),
- l'hôtel de l'Institution de Gestion Sociale des Armées (IGESA) : Bâtiment 019.

Un plan de masse du site figure en Annexe 1 au présent CCTPG.

Le directeur du CFD est le chef de site.

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents décrivant les dispositions générales (CCTPG) et les dispositions spécifiques (CCTPS) qui constituent le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) de l'accord-cadre et qui a pour objet de décrire les prestations que doit réaliser le Titulaire au profit des Bénéficiaires de l'accord-cadre qui sont soutenus par le GSC BRG.

En cas d'interprétation entre le présent CCTPG et un CCTPS, les dispositions spécifiques définies par un CCTPS priment.

2. OBJECTIF GENERAL DES PRESTATIONS

Les prestations du Titulaire, assujetties **à une obligation de résultat**, ont pour objectif général d'assurer la réalisation de prestations de services au profit des Bénéficiaires en garantissant :

- le meilleur compromis performances/disponibilités, en assurant la sécurité opérationnelle pour les biens, les personnes, l'environnement ainsi que la pérennité des infrastructures dans le strict respect de la réglementation en vigueur,
- le confort et un service de qualité aux occupants du site par le maintien des fonctions assurées par les infrastructures et par une parfaite réactivité, en adéquation avec leurs besoins.

3. BENEFICIAIRES DE L'ACCORD-CADRE

3.1. Le Centre de Formation de la Défense

Le CFD est un établissement de formation du ministère des Armées et des Anciens combattants, classé Etablissement Recevant du Public (ERP) et certifié ISO 9001.

3.1.1. Caractéristiques du site

Les caractéristiques du site sont les suivantes :

- étendue du site : 10,2 hectares,
- surface des locaux à entretenir : près de 16 000 m²,
- surface bâtie : 22 069 m²,
- superficie des locaux dédiés à l'enseignement : environ 13 000 m²,
- nombre de salles de cours : environ 90 (salles banalisées, techniques, informatiques, etc.),
- allées, voies et routes piétonnières : 4,7 hectares d'aires aménagées (voirie, aire en grave, pelouse, etc.),
- bâtiments : 20 dont :
  - un bâtiment (Bât.015) comprenant un amphithéâtre de 240 places,
  - un bâtiment (Bât.019) dédié à l'hébergement et à la restauration,
  - certains sont inscrits à l'inventaire des monuments historiques.

Estimation des effectifs sur le site :

Effectifs sur site	
Personnels du CFD	100
Personnels de la DTAM	30
Nombre de stagiaires à l'année	40 000

Le nombre de stagiaire est relativement stable d'une année sur l'autre mais peut être soumis à des fluctuations.

Le site du CFD est soumis à un règlement intérieur susceptible d'évoluer au cours de l'accord-cadre, toute évolution sera communiquée au Titulaire.

3.1.2. Horaires d'activité et périodes de fermeture du site

Les horaires d'activité sont de 07h30 à 17h30, du lundi au vendredi.

Ils sont définis dans le règlement intérieur du site et peuvent faire l'objet de modification.

Annuellement, au plus tard fin novembre de l'année N-1, le CFD transmet au Titulaire les périodes de basses activités et de fermetures du site pour l'année N.

3.2. L'hôtel de l'Institution de Gestion Sociale des Armées

L'hôtel IGESA assure des prestations d'hôtellerie et de restauration.

Il est situé dans le bâtiment 019 du site.

La capacité de l'hébergement est de 133 chambres dont 2 pour personne à mobilité réduite (PMR).

Estimation des effectifs :

Effectifs sur site	
Personnel de l'hôtel IGESA	14
Nombre d'hébergés à l'année	18 000

Les horaires d'activité sont de 07h30 à 17h30, du lundi au vendredi.

Les périodes de fermetures et de basses activités sont identiques à celle du CFD.

Période de fermeture : 5 semaines par an.

Période de basse activité : 5 semaines par an (pas de stagiaires).

Néanmoins, pendant les périodes de basses activités du site, les prestations d'hôtellerie peuvent être assurées normalement.

4. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre porte sur l'ensemble des prestations de services listées dans le tableau ci-après, concourant au soutien des occupants du site. Ces prestations sont soumises à une obligation de résultat.

Il est constitué de deux types de prestations :

- des prestations forfaitaires,
- des prestations hors-forfait, sur bordereau des prix unitaires (BPU) ou sur devis du Titulaire.

Toutes les prestations de l'accord-cadre font l'objet de bons de commande.

Les prestations de l'accord-cadre se décomposent ainsi :

Postes	Prestations	Forfait	Hors Forfait
0	Gestion et exécution de multiservices	X	X (*)
1	Nettoyage des locaux au profit du CFD	X	X
2	Nettoyage des locaux et services associés au profit de l'IGESA	X	X
3	Manutentions diverses au profit du CFD	X	X
4	Traitement des nuisibles au profit du CFD	X	X
5	Traitement des déchets au profit du CFD	X	X
6	Traitement des déchets au profit de l'IGESA	X	X
7	Services de transport de personnes au profit du CFD	X	X
8	Services divers au profit du CFD	X	X
9	Entretien des espaces extérieurs au profit du CFD	X	X
10	Gestion et entretien d'effets de couchage au profit de l'IGESA	X	X

(*) Taux de marge des achats sur devis du Titulaire (cf. article 4.2.4 du présent CCAP)

5. PHASES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

La 1ère période d'exécution de l'accord-cadre se décompose en deux phases :

- une phase 1 « Préparation » d'une durée maximale de 3 mois,
- une phase 2 « Exécution » d'une durée de 12 mois.

Les périodes suivantes correspondent uniquement à la phase 2 « Exécution ».

5.1. Phase 1 « Préparation »

La phase 1 « Préparation » d'une durée de 3 mois au maximum débute le 01/03/2027 ou à la date de notification de l'accord-cadre si elle est postérieure à cette date, et se termine le 31/05/2027.

Durant cette phase, le Titulaire est présent sur site, pour préparer la mise en place de toutes les étapes nécessaires au bon déroulement de la phase 2 « Exécution ».

La préparation porte sur la structuration et la mise en œuvre de l'organisation générale et notamment sur la mise en place :

- des procédures d'accréditations pour le Titulaire et ses partenaires,
- des locaux du Titulaire sur site,
- du responsable de site du Titulaire,
- des équipements utiles au démarrage des prestations,
- des outils informatiques nécessaires à la gestion et à l'exécution des prestations,
- des outils informatiques de gestion de stocks (effets de couchages et consommables d'hygiènes),
- des inventaires et états des lieux initiaux,
- d'un rétro planning des actions à mener pour le déploiement des prestations,
- des plannings d'intervention et de contrôle des prestations,
- des grilles de contrôle qualité pour tous les postes,
- des indicateurs de performance et de tableaux de bords,
- des modèles de rapports d'activités (RMA et RAA),
- des procédures pour la réalisation des prestations,

- des plans particuliers (Plan d'Assurance Qualité, Plans de Prévention, Plan de transférabilité).

Toutes les propositions du Titulaire doivent être soumises à l'approbation des Bénéficiaires avant leur mise en place et peuvent faire l'objet de modifications tout au long de l'accord-cadre, s'il en était besoin.

Durant cette phase, le Titulaire :

- organise une réunion de lancement dans les 15 jours suivant le début de cette phase,
- transmet un compte-rendu de la réunion de lancement aux participants dans un délai de 72 heures,
- transmet de façon hebdomadaire un compte-rendu d'avancement de sa mise en place,
- organise des réunions d'avancement tous les 15 jours avec le GSC BRG et les Bénéficiaires jusqu'au début de la phase 2 « Exécution »,
- initie un état des lieux entrant des installations par poste, qui doit être terminé et soumis à la validation des Bénéficiaires, au plus tard 1 mois après le début de la phase 2 « Exécution »,
- établit et transmet les déclarations de sous-traitance (DC4) à la PFC-O.

La réunion de lancement réunit la PFC-O, le GSC BRG, les Bénéficiaires, le Titulaire et ses cotraitants éventuels.

La réunion de lancement doit traiter a minima les éléments suivants :

- la présentation du management de l'accord-cadre par le Titulaire,
- la présentation des correspondants de l'administration,
- la présentation de l'organisation prévue par le Titulaire,
- un organigramme des prestataires de l'accord-cadre par poste,
- les modalités de l'installation du Titulaire sur site,
- la reprise du personnel,
- les demandes de contrôle primaire,
- les autorisations d'accès au site,
- la réalisation des plans de prévention,
- les déclarations de sous-traitance.

Lors de cette réunion, les Bénéficiaires fournissent au Titulaire :

- le règlement intérieur du site,
- les consignes de sécurité en vigueur,
- les jours de fermetures du site.

A la fin de le phase 1 « Préparation », le Titulaire doit être opérationnel pour le début de la phase 2 « Exécution ».

5.2. Phase 2 « Exécution »

La phase 2 « Exécution » débute le 1er juin 2027 et se termine le 31 mai 2032.

5.2.1. Agents mis en place par le Titulaire

5.2.1.1. Le responsable de site

Le Titulaire met en place un responsable de site **affecté sur le site à temps plein** pour la gestion et l'exécution des prestations de services.

Le responsable de site est l'interlocuteur unique des Bénéficiaires. Il doit être disponible et joignable à tout moment pendant les heures ouvrées du site.

Le responsable de site doit être remplacé en cas d'absence par une personne habilitée (avec CPR) qui dispose des mêmes compétences et moyens, **affectée sur le site à temps plein** pour la gestion et l'exécution des prestations de services.

Avant toute période de remplacement, le remplaçant du responsable de site doit être présenté aux Bénéficiaires et aura effectué des périodes d'adaptation et de prise de connaissance du site en présence du responsable de site.

Le responsable de site doit :

- disposer d'un moyen de communication afin d'être joignable à tout moment durant les heures d'ouvertures du site,
- être qualifié et avoir autorité pour prendre toute décision afin d'assurer la gestion, la coordination, le suivi et la bonne réalisation de l'ensemble des prestations de services,
- être en mesure d'apporter une réponse à toute demande d'ordre administratif, financière et technique aux Bénéficiaires.
- être le garant de l'obligation de résultat,
- gérer les absences, les remplacements d'agents et en assurer la traçabilité de façon à éviter toute rupture de services,
- être le responsable du comportements des agents, du respect des consignes de sécurité, du règlement intérieur du site et de leur tenue,
- encadrer, coordonner et vérifier les actions des prestataires et régler les problèmes d'ordre administratifs, techniques et financiers,
- faire respecter par ses partenaires les normes et la législation du travail en vigueur, notamment en matière de durée de travail, de temps de repos, de congés et de protection de la santé et de la sécurité,
- gérer les incidents/accidents, en informer immédiatement les Bénéficiaires concernés et mettre en œuvre des actions correctives,
- contrôler la bonne exécution des prestations et organiser périodiquement des points de situation avec les bénéficiaires,
- être présent à toute réunion initiée par les Bénéficiaires (PFC-O, GSC BRG, CFD, IGESA),
- organiser et animer les réunions mensuelles et annuelles d'activités (RMA et RAA),
- établir et tenir à jour un planning prévisionnel des interventions et des contrôles,
- veiller au maintien en état des locaux mis à sa disposition,
- suivre la programmation des prestations demandées afin d'assurer des services homogènes sur l'ensemble du périmètre défini par les Bénéficiaires,
- conseiller, proposer des solutions ou des évolutions aux Bénéficiaires afin d'assurer une exécution toujours plus efficiente des prestations,
- établir des plans particuliers (plan de progrès, plan de continuité d'activité et plan de transférabilité),
- assurer le reporting et le suivi des actions à mener,
- assurer la sauvegarde des documents de gestion et d'exécution de l'accord-cadre.

5.2.1.2. Les agents du Titulaire

Le Titulaire fait réaliser les prestations de services de l'accord-cadre par des agents ayant reçu les formations requises. Il doit pouvoir justifier avant toute intervention de leurs compétences dans les différents domaines.

6. CONTRAINTES GENERALES

6.1 Contraintes de sécurité de défense

Le Titulaire applique les règlements, les règles de sécurité et les exigences concernant la sécurité de défense du site, les règles générales et les règles spécifiques du ministère des Armées et des Anciens combattants, ainsi que les règles d'accès aux bâtiments indiquées par les Bénéficiaires et s'y conforme scrupuleusement.

Les agents intervenant, qu'ils soient salariés du Titulaire, d'un cotraitant éventuel ou d'un sous-traitant, doivent avoir fait l'objet d'un contrôle primaire (CPR), conformément aux procédures en vigueur au sein du ministère des Armées et des Anciens combattants.

Le Titulaire tient à jour en permanence la liste des agents affectés sur le site et la communique aux Bénéficiaires à chaque mise à jour.

6.2 Contraintes liées à la confidentialité

Le Titulaire et ses agents sont assujettis aux dispositions de l'article 5 du CCAG/FCS en matière d'obligation de confidentialité, de protection des données personnelles et de mesures de sécurité.

Les documents et données communiqués par les Bénéficiaires au Titulaire restent la propriété exclusive des Bénéficiaires.

Le Titulaire met en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse des Bénéficiaires, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le Titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Le Titulaire fait respecter ces obligations à l'ensemble de ses agents. Ces obligations restent en vigueur sans limitation de durée après la cessation de l'accord-cadre, pour quelque cause que ce soit.

Les Bénéficiaires peuvent demander, à tout moment, au Titulaire, de leur retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

6.3 Contraintes hygiène, santé et sécurité

Le règlement sanitaire du département du site s'applique.

Le Titulaire applique les directives émanant du service d'hygiène et de sécurité des Bénéficiaires et les obligations résultant des plans d'hygiène et de sécurité.

Le Titulaire place, après approbation des Bénéficiaires, des barrages ou des déviations et prévient les Bénéficiaires de la présence de zones interdites et en assure la signalisation.

Le Titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour éviter qu'un de ses agents ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru rapidement en cas d'accident. A défaut, tout agent en position d'isolement est équipé de manière continue d'un dispositif de recherche de personne de type poste du travailleur isolé (PTI) performant et utilisable en tout point du site.

Le Titulaire informe ses agents des dangers spécifiques auxquels ils sont exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention. Ils sont informés des zones dangereuses ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser. Ils sont informés des dispositifs de protection collective et individuelle et des accès de secours.

Le Titulaire signale immédiatement aux Bénéficiaires et au GSC BRG tout accident du travail dont serait victime un de ses agents.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, les Bénéficiaires se réservent le droit de prendre rapidement toute mesure utile, sans mise en demeure préalable.

Une tenue vestimentaire correcte et non souillée est requise en cas de possibilité d'accès au restaurant du site.

Les protocoles de chargement/déchargement sont établis chaque fois que nécessaire.

Dans le cas d'intervention hors forfait ou chaque fois que la réalisation de prestations a lieu dans un local où il n'était pas possible de prévoir les risques au moment de la rédaction du plan de prévention, une inspection de prévention préalable ponctuelle est conduite. Une attestation d'inspection de prévention préalable (AIPP) ou un plan de prévention complète le plan de prévention principal.

6.4 Contraintes environnementales

Le Titulaire doit :

- utiliser des moyens conformes à la réglementation notamment en termes de rejets dans le milieu naturel,
- mettre en œuvre des modes opératoires respectueux de l'environnement, en particulier ceux permettant de maîtriser la consommation des ressources,
- utiliser des produits à faible impact environnemental,
- fournir les fiches de données de sécurité des produits utilisés,
- former ses agents sur les pratiques durables et les éco gestes,
- suivre et réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités dans le cadre du marché,
- respecter les règles de tri sélectif des déchets imposées par les Bénéficiaires,
- informer immédiatement les Bénéficiaires de tout incident et/ou accident susceptible de porter atteinte à l'environnement et se conformer à leurs directives en cas de survenance de tels évènements.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, les Bénéficiaires se réservent le droit de prendre rapidement toute mesure utile, sans mise en demeure préalable.

6.5 Contraintes d'exploitation des Bénéficiaires

Le Titulaire tient compte des contraintes d'exploitation des Bénéficiaires pour l'exécution de ses prestations. Celles-ci pourront être communiquées tout au long de l'accord-cadre.

Sauf stipulation contraire dans un CCTPS, les prestations sont réalisées pendant les heures ouvrées.

Dans le cas d'une intervention susceptible d'entraîner une gêne pour les utilisateurs ou entraver l'activité du site, le Titulaire informe les Bénéficiaires et leur communique la durée prévisible. Le préavis minimum d'information des Bénéficiaires est de 10 jours ouvrés. Les dates, horaires et durées de l'intervention sont déterminés par les Bénéficiaires.

6.6 Contraintes relatives au patrimoine

6.6.1. Protection du patrimoine

Lors de l'exécution des prestations, toutes les précautions sont prises pour assurer la protection des ouvrages fonciers et immobiliers, de leurs abords, ainsi que des équipements.

Un état des lieux avant et après toute intervention qui le justifie est demandé par les Bénéficiaires ou le Titulaire. L'état des lieux correspondant est dressé contradictoirement par les parties.

6.6.2. Evolution du patrimoine

En cas d'évolution du patrimoine ayant un impact sur les prestations, les Bénéficiaires informent le Titulaire sur les opérations envisagées, la nature des travaux et les incidences éventuelles.

Le Titulaire formule ses remarques et prend en compte les perturbations pouvant être occasionnées lors des travaux.

6.7. Contraintes liées au site

Le Titulaire est responsable du respect du règlement intérieur du site par ses agents.

L'accès au site du CFD est réglementé, un service de surveillance et de gardiennage H24 en contrôle les accès.

L'accès au site par les agents du Titulaire reste subordonné à une autorisation préalable de l'officier de sécurité du CFD.

Le Titulaire assure le suivi des autorisations d'accès de ses agents (tableau de suivi des dates limites de validité) et transmet aux Bénéficiaires tous les éléments pour :

- les nouvelles autorisations d'accès,
- les retraits d'autorisation d'accès,
- les renouvellements d'autorisation d'accès.

Le Titulaire veille à ce que ses agents :

- respectent la stricte application des consignes de sécurité et de circulation du site,
- se soumettent à toute directive portant sur la sécurité et la sûreté du site.

6.8. Contraintes d'accès aux locaux

Le Titulaire veille à ce que ses agents respectent strictement les conditions d'accès aux locaux et les horaires d'accès du site.

Le Titulaire a l'interdiction de reproduire les clés des bâtiments ou de les sortir du site.

En cas de perte ou de vol des moyens d'accès aux locaux, le Titulaire en informe immédiatement les Bénéficiaires et met tout en œuvre pour les remplacer au plus tard dans les 48h00 suivantes.

Les Bénéficiaires renseignent le Titulaire sur le local où sont déposés les clés, badges ou tout autre moyen d'accès aux locaux.

6.9. Contraintes de déplacement d'horaires d'activité et d'interventions sur site

Pour tout besoin de déplacement d'horaires d'activité ou d'interventions pendant une période de fermeture ou de basse activité, le Titulaire en fait la demande auprès des Bénéficiaires, avec un préavis d'une semaine au minimum, sauf urgence avérée.

6.10. Contraintes de conduite des véhicules de l'administration

Les agents du Titulaire sont autorisés à conduire les véhicules de l'administration dans le cadre strict de l'exécution des prestations de l'accord-cadre.
Avant toute utilisation d'un véhicule, le CFD et le Titulaire s'assurent du bon état intérieur et extérieur du véhicule, de même au retour, chacun s'assure que le véhicule est réintégré en bon état.

En l'absence de vérification effectuée préalablement à la mission, il est considéré que le véhicule était en bon état.

7. GESTION DU MULTISERVICES

Le Titulaire a une obligation de résultats pour la réalisation des prestations de services objet du présent accord-cadre. Les prestations sont réalisées, coordonnées et optimisées sous sa responsabilité et avec ses propres moyens.

7.1. Moyens mis en place pour la gestion du multiservices

7.1.1. Moyens mis en place par les Bénéficiaires

Les Bénéficiaires mettent à disposition du Titulaire :

- un accès au réseau électrique,
- un accès au réseau informatique,
- un accès au réseau d'eau,
- des locaux de stockage pour les effets de couchage, les accessoires et les produits d'entretien.

7.1.2. Moyens mis en place par le Titulaire

Le Titulaire met en place les moyens nécessaires à la réalisation des prestations :

- moyens humains :
  - des agents qualifiés, habilités, ayant reçus les formations requises et bénéficiant de formations continues, notamment sur les pratiques durables (éco gestes, etc.),
- moyens techniques :
  - des locaux mobiles suffisants pour son activité de gestion (type bungalow, mobil home ou autre). Le CFD doit pouvoir accéder à n'importe quel moment aux locaux mobiles du Titulaire sur site,
  - des moyens de communication appropriés vis-à-vis des Bénéficiaires et de ses agents afin d'être joignable à tout moment durant les heures ouvrées du site,
  - des matériels adaptés à la réalisation des prestations, en nombre suffisant, en bon état et conformes aux normes, réglementations et législations en vigueur.

7.2. Réception et traitement des demandes d'intervention

Le Titulaire réceptionne et traite, via un fichier Excel, les demandes d'intervention émanant des Bénéficiaires.

Pour chaque demande d'intervention, le Titulaire :

- créé un dossier de demande d'intervention pour prise en compte et enregistrement, qualification de la demande et identification de son degré d'urgence, ainsi que du délai de réalisation de la demande, évolution de la demande (initiée, en cours, terminée),
- réalise les interventions demandées dans les délais souhaités,
- informe les Bénéficiaires de l'état d'avancement des interventions,
- enregistre les interventions réalisées après vérification effectuée par les Bénéficiaires,
- clôture la demande d'intervention.

Le Titulaire doit assurer une parfaite traçabilité des demandes d'intervention et des actions entreprises.

7.3. Contrôle des prestations

Le contrôle des prestations vise à garantir leur bonne exécution par le Titulaire.

Pour se faire, des contrôles inopinés ou contradictoires peuvent être effectués :

- des contrôles inopinés à l'initiative des Bénéficiaires,
- des contrôles inopinés à l'initiative du Titulaire,
- des contrôles contradictoires planifiés Titulaire/Bénéficiaires.

Pour les contrôles planifiés, la date et l'heure des contrôles sont arrêtées par les Bénéficiaires et notifiés au Titulaire au minimum 3 jours ouvrés avant.

Le Titulaire planifie en relation avec les Bénéficiaires et/ou le GSC BRG les contrôles qualité de ses prestations

par le biais de grilles de contrôle qualité.

Les grilles de contrôle qualité doivent permettre de calculer un taux de satisfaction sur 100.

Les Bénéficiaires et/ou le GSC BRG peuvent demander que certaines grilles de contrôle qualité soient modifiées afin d'affiner au mieux la pertinence des contrôles.

7.4. Flexibilité dans l'exécution des prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires peuvent être, le cas échéant, interrompues et reportées à une date ultérieure, après accord préalable des Bénéficiaires.

Toute prestation forfaitaire d'un poste, planifiée ou non, et non réalisée sur la période en cours d'exécution du bon de commande, peut-être convertie, en accord et/ou à la demande des Bénéficiaires, sur ce même poste pour effectuer d'autres prestations, soit sur la période en cours, soit sur la période suivante jusqu'à l'équivalence du montant du reliquat ou faire l'objet d'une réfaction.

Le Titulaire tient à jour un tableau de suivi de cette clause de flexibilité.

7.5. Inventaires

Le Titulaire établit un inventaire par poste qu'il fournit aux Bénéficiaires, au plus tard 1 mois après le début de la Phase 2 « Exécution ».

Cet inventaire comprend :

- la vérification des données figurant dans les CCTPS,
- un état des lieux des installations (bon état, état standard, nécessitant des réparations, hors service),
- les éventuelles réserves constituant une sujétion pour l'obtention de son obligation de résultats.

Au-delà de ce délai, le Titulaire ne peut se prévaloir d'une quelconque anomalie pour élever une réclamation ou ne pas satisfaire à son obligation de résultat.

7.6. Comitologie

7.6.1. Comité de suivi mensuel

Lors de ce comité de suivi, le Titulaire présente le rapport mensuel d'activité (RMA) du mois précédent.

L'objectif principal est de vérifier la conformité et la qualité des prestations exécutées.

L'organisation et la planification des comités de suivi sont faites par le Titulaire en relation avec les Bénéficiaires.

Cette réunion se tient dans les locaux du Bénéficiaire. Les lieux, dates et heures (durée : 3 heures) sont convenus conjointement.

Les participants au comité de suivi sont :

- le Titulaire,
- le ou les cotraitants, si besoin,
- le ou les sous-traitant(s), si besoin,
- les Bénéficiaires du site « CFD » et « IGESA »,
- le Bénéficiaire de l'accord-cadre GSC BRG,
- le représentant du pouvoir adjudicateur (PFC-O), si besoin.

Le RMA comprend à minima :

- les références de l'accord-cadre,
- la date de la réunion,
- la liste des participants et leurs coordonnées,
- la liste de diffusion,

- les postes de l'accord-cadre avec les prestataires,
- un tableau de suivi des déclarations de sous-traitance (DC4),
- un tableau de suivi des modifications de l'accord-cadre,
- l'organigramme nominatif et fonctionnel de l'équipe du Titulaire,
- la date d'approbation du RMA précédent,
- le suivi des actions entreprises suite à l'analyse des faits marquants du ou des mois précédents,
- le reporting des prestations forfaitaires et hors-forfaits par poste,
- les faits marquants survenus au cours de la période écoulée,
- un tableau de suivi de la clause de flexibilité des prestations forfaitaires,
- un tableau de suivi des demandes en cours et des actions à mener par le Titulaire,
- les contrôles qualité des prestations,
- un tableau de suivi des pénalités,
- un tableau de suivi des livrables du Titulaire et des Bénéficiaires,
- la date de la prochaine réunion.

Les indicateurs dans le cadre du reporting présentent toujours un historique annuel avec des données de détail. Les Bénéficiaires peuvent demander des modifications de reporting ou des compléments de suivi.

Le Titulaire transmet le projet de RMA, sous forme de Powerpoint, aux participants au moins 3 jours ouvrés avant la réunion. Suite à la réunion, le Titulaire transmet dans les 5 jours ouvrés le RMA à l'ensemble des membres de la liste de diffusion.

Les membres ont alors 3 jours ouvrés pour émettre leurs remarques et avis éventuels. Le Titulaire modifie le RMA si nécessaire et l'envoie avec le projet de RMA du mois suivant aux participants pour approbation.

7.6.2. Comité de pilotage annuel

Le Titulaire présente en comité de pilotage annuel, sous forme de Powerpoint, avant le premier RMA de chaque période et hormis pour la dernière période de l'accord-cadre, un rapport annuel d'activités (RAA) dans lequel il synthétise les douze rapports mensuels d'activité.

Cette réunion se tient dans les locaux du Bénéficiaire. Les lieux, dates et heures (durée : 3 heures) sont convenus conjointement.

Les participants au comité de pilotage sont les représentants du Titulaire, des Bénéficiaires et du RPA.

Dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, le Titulaire présente un plan de progrès qui propose, en tenant compte des retours d'expériences, des solutions et des propositions aux Bénéficiaires afin d'assurer une exécution des prestations toujours plus efficiente.

Les objectifs principaux sont :

- l'analyse de la période écoulée,
- l'étude et la validation :
    - des évolutions éventuelles,
    - du plan de progrès.

Le Titulaire transmet le projet de RAA, sous forme de Powerpoint, aux participants au moins 15 jours ouvrés avant la réunion. Suite à la réunion, le Titulaire transmet dans les 5 jours ouvrés le RAA à l'ensemble des membres de la liste de diffusion.

Les membres ont alors 5 jours ouvrés pour émettre leurs remarques et avis éventuels. Le Titulaire modifie le RAA si nécessaire et le renvoie dans les 5 jours ouvrés à l'ensemble des membres de la liste de diffusion pour approbation.

7.7. Plans particuliers

7.7.1. Plan d'assurance qualité

Le Titulaire présente pour validation aux Bénéficiaires le plan d'assurance qualité (PAQ) qu'il met en œuvre pour s'assurer de la bonne qualité des prestations, durant la phase 1 « Préparation ».

7.7.2. Plan de progrès

Pour chaque période de l'accord-cadre hormis pour la dernière, le Titulaire propose aux bénéficiaires, dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, 15 jours avant le comité de pilotage annuel un plan de progrès.

Ce plan de progrès a pour objectif de prendre en compte :

- les éventuelles propositions et remarques des Bénéficiaires,
- les possibilités d'améliorations de la qualité des prestations et de la satisfaction des Bénéficiaires,
- des évolutions de périmètre des prestations dans une logique d'optimisation et d'efficience de l'accord-cadre,
- des possibilités de gains économiques, techniques et/ou organisationnels associés.

Le plan de progrès est présenté en comité de pilotage annuel et comprend a minima :

- les postes de l'accord-cadre concernés,
- les carences constatées devant être palliées,
- la description détaillée de l'amélioration proposée (objectifs mesurables et/ou quantifiables),
- les indicateurs de mesure associés,
- les actions à la charge du Titulaire,
- les actions à la charge des Bénéficiaires et/ou du RPA,
- les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties (y compris les adaptations organisationnelles nécessaires),
- le calendrier prévisionnel de chacune des actions,
- les impacts financiers.

7.7.3. Plan de continuité d'activité

Le Titulaire fournit un plan de continuité d'activité (PCA) aux Bénéficiaires qui doivent le valider, dans un délai de 6 mois suivant le début de la phase 2 « Exécution », et le tient à jour.

Le PCA décrit l'organisation mise en place par le Titulaire pour assurer l'ensemble des prestations face à des situations de crises (pandémies, intempéries, canicules, etc.) en intégrant la description du processus de retour à la normale

Le PCA doit intégrer également la continuité des activités en cas de :

- grèves des agents,
- défaillance d'un prestataire,
- coupure de réseaux, etc.

Le PCA comprend :

- l'analyse des missions nécessaires à la continuité des activités sans mode dégradé ou en mode dégradé,
- les mesures de protection hygiène, santé et sécurité des agents,
- le mode de fonctionnement du Titulaire et de ses partenaires en mode crise,

- les acteurs et les correspondants pilotes du PCA et leurs coordonnées,
- les effectifs opérationnels nécessaires à la continuité d'activité,
- les procédures de communication entre la cellule de crise du Titulaire et celle des Bénéficiaires.

7.7.4. Plan de transférabilité

La structure du plan de transférabilité est proposée par le Titulaire lors de la phase 1 « Préparation » de l'accord-cadre et doit être validée par les Bénéficiaires.

Le Titulaire fournit le plan de transférabilité de l'accord-cadre aux Bénéficiaires qui doivent le valider dans un délai de 6 mois suivant le début de la phase 2 « Exécution » et le tient à jour.

Le plan de transférabilité détaille les conditions de transfert à un nouveau Titulaire.

Les objectifs du plan de transférabilité sont a minima de :
- partager la connaissance des installations et des problématiques spécifiques du site,
- faire un état des lieux par poste des installations et équipements,
- traiter éventuellement du transfert d'un ou de plusieurs partenaires.

7.7.5. Plans de prévention et actions préventives et réactives

7.7.5.1 Plans de prévention

Le Titulaire se conforme aux stipulations de l'arrêté du 19 mai 2020 relatif aux modalités d'application des règles relatives aux interventions d'entreprises extérieures et aux opérations de bâtiment et de génie civil dans un organisme du ministère des Armées.

Un plan de prévention annuel par poste est établi en commun (Titulaire et Bénéficiaires) avant le début d'exécution des prestations de l'accord-cadre et est renouvelé à chaque période d'exécution de l'accord-cadre.

Les plans de prévention prennent en compte les consignes de sécurité communiquées par les Bénéficiaires et comportent des dispositions dans les domaines suivants :
- la définition des zones ou locaux dangereux et leurs conditions d'accès,
- la définition des phases d'activités dangereuses,
- la définition des risques particuliers et des mesures de prévention correspondantes,
- les instructions à donner aux agents,
- l'organisation des secours,
- les dispositions à prendre en matière de protection de l'environnement,
- les références des employeurs,
- les noms et prénoms des responsables de prestations,
- le nom, le prénom, la fonction et les habilitations particulières de chaque agent,
- la désignation des installations mises à disposition des prestataires.

Une attestation d'inspection commune préalable (AICP) sur les plans de prévention, signée par le Titulaire, ses cotraitants éventuels et/ou sous-traitants, est transmise au bureau prévention du site avant tout début d'exécution des prestations.

Le plan de prévention et l'AICP doivent être détenus en permanence par le Titulaire, ses cotraitants éventuels et/ou sous-traitants, sur site.

Les agents du Titulaire doivent :
- respecter les plans de prévention,
- être vêtus de manière uniforme, identifiable et dotés d'équipements de protection individuelle,
- posséder les agréments nécessaires à leur activité.

7.7.5.2 Actions préventives et réactives

Le Titulaire, dans le cadre de ses prestations met en œuvre des actions préventives et réactives :

- sur les équipements : Il doit entretenir et vérifier régulièrement les équipements qu'il met en œuvre pour garantir leur conformité aux normes de sécurité,
- sur les biens : Il doit protéger les installations et équipements des locaux contre toute dégradation due à ses interventions,
- sur les personnes : Il doit former ses agents aux règles de sécurité générales et spécifiques, et veiller à leur respect, notamment en matière d'incendie, de travaux en hauteur, de circulation, d'utilisation des équipements et de manipulation de produits dangereux,
- en cas de sinistre : Il doit déclencher les actions de sauvegarde, mettre en œuvre les secours nécessaires et informer les Bénéficiaires pour les installations relevant de leur compétence.

7.8. Documents de gestion de l'accord-cadre

Le Titulaire tient à jour les documents de gestion de l'accord-cadre pour le compte des Bénéficiaires.

Il les conserve et en assure la sécurité et la sauvegarde. Ils sont consultables à tout moment par les Bénéficiaires.

7.9. Etat des lieux sortant

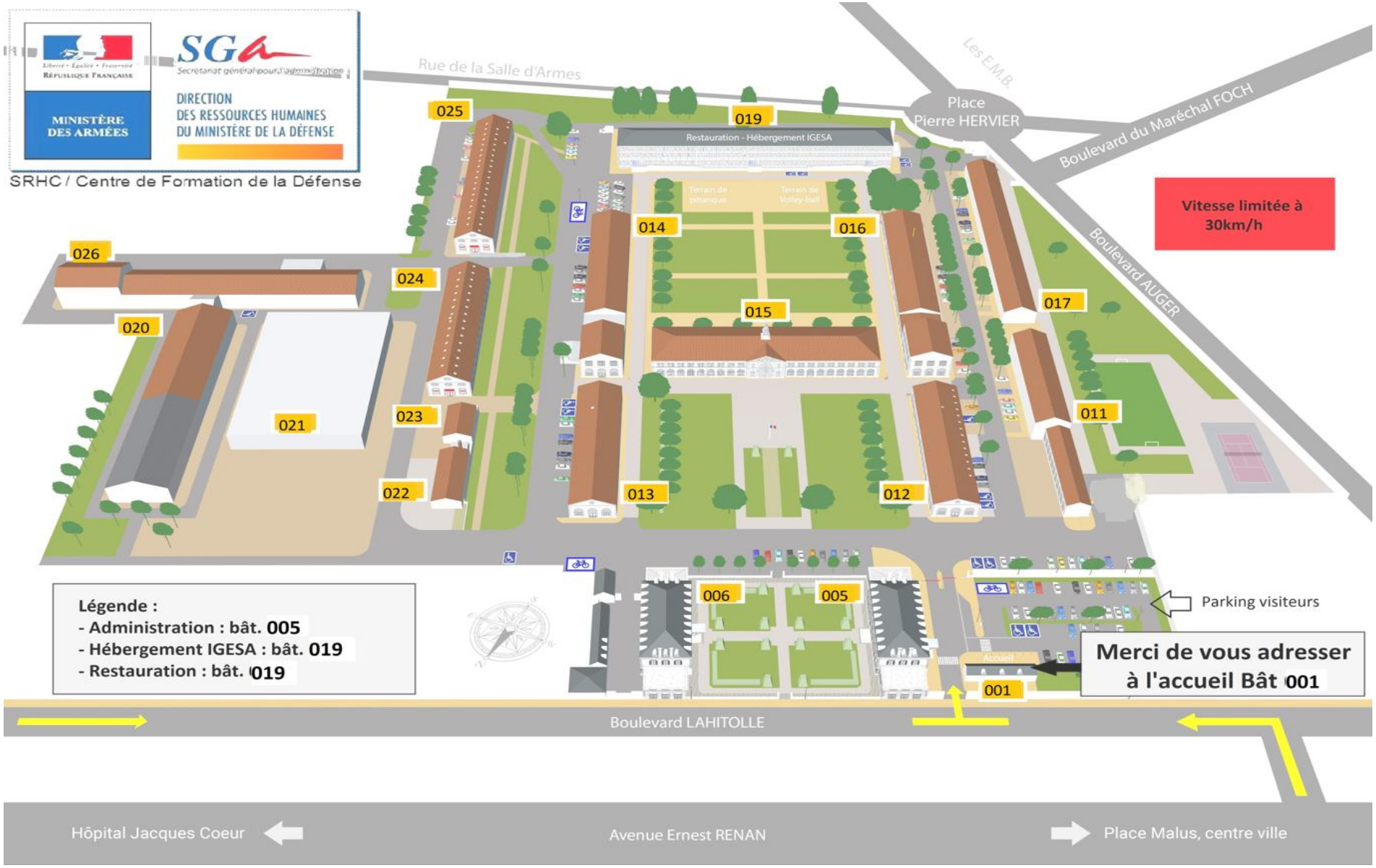
Un état des lieux sortant contradictoire est initié par le Titulaire 1 mois avant la fin d'exécution de l'accord-cadre.

8. ANNEXES

Annexe 1 : Plan de masse du site

Annexe 2 : Tableaux récapitulatifs des livrables.

Annexe 1 : Plan de masse du site



Annexe 2 : Tableaux récapitulatifs des livrables

1°) Tableau des livrables des Bénéficiaires

Article du CCTPG	Description du livrable
3.1.2. Horaires d'activité et périodes de fermeture du site	Annuellement, au plus tard fin novembre de l'année N-1, le CFD transmet au Titulaire les périodes de basses activités et de fermetures du site pour l'année N.
5.1. Phase 1 « Préparation »	Les Bénéficiaires fournissent au Titulaire : - le règlement intérieur du site, - les consignes de sécurité en vigueur, - les jours de fermetures du site.
6.6.2. Evolution du patrimoine	Les Bénéficiaires informent le Titulaire sur les opérations envisagées, la nature des travaux et les incidences éventuelles.
6.8. Contraintes d'accès au locaux	Les Bénéficiaires renseignent le Titulaire sur le local où sont déposés les clés, badges ou tout autre moyen d'accès aux locaux.
7.1.1. Moyens mis en place par les Bénéficiaires	Les Bénéficiaires mettent à disposition du Titulaire : - un accès au réseau électrique, - un accès au réseau informatique, - un accès au réseau d'eau, - des locaux de stockage pour les effets de couchage, les accessoires et les produits d'entretien.
7.3.5. Plans de prévention	Un plan de prévention annuel par poste est établi en commun (Titulaire et Bénéficiaires) avant le début d'exécution des prestations de l'accord-cadre et renouvelé à chaque période d'exécution de l'accord-cadre.

2°) Tableau des livrables du Titulaire

Article du CCTPG	Description du livrable
5.1. Phase 1 « Préparation »	Le Titulaire organise une réunion de lancement dans les 15 jours suivant le début de cette phase.
	Le Titulaire transmet un compte-rendu de la réunion de lancement aux participants dans un délai de 72 heures.
	Le Titulaire transmet de façon hebdomadaire un compte-rendu d'avancement de sa mise en place.
	Le Titulaire initie un état des lieux entrant des installations par poste, qui doit être terminé et soumis à vérification et à validation des Bénéficiaires, au plus tard 1 mois après le début de la phase 2 « Exécution ».
	Le Titulaire établit et transmet les déclarations de sous-traitance (DC4) à la PFC-O.
6.1. Contraintes de sécurité de défense	Le Titulaire tient à jour en permanence la liste des agents affectés sur le site et la communique aux Bénéficiaires à chaque mise à jour.
6.7. Contraintes liées au site	Le Titulaire assure le suivi des autorisations d'accès de ses agents (tableau de suivi des dates limites de validité) et transmet aux Bénéficiaires tous les éléments pour : - les nouvelles autorisations d'accès, - les retraits d'autorisation d'accès, - les renouvellements d'autorisation d'accès.
7.5. Inventaires	Le Titulaire établit un inventaire par poste qu'il fournit aux Bénéficiaires, au plus tard 1 mois après le début de la Phase 2 « Exécution ».
7.6.1. Comité de suivi mensuel	Le Titulaire transmet le projet de RMA, sous forme de Powerpoint, aux participants au moins 5 jours ouvrés avant la réunion.

Article du CCTPG	Description du livrable
	Suite à la réunion, le Titulaire transmet dans les 5 jours ouvrés le RMA à l'ensemble des membres de la liste de diffusion.
	Le Titulaire modifie le RMA si nécessaire et l'envoie avec le projet de RMA du mois suivant aux participants pour approbation.
7.6.2. Comité de pilotage annuel	Le Titulaire présente en comité de pilotage annuel, sous forme de Powerpoint, avant le premier RMA de chaque période et hormis pour la dernière période de l'accord-cadre, un rapport annuel d'activités (RAA) dans lequel il synthétise les douze rapports mensuels d'activité.
	Dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, le Titulaire présente à cette occasion un plan de progrès.
	Le Titulaire transmet le projet de RAA, sous forme de Powerpoint, aux participants au moins 15 jours ouvrés avant la réunion.
	Suite à la réunion, le Titulaire transmet dans les 5 jours ouvrés le RAA à l'ensemble des membres de la liste de diffusion.
	Le Titulaire modifie le RAA si nécessaire et le renvoie dans les 5 jours ouvrés à l'ensemble des membres de la liste de diffusion pour approbation.
7.7.1. Plan d'assurance qualité	Le Titulaire présente pour validation aux Bénéficiaires le plan d'assurance qualité (PAQ) qu'il met en œuvre pour s'assurer de la bonne qualité des prestations, durant la phase 1 « Préparation ».
7.7.2. Plan de progrès	Pour chaque période de l'accord-cadre hormis pour la dernière, le Titulaire propose aux bénéficiaires, dans le cadre de l'amélioration continue de sa prestation, 15 jours avant le comité de pilotage annuel un plan de progrès.
7.7.3. Plan de continuité d'activité	Le Titulaire fournit un plan de continuité d'activité (PCA) aux Bénéficiaires qui doivent le valider, dans un délai de 6 mois suivant le début de la phase 2 « Exécution », et le tient à jour.
7.7.4. Plan de transférabilité	La structure du plan de transférabilité est proposée par le Titulaire lors de la phase 1 « Préparation » de l'accord-cadre et doit être validée par les Bénéficiaires.
	Le Titulaire fournit le plan de transférabilité de l'accord-cadre aux Bénéficiaires qui doivent le valider dans un délai de 6 mois suivant le début de la phase 2 « Exécution » et le tient à jour.
7.7.5.1. Plans de prévention	Un plan de prévention annuel par poste est établi en commun (Titulaire et Bénéficiaires) avant le début d'exécution des prestations de l'accord-cadre et renouvelé à chaque période d'exécution de l'accord-cadre.
	Une attestation d'inspection commune préalable (AICP) sur les plans de prévention, signée par le Titulaire, ses cotraitants éventuels et/ou sous-traitants, est transmise au bureau prévention du site avant tout début d'exécution des prestations.
7.9. Etat des lieux sortant	Un état des lieux sortant contradictoire est initié par le Titulaire 1 mois avant la fin d'exécution de l'accord-cadre.