Marché de location de casiers connectés avec services de conciergerie associés au bénéfice des personnels de l'EPSM Georges DAUMEZON

MAPA/2026-49

Marché A Procédure Adaptée

Articles L.2123-1 et R.2123-1 du CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

GHT 45 - CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE D'ORLÉANS
14 Avenue de l'Hôpital - 45067 Orléans cedex 2

SOMMAIRE

ARTICLE 1 CONTEXTE ET OBJET DU MARCHE 3

1.1 Contexte 3

1.2 Le site 3

1.3 Les publics concernés 3

ARTICLE 2 PRESTATIONS ATTENDUES 3

2.1 Description générale 3

2.2 Modalités d'accès aux prestations et de paiement 4

2.3 Lieux d'implantation des casiers connectés 4

2.4 Casiers connectés 4

2.5 Site web et application 4

2.6 Contrôle de l'accès aux prestations 5

ARTICLE 3 QUALITE DE SERVICE 5

3.1 Engagements 5

3.2 Confidentialité 5

3.3 Mise en place de l'équipe technique 5

3.4 Gestion de la campagne de communication sur le service de Conciergerie connectée 6

3.5 Gestion des animations 6

3.6 Gestion de la relation avec les prestataires de service et responsabilités 6

3.7 Gestion des dysfonctionnements 6

3.7.1 Gestion des pannes et des incidents liés aux équipements 6

3.7.2 Gestion des anomalies, des litiges et des réclamations 7

3.8 Suivi de l'exécution, reporting et réunion de suivi 7

3.8.1 Mise en route 7

3.8.2 Reporting trimestriel 7

3.8.3 Réunions de suivi 7

ARTICLE 4 RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 8

ARTICLE 5 MOYENS LOGISTIQUES ET TECHNIQUES 8

ARTICLE 6 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 8

ARTICLE 7 DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE ET A L'ACCES AUX LOCAUX 9

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet de fixer les dispositions techniques nécessaires à l'exécution des prestations du marché.

ARTICLE 1 CONTEXTE ET OBJET DU MARCHE

1.1 Contexte

L'EPSM Georges DAUMEZON s'est engagé dans une démarche d'amélioration des temps de vie et de modernisation de leur organisation. Sur le site de Fleury-les-Aubrais, plusieurs services sont à disposition du personnel tels une crèche, un service de restauration à emporter, etc.

Le service de conciergerie connectée s'inscrit dans cette démarche et a pour objectif de faciliter la conciliation vie professionnelle / vie personnelle en proposant un panel de services utiles, accessibles à tous et à des tarifs très compétitifs pour le personnel.

Une expérimentation a été initiée en février 2023 pour une durée de 3 ans. Il est décidé de pérenniser cette offre de service.

Le présent marché a pour objectif de définir les exigences minimales fonctionnelles et les modalités techniques associées au service de conciergerie connectée.

1.2 Le site

La structure physique associée (casiers) au service de e-conciergerie connectée est située au sein de l'Etablissement Public de Santé Mentale (EPSM) Georges DAUMEZON : 1, route de Chanteau 45 400 Fleury les Aubrais.

Actuellement, les casiers sont installés à l'extérieur sur une zone dédiée.

1.3 Les publics concernés

La conciergerie connectée est destinée aux 620 agents administratifs et hospitaliers travaillant sur le site principal de l'EPSM.

ARTICLE 2 PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 Description générale

La prestation inclut, notamment les besoins suivants :

- La location (incluant l'installation) de 15 à 20 casiers connectés individuels (sans présentiel) pour couvrir à minima des prestations de conciergerie classique listées ci-dessous ;
- Un service de conciergerie connectée indépendant accessible via un site web ou une application smartphone dédiée aux usagers, simples d'utilisation, inscription facilitée et permettant le suivi à chaque étape d'avancement ;
- Une assistance support en charge de la gestion des anomalies, incidents ou pannes intervenues dans l'exécution des prestations et/ou liés aux équipements. Il est attendu un service après-vente 24h/24 et 7j/7 ;
- La mise en place d'au moins trois animations par an à la charge du titulaire sur le site de l'EPSM, sur la base d'un programme annuel proposé par le titulaire et validé par l'EPSM ;
- L'envoi d'un reporting sur l'activité de la conciergerie tous les trimestres.

Les prestations de conciergerie doivent couvrir à minima : pressing, repassage, cordonnerie, retouche, livraison de colis et de courses alimentaires (ex : pain, panier du marché), prestations de nettoyage et d'entretien de voiture, etc.

Les casiers pourront être utilisés gratuitement en intra pour des échanges interservices (ex : mise à disposition des clés de voiture, etc.).

2.2 Modalités d'accès aux prestations et de paiement

L'accès à la conciergerie sera gratuit pour les agents administratifs et hospitaliers (pas de frais d'inscription ni de frais d'adhésion). Seules les prestations sollicitées par les agents sont à leurs charges. Les prix devront être conformes aux prix indiqués sur le site web et l'application smartphone.

2.3 Lieux d'implantation des casiers connectés

L'emplacement actuel des casiers doit être conservé. Les casiers sont installés dans un espace extérieur couvert, accolés à un bâtiment de l'EPSM.

2.4 Casiers connectés

Le titulaire met à disposition de l'EPSM 15 à 20 casiers de tailles différentes selon usage et prestations proposées, connectés pouvant couvrir l'ensemble des prestations de conciergerie.

La conciergerie connectée doit être un système indépendant, c'est-à-dire qu'aucun personnel de l'EPSM n'est mis à disposition du Titulaire pour gérer le service.

Tout agent utilisant le service de conciergerie doit pouvoir déposer dans un casier les affaires, objet des prestations, suivre l'état d'avancement du traitement de sa/ses prestation(s) et être informé du moment et du casier où récupérer ses affaires.

Le titulaire assure l'installation, la maintenance (préventive et curative) et l'entretien (nettoyage) des casiers connectés sur l'EPSM.

En fin de marché, le titulaire sortant s'engage à coopérer avec l'EPSM et, le cas échéant, avec le titulaire entrant afin de garantir la continuité du service.

À ce titre, il participe aux opérations de transition nécessaires à la reprise du service et coordonne, en tant que de besoin, l'enlèvement de ses équipements avec l'installation des équipements du nouveau titulaire.

Les dates de retrait et d'installation sont arrêtées en concertation avec l'EPSM afin de limiter toute interruption de service.

2.5 Site web et application

Le titulaire met à disposition des utilisateurs de la conciergerie un accès personnalisé 24h/24 et 7j/7 à un site internet et à une application smartphone. Ces outils doivent être accessibles sur tous les supports (ordinateur, tablette, smartphone) avec un accès personnalisé 24h/24 et 7j/7 permettant de :

- Consulter les prestations proposées faisant l'objet du marché ainsi que les prix (TTC) et les délais de réalisation associés,
- Passer une commande et suivre son état d'avancement,
- Recevoir un accusé réception de la commande,

- Payer en ligne,
- Recevoir un accusé réception du règlement,
- Disposer de l'historique de ses commandes,
- Déposer une réclamation et suivre son état d'avancement,
- Faire part de sa satisfaction/insatisfaction.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer un niveau d'accessibilité du site internet et de l'application mobile compatible avec les exigences du RGAA en vigueur. Les fonctionnalités d'accessibilité proposées ainsi que le niveau de conformité atteint sont précisées dans son offre technique.

2.6 Contrôle de l'accès aux prestations

A des fins de contrôler l'accès et de vérifier les ayants droits, les agents de l'EPSM s'inscriront au service de conciergerie connectée, via le site web et/ou l'application, au moyen uniquement de leur adresse mail professionnelle dont le domaine est : @epsm-loiret.fr.

A la demande de l'EPSM, le titulaire doit être en mesure de fournir sous un délai de 48h le listing des utilisateurs.

ARTICLE 3 QUALITE DE SERVICE

3.1 Engagements

Les prestations doivent être assurées toute l'année, du lundi au vendredi de 8h à 17h sur le site de l'EPSM. Il est attendu des prestations qualitatives.

Dans le cas où l'EPSM constaterait une baisse ou un défaut récurrent de qualité de service (ex. : finition non soignée, délai de traitement dépassé, réclamations récurrentes des utilisateurs, etc.), il pourra demander au titulaire la mise en œuvre de mesures correctives dans un délai qu'il fixera.

À défaut de mise en œuvre de mesures correctives satisfaisantes ou en cas de persistance des dysfonctionnements constatés, l'EPSM se réserve le droit d'appliquer des pénalités et, le cas échéant, d'engager une procédure de résiliation du marché pour faute du titulaire dans les conditions prévues au cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Le Titulaire s'engage à respecter les délais de livraison et les prix, conformément à ceux annoncés sur le site web et sur l'application smartphone dédiés aux usagers.

L'offre de prestations (choix, qualité, prix) doit être la plus attractive possible pour favoriser le recours à ce service de conciergerie.

3.2 Confidentialité

Le titulaire est tenu à un strict engagement de confidentialité vis-à-vis des demandes reçues et des prestations délivrées aux bénéficiaires. Par conséquent, l'accès aux services en ligne de la conciergerie sera sécurisé et le reporting ne devra en aucun cas permettre de faire un rapprochement entre les prestations et les demandeurs.

3.3 Mise en place de l'équipe technique

Le titulaire doit fournir un haut niveau de qualité, homogène sur toute la durée de la prestation en garantissant la composition et le niveau de compétences de l'équipe chargée des différentes prestations de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée de l'accord-cadre, des salariés dont les profils présentent des compétences et qualifications au moins équivalentes à celles décrites dans son offre technique.

3.4 Gestion de la campagne de communication sur le service de Conciergerie connectée

Le titulaire est chargé de concevoir, déployer et assurer le suivi de la campagne de communication relative au service de conciergerie mis à disposition des personnels de l'EPSM.

Cette campagne a pour objectif de favoriser la connaissance, l'adhésion et l'utilisation du service par les personnels tout au long de l'exécution du marché.

À ce titre, un plan de communication est défini dans l'offre technique du titulaire. Il précise notamment :

- les actions de communication prévues lors du lancement du service ;
- les supports utilisés (affichage, supports numériques, courriels, flyers, vidéos, réseaux sociaux professionnels, etc.) ;
- les actions de relance et de fidélisation des utilisateurs ;
- les modalités de valorisation des nouveaux services ou partenariats proposés.

Le titulaire réalise les supports de communication nécessaires à la promotion du service. Les contenus destinés à être diffusés auprès des personnels, sont soumis à la validation préalable de l'EPSM.

Le titulaire assure a minima :

- une campagne de lancement lors de la mise en service du dispositif ;
- une communication d'information à chaque évolution significative du service.

3.5 Gestion des animations

Le titulaire doit organiser au moins trois animations par an sur le site de l'EPSM, sur la base d'un programme annuel proposé par le titulaire et validé par l'EPSM. Le projet de programme annuel est transmis à l'EPSM dans un délai maximum d'un mois à compter de la notification du marché. Pour les années suivantes, le programme doit être transmis au plus tard le 31 janvier de chaque année.

L'objectif de ces animations est de promouvoir la conciergerie.

3.6 Gestion de la relation avec les prestataires de service et responsabilités

Le titulaire est en charge de gérer la relation avec les prestataires ainsi que les litiges inhérents aux prestations.

Il demeure l'interlocuteur unique de l'EPSM et des utilisateurs pour le traitement des demandes, anomalies, réclamations et litiges liés aux prestations de conciergerie proposées dans le cadre du marché.

3.7 Gestion des dysfonctionnements

3.7.1 Gestion des pannes et des incidents liés aux équipements

Le titulaire doit gérer les anomalies, les incidents ou les pannes intervenues lors de l'installation du marché et/ou pendant l'exécution des prestations liés aux équipements.

Le titulaire doit être en capacité de débloquer les casiers à distance et de les remettre en service dans un délai maximum de 5 minutes à compter de la déclaration de l'incident via l'application, par courriel ou par appel téléphonique.

En cas d'équipements défectueux, ne pouvant faire l'objet d'une réparation à distance, la réparation ou le remplacement interviendra selon le délai indiqué par le titulaire dans son offre technique sans que ce délai ne dépasse 48h à compter de la déclaration de l'incident à l'assistance support via l'application, par courriel ou par appel téléphonique.

3.7.2 Gestion des anomalies, des litiges et des réclamations

Le titulaire est en charge de gérer les anomalies, les litiges et les réclamations des usagers. A ce titre, il doit assurer un service après-vente 24h/24 et 7j/7.

Un dispositif simple, traçable et facilement accessible des réclamations sera privilégié tel que décrit dans l'offre technique du titulaire.

Le titulaire met à disposition des utilisateurs un numéro d'appel destiné aux réclamations. Ce numéro sera affiché sur les casiers connectés, ainsi que sur le site web et l'application smartphone. Une adresse courriel de l'assistance support est également communiquée par le titulaire via les mêmes supports.

3.8 Suivi de l'exécution, reporting et réunion de suivi

3.8.1 Mise en route

Deux réunions de lancement devront être organisées par le titulaire avec les représentants de l'EPSM :

- La première réunion est organisée dans un délai maximal de quinze (15) jours suivant la notification du marché ;
- La seconde réunion est organisée préalablement au démarrage effectif du service.

Ces réunions se dérouleront en présentiel sur le site de l'EPSM à Fleury les Aubrais.

3.8.2 Reporting trimestriel

Le titulaire fournira à l'administration un reporting de l'activité de la conciergerie portant a minima sur :

- le nombre et l'évolution du nombre de prestations délivrées par typologie ;
- le chiffre d'affaires des prestations délivrées ;
- le taux d'utilisation des casiers connectés ;
- le nombre et l'évolution du nombre d'agents inscrits et le nombre d'utilisateurs ;
- le délai de réalisation des prestations ;
- le pourcentage de non-conformités par service (respect des délais, qualité…) ;
- les tarifs par prestation facturés aux usagers ;
- le bilan social lié aux actions mises en œuvre dans le cadre de l'article 4 du présent CCTP.

Le reporting comporte également un bilan des actions de communication et d'animation réalisées au cours de la période ainsi qu'une analyse de leur impact sur le taux d'inscription et d'utilisation du service.

Ce reporting sera communiqué chaque trimestre. Il pourra être mis à disposition de façon dématérialisée via un accès à une interface web. Le reporting est communiqué dans les 15 jours calendaires suivant la fin du trimestre concerné.

3.8.3 Réunions de suivi

Le titulaire sera chargé d'organiser 2 réunions de suivi (bilan) par an. Elles auront lieu chaque fin de semestre et pourront se dérouler sur le site de l'EPSM ou par visioconférence.

L'interlocuteur en charge du projet et de son suivi sera clairement identifié dans l'offre technique du titulaire. En cas de changement en cours de marché, le titulaire doit en informer sans délai l'EPSM.

ARTICLE 4 RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

L'EPSM est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale (lutte contre les inégalités et les discriminations, insertion des travailleurs handicapés…) et environnementale.

S'agissant des commerçants sélectionnés par le titulaire, ce dernier s'engage à travailler avec des partenaires locaux, dans la mesure du possible avec des artisans, associations, établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), des entreprises issues de l'économie sociale et solidaires. Il privilégiera, tant que possible, le recours à des entreprises adaptées ou d'insertion.

Les animations proposées auront autant que possible une composante RSE

Le titulaire établira trimestriellement un bilan social de l'exécution des prestations.

Dans le cadre de la responsabilité sociétale de l'entreprise, le titulaire présente dans son reporting trimestriel (art.3.8.2 du CCTP), les indicateurs de suivi relatifs aux engagements RSE précisés dans son offre technique ainsi que les résultats obtenus au regard des objectifs annoncés.

ARTICLE 5 MOYENS LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

Les casiers connectés seront fournis par le titulaire. Ce dernier aura à sa charge l'entretien, la réparation et la gestion des casiers. Dans une optique de continuité de service, en cas de dysfonctionnement, il assurera le remplacement ou la réparation des équipements défectueux dans les délais indiqués dans son offre technique sans que celui-ci ne dépasse 48h.

Le raccordement électrique et les réseaux associés seront assurés par l'EPSM.

ARTICLE 6 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Le titulaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité, l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données traitées dans le cadre du service de conciergerie.

Les données collectées doivent être limitées à celles strictement nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage à ne pas utiliser les données des agents de l'EPSM à des fins commerciales, publicitaires ou de prospection sans le consentement préalable des personnes concernées.

En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'affecter les utilisateurs du service, le titulaire informe l'EPSM sans délai et au plus tard dans les 24 heures suivant la découverte de toute violation de données et met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour remédier à l'incident.

À l'expiration du marché, le titulaire procède, à la demande de l'EPSM, à la restitution ou à la suppression des données à caractère personnel détenues dans le cadre de l'exécution du marché, sous réserve des obligations légales de conservation qui lui seraient applicables.

ARTICLE 7 DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE ET A L'ACCES AUX LOCAUX

L'accès à l'EPSM est contrôlé par un poste de garde. Les prestataires devront impérativement se présenter au poste de garde pour se faire identifier.

Tout intervenant doit être identifié par un badge précisant le nom de son entreprise et son identité.

Les véhicules pourront se stationner pour le chargement et déchargement des colis sur les places de parking prévues à cet effet.

Le titulaire s'engage à faire respecter le règlement intérieur, ainsi que les règles de sécurité, d'hygiène et de confidentialité en vigueur sur le site.

Le titulaire devra veiller à la sécurité des patients et des professionnels notamment les outils utilisés ne doivent pas être laissés sans surveillance.

Le titulaire est responsable de son personnel d'intervention et de ses éventuels sous-traitants. L'EPSM n'a pas d'autorité hiérarchique sur le personnel mis à disposition par le titulaire.