

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Objet du contrat :

Prestations de services généraux

Pouvoir adjudicateur :

Agence nationale de l'habitat (Anah)

Catégorie :

Marché public de Services

Mode de passation :

Appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2124-2, R. 2124-1, R. 2124-2.1° et R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique

Forme du contrat :

Marché simple comportant une part à bons de commande

Table des matières

1.	Présentation de l'Agence nationale de l'habitat (Anah)	4
1.1	Historique, activité et missions	4
2.	Objet du contrat	5
3.	Cadre d'exécution des prestations	5
3.1	Lieu d'exécution des prestations	5
3.2	Fermetures occasionnelles du site	5
3.3	Présentation succincte du service environnement de travail	5
3.4	Le portail de service	5
4.	Périmètre des prestations	6
4.1	Exigences relatives à l'organisation et à la formation des agents polyvalents	6
4.2	Prestations régulières	6
4.3	Prestations ponctuelles	6
5.	Description des activités deS l'agents polyvalentS des services généraux	6
5.1	Agencement et préparation des salles de réunions	7
5.2	Gestion de la régie et de l'audiovisuel	7
5.3	Gestion du parc de copieurs d'étage	7
5.4	Gestion du parc de fontaines à eau et de cafetières Nespresso	7
5.5	Gestion des fournitures de bureau	8
5.6	Suivi des fluides	8
5.7	Suivi des moyens de lutte contre l'incendie et du bon fonctionnement du balisage d'évacuation	8
5.8	Participation à la sécurité incendie du site	8
5.9	Interventions mobilières et immobilières	8
5.10	Gestion de l'éclairage normal	9
5.11	Suivi des prestations des entreprises extérieures et des livraisons de colis	9
5.12	Gestion du courrier	9
5.12.1	Organisation pour l'agent polyvalent en poste sur le site Opéra	9
5.12.2	Organisation du courrier pour le factotum de Port-Royal	9
5.13	Participation au contrôle d'inventaire physique	10
5.14	Gestion de l'atelier de reprographie	10
5.15	Participation aux campagnes de versement des archives	10
5.16	Collecte du papier à recycler, des cartons, des bouteilles plastiques et des canettes	10
6.	Personnels affectés à l'exécution des prestations	10
6.1	Le responsable d'exploitation	10
6.2	Subordination	11
6.3	Profil de l'agent polyvalent	11
6.4	Compétences de l'agent polyvalent	11
6.5	Obligations	12
6.6	La prise de poste	12
6.7	Retard	12
6.8	Tenue et équipement de l'agent polyvalent	12
7.	Contraintes liées au personnel	13
7.1	Identification du personnel	13
7.2	Formation	13
7.3	Remplacement des agents polyvalents titulaires	13
7.3.1	Cas d'absence force majeure (absence d'un titulaire en cas de maladie, accident, etc.)....	13
7.3.2	Cas d'absence programmée (congé estival, autre congé annuel, formation).....	13
7.4	Changement de personnel	13
7.5	Sureté - sécurité - priorité	13
7.6	Visites médicales	13
7.7	Confidentialité	14
8.	Moyens mis à disposition par l'Anah pour l'exécution des prestations	14
8.1	Badge	14
8.2	Locaux	14
8.3	Moyens techniques	14

9.	Moyens mis à disposition par le titulaire pour l'exécution des prestations.....	14
10.	Contrôles de qualité.....	15
10.1	Contrôle hebdomadaire sur site effectué par le titulaire.....	15
10.2	Taux de satisfaction – contrôle effectués par l'Anah	15
10.2.1	Contrôle de la réactivité	15
10.2.2	Contrôle des anomalies	16
10.2.3	Calcul du taux de satisfaction.....	16
10.3	Réunion ponctuelle entre le titulaire et l'Anah.....	16
10.4	Plan de prévention et règles de sécurité.....	17
10.4.1	Plan de prévention.....	17
10.4.2	Règles de sécurité	17

1. PRESENTATION DE L'AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT (ANAH)

1.1 Historique, activité et missions

Établissement public placé sous la tutelle conjointe des ministères en charge de l'Écologie, de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, de l'Economie et des Finances et de la Relance, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pilote les politiques de rénovation du parc de logements privés existants et agit pour la promotion d'un habitat de qualité.

L'Anah encourage par contractualisation (opérations d'amélioration de l'habitat) les collectivités territoriales à améliorer l'habitat privé sur leur territoire, en leur accordant des aides financières pour l'ingénierie de ces opérations et en attribuant des aides financières aux propriétaires occupants les plus modestes et aux syndicats de copropriétés fragiles et en difficulté pour faire réaliser des travaux de rénovation dans leurs logements privés.

L'Anah aide également les propriétaires bailleurs privés, en contrepartie de la mise en location de leurs biens rénovés à un niveau de loyer abordable.

Acteur majeur de la lutte contre la précarité énergétique et les fractures sociales et territoriales, l'Anah participe activement aux priorités gouvernementales en matière du logement : Plan Climat et Plan de rénovation énergétique des bâtiments avec son programme Habiter Mieux et l'aide d'Etat MaPrimeRénov' ; Requalification / revitalisation des centres anciens dégradés et autres centralités urbaines, particulièrement dans le cadre du programme « Action Cœur de Ville » et « Petites villes de demain » ; « Logement d'abord » visant à la mobilisation du parc privé à des fins sociales, répondant aux besoins de logements des personnes mal logées ou en difficulté.

Pour répondre à ses défis, améliorer la visibilité de ses aides, faciliter le partage des connaissances et l'animation du réseau des acteurs publics et privés partenaires (associations, énergéticiens, entreprises), l'Anah a engagé une importante modernisation de ses « modes de faire » exploitant les possibilités de nouveaux services digitaux : ouverture de services en ligne pour les dossiers des particuliers (monprojet.anah.gouv.fr et maprimerenov.gouv.fr).

L'Anah est actuellement installée sur deux sites : le siège, sis 8 avenue de l'Opéra dans le 1^{er} arrondissement de Paris et un second site (Port-Royal) situé au 170 bis boulevard du Montparnasse, 75014 Paris.

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet des prestations de services généraux s'intégrant parfaitement dans l'organisation existante de l'Anah.

3. CADRE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'activité exercée sur les sites objet du présent contrat est une activité tertiaire.

Le titulaire doit s'insérer dans l'organisation générale du service environnement de travail (SET) en utilisant les moyens techniques, les logiciels et les procédures mis en place par le responsable du service environnement de travail.

Toutes les demandes d'intervention ou de service sont impérativement et exclusivement traitées via le portail de services (site internet).

3.1 Lieu d'exécution des prestations

Les prestations ont lieu sur les deux sites de l'Anah cités ci-dessous :

- Dans les locaux du siège de l'Anah, situé au 8 avenue de l'Opéra dans le 1^{er} arrondissement de Paris. L'immeuble est composé d'un R+7 avec deux niveaux en sous-sol.
- Dans les locaux du site **Port Royal** situé actuellement au 170 bis avenue du Montparnasse dans le 14^e arrondissement de Paris. L'immeuble est composé d'un R+9 avec trois (3) niveaux de sous-sol dont deux (2) avec des emplacements de stationnement.

3.2 Fermetures occasionnelles du site

L'établissement ne connaît pas de fermeture annuelle ; cependant, exceptionnellement des ponts peuvent être accordés au personnel de l'Anah.

Le responsable du service environnement de travail, ou son représentant désigné, informe ponctuellement le titulaire des jours de fermeture de l'établissement.

3.3 Présentation succincte du service environnement de travail

Le service environnement de travail (SET) élabore et met en œuvre les moyens et les services permettant à l'ensemble des collaborateurs d'assurer leurs responsabilités professionnelles dans un environnement efficace, flexible et aussi peu contraignant que possible.

Il a en charge la gestion de l'immobilier, la sécurité, l'accueil, les services aux bâtiments et aux occupants, les équipements, les installations et les achats en rapport avec son périmètre de compétences.

3.4 Le portail de service

L'Anah utilise une interface web qui permet à l'ensemble des collaborateurs de formaliser leurs demandes d'intervention.

Chaque demande émise par les collaborateurs sur ce portail de service est horodatée et ouvre un ticket d'intervention.

Les demandes d'intervention sont établies en fonction de motifs définis et adressées par courriel au personnel chargé de fournir le service ou de résoudre l'anomalie. Un accusé de réception automatique est adressé au collaborateur indiquant la prise en compte de sa demande.

L'anomalie peut être traitée immédiatement, différée, gelée, refusée, et des commentaires peuvent être ajoutés pour renseigner le collaborateur sur l'état d'avancement de sa demande.

Les délais de traitement sont suivis en ligne et en direct. Un crédit d'heures est alloué pour chaque étape, de la prise en compte à la clôture de l'intervention.

À chaque changement d'état ou d'ajout de commentaire, le collaborateur est informé du traitement de sa demande en consultant le site et/ou par courriel. La clôture de l'intervention donne lieu à un envoi systématique de courriel d'achèvement.

4. PERIMETRE DES PRESTATIONS

Les prestations comprennent des prestations régulières (traitées à prix forfaitaire) et des prestations ponctuelles (traitées à prix unitaires).

Dans le cadre du présent marché, le titulaire mettra à la disposition de l'Anah deux (2) agents polyvalents qui seront affectés comme suit :

- Un agent polyvalent affecté au siège de l'Anah situé au 8 avenue de l'Opéra dans le 1^{er} arrondissement de Paris ;
- Le second agent sera affecté au site « Port Royal », 170 bis avenue du Montparnasse dans le 14^e arrondissement de Paris.

4.1 Exigences relatives à l'organisation et à la formation des agents polyvalents

Les deux agents polyvalents doivent obligatoirement et indifféremment pouvoir assurer les services attendus sur les deux sites.

Lors des absences programmées (congrés d'été d'août, notamment), un des deux agents permanents est toujours présent et il assure le service sur les deux sites.

La baisse de l'activité générée par les départs en congé des agents de l'Anah permet d'assurer la continuité de service pendant ces périodes creuses.

Il est à noter les fins d'années civiles sont des périodes d'intense activité pour l'Anah, le titulaire tient compte de cet impératif pour l'organisation et la programmation des congés des agents polyvalents.

Le titulaire doit obligatoirement communiquer un planning mensuel des présences par agent et par site 2 semaines ouvrées avant le mois d'exploitation N.

4.2 Prestations régulières

Il s'agit des prestations régulières accomplies du lundi au vendredi par les deux (2) agents polyvalents affectés au présent marché.

Quel que soit le site d'affectation, le titulaire assure ses prestations du lundi au vendredi aux horaires ci-dessous :

- **Matin : de 08h45 à 13h00**
- **Pause méridienne : 13h00 à 13h45**
- **Après-midi : de 13h45 à 17h00**

Nota : Le même agent polyvalent titulaire accomplit la totalité de la plage horaire ci-dessus mentionnée soit 7h30 par jour.

4.3 Prestations ponctuelles

Au cours de l'exécution du contrat et selon ses besoins, le responsable du service environnement de travail peut demander au titulaire :

- une plage de service de l'agent polyvalent plus importante (5 heures supplémentaires par semaine au maximum)
- le renforcement du personnel affecté à l'exécution des prestations par un personnel supplémentaire.

5. DESCRIPTION DES ACTIVITES DES L'AGENTS POLYVALENTS DES SERVICES GENERAUX

Les différentes activités couvertes par le présent contrat et pour lesquelles les agents polyvalents interviennent selon leur site d'affectation sont sommairement décrites ci-après et ne sont en rien limitatives.

5.1 Agencement et préparation des salles de réunions

Les collaborateurs formulent leurs demandes de réservation de salles sur le portail de services, en précisant la date, l'heure ainsi que le matériel et la disposition souhaités. Les salles sont équipées et aménagées en conséquence selon le planning annoncé.

Sur le site d'Opéra, les salles de réunion du 1^{er} sous-sol sont modulables à l'aide de cloisons mobiles. Les deux agents polyvalents doivent maîtriser les manipulations nécessaires permettant de répondre aux besoins d'exploitation.

5.2 Gestion de la régie et de l'audiovisuel

- Gérer la sonorisation des salles (mise en place des microphones, etc.);
- Assurer l'installation et le réglage des téléviseurs ;
- Contrôler les vidéos projecteurs.

5.3 Gestion du parc de copieurs d'étage

- Assurer tous les lundis à chaque étage, l'approvisionnement en consommables (papier, toner, agrafes, réservoirs d'encre usagés, ...);
- Gérer les stocks de consommables et commander l'enlèvement des consommables usagés ;
- Relever les compteurs de consommation tous les lundis et fin de mois ;
- Assurer le reporting dans les tableaux correspondants ;
- Suivre et gérer les interventions demandées par les collaborateurs via le portail de services ;
- Assurer les petits dépannages (bourrages, informations utilisateurs, via les demandes d'intervention ...);
- Alerter et relancer le SAV du prestataire extérieur conformément aux procédures établies ;
- Suivre les interventions du SAV (délais, inscription sur le carnet de bord);
- Informer immédiatement le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné, en cas d'indisponibilité partiel ou total du matériel ;
- La maintenance de premier niveau peut être suivie et anticipée grâce aux url permettant la connexion sur chaque copieur : détection d'anomalies, besoins de rechargement en papier, en toner, en agraphe, etc.

5.4 Gestion du parc de fontaines à eau et de cafetières Nespresso

- S'assurer du bon fonctionnement des appareils et de l'absence de fuite ;
- Approvisionner les lieux de pause en gobelets, tasses, agitateurs ;
- Contrôler les quantités livrées ;
- Gérer les stocks de filtres pour les cafetières et assurer leur remplacement bimestriel ;
- Suivre et gérer les interventions demandées par les collaborateurs sur le portail de services ;
- Assurer la petite maintenance, détartrage, notamment ;
- Alerter et relancer le SAV du prestataire extérieur conformément aux procédures établies ;
- Suivre la maintenance des appareils (deux maintenances SAV par an) ;
- Informer immédiatement le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné, en cas d'indisponibilité partiel ou total du matériel.

5.5 Gestion des fournitures de bureau

- Prendre en compte les besoins des collaborateurs formalisés sur le portail de services ;
- Préparer les commandes et livrer les fournitures sur le site principal de l'Anah et sur le site secondaire en fonction des demandes et des procédures établies ;
- Clôturer les interventions une fois la livraison effectuée ou geler l'intervention si le produit est à commander, et en informer le collaborateur ;
- Suivre l'état des stocks ;
- Renseigner les tableaux correspondants (entrée de stock, suivi, ...) ;
- Préparer les approvisionnements et informer de la nécessité de passer des commandes au responsable de ces achats ;
- Vérifier l'état des colis lors des livraisons, procéder à l'entrée en stock et transmettre les bons de livraison à la gestionnaire du SET.

5.6 Suivi des fluides

- Assurer les relevés des compteurs chaque lundi et fin de mois : eau-gaz-électricité ;
- Enregistrer les données dans le fichier de suivi des fluides.

5.7 Suivi des moyens de lutte contre l'incendie et du bon fonctionnement du balisage d'évacuation

- Vérifier visuellement l'état général et le plombage des extincteurs portatifs en fin de mois ;
- Vérifier visuellement le bon fonctionnement du balisage de sécurité en fin de mois ;
- Contrôler les portes coupe-feu (état visuel et fonctionnement ferme-porte) ;
- Rendre compte de toute anomalie au responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné ;
- Inscrire la vérification sur le registre sécurité en fin de mois.

5.8 Participation à la sécurité incendie du site

- Connaître parfaitement les consignes de sécurité incendie et d'évacuation du site ;
- Aider à l'évacuation en cas d'alarme ;
- Se mettre à la disposition du responsable d'évacuation dès le déclenchement de l'alarme.

5.9 Interventions mobilières et immobilières

Sous ce vocable sont regroupées les demandes d'intervention relatives aux anomalies rencontrées dans l'immeuble en matière de plomberie, chauffage, second-œuvre, décoration, mobilier, et autres :

- Prendre en compte les demandes d'intervention formalisées sur le portail de services ;
- Constater l'anomalie signalée sur place et si possible effectuer un diagnostic ;
- Remédier au problème pour les cas simples, et en cas de problématique complexe, en référer au responsable du service environnement de travail ou à son représentant désigné ;
- Geler l'intervention en cas de nécessité de recours à une entreprise extérieure puis la clore à l'issue de son intervention.

Nota: Quel que soit le site d'affectation, l'exécution de travaux manutentions et ou de déménagements de mobiliers, de petits travaux simples sont à prévoir : débouchage lavabos, sanitaires accrochage d'un tableau, remplacement d'une garniture de porte ou d'une serrure, remplacement d'une plaque de plafond suspendu, prise de mesures, remplacement de signalétiques et d'affiches, etc.

5.10 Gestion de l'éclairage normal

- Assurer le contrôle préventif (visuel) en début de mois du bon fonctionnement des éclairages dans les circulations et salles de réunion ;
- Gérer les stocks de lampes (**site Opéra**) ;
- Informer de la nécessité de passer des commandes au responsable de cet achat ;
- Assurer le relamping (appareils équipés de led) et l'entretien des lampadaires de bureau.

Toutes les interventions sont encadrées par le chargé d'exploitation des installations électriques de l'Anah.

5.11 Suivi des prestations des entreprises extérieures et des livraisons de colis

- Accompagner les entreprises extérieures sur les lieux d'intervention ;
- Vérifier le bon fonctionnement des appareils après les interventions (copieurs, fontaines etc.)
- Procéder à l'ouverture de locaux ;
- Contrôler visuellement l'état des colis à la livraison ;
- Signer et tamponner les bons de livraison si nécessaires en cas de colis endommagé, porter la réserve sur le bon de livraison.

5.12 Gestion du courrier

La réception, l'affranchissement et l'expédition du courrier postal ainsi que l'expédition des colis sont uniquement réalisés sur le site d'Opéra et à la charge du factotum en poste à Opéra.

À titre indicatif, le volume en expédition est de 6 372 plis/an (année 2025).

5.12.1 Organisation pour l'agent polyvalent en poste sur le site Opéra

- Le matin :
 - o réceptionner, trier le courrier pour les deux sites
 - o distribuer dans les étages le courrier arrivé ;
 - o collecter et distribuer le courrier interne aux services et directions (parapheurs et plis internes) ;
- L'après-midi vers 15h00-15h30 :
 - o collecter dans les étages le courrier au départ ;
 - o affranchir le courrier départ de l'ensemble de l'établissement (collecté sur place et déposé par l'AGPSX du site port royal sur la machine à affranchir automatique ;
- Déplacements :
 - o au bureau de Poste, pour y déposer le courrier recommandé (au-delà de 9 plis recommandés).
 - o informer systématiquement le représentant désigné du responsable du service environnement de travail lors de son départ et de son retour ;
- Gérer la machine à affranchir et procéder aux demandes de maintenance auprès du SAV ;
- Commander des consommables auprès du responsable des achats ;
- Assurer le reporting quotidien du courrier à l'arrivée (courrier normal, recommandé) et le reporting mensuel par service des affranchissements effectués.

5.12.2 Organisation du courrier pour le factotum de Port-Royal

Le factotum en poste à Port-Royal assure une liaison quotidienne entre les deux sites pour déposer le courrier interne et le courrier départ qu'il aura collecté. La dépose doit intervenir au plus tard à Opéra avant 14h15, il repart avec le courrier arrivée (interne et postal) à distribuer aux directions installées sur le site de Port-Royal.

5.13 Participation au contrôle d'inventaire physique

- Assister le responsable de l'inventaire physique dans l'établissement et le suivi de l'inventaire des biens.

5.14 Gestion de l'atelier de reprographie

- Prendre en compte les demandes de reprographie formalisées sur le portail de services ;
- Procéder aux impressions numériques sur copieur couleur et noir & blanc ;
- Composer les documents et façonnage divers ;
- Clore les demandes d'intervention sur l'interface ;
- Contrôler trimestriellement l'état du massicot et inscrire le contrôle sur le cahier de sécurité ;
- Assurer la petite maintenance des copieurs et le recours au SAV du prestataire extérieur conformément aux procédures ;
- Assurer le reporting des consommations de papier par service ;
- Assurer le reporting des consommations de papier de l'atelier de reprographie ;
- Suivre les stocks de papier et autres consommables (toner, couverture, reliure, etc.) ;
- Commander des consommables auprès du responsable des achats ;
- Suivre l'activité de l'atelier (productions réalisées).

5.15 Participation aux campagnes de versement des archives

- Assister le responsable des archives et procéder à la mise en conteneurs des documents à archiver ;
- Procéder aux petites manutentions d'archives.

5.16 Collecte du papier à recycler, des cartons, des bouteilles plastiques et des canettes

- Vider régulièrement les bacs de papiers à recycler et les bacs de bouteilles plastiques placés à chaque étage ainsi que le bac de canettes placé au rez-de-chaussée ;
- Peser le papier collecté par étage et assurer le reporting sur le tableau correspondant ;
- Préparer l'enlèvement de la benne de papier à recycler (pesage du papier) et des sacs de bouteilles plastiques et can ;
- Contacter le prestataire extérieur concerné pour l'enlèvement et ou annuler une demande d'enlèvement suivant les directives des sites ;
- Enlever et faire évacuer les cartons ;
- Suivre les fréquences d'enlèvement ;
- Procéder aux sorties et retraits des différents bacs.

6. PERSONNELS AFFECTES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1 Le responsable d'exploitation

Dès la notification du contrat, le titulaire désigne un responsable d'exploitation en charge de l'organisation et du suivi des prestations. Il est l'interlocuteur unique du responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné.

En cas d'absence du responsable d'exploitation, le titulaire doit désigner un suppléant. En cas de changement, il est tenu d'en informer, sans délai, le responsable du service environnement de travail ou son représentant.

Le responsable d'exploitation désigné par le titulaire doit :

- Suivre la bonne exécution du contrat ;
- Réaliser les prestations conformément aux engagements du titulaire ;
- Assurer l'encadrement du personnel affecté au contrat ;
- Assurer impérativement un contrôle hebdomadaire des prestations sur site ;
- Veiller au respect des horaires, des procédures établies et de la discipline ;
- Contrôler la bonne tenue du personnel du titulaire sur le site (tenue vestimentaire, comportement, etc.) ;
- S'assurer du bon entretien et de la bonne utilisation des matériels et équipements mis à disposition par l'Anah ;
- Contrôler la bonne utilisation du portail de service et la mise à jour des fichiers de gestion (fluides, courrier, reprographie, fournitures, etc.) ;
- Informer immédiatement le responsable du service environnement de travail ou son représentant des éventuels dysfonctionnements observés lors des contrôles ;
- Engager des actions correctives immédiates en cas d'anomalie constatée ;
- Être réactif devant toute absence inopinée éventuelle ;
- Vérifier le niveau de compétences du personnel affecté au site et, le cas échéant, prévoir les formations adéquates ;
- Assister le responsable du service environnement de travail ou son représentant dans l'exécution des prestations et être force de propositions et d'amélioration ;
- Prendre connaissance et mettre en œuvre les éventuelles demandes ou nouvelles consignes de l'Anah ;
- Participer aux réunions programmées avec le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné ;
- Être facilement joignable par téléphone fixe, mobile ou par courriel.

6.2 Subordination

Les agents polyvalents des services généraux sont placés sous l'autorité unique du responsable d'exploitation désigné par le titulaire.

Sur sites, en l'absence du responsable d'exploitation du titulaire, les agents polyvalents des services généraux ont pour un seul et unique référent le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné.

6.3 Profil de l'agent polyvalent

Quel que soit le site d'affectation, l'agent polyvalent doit obligatoirement bien comprendre et s'exprimer en langue française, afin d'être en capacité d'exécuter immédiatement toute instruction concernant la sécurité et sûreté dans l'établissement.

Aucun diplôme spécifique n'est demandé. Cependant, un niveau de formation minimum de niveau V (BEP/CAP, certificat de compétences professionnelles, titre professionnel) est nécessaire, ainsi qu'une formation initiale et une qualification adaptée à la nature des prestations à mettre en œuvre.

Compte tenu de la diversité des prestations à réaliser, il est exigé que le personnel affecté soit polyvalent.

6.4 Compétences de l'agent polyvalent

L'agent polyvalent des services généraux doit :

- Disposer d'une expression écrite satisfaisante de manière à répondre par écrit aux courriels et ou apporter des commentaires clairs et circonstanciés sur le portail de services ;

- Maîtriser les différents outils informatiques : tableur, courrielleur, interface web diverses (copieurs, portail de service, transfert de gros fichier, affranchissement, etc.) utiliser dans le cadre de ses activités etc. ;
- Avoir un bon sens du contact et une bonne présentation ;
- Savoir résister aux pressions diverses (livreurs, clients internes, ...) ;
- Savoir appliquer strictement les procédures et consignes qui lui sont transmises ;
- Rendre compte de ses activités au référent ;
- Savoir alerter de toute anomalie et ou difficulté rencontrée dans le cadre de son activité ;
- Autonome dans l'organisation de ses tâches journalières ;
- Limiter la prise d'initiative à son périmètre d'activité, n'est pas autorisé à prendre des décisions engageant le service environnement de travail vis-à-vis d'un prestataire et ou des règles de sécurité et la sûreté ;
- Avoir une bonne capacité d'adaptation, tant au niveau des outils que du cadre de travail ;
- Être formé au maniement des extincteurs ;
- Doit être formé par le titulaire pour obtenir une habilitation électrique BS ;
- Savoir s'organiser pour mener à bien ses tâches journalières ;
- Être habile de ses mains, avoir une propension pour le travail manuel ;
- Être ordonné, avoir la capacité à ranger son atelier repro-courrier, ses lieux de stockages et les outils et accessoires dont il a la charge.

6.5 Obligations

Toutes les demandes d'intervention des collaborateurs sont obligatoirement formalisées sur le portail de services mentionné à l'article 3.4.

Nota : Seules les demandes d'intervention des utilisateurs formalisées sur le portail de services peuvent être traitées par l'agent polyvalent. L'agent polyvalent des services généraux n'est pas autorisé à prendre en charge une demande verbale.

6.6 La prise de poste

La prise de service doit se faire impérativement aux horaires définis dans le cadre du présent CCTP.

L'agent polyvalent doit se conformer aux règles de sécurité en vigueur sur le site. En aucun cas il ne doit quitter les locaux sans en avoir informé le responsable du SET, sauf en cas de danger grave et imminent.

6.7 Retard

Tout retard de l'agent polyvalent doit être signalé au responsable du service environnement de travail ou à son représentant désigné.

Une pénalité est appliquée conformément à l'article 10.2 du CCAP.

6.8 Tenue et équipement de l'agent polyvalent

Le port d'un uniforme n'est pas exigé mais une tenue correcte et compatible avec les activités est recommandée.

Un signe distinctif est obligatoire : pull, chemise, polo avec un logo ou une marque distinctive.

Le titulaire met à la disposition des agents polyvalents des services généraux les équipements de protection individuel (gants et chaussures de sécurité, masque pour la manipulation des toners, masque sanitaire, etc.).

7. CONTRAINTES LIEES AU PERSONNEL

7.1 Identification du personnel

Quel que soit le site d'affectation, le titulaire est tenu de communiquer à l'Anah l'identité du personnel admis à travailler dans les locaux, y compris pour le personnel d'encadrement et ou de remplacement.

À cette fin, le titulaire transmet au préalable au responsable du service environnement de travail ou à son représentant désigné les CV qui doivent être validés par l'Anah avant toute affectation de personnel sur site.

7.2 Formation

Les agents polyvalents ainsi que le personnel de remplacement doivent être formés pour la mise en œuvre des fonctionnalités et des outils nécessaires à la bonne exécution des prestations :

- Exploitation et gestion de l'ensemble des matériels, outils informatiques, téléphoniques et audiovisuel : machine à affranchir, copieurs, fontaines à eau, téléviseurs, microphone, ... ;
- Utilisation du portail de services ;
- Connaissance et application des consignes de sécurité incendie, et d'évacuation du site de l'Anah.

7.3 Remplacement des agents polyvalents titulaires

7.3.1 Cas d'absence force majeure (absence d'un titulaire en cas de maladie, accident, etc.)

En tout état de cause, le titulaire doit prévoir dans ses effectifs, un personnel polyvalent parfaitement formé pour reprendre l'activité de l'un des deux agents polyvalents absents.

La continuité de service est une obligation de résultat pour le titulaire.

Si le titulaire est amené à remplacer un de ses agents pour cas de force majeure, le remplacement de l'agent polyvalent titulaire est impérativement effectué dans les conditions suivantes :

- Un recouvrement entre les deux personnels d'une durée de deux jours lorsque le personnel de remplacement est déjà formé aux procédures de l'Anah ;
- Un recouvrement entre les deux personnels d'une durée de cinq jours lorsque le personnel de remplacement n'est pas formé aux procédures de l'Anah.

Nota : En cas de non-respect de ce délai, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 10.7 du CCAP.

7.3.2 Cas d'absence programmée (congé estival, autre congé annuel, formation)

Rappel : les exigences de l'article 4.1 du présent CCTP s'appliquent.

7.4 Changement de personnel

Le responsable du service environnement de travail peut demander le remplacement d'un ou des deux agents polyvalents titulaires sans avoir à justifier ou à motiver sa décision.

7.5 Sureté - sécurité - priorité

Le personnel du titulaire se conforme aux règles de sûreté et de sécurité en vigueur dans les deux immeubles de l'Anah ainsi qu'à toute directive donnée par le responsable du service environnement de travail.

7.6 Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la réglementation en vigueur.

7.7 Confidentialité

Le titulaire ainsi que ses salariés s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations

8. MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'ANAH POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

8.1 Badge

Dès la prise de fonction et selon le site d'affectation, un badge permettant l'accès à tous les étages et les locaux de l'Anah est remis à l'agent polyvalent.

L'agent polyvalent est responsable de l'utilisation de son badge. Il lui est remis à titre personnel dans le cadre de l'exécution des prestations et ne peut être prêté ou cédé à un tiers ou à un remplaçant.

Lors de la remise du badge d'accès, une attestation est signée par l'agent polyvalent. En cas de perte ou de vol, il en informe immédiatement le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné.

Sur simple demande du responsable du service environnement de travail, et notamment en fin de contrat, le titulaire doit remettre immédiatement le badge confié.

8.2 Locaux

Quel que soit le site d'affectation de l'agent, l'Anah met à sa disposition un bureau équipé, destiné à l'accomplissement de ses missions (reprographie, affranchissement courrier, reporting, ...).

Le titulaire est responsable de la bonne tenue de ce local, des éventuelles dégradations autres que l'usure normale et de leurs conséquences. Le titulaire en assure la surveillance et le bon état de propreté. Ce local ne doit être utilisé que pour l'exécution des prestations.

8.3 Moyens techniques

L'Anah met à disposition du titulaire du matériel (machine à affranchir, massicot, ...) et outils bureautiques (téléphones, ordinateurs, imprimantes, etc.) pour lui permettre d'assurer ses prestations.

L'équipement est évolutif et peut être modifié selon les nécessités de modernisation. Le titulaire ne peut en aucun cas faire valoir la méconnaissance de ce type de contrainte.

Le personnel du titulaire veille à l'utilisation correcte des équipements qui lui sont confiés. Toute détérioration ou perte constatée du fait du titulaire lui est imputée. Il prend en charge la réparation ou le remplacement à l'identique du matériel concerné.

Le matériel et les moyens de communication (téléphone, courriels, télécopie) mis à disposition du titulaire sur le site doivent être utilisés uniquement pour les besoins de la mission.

9. MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LE TITULAIRE POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire doit rédiger et mettre à la disposition de son personnel un cahier de procédures des prestations de services généraux **qui doit être actualisé régulièrement**, en fonction des évolutions (nouveaux matériels, nouvelles procédures, etc.) initiées par l'Anah.

La liste **exhaustive** de toutes les informations et procédures nécessaires pour assurer une bonne exécution des prestations et une exploitation optimale des installations mises à sa disposition doit y être consignée.

Le responsable du service environnement de travail ou son représentant se réserve le droit à tout moment de consulter et de demander des précisions complémentaires sur ce document.

10. CONTROLES DE QUALITE

10.1 Contrôle hebdomadaire sur site effectué par le titulaire

Pour un bon suivi des prestations, le responsable d'exploitation du titulaire est tenu d'effectuer un contrôle hebdomadaire sur site.

Ce contrôle porte notamment sur la bonne tenue et la mise à jour des fichiers de gestion (fluides, courrier, reprographie, ...), le suivi des stocks (fournitures de bureau, consommables copieurs, ...), la bonne utilisation du portail de services, le respect des procédures établies, etc.

Le responsable d'exploitation formalise obligatoirement ce contrôle par une fiche qualité qui est transmise au responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné dans un délai de 48 heures à compter de la date du contrôle.

10.2 Taux de satisfaction – contrôle effectués par l'Anah

Il est calculé pour chaque site, le taux de satisfaction comprend le taux de réactivité et taux d'anomalie.

10.2.1 Contrôle de la réactivité

Ce contrôle est effectué par le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné.

Il concerne le taux de réactivité des agents polyvalents pour s'assigner les demandes émises par les utilisateurs du portail de services. Il est comparé au temps alloué théorique (paramétré dans le portail de services).

Un taux de réactivité est calculé suivant le tableau ci-dessous :

Temps d'assignation inférieur au temps alloué	Très bien	Taux de réactivité de 100 %
Temps d'assignation égal temps alloué	Bien	Taux de réactivité de 80 %
Temps d'assignation est supérieur de 10% au temps alloué	Passable	Taux de réactivité à 50 %
Temps d'assignation est supérieur de 20% au temps alloué	Mauvais	Taux de réactivité à 20 %

10.2.2 Contrôle des anomalies

Ce contrôle est réalisé par le responsable du service environnement de travail ou son représentant désigné.

Il porte sur l'ensemble des anomalies constatées et sur une durée de deux mois consécutifs.

Exemple d'anomalies constatées :

- le non-respect des horaires prévus au présent CCTP ;
- le non-respect des procédures mises en place par le responsable du service environnement de travail ;
- des commentaires et ou des réponses inappropriées portés dans le portail de services
- le mauvais suivi des interventions sur le portail de services ;
- le mauvais reporting des données sur les différents tableaux de suivi ;
- le non-respect des consignes en matière de sécurité incendie et d'évacuation du site ;
- le défaut de formation.

Un taux d'anomalie est calculé suivant le tableau ci-dessous :

Entre 0 et 4 anomalies constatées sur deux mois consécutifs	Très bien	Taux d'anomalie = 100 %
Entre 5 et 8 anomalies constatées sur deux mois consécutifs	Bien	Taux d'anomalie = 80 %
Entre 9 et 12 anomalies constatées sur deux mois consécutifs	Passable	Taux d'anomalie = 50 %
Supérieur à 13 anomalies constatées sur deux mois consécutifs	Mauvais	Taux d'anomalie = 20 %

10.2.3 Calcul du taux de satisfaction

Le taux de satisfaction se calcule **sur 2 mois consécutifs**, il résulte de la multiplication sous forme décimale du taux de réactivité et du taux d'anomalie.

Exemple :

Taux de réactivité mesuré sur 2 mois = 80% soit 0,80

Taux d'anomalie mesuré sur 2 mois = 50% soit 0,50

Le taux de satisfaction est égal à $0,80 \times 0,50 = 0,40$ à multiplier par 100 soit un taux de satisfaction de 40%.

10.3 Réunion ponctuelle entre le titulaire et l'Anah

Une réunion est organisée dans les locaux de l'Anah, entre le responsable du service environnement de travail et/ou son représentant, et le responsable d'exploitation du titulaire.

L'objectif de cette réunion est de :

- faire un point sur le suivi des prestations et le respect des obligations contractuelles ;
- exposer les éventuelles anomalies, incidents ou difficultés rencontrés pendant le mois écoulé ;
- proposer des adaptations permettant d'améliorer la qualité des prestations.

À l'issue de la réunion, un compte-rendu rédigé par le responsable d'exploitation est adressé au responsable du service environnement de travail et son représentant dans un délai de 48 heures.

10.4 Plan de prévention et règles de sécurité

10.4.1 Plan de prévention

Compte tenu de la durée annuelle des prestations supérieure à 400 heures, un plan de prévention est établi entre les parties après notification du contrat.

10.4.2 Règles de sécurité

Le personnel du titulaire est tenu de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis l'établissement.