

## 2.7

### ORGANISATION GÉNÉRALE ET MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE POUR ASSURER L'EXPLOITATION - [ANNEXE 13](#)



Cette partie présente notre organisation interne et les moyens humains et techniques déployés pour assurer l'exécution et la continuité du service.

# EXPLOITATION DES MARCHÉS : ORGANISATION GÉNÉRALE

## ETAPE 1

### INSTALLATION DES STRUCTURES & OUVERTURE DES MARCHÉS

Les barnums et abris mobiles sont posés la veille de chaque tenue à des horaires précis en fonction de la spécificité de chaque site.

En effet, si le marché doit s'établir sur une place piétonne, ou sur un terre-plein non accessible à la circulation automobile, la plage horaire disponible est plus large que s'il s'agit d'un espace dédié, tout ou en partie, au stationnement. Le partage nécessaire de l'espace public implique d'en retarder la réservation. Dans tous les cas, l'installation des stands sera réalisée avant 20H.

Le déroulage des bâches est effectué le matin de la tenue – avant l'arrivée des commerçants. Entre 5h et 7h30 le contremaître finalise l'installation, active l'ensemble des installations et procèdent à la mise en place des barrières et cônes pour interdire la circulation automobile ou la limiter et réserver les emplacements pour le déchargement des véhicules aux abords des marchés. Les bacs seront déposés chaque matin avec le début de chaque séance dans les emplacements dédiés.

## ETAPE 2

### INSTALLATION DES COMMERÇANTS

L'installation des commerçants se poursuivant, le placier prend son service à 7H. Il s'assure de la correcte occupation des commerçants abonnés (dans le respect des limites de leur emplacements) et accueille et place les commerçants volants. Il fait ensuite évacuer les véhicules des commerçants avant 8H vers les zones de stationnement prévues par la Ville. Puis, vérifie la libération des allées de circulation de la clientèle de toute marchandise, conteneurs et autre matériel roulant. Le marché ouvre à 8H.

## ETAPE 3

### OUVERTURE AU PUBLIC

Dans cette phase les opérations commerciales se déroulent librement. Plus aucun mouvement d'approvisionnement ni d'installation ne sont permis. Le placier, par rondes, assure le fonctionnement serein du marché. Il vérifie la conformité du dispositif: infrastructures, étals et les comportements des commerçants, sur les aspects relatifs à la sécurité, à hygiène et au règlement intérieur. Il prévient, ou intervient sur défaillance, anomalies ou manquements réglementaires, et mobiliser les moyens nécessaires pour rétablir le service. Il répertorie les commerçants présents (abonnés et volants) et procède, dans la matinée, à la perception des droits et taxes dues.

# EXPLOITATION DES MARCHÉS : ORGANISATION GÉNÉRALE

## ETAPE 4

### FIN DE VENTE & REMBALLE

Les commerçants cessent la vente et les clients quittent le marché. C'est l'heure du retour des véhicules d'approvisionnement pour la remballe des marchandises et le démantèlement des étals.

Ce sont d'abord les commerçants volants qui libèrent les emplacements, puis les alimentaires qui accèdent pour le chargement des invendus et du matériel. Les opérations sont coordonnées par le placier dont le service prend fin avec le départ du dernier commerçant.

## ETAPE 5

### NETTOYAGE, COLLECTE, DÉINSTALLATION DES ABRIS MOBILES

Le personnel de nettoyage arrive sur le marché à 13h30. Il assure le balayage, le lavage et la désinfection du site. Les déchets sont regroupés, collectés et transportés vers les centres de traitement spécialisés.

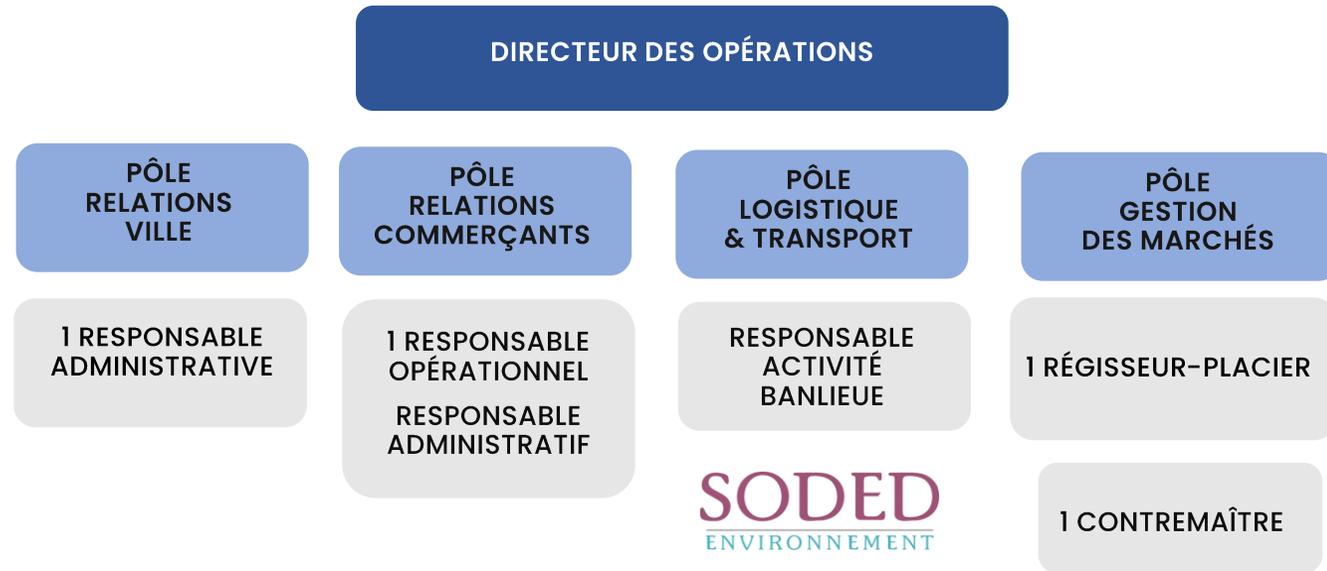
Les équipes de monteurs interviennent suivant la progression du nettoyage, en respectant les règles de coactivité, pour une libération du site aux horaires prévus.

Les opérations de nettoyage s'achèvent aux alentours de 16h. Les bacs sont désinfectés après chaque tenue.

Toute cette phase est supervisée par un contremaître. Il a en responsabilité la fin de marché qui consiste en la vérification du parfait achèvement de tous les processus.

# PERSONNEL D'EXPLOITATION AFFECTÉ AU CONTRAT

- **Directeur des Opérations** – est le responsable opérationnel et la personne référente à joindre à tout moment pendant l'activité de nos agents opérationnels. Il est responsable hiérarchique du Régisseur-Placier et supervise, en lien avec le Responsable Activité Banlieue, les opérations de montage/démontage, de nettoyage, d'entretien de vos marchés.
- **Responsable administrative** : sera en charge du suivi administratif du contrat.
- **Pôle Relations Commerçants** – est en charge du recrutement de nouveaux commerçants et assure le suivi et accompagnement des commerçants abonnés
- **Pôle Logistique & Transport** : en charge du suivi des opérations du montage et de collecte des déchets assurées par notre partenaire SODED
- **Le Régisseur-Placier** – votre interlocuteur et le lien « terrain » avec tous les acteurs du marché
- **Un Appariteur/Contremaître** – en charge de « l'ouverture des marchés et des installations » et de la sécurisation des périmètres des marchés.



**UN FICHER « CONTACTS »**  
avec les numéros de téléphone de nos collaborateurs vous sera remis lors de la réunion du lancement du contrat.

## 1. SUIVI ADMINISTRATIF DU CONTRAT :

Afin d'assurer la bonne gestion administrative des marchés, **le personnel de bureau de l'entreprise sera affecté partiellement à la vie de vos marchés :**

POSTE	TOTAL H HEBDO.	TOTAL H ANNUEL
RESPONSABLE ADMINISTRATIVE	3H	156H
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS	3H	156H
<b>TOTAL</b>	<b>6H</b>	<b>312H</b>

## 2. SURVEILLANCE & SÉCURITÉ DES USAGERS :

Pour assurer la surveillance et la gestion quotidienne des marchés sur le terrain, deux agents qualifiés seront présents sur vos marchés.

Il s'agit notamment de :

- **1 Placier à temps-plein**, en charge de la gestion des commerçants, du bon déroulement général des marchés et du respect de la réglementation par les commerçants.
- **1 Contremaître**, présent le matin de 5h à 7h/7h30, il sera responsable de l'ouverture et de la sécurisation de chaque marché.

**En cas d'un plan Vigipirate, des mesures supplémentaires seront mises en place :**

- **Information & sensibilisation des usagers** : affichage du logo du niveau du plan Vigipirate aux entrées du marché
- **Surveillance renforcée & Signalement par le placier** de tout objet ou comportement & agissement suspects au service de la police

**Précision apportée dans le cadre de l'offre finale :**

- La surveillance du marché durant les opérations de nettoyage sera confiée à un chef d'équipe, présent au marché durant la réalisation de la prestation jusqu'à son achèvement. Son coût a été intégré au coût de la prestation de nettoyage.

Personnel opérationnels présent sur site ( hors personnel en charge du nettoyage)	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Total H Hebdo
	Le Parc Les Muriers	Pl. Armes Champignol	Diderot	Le Parc Les Mûriers	Pl. Armes Champignol	La Pie Diderot	
<b>&gt; Contremaître</b> Missions : Ouverture & Installation des marchés	05h00 – 8h00	05h00 – 8h00	05h00 – 7h00	05h00 – 8h00	05h00 – 8h00	05h00 – 8h00	<b>17H</b>
<b>&gt; Placier</b> Missions : Installation du marché & Surveillance pendant l'ouverture au public	07h00 – 14h00 1 h de pause	07h00 – 14h00 1 h de pause	07h00 – 13h00 1 h de pause	07h00 – 14h00 1 h de pause	07h00 – 14h00 1 h de pause	07h00 – 14h00 1 h de pause	<b>35H</b>

# ORGANISATION DE TRAVAIL DU PLACIER

Rattaché à la Direction d'Exploitation, le Régisseur-Placier est le **représentant local** de notre société et **l'interlocuteur privilégié** de la Ville et des commerçants.

Vous trouverez ci-contre les détails des missions quotidiennes du placier affecté à vos marchés ainsi que ses heures de travail.

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
MARCHÉS	Le Parc Les Mûriers	Vieux St-Maur Champignol	Diderot	Le Parc Les Mûriers	Vieux St-Maur Champignol	Diderot La Pie
HEURES DE TRAVAIL	7h-14h avec 1h de pause	7h-14h avec 1h de pause	7h-14h avec 1h de pause	7h-14h avec 1h de pause	7h-14h avec 1h de pause	7h-14h avec 1h de pause

MOMENT D'INTERVENTION	MISSIONS QUOTIDIENNES DU PLACIER
AVANT L'OUVERTURE AU PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil des commerçants et gestion de la circulation et du stationnement des camions au moment du déchargement</li> <li>▪ Contrôle de la ponctualité et du respect des horaires du marché par les commerçants</li> <li>▪ Placement des commerçants volants</li> </ul>
PENDANT LA SÉANCE	<p>Le Placier effectue des passages de contrôle réguliers pour vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le respect des plans des étals, des accès et des circulations par les commerçants</li> <li>▪ L'affichage des prix et de l'origine des produits</li> <li>▪ La présentation des étals (disposition de la marchandise et de sa qualité)</li> <li>▪ L'état de propreté des stands et le respect des règles de tri des déchets par les commerçants</li> <li>▪ L'application des règles d'hygiène par les commerçants alimentaires</li> <li>▪ Le respect des règles de sécurité par les commerçants</li> </ul> <p>Il procède aux encaissements des commerçants volants</p>
EN FIN DE MARCHÉ	<p>Contrôle des commerçants et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des horaires du marché (fin de vente et emballage)</li> <li>▪ Respect des règles de emballage prescrites par le règlement</li> <li>▪ Propreté des stands (nettoyage des étals, regroupement des déchets et évacuation du matériel professionnel)</li> </ul> <p>Vérification de l'état des équipements du marché</p> <p>Gestion de la circulation et des départs des commerçants</p>

Nos placiers sont formés pour garantir au quotidien le bon déroulement des marchés et assurer l'application de la réglementation par les commerçants.

Chaque année, des formations collectives et individuelles sont organisées par notre Direction des Ressources Humaines afin de les préparer à l'exercice de leur fonction. Parmi elles, on distingue :

## 1. DES FORMATIONS SPÉCIFIQUES AU MÉTIER :

- › **Gestion quotidienne des marchés** : contrôle du linéaire des commerçants, des documents administratifs des commerçants, obligations des commerçants
- › **Juridique** : aspects règlementaires, tarifaires et légaux
- › **Déontologie de la profession** : principes de laïcité, neutralité, transparence
- › **Comptabilité** : perception des droits de place, gestion d'une régie
- › **Ressources Humaines** : gestion du personnel de terrain
- › **Informatique** : fonctionnalités des applications pour smartphone et des logiciels internes

## 2. DES FORMATIONS THÉMATIQUES :

- › **Animations** : présentation des opérations commerciales et des actions d'animation
- › **Transition écologique** : tri et valorisation des déchets, emballages éco-responsables etc.
- › **Gestes premier secours**
- › **Hygiène alimentaire**
- › **Sécurité-incendie** (pour la gestion des marchés couverts)
- › **Gestion des conflits**



Nos placiers disposent également des qualifications suivantes :

- › **Habilitation électrique BO-HO-HOV** pour intervenir en cas d'urgence
- › **Maîtrise d'outils administratifs** : Outlook, Excel, Planner, Forms, Teams...

# NOTRE POLITIQUE RH - RÉGISSEURS-PLACIERS

## ■ LA DÉONTOLOGIE

### › RÈGLES GÉNÉRALES :

- Au quotidien, nos placiers appliquent les règles **d'égalité de traitement et de transparence** vis-à-vis des commerçants.
- Ils respectent **l'interdiction d'accepter tout pourboire**, de façon à ne pas privilégier les intérêts particuliers au profit de l'intérêt général qui reste une priorité.

### › MESURES DÉONTOLOGIQUES DE NOTRE ENTREPRISE :

- **La charte des placiers** (Cf. p. suivante), définissant l'ensemble des obligations à respecter par les placiers.
- Nous encourageons l'évolution progressive des salaires de nos placiers. Notre département Ressources Humaines travaille au quotidien pour proposer **une grille de rémunération motivante** et en adéquation avec les mérites et l'ancienneté de chacun.

# CHARTRE INTERNE DES RÉGISSEURS-PLACIERS

Nous sommes très attachés au respect des règlements et de leur application par nos salariés. Nos placiers sont respectueux de la hiérarchie et de l'autorité de la Ville. Ils sont également formés à la déontologie de métier. **La Charte des Régisseurs-Placiers** précise les obligations des nos placiers et les modalités d'organisation de leur travail :

## ART 1 : HORAIRES DE FONCTION

Le placier est tenu d'être présent sur le marché à partir de \_\_\_ h à \_\_\_ h. Il doit veiller au bon déroulement du marché jusqu'au départ du dernier commerçant.

## ART 2 : ATTRIBUTIONS

Il est tenu de faire appliquer et respecter l'arrêté de la Ville portant règlement des marchés de Montreuil.

## ART 3 : PLACEMENT DES VOLANTS

Le placement ne peut être effectué qu'après avoir vérifié que les commerçants volants sont en possession de leur carte de commerçants.

Ils ne peuvent être placés dans les aires jouxtant celles des commerçants abonnés vendant les mêmes produits ainsi qu'en dehors du périmètre du marché. Le placier veillera au respect du commerce mentionné sur sa carte.

Au moment du placement, le placier veillera à expliquer les règles élémentaires de placement (posséder et présenter la carte au placier au moment du placement et à l'encaissement, attendre ses instructions pour se placer, ne pas déborder des limites de son emplacement, ne pas se réduire sans avis du placier, disposer la marchandise sans masquer les autres commerçants, ne pas remballer avant l'heure).

Il veillera à avoir une attitude digne de sa fonction (avantages interdits, alcool interdit...).

## ART 4 : PERCEPTION DES DROITS DE PLACE

La quittance des volants est nominative et comporte la date, la taille de l'emplacement, le montant HT, la TVA et le montant TTC.

Le placier s'engage à proposer le paiement par chèque ou par carte bleue et prélèvement bancaire et limite le nombre d'encaissement en espèce.

## ART 5 : MISE À JOUR DES PLANS

Les placiers sont tenus de mettre les plans des marchés à jour chaque semaine avec les numéros d'emplacement. Le plan sera transmis à la ville à chaque commission paritaire, en tenant compte des places disponibles.

## ART 6 : VÉRIFICATIONS DIVERSES (CONSOUMATIONS DE FLUIDES, PLAQUES, RESPECT LARGEUR ALLÉES)

Les placiers doivent vérifier les consommations électriques et les consommations d'eau. Ils doivent signaler à la société les dysfonctionnements qui peuvent apparaître.

Les placiers doivent vérifier que les commerçants abonnés sont en possession de leur plaque d'identification. Ils doivent s'assurer que les largeurs d'allées sont bien respectées et doivent intervenir auprès des commerçants qui ne respecteraient pas les largeurs des allées ou laisseraient des objets faire saillie dans les allées.

## ART 7 : ENTRETIEN DU MATÉRIEL

Ils sont tenus de vérifier que le matériel est bien entretenu et doivent signaler les commerçants qui auraient détérioré le matériel (bâche debout, toile brûlée par les lampes...)

Ils sont tenus de veiller à ce que les ficelles soient bien attachées, particulièrement en cas de fort vent. En fin de marché, ils veilleront à la fermeture des installations communales (boîtiers électriques, bornes eau) et à leur entretien (descentes d'eaux pluviales, sanitaires, local...).

## ART 8 : SANCTIONS DES COMMERÇANTS

Ils n'ont pas de pouvoir de police et devront signaler à la direction, au moyen de l'application informatique, le nom des contrevenants au règlement du marché. La direction demandera alors à la Ville des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive du marché.

## ART 9 : COMPTE DES PLACIERS

Les comptes doivent être rendus à la société le mardi suivant la semaine écoulée au plus tard et doivent être en possession de tous les bordereaux de banque. Les comptes d'impayés seront lisibles et entièrement remplis.

## ART 10 : CONGÉS

Les congés doivent être déposés à la direction au moins trois mois à l'avance. Le planning des congés se fera en fonction des disponibilités, des possibilités de remplacement et des périodes de congés de l'année passée pour permettre un roulement du personnel.

## ART 11 : RÉUNION DES PLACIERS

Une réunion des placiers a lieu le dernier mardi de chaque mois. La présence de chaque placier est obligatoire.

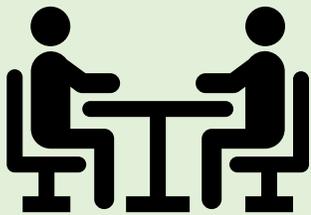
## ART 12 : SANCTIONS

Le non-respect d'une de ces dispositions constitue une faute et peut faire l'objet d'une sanction disciplinaire.

Je soussigné \_\_\_\_\_ reconnais avoir pris connaissance de cette CHARTE et m'engage à respecter toutes ses dispositions.

**Signature**  
(lu et accepté)





Pendant toute la durée du contrat, nous nous engageons à **respecter le principe de la transparence de gestion et d'information**

## NOTRE ORGANISATION INTERNE POUR ASSURER LE DIALOGUE PERMANENT AVEC LA VILLE :

- 1. DES RÉFÉRENTS UNIQUES DÉDIÉS AU CONTRAT** POUR RÉPONDRE À TOUTES VOS SOLLICITATIONS :
  - UN DIRECTEUR DES OPÉRATIONS – VOTRE RÉFÉRENT « EXPLOITATION DES MARCHÉS »
  - UNE RESPONSABLE ADMINISTRATIVE EN CHARGE DU SUIVI ADMINISTRATIF DU CONTRAT
- 2. NOTRE PRÉSENCE AUX INSTANCES ET RÉUNIONS ORGANISÉES PAR LA VILLE** et notamment à fréquence :
  - **HEBDOMADAIRE** – Point opérationnel et technique avec le placier
  - **TRIMESTRIELLE** – Réunion de suivi d'exécution du contrat
  - **TRIMESTRIELLE** – Pré-commissions et commissions paritaires des marchés
  - **ANNUELLE** – CCSPL pour présenter le rapport annuel d'activité
  - **SELON BESOIN** – Réunions d'information ou de concertation avec les commerçants ou les habitants, réunions de travail ou de terrain avec les services de la Ville
- 3. CONTACT TÉLÉPHONIQUE AVEC LES SERVICES DE LA VILLE** en cas d'incidents ou de difficultés rencontrées sur le terrain.
- 4. SERVICE D'ASTREINTE** joignable 7J/7

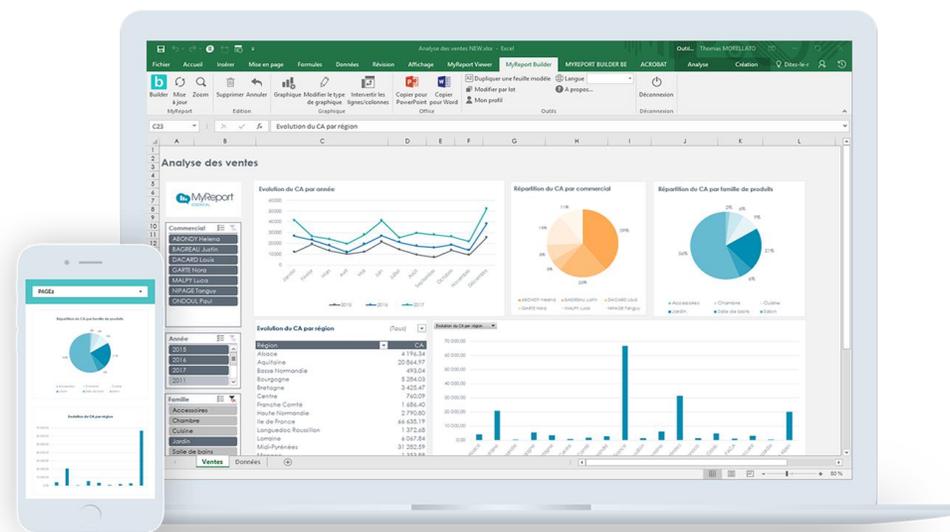
# OCV – VOTRE OUTIL DE SUIVI QUOTIDIEN DE L'ACTIVITÉ DE VOS MARCHÉS



L'entreprise DADOUN fournit à la collectivité un **outil optimisé** permettant la consultation en temps réel de toutes les données relatives à la gestion des marchés permettant un suivi en temps réel de leur activité. Nous serons ravis de vous en faire une démonstration lors des prochaines phases.

## DONNÉES & INDICATEURS COMMERÇANTS

- › La liste des commerçants abonnés par marché
- › Le fichier complet de chaque commerçant
- › La répartition des activités commerciales
- › L'évolution de l'offre commerciale sur les 12 mois,
- › Le taux d'occupation abonnés et volants
- › La présence des commerçants (assiduité, congés)
- › Le ratio abonnés/volants par jours de séance de marché
- › Evolution de la fréquentation des volants par mois/marché
- › Taux des places vacantes



## INDICATEURS FINANCIERS

- › Le chiffre d'affaires abonnés/volants par marché
- › Les impayés (évolution par mois),
- › Le chiffre d'affaires par tenue de marché

## VOLET RÉGLEMENTAIRE

- › La liste des infractions par marché
- › L'évolution par mois,
- › La liste des commerçants dont les documents commerçants sont expirés

# NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INFORMATION VILLE

NATURE D'INFORMATION COMMUNIQUÉE À LA VILLE	QUOTIDIENNEMENT avec un accès à distance via Outil Cœur de Ville	TRIMESTRIELLEMENT dans le cadre d'un tableau de bord trimestriel	TRIMESTRIELLEMENT dans le cadre de la commission consultative des marchés	ANNUELLEMENT dans le cadre d'un rapport annuel d'activité
Nombre de commerçants présents (volants et abonnés )/ marché : ml – activité	✗	✗	✗	✗
Liste des demandes de places par marché	✗	✗	✗	✗
Etat des lieux des places vacantes	✗	✗		
État nominatif et informatisé de la présence des commerçants abonnés et volants	✗		✗	✗
Suivi des demandes des mutations des commerçants	✗		✗	✗
Registre des commerçants volants				✗
Plans informatisés des marchés avec le nom et l'activité des commerçants	✗			✗
État des impayés	✗			✗
Linéaire disponible par marché	✗		✗	✗
L'état des recettes abonnés/volants par marché	✗	✗		✗
Interventions techniques réalisées ou à prévoir	✗	✗	✗	✗
Compte rendu des incidents (non-respect du règlement) ou difficultés rencontrées		✗		✗
Opérations de communication et d'animation à venir et les bilans des animations passées	✗	✗	✗	✗
Suivi des enquêtes de satisfaction & indicateurs de fréquentation				✗

# NOTRE ORGANISATION

## POUR LA GESTION DES URGENCES ET IMPRÉVUS

JOIGNABLE 7J/7



NOUS VEILLONS AU QUOTIDIEN, À CE QUE LE SERVICE PUBLIC QUI NOUS EST CONFÉ SOIT, QUELQUES SOIENT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES, ASSURÉ CONFORMÉMENT À NOS ENGAGEMENTS.

> **1 Equipe d'Astreinte d'Exploitation** composée d'un **Directeur des opérations** ainsi que des Assistantes de Direction en charge des Relations Villes.

> **1 Equipe d'Astreinte Technique** composée d'un **Chef d'Atelier, des techniciens et mécaniciens**, prêts à intervenir, à tout moment, en cas de nécessité.

**Notre Chef d'Atelier** – le référent technique de votre marché, suivra et coordonnera l'ensemble des interventions techniques sur site. Ces dernières seront réalisées dans les **délais garantissant le bon fonctionnement du marché et la continuité du service public**

- Les contacts de nos services d'astreintes vous seront communiqués lors de la réunion de lancement du contrat.

**Aucune  
interruption de service  
depuis 1946 !**

# MOYENS TECHNIQUES NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU SERVICE

BIENS	TYPE DE MATÉRIEL	NOMBRE	ENTRETIEN
UN CAMION SEMI-REMORQUE	Transport du matériel démontable	<b>Quantité :</b> 1	Maintenance technique
ABRIS-MOBILES COMPLETS NEUFS	Matériel démontable	<b>Quantité :</b> 230	Entretien trimestriel
DOUILLES	Matériel forain	<b>Quantité :</b> au besoin	Entretien semestriel
DEUX MINI-LAVEUSES	Matériel de nettoyage	<b>Quantité :</b> 2	Maintenance technique
UNE BALAYEUSE	Matériel de nettoyage	<b>Quantité :</b> 1	Maintenance technique
DEUX SOUFFLEURS ÉLECTRIQUES	Matériel de nettoyage	<b>Quantité :</b> 2	Maintenance technique
PETIT OUTILLAGE DE NETTOYAGE (BALAIS, RACLETTES, ...) CÔNES, BARRIÈRES	Matériel de nettoyage Matériel pour la sécurisation des périmètres des marchés	<b>Quantité :</b> au besoin <b>Quantité :</b> 22 Barrières <b>Quantité :</b> 60 Cônes de signalisation	Renouvellement : au besoin
UN CAMION BENNE DÉDIÉ À LA COLLECTE DES DÉCHETS DES MARCHÉS	Collecte et Transport des déchets	<b>Quantité :</b> 1	Maintenance technique
UN UTILITAIRE ÉLECTRIQUE AVEC REMORQUE	Transport des bacs	<b>Quantité :</b> 1	Maintenance technique
CONTENEURS -SACS	Tri des déchets	<b>Quantité bacs DIB :</b> 6 (660L) <b>Sacs à biodéchets</b> <b>Quantité bac à glace :</b> 6 (660L)	Renouvellement : au besoin
SOUS-COMPTEURS D'EAU	Dispositif de suivi de consommation d'eau sur les marchés	<b>Quantité :</b> 6	Entretien préventif et curatif