



**MINISTÈRE  
DES ARMÉES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Service de santé des armées  
Direction des approvisionnements en produits de santé des armées  
Plateforme achats finances santé**

*DIVISION ACHATS  
BUREAU SERVICES ET MAINTENANCE DES STRUCTURES MEDICALES*

## **MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES**

**APPEL D'OFFRES OUVERT (Art. R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique)**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**N° DAF 2024-001432/PFAF-S/ACHATS/SMSM du 4 septembre 2024**

**Relatif à**

**« L'ACCUEIL TELEPHONIQUE, L'ACCUEIL CLIENTELE AINSI QUE LA PRISE DE  
RENDEZ-VOUS MEDICAUX ET INFORMATIONS AU PROFIT DE L'HIA LAVERAN »**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>3</b>
2.1 POSTE 1 : <b>ACCUEIL TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE DE LA CLIENTELE ET FONCTIONS ANNEXES :</b> .....	3
2.1.1 <i>Accueil téléphonique.....</i>	3
2.1.2 <i>Accueil clientèle physique.....</i>	4
2.1.3 <i>Fonctions annexes.....</i>	4
2.2 POSTE 2 : <b>PRISE DE RENDEZ VOUS MEDICAUX ET ACCUEIL TELEPHONIQUE.....</b>	4
2.3 FORMATIONS POSTE 1 ET POSTE 2 :.....	5
<b>ARTICLE 3 – ORGANISATION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>5</b>
3.1 LIEUX .....	6
3.2 MOYENS MATERIELS .....	6
3.2.1 <i>Matériels techniques mis à disposition par l'administration .....</i>	6
3.2.2 <i>Moyens matériels à mettre en place par le titulaire .....</i>	6
3.3 FREQUENCES ET HORAIRES DE TRAVAIL .....	6
3.3.1 <i>Horaires par poste.....</i>	6
3.3.2 <i>Etablissement des plannings.....</i>	7
3.3.3 <i>Modalités de remplacement .....</i>	7
3.4 PROFILS ET QUALIFICATION DES AGENTS (CF. ANNEXE 1 DU CADRE REPONSE).....	7
3.5 ADMISSION DES AGENTS PAR L'ADMINISTRATION .....	8
3.5.1 <i>Contrôles.....</i>	8
3.5.2 <i>Suivi médical.....</i>	8
3.5.3 <i>Sécurité.....</i>	8
3.6 TENUE .....	8
3.7 RETARD.....	9
3.8 SAVOIR ETRE .....	9
3.8.1 <i>Règlement intérieur.....</i>	9
3.8.2 <i>Responsabilités .....</i>	9
3.8.3 <i>Confidentialité.....</i>	9
3.9 SUIVI DE PRESTATIONS .....	9
3.9.1 <i>Rôle de deux interlocuteurs privilégiés .....</i>	10
3.9.2 <i>Personnel d'astreinte :.....</i>	10
3.9.3 <i>Précisions sur les réunions.....</i>	10
3.10 VERIFICATION DES PRESTATIONS .....	11
<b>ARTICLE 4 – PLAN DE REALISATION ET DE QUALITE ET PLAN DE PROGRES.....</b>	<b>12</b>
4.1 PLAN DE REALISATION ET DE QUALITE DES PRESTATIONS.....	12
4.2 PLAN DE PROGRES .....	12

## **ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ**

Le présent CCTP a pour objet :

- **l'accueil téléphonique et l'accueil clientèle physique et fonctions annexes (POSTE 1, missions exercées dans le hall d'accueil de l'HIA Laveran) ;**
- **ainsi que la prise de rendez-vous médicaux et informations et accueil téléphonique (POSTE 2) au profit de l'Hôpital d'Instruction des Armées Laveran (HIA).**

Dans le cadre des missions d'accueil téléphonique et prise de rendez-vous, sont reçus en appels entrants mensuels, en moyenne **4100 appels pour le standard téléphonique et 4500 appels pour la prise de rendez-vous téléphonique**, avec des pics d'activité pendant les créneaux 8H00-12H00 et 14h-16H00.

Les différentes activités d'accueil profit de l'HIA Laveran sont assurées par des agents dans un espace permettant d'exercer ces fonctions. Ces activités sont strictement statiques et impliquent une permanence totale au poste de travail durant les créneaux horaires indiqués ci-dessous.

Les prestations attendues et leurs spécifications techniques figurent dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

## **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Concernant l'HIA Laveran, les prestations se décomposent en deux postes :

- **Poste 1 : ACCUEIL TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE DE LA CLIENTELE ET FONCTIONS ANNEXES :**
  - Missions d'accueil téléphonique du lundi au vendredi de 7H30 à 9H00, de 12H30 à 13H30 et de 17h00 à 20H00 ainsi que les week-ends et jours fériés de 8H30 à 20H00 ;
  - Accueil physique et fonctions annexes de 7H30 à 20H00 du lundi au vendredi et de 8H30 à 20H00 les week-ends et jours fériés.
- **Poste 2 : PRISE DE RENDEZ-VOUS MEDICAUX ET INFORMATION ET ACCUEIL TELEPHONIQUE :**
  - Prise de rendez-vous médicaux et informations de 8H00 à 18H00 du lundi au vendredi ;
  - Missions d'accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30 et de 13H30 à 17H00.

**Précision :** Les missions d'activité téléphonique exercées **dans le cadre du poste 2** seront les mêmes que celles exercées dans le cadre du poste 1 mais à des horaires différents.

Les missions d'accueil téléphonique pour les 2 postes sont celles définies à l'article 2.1.1 du CCTP.

Une réunion de lancement sera prévue dans le délai maximal d'un mois à compter de la notification du marché.

### **2.1 POSTE 1 : ACCUEIL TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE DE LA CLIENTELE ET FONCTIONS ANNEXES :**

#### **SYNTHESE DES PRESTATIONS :**

- **POSTE 1 : ACCUEIL TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE DE LA PATIENTELE ET FONCTIONS ANNEXES (MISSIONS EXERCEES DANS LE HALL D'ACCUEIL DE L'HIA LAVERAN) :**

Un personnel affecté entièrement au poste 1 réalisera les missions dans le cadre de l'accueil physique et fonctions annexes et d'accueil téléphonique (prestations d'accueil téléphonique exercées dans le cadre de certains créneaux).

**Ce personnel sera présent de 7h30 à 20h00 du lundi au vendredi et de 8h30 à 20h00 les week-ends et jours fériés dans le hall de l'HIA Laveran.**

En cas de couverture de la plage par deux agents, il doit être impérativement prévu une période de passation des consignes. L'agent sortant ne peut quitter son poste que si l'agent suivant est arrivé et prêt à assurer la relève.

En cas de départ de l'agent sans agent prêt à assurer la relève, la pénalité prévue à l'article 4.2 du CCAP pourra être appliquée.

#### **2.1.1 Accueil téléphonique**

Les missions de l'agent dans le cadre de l'accueil téléphonique sont :

- répondre aux appels intérieurs et extérieurs et transmettre les communications aux différents destinataires de l'HIA ;
- apporter les renseignements demandés par les interlocuteurs conformément aux consignes reçues par l'HIA ;
- renseigner le personnel de l'HIA sur les numéros de téléphone internes, les numéros de téléphone civils, les numéros téléphoniques des autres HIA ;
- exécuter toute autre prestation inhérente à l'exploitation d'un standard téléphonique.

**PRECISION :** Il est à noter qu'il exercera les fonctions réalisées dans le cadre d'accueil téléphonique (réception des appels) seulement dans les créneaux horaires mentionnés ci-dessous :

- **du lundi au vendredi de 7h30 à 9h00, de 12h30 à 13h30 et de 17h00 à 20h00 ainsi que les week-ends et jours fériés de 8h30 à 20h00.**

**EN DEHORS DE CES CRENEAUX, LES APPELS SERONT DEROUTE VERS LE POLE « PRISE DE RENDEZ-VOUS MEDICAUX ».**

Cet agent devra assurer la qualité et la disponibilité permanente en matière d'accueil téléphonique dans le respect de la Charte Marianne (cf. annexe 1 du CCTP).

En cas de non-respect de cette Charte, poste du présent marché, les pénalités prévues à l'article 4.2 du CCAP pourront être appliquées.

**Un taux d'efficacité mensuel (appels répondus) au moins égal à 90% est exigé. Ce taux d'efficacité est demandé par poste.**

**C'est le logiciel « autocom » mis en place sera en mesure de calculer tous les indicateurs (appels reçus, appels décrochés, appels transférés.).**

Pour les appels entrants, l'HIA mesurera le taux d'efficacité mensuel de prise en compte des appels, qui calcule le nombre d'appels traités par les hôtesse. On considère alors comme traité tout appel pour lequel une hôtesse a décroché. En-deçà du taux d'efficacité ci-dessus, des pénalités seront appliquées conformément aux dispositions de l'article 4.2 du CCAP.

#### 2.1.2 Accueil clientèle physique

Les missions de l'agent dans le cadre de l'accueil clientèle sont :

- renseigner toute personne se présentant à la banque d'accueil et/ou dans le hall d'accueil ;
- orienter les patients et/ou visiteurs vers les services cliniques, médicotechniques et administratifs selon l'organigramme transmis et les consignes associées ;
- vérifier si les patients sont détenteurs de la carte de l'hôpital ;
- gérer l'utilisation de la borne d'appel patient en fonction des catégories d'usagers (sous réserve que la borne d'appel patient au niveau de l'accueil puisse être placée à proximité de l'hôtesse) ;
- effectuer toute autre prestation inhérente à un accueil clientèle.

Ces missions s'exécuteront du lundi au vendredi de 7h30 à 20h00 ainsi que les week-ends et jours fériés **de 8h30 à 20h00.**

Des questionnaires de satisfaction (cf. annexe 4 du CCTP) pourront être déposés à l'agent d'accueil afin qu'ils puissent le diffuser à la clientèle.

#### 2.1.3 Fonctions annexes

L'agent qui exerce ces fonctions d'accueil travaille à un point de convergence où transitent des informations de tout ordre qui émanent de l'intérieur comme de l'extérieur de l'HIA.

A ce titre, il peut recevoir de l'HIA des consignes supplémentaires non énumérées dans les paragraphes 2.1.1 et 2.2.2 ci-dessus et qui ne peuvent porter que sur les domaines de l'accueil ou du central téléphonique.

**L'ensemble des consignes seront transmises par écrit par l'HIAL (hôpital d'instruction des armées Laveran) au titulaire, au début de l'exécution des prestations. Ces consignes pourraient être amenées à évoluer en cours de marché.**

## 2.2 POSTE 2 : PRISE DE RENDEZ VOUS MEDICAUX ET ACCUEIL TELEPHONIQUE

### **LES AGENTS EXERCENT LEURS MISSIONS DE 8H A 18H00 DU LUNDI AU VENDREDI :**

Dans le cadre du POSTE 2, ils sont affectés au pôle « Prise de rendez-vous médicaux » dans des Bureaux au sein de l'HIAL Laveran.

Dans le cadre du poste 2, les agents exercent 2 types de missions :

- **Principales missions :** missions « prise de rendez-vous médicaux et informations » ;  
**Les agents opérant à la prise de rendez-vous médicaux et information ont pour mission de réceptionner les appels, de fixer les rendez-vous médicaux et d'apporter les renseignements demandés par les interlocuteurs conformément aux consignes reçues par l'HIA.**

- **Autre mission : Accueil téléphonique** : suite aux appels déroutés vers le « Pôle Prise de Rendez-vous médicaux » les missions d'accueil (les mêmes que celles définies à l'article 2.1.1 du CCTP) seront réalisées pendant les créneaux suivants : **du lundi au vendredi de 9h00 à 12H30 et de 13h30 à 17h00.**  
C'est un agent de ce Pôle qui exercera les missions d'accueil.

Un numéro spécifique est dédié au renseignement téléphonique (04 91 61 70.00).

**Un taux d'efficacité mensuel (appels répondus) au moins égal à 90% est exigé. Ce taux d'efficacité est demandé par poste.**

**C'est le logiciel « autocom » mis en place sera en mesure de calculer tous les indicateurs (appels reçus, appels décrochés, appels transférés.).**

Pour les appels entrants, l'HIA mesurera le taux d'efficacité mensuel de prise en compte des appels, qui calcule le nombre d'appels traités par les hôtesse. On considère alors comme traité tout appel pour lequel une hôtesse a décroché. En-deçà du taux d'efficacité ci-dessus, des pénalités seront appliquées conformément aux dispositions de l'article 4.2 du CCAP.

Dans le cadre de leurs missions, les agents doivent être formés au préalable, à l'utilisation des différents logiciels à utiliser (AMADEUS, DOCTOLIB). Cette formation nécessite une formation de minimum trente-cinq (35 heures), en doublure avec un personnel occupant ce poste. Il devra à l'issue de sa formation avoir validé un certains nombres d'objectifs définis lors de la réunion de début de marché, par l'HIA Laveran. Si ces objectifs, en terme de compétences ou de sécurité ne sont pas atteints, le personnel ne pourra exercer seul à son poste. Si toutefois, le personnel n'est pas jugé apte à occuper sa fonction suivant les objectifs définis, il pourra être formé à nouveau, soit, remplacé par un autre agent apte.

La formation comprend également :

- L'orientation des patients dans l'établissement
- Savoir répondre au téléphone et orienter
- Transmission d'informations
- Connaissance de l'encadrement

En cas de non réalisation de cette formation ou si la durée de la formation est inférieure à trente-cinq (35) heures, poste du présent marché, les pénalités prévues à l'article 4.2 du CCAP pourront être appliquées.

## **2.3 FORMATIONS POSTE 1 ET POSTE 2 :**

### **PRECISIONS SUR LES FORMATIONS AUX POSTES 1 et 2 : POSTES**

Que ce soit pour le poste 1 ou le poste 2, chaque nouvel agent affecté, doit recevoir une formation, de minimum trente-cinq (35) heures en doublure avec un personnel déjà formé et ayant la maîtrise des missions à accomplir. Ces 35 heures de formation concernent les 2 postes.

Il devra à l'issue de sa formation avoir validé un certains nombres d'objectifs définis lors de la réunion de début de marché, par l'HIA Laveran. Si ces objectifs, en terme de compétences ou de sécurité ne sont pas atteints, le personnel ne pourra exercer seul à son poste.

Si toutefois, le personnel n'est pas jugé apte à occuper sa fonction suivant les objectifs définis, il pourra être soit formé à nouveau, soit remplacé par un autre agent apte.

En cas de non réalisation de cette formation ou si la durée de la formation est inférieure à 35 heures, poste du présent marché, les pénalités prévues à l'article 4.2 du CCAP pourront être appliquées.

L'agent se verra remettre un passeport à l'issue de la formation (cf. annexe 2 du CCTP), document qui sera à valider à chaque étape de formation et démarche administrative. Un exemple de passeport est transmis en exemple, mais la version définitive fera l'objet d'un accord après la réunion de lancement entre l'HIA et le titulaire.

## **ARTICLE 3 – ORGANISATION DES PRESTATIONS**

L'organisation et le fonctionnement de la prestation font l'objet :

- de directives transmises au titulaire par le service pilotage des prestations externalisées (SPPE) ;
- d'une instruction théorique et pratique dispensée sous la responsabilité d'un agent de l'HIA Laveran pour chaque nouvel agent pour chaque domaine défini : utilisation des logiciels, organisation de l'HIAL, cyber sécurité, Pour chaque personnel, en fonction de son poste, des objectifs à atteindre seront définis, et un échéancier sera fixé à la réunion de début de marché ;
- L'obtention du passeport professionnel délivré par l'HIA est un pré requis à la prise de poste de l'agent (validation après contrôle du SPPE (Service de pilotage des prestations externalisées)).
- de consignes spécifiques (déménagement d'un service, pannes d'ascenseurs, travaux, etc.) communiquées par l'HIA durant toute l'exécution du marché.

Concernant les consignes ; elles passeront notamment par la création d'un dossier informatique commun sur le réseau de l'HIA pour la transmission des nouvelles informations.

En cas de non-application des consignes prévues au CCTP et communiquées par l'HIA-en cours d'exécution du marché, il sera appliqué une pénalité fixée à l'article 4.2 du CCAP.

### 3.1 LIEUX

**Pour le poste n°1** : les prestations dues au titre du présent marché sont exécutées à l'HIA Laveran - Marseille. Ces prestations seront réalisées dans le hall de l'entrée principale de l'HIA.

**Pour le poste n°2** : les prestations de la prise de rendez-vous médicaux et d'accueil téléphonique (missions d'accueil téléphonique exercées sur certains créneaux) seront réalisées dans des bureaux pour la prise de rendez-vous et information mis à disposition par l'HIA. Ces locaux sont destinés à l'accomplissement de ses missions.

### 3.2 MOYENS MATERIELS

#### 3.2.1 Matériels techniques mis à disposition par l'administration

##### 3.2.1.1- Moyens techniques

L'HIA Laveran met à disposition de l'agent du titulaire :

- deux téléphones IP ;
- un poste opérateur ;
- un téléphone annexe ;

Les logiciels utilisés sont :

- AMADEUS pour les patients ;
- COM&VIEW pour la relation entre l'accueil et les chambres patients ;
- OMNIVISTA pour l'annuaire du site ;
- DOCTOLIB pour la prise de rendez-vous médicaux.

Un état des lieux et des matériels sera réalisé de manière contradictoire le jour de la mise en œuvre de la prestation ainsi que le dernier jour d'exécution du marché.

- un registre papier situé à l'accueil où l'agent du titulaire inscrit et signe quotidiennement les éventuels problèmes ou incidents rencontrés. Les responsables de l'hôpital doivent pouvoir consulter ce registre à n'importe quel moment.

##### 3.2.1.2- Locaux mis à la disposition du personnel

L'HIA met à la disposition du titulaire une banque d'accueil, ainsi que des bureaux pour la prise de rendez-vous et information. Ces locaux sont destinés à l'accomplissement de ses missions.

Le titulaire est responsable de leur bonne utilisation et de leur conservation, mais pas de leur entretien. Il est responsable des éventuelles dégradations des locaux et équipements prêtés, autres que l'usure normale, et des conséquences qu'elles pourraient avoir.

L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par décision du service. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux d'exploitation.

##### 3.2.1.3- Fournitures et consommables

L'HIA fournit au titulaire le matériel nécessaire au bon fonctionnement.

#### 3.2.2 Moyens matériels à mettre en place par le titulaire

Le titulaire est chargé de mettre à disposition de son personnel les fournitures de bureau.

Il fournira également un registre papier situé à l'accueil où l'agent du titulaire inscrit et signe quotidiennement les éventuels problèmes ou incidents rencontrés. Les responsables de l'hôpital doivent pouvoir consulter ce registre à n'importe quel moment.

### 3.3 FREQUENCES ET HORAIRES DE TRAVAIL

Les prestations demandées doivent être réalisées 365 jours par an :

#### 3.3.1 Horaires par poste

##### **Rappel des horaires POSTE 1 :**

- **pour l'accueil physique et fonctions annexes** de 7h30 à 20h00 du lundi au vendredi et de 8h30 à 20h00 les week-ends et jours fériés ;

- **pour l'accueil téléphonique du lundi au vendredi de 7h30 à 9h00, de 12h30 à 13h30 et de 17h00 à 20h00** et de 8h30 à 20h00 les week-ends et jours fériés.

## **Rappel des horaires POSTE 2 :**

- « **Missions exercées** » : **Pôle prise de rendez-vous médicaux et information** : de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

- **Missions d'Accueil téléphonique** : Un des agents affectés à ce Pôle aura pour mission de réceptionner les appels relatifs à la demande d'informations (numéro dédié) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Le prestataire devra mettre en place le nombre de personnels nécessaires au bon fonctionnement des prestations. Le prestataire devra être en mesure de prévoir un nombre suffisant de personnels formés, pour pallier les absences inopinées et programmées.

**Le travail demandé est exécuté dans les créneaux définis au-dessus afin d'assurer des prestations d'une excellente qualité (obligation de résultats), notamment d'assurer l'objectif le taux d'efficacité mensuel de prise en compte des appels au minimum égal à 90% (qualité de service avec un taux décroché d'au moins 90%).**

Dans le cadre des missions d'accueil téléphonique (commune aux 2 postes), un numéro spécifique est dédié au renseignement téléphonique (04 91 61 70.00).

### **3.3.2 Etablissement des plannings**

Tout au long de l'exécution du marché, 7 jours ouvrés avant le début de chaque mois, le titulaire doit fournir au Service Pilotage des Prestations Externalisées (SPPE), le planning mensuel (nominatif) de service de chaque agent par poste de travail précisant les horaires de début et de fin de travail.

Dans le cas contraire, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 4.2 du CCAP.

En cas d'absence prolongée d'un agent, le titulaire transmettra un planning corrigé à l'établissement.

### **3.3.3 Modalités de remplacement**

Le remplacement en urgence d'un agent malade ou empêché doit être prévu dans la liste des effectifs affectés à l'HIA et non avec un nouveau personnel non formé. L'HIA se réserve le droit de refuser un personnel de remplacement non formé. Le refus sera notifié dans un premier temps par communication téléphonique au responsable de site, puis suivi d'un écrit par mail.

Le personnel destiné à intervenir lors de ces remplacements devra ainsi répondre aux mêmes critères de qualité et de qualification que ceux exigés pour les prestations.

Sinon, l'HIAL se réserve le droit de refuser un personnel de remplacement.

Le personnel inadapté doit être remplacé dans les 5 jours, laissant le temps au prestataire de procéder à son remplacement (cf. article 5 du CCAP).

Le remplacement (à l'exception d'un personnel récusé) doit être effectué dans l'heure suivant la prise de poste. Le prestataire devra informer l'HIAL de l'absence de personnel, au plus tard, dans l'heure, suivant l'heure prévue de la prise de poste. Des pénalités indiquées à l'article 4.2 du CCAP seront appliquées en cas de non-respect de ces deux obligations.

Les contacts des personnes référentes de l'HIAL et du titulaire devront être transmises à la réunion de début de marché. Cette liste devra être mise à jour à chaque modification et transmise.

## **3.4 PROFILS ET QUALIFICATION DES AGENTS (cf. annexe 1 du cadre réponse)**

Les impératifs du service exigent, pour ces postes, un personnel présent, disponible, souriant. Par conséquent, le profil des agents doit répondre aux critères suivants :

- bonne pratique, parlée et écrite, de la langue française ;
- si possible maîtrise élémentaire de la langue anglaise, arabe ;
- bonne aptitude à la communication, à l'accueil, à la diplomatie et à la courtoisie ;
- avoir les connaissances nécessaires en bureautique ;
- formation acquise dans l'accueil et l'exploitation d'un standard téléphonique ;
- sobriété, tenue, discrétion et bonne hygiène.

Devra être respecté l'ensemble des compétences et qualifications des profils pressentis pour ce type de poste détaillée par la société à l'annexe 2 du cadre réponse :

- leur niveau général d'étude ;
- leur niveau général de qualification et leurs diplômes professionnels ;
- les stages et formations réalisés ;
- leurs expériences professionnelles ;
- la forme de leur contrat de travail.

En cas de constatation qu'un agent du titulaire ne possède pas les qualifications requises pour tenir un des postes du présent marché, la pénalité prévue à l'article 4.2 du CCAP sera appliquée.

### 3.5 ADMISSION DES AGENTS PAR L'ADMINISTRATION

Le titulaire du présent marché présentera à l'HIAL, les agents recrutés avant le début d'exécution du marché et chaque nouvel agent affecté à l'HIAL en cours d'exécution du marché.

L'HIAL, se réserve le droit de ne pas retenir certains des agents proposés sur la base d'un argumentaire dûment justifié.

Pour tout agent non retenu, le titulaire devra proposer un nouvel agent à l'administration dans les 48 heures, sans remettre en cause le plan d'organisation général fixé dans l'annexe 2 du cadre réponse.

En cas du non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

Compte tenu de la teneur des prestations à réaliser dans le cadre du présent marché, et en particulier concernant l'accueil des patients au bureau des entrées, **le titulaire est tenu de respecter un turn-over du personnel affecté à l'hôpital aussi limité que possible**. A ce titre, le candidat portera une attention particulière au respect de l'offre qu'il aura présentée dans sa proposition. Le taux de rotation des personnels sera calculé sur la base du nombre de changements d'agents pour le même poste.

Au-delà de trois changements dans le mois considéré en dehors considéré (équipe formée), des pénalités seront appliquées conformément à l'article 4.2 du CCAP.

#### 3.5.1 Contrôles

L'HIA étant un établissement relevant du Ministère des Armées, tous les personnels employés dans le cadre de cette délégation feront l'objet d'une enquête de sécurité du ministère des Armées. En cas d'avis restrictif, le titulaire doit obligatoirement pourvoir au remplacement du personnel concerné.

- de demandes d'autorisations aux accès informatiques. Chacun des personnels nouvellement affecté recevra une formation de sensibilisation à la cyber sécurité et signera une attestation de responsabilité.

Ces demandes devront être transmises à l'HIAL avant l'affectation de l'agent sur le site.

Précision : Les modalités d'accès au site des personnels sont définies à l'article 1.4. 3 du CCAP : Pour chaque personnel concerné pour lequel le titulaire n'a pas transmis dans son offre le formulaire de demande de contrôle élémentaire dûment complété, le titulaire doit remettre à l'officier de sécurité du site sur lequel sont exécutées les prestations dans les meilleurs délais, ledit formulaire au minimum 30 jours avant leur premier accès au site.

En cas du non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

Le titulaire devra veiller à maintenir à jour en permanence, la liste initiale des agents intervenant sur site. Toute modification de cette liste doit être portée à la connaissance de l'HIAL.

De même, le Médecin-chef de l'HIAL se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux aux personnes ne donnant pas satisfaction. Le titulaire doit procéder au remplacement de ces personnes dans les 48 heures.

En cas du non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

Le titulaire a l'obligation de se conformer à l'évolution de la réglementation en matière de sécurité au Ministère des Armées.

Le titulaire devra justifier de moyens humains afin de pourvoir au remplacement du personnel et permettre la mobilisation rapide et efficace des effectifs nécessaires aux besoins de l'HIA dans le cadre du service continu et de remplacement en urgence.

#### 3.5.2 Suivi médical

Le titulaire doit respecter la réglementation en cours, liée au droit du travail.

#### 3.5.3 Sécurité

Le personnel appelé à travailler pour le compte du délégataire doit se conformer aux règles de sécurité en vigueur dans l'enceinte de l'HIA, ainsi qu'à son règlement intérieur. En cas de manquement grave d'un agent du titulaire aux règles précitées, l'HIA peut demander le renvoi immédiat de l'agent en cause.

Le titulaire s'engage à aviser immédiatement l'HIA après constatation de tout acte de sabotage ou de malveillance caractérisée qui seraient commis à l'occasion de l'exécution du service de ses agents.

Si, à la suite d'un acte de sabotage ou de malveillance caractérisée, l'HIA estime que des mesures de sécurité visant notamment le personnel du titulaire doivent être prises, ce dernier s'engage alors à les appliquer immédiatement.

### 3.6 TENUE

#### TENUE POSTE 1

Le titulaire doit doter les agents affectés à l'hôpital, d'un uniforme de travail (cf. annexe 2 du cadre réponse la composition, la couleur et les attributs y sont détaillées).



La fourniture, l'entretien et le remplacement de ces tenues sont à la charge du titulaire qui prendra toute disposition nécessaire pour que la tenue de chaque agent soit parfaitement propre chaque jour.

Le titulaire s'engage à remplacer en deux heures tout agent qui ne se présente pas dans une tenue propre et adéquate.

Toute modification du modèle, de la composition, de la couleur et des attributs de l'uniforme de travail proposés par le titulaire sont soumis à l'approbation préalable de l'HIA.

En outre, l'agent doit porter tout au long de son service un badge où est inscrit : son « prénom », sa « fonction » et « HIA LAVERAN ».

Il ne sera toléré aucune négligence dans la tenue et la coiffure du personnel du titulaire.

Une tenue décente et en adéquation avec le cadre militaire est exigée.

L'administration peut refuser l'accès à son site à tout agent présentant une tenue négligée.

En cas d'inadéquation de la tenue vestimentaire par le personnel du titulaire, il sera appliqué au titulaire une pénalité fixée à l'article 4.2 du CCAP. Tout manquement donnera lieu à des pénalités selon l'article 4.2 du CCAP

### **3.7 RETARD**

En cas de retard de l'agent, une pénalité forfaitaire pourra être appliquée à partir de 30 premières minutes de retard à son poste de travail. En cas du non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

### **3.8 SAVOIR ETRE**

#### **3.8.1 Règlement intérieur**

Le personnel du titulaire est tenu de respecter le règlement intérieur établi par le service. Le titulaire est seul responsable de la discipline et de la bonne tenue de son personnel sur le site de l'HIA. Ce règlement intérieur sera installé sur le réseau auquel les agents ont accès pendant leurs missions.

Le personnel prestataire doit faire preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et des patrimoines immobiliers et mobiliers de l'HIA.

L'usage de téléphones portables n'est toléré qu'en cas de stricte nécessité. L'usage de tout matériel électronique est proscrit.

En cas du non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

#### **3.8.2 Responsabilités**

La responsabilité du titulaire ne pourra être recherchée qu'en application des règles de droit commun.

Le titulaire est responsable en totalité des dommages et accidents – de quelque nature que ce soit – à l'égard des personnes et des biens causés par la conduite des prestations objet du présent marché ou par les modalités de leur exécution.

Pour garantir les conséquences d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra avoir souscrit une assurance couvrant l'ensemble des risques encourus au titre des prestations. Les garanties devront être suffisantes eu égard à l'ampleur des prestations ; elles doivent être maximales pour les dommages corporels.

Dans le délai de 15 jours à compter de la notification du marché, le titulaire doit transmettre au service sa ou ses polices d'assurance ainsi que la preuve du versement des primes correspondantes. Chaque année, à la date anniversaire de la notification, le titulaire rapporte cette même preuve.

Le titulaire fait son affaire des franchises éventuellement prévues dans les contrats d'assurances par ses soins.

#### **3.8.3 Confidentialité**

Le titulaire a une obligation de confidentialité et de discrétion sur les activités, informations et renseignements recueillis à l'occasion de la prestation.

Le personnel du titulaire doit s'engager à ne pas divulguer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont il a ou aurait pu avoir connaissance dans l'exécution des prestations. Le non-respect de ces dispositions est considéré comme une faute de nature à conduire l'HIA à résilier le marché aux torts du titulaire et aux frais et risques de ce dernier, sans préjudice des réparations éventuelles demandées par le service au titulaire, au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Dans le cadre du présent marché public, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (cf. annexe 1.4.1 du CCAP « Traitement des données à caractère personnel »).

### **3.9 SUIVI DE PRESTATIONS**

**Une réunion de prise de contact entre le titulaire et les représentants de l'hôpital aura lieu dans un délai maximal de deux semaine à compter de la date de notification du marché afin de définir les modalités précises des prestations.**

**a) Premier interlocuteur privilégié : le responsable d'exploitation :**

Le titulaire doit nommer **un premier interlocuteur privilégié : responsable d'exploitation.**  
Cet interlocuteur doit être joignable aux jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi de 7H30 à 20 heures).

L'interlocuteur privilégié devra :

- la mise en place et l'animation des équipes d'exécution ;
- la réalisation des opérations de démarrage ;
- superviser les agents d'accueil détachés sur le site et assurer la bonne coordination des moyens mis en place ;
- avoir une connaissance précise des procédures informatiques et organisationnelles de l'HIA à appliquer dans le cadre du marché et superviser la bonne application de ces procédures ;
- vérifier le travail réalisé par l'équipe, contrôler l'activité des agents ainsi que l'exécution des plannings ;
- veiller à fournir au personnel les fournitures de bureau nécessaires ;
- transmettre mensuellement les plannings ;
- se rendre sur site au moins une fois-par mois ;
- veiller au respect des consignes transmises ;
- se rendre aux réunions mensuelles avec les représentants de l'HIA ;
- apporter à l'HIA toute information ou suggestion destinée à améliorer le service.

**b) Deuxième interlocuteur privilégié : un agent oeuvrant :**

Un agent oeuvrant employé au niveau du marché sera désigné par le titulaire comme l'interlocuteur privilégié du marché.

Cet agent oeuvrant (cf. annexe 2 du cadre réponse) sera chargé d'assurer bonne exécution des prestations notamment en participant à un autocontrôle des prestations des agents, en assistant si besoin l'HIA dans ses contrôles et devra être en mesure d'accompagner la formation des agents notamment en cas de défaillance de leur part.

Il aura pour mission principale de faire le lien entre le SPPE (Service de Pilotage des Prestations Externalisées) et la société titulaire, notamment les agents exerçant sur site (centralisation des nouvelles informations reçues par l'HIA) ....

Il devra assurer le suivi d'exécution des prestations, ainsi il permet d'assurer l'encadrement de ces prestations. A ce titre il devra être en capacité de faire appliquer les directives de l'établissement. Lors de ses absences l'agent oeuvrant-sera remplacé par un agent assurant le rôle de suppléant.

3.9.2 Personnel d'astreinte :

**Précisions sur le poste 1 :** Le titulaire doit prévoir un personnel d'astreinte, en cas de défaut de prestation, en dehors des heures ouvrées de l'établissement. (les weekends et jours fériés de 8H30 à 20H00). Ces contacts devront être transmis à l'HIA à la prise de marché et devront être mis à jour, tout au long de la prestation. L'officier de permanence doit pouvoir joindre le personnel d'astreinte les weekends et jours fériés de 8H30 à 20H00 en cas de défaut de prestations.

3.9.3 Précisions sur les réunions

**Réunion de lancement :**

Une réunion de lancement sera prévue dans le délai maximal d'un mois à compter de la notification du marché (article 2 du CCTP), cette réunion de lancement donnera lieu à la production d'un compte rendu détaillé produit par le titulaire et transmis au bénéficiaire, pour validation, dans un délai de deux semaines maximum.

**Réunions mensuelles :**

Le suivi de prestation fait l'objet de réunions mensuelles sur le site de l'HIA à compter de la date d'attribution de la prestation. **Le rendez-vous de la réunion mensuelle** suivante sera fixé lors de la rencontre précédente.

**Lors de ces réunions mensuelles, un point sera réalisé pour un contrôle qualité.**

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des actions correctives seront proposées et validées par écrit sous la forme d'un plan d'action d'urgence.

Ces réunions auront pour objectif d'assurer un lien régulier entre le Titulaire et l'HIA. A ces occasions les thèmes suivants seront notamment abordés :

- Satisfaction ;
- Conformité des prestations ;
- Evolution des consignes, voire des moyens de sécurité en fonction des besoins ;
- Propositions d'amélioration, d'organisation.

Sauf cas de force majeure, en cas d'absence à une réunion constatée et non justifiée du Responsable d'Exploitation et du Responsable Régional, il sera appliqué au Titulaire une pénalité fixée à l'article 4.2 du CCAP. Le Titulaire a pour charge de rédiger le compte-rendu de la réunion de suivi et la transmettre à l'HIA dans les 15 jours à compter de la réunion.

En cas d'insatisfaction ou de manquement aux obligations prévues par le présent marché les pénalités prévues au CCAP seront appliquées et des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties. D'autre part, l'HIA aura la possibilité de faire le point avec le Titulaire chaque fois qu'il le jugera nécessaire.

Le compte-rendu de réunion, à la charge du titulaire, doit obligatoirement être transmis au plus tard dans les 15 jours ouvrés suivant la date de la réunion. En cas du non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité (article 4.2 du CCAP).

#### Précision :

L'HIA se réserve le droit de provoquer sur simple demande une réunion si le besoin s'en fait ressentir.

### **3.10 VERIFICATION DES PRESTATIONS**

Les prestations demandées et décrites dans ce CCTP doivent être d'une excellente qualité (obligation de résultats) au regard notamment des critères suivants :

- la formation ;
- les qualifications du personnel
- l'organisation de la prestation (qualité des plannings et de la continuité de service) ;
- développement durable (insertion des personnes éloignées de l'emploi) ;
- La bonne connaissance des consignes d'application,
- La présence et la bonne utilisation du matériel fourni par le titulaire du marché,
- La présence effective et le respect des horaires,
- La bonne tenue des documents et des registres d'évènements,
- la démarche qualité.

Les vérifications seront réalisées par l'établissement ainsi que par le titulaire. Ces contrôles seront réalisés tous les mois notamment sous la forme d'appel.

Chaque visite ou contrôle effectué de manière aléatoire devra être signalé sur le registre des évènements.

En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, le Titulaire du marché en sera informé.

D'autre part, à la demande de l'HIAL, des audits qualité pourront être organisés.

#### **CONTROLES QUOTIDIENS :**

Quotidiennement, un contrôle systématique de la ponctualité et de l'assiduité permet une réaction immédiate en cas d'absence sur les 2 postes.

Trimestriellement, le titulaire assurera des contrôles permettant de suivre le niveau de qualité de l'accueil en réalisant notamment des appels-mystères et/ou des visites aléatoires par son service qualité. Ces « tests » seront commentés devant les agents et favoriseront des « piqûres de rappel » de formation.

Le contrôle qualité fera l'objet d'un rapport trimestriel remis au représentant de la personne publique comportant des indicateurs qualité et des recommandations.

#### **CONTROLE QUALITE POSTE 1 (cf. annexe 3 du CCTP : POSTE 1) :**

Un contrôle qualité peut être réalisé par l'HIA à tout moment, l'annexe 3 du CCTP précise les points amenés à être notés pour l'agent exerçant les prestations du poste 1.

En fonction des notations, des pénalités sont susceptibles d'être appliquées (cf article 4.2 du CCAP).

#### **CONTROLE QUALITE POSTE 2) :**

Un contrôle qualité peut être réalisé par l'HIA à tout moment, l'annexe 4 du CCTP précise les points amenés à être notés pour l'agent exerçant les prestations du poste 2.

En fonction des notations, des pénalités sont susceptibles d'être appliquées (cf article 4.2 du CCAP).

L'HIA se réserve aussi le droit de contrôler les aptitudes professionnelles du personnel désigné pour exécuter les prestations et notamment la compréhension des observations qui peuvent lui être faites ainsi que la connaissance des précautions à prendre dans l'exécution des tâches confiées.

## **ARTICLE 4 – PLAN DE REALISATION ET DE QUALITE ET PLAN DE PROGRES**

Le pouvoir adjudicateur a décidé de mettre en œuvre une prestation basée sur **l'obligation de résultats**. Il définit un niveau de qualité de prestations pour lequel le titulaire devra présenter dans son offre les moyens qu'il propose de mettre en œuvre pour y parvenir et les prix conséquents.

La préoccupation économique, eu égard au contexte du secteur de la santé est majeure. Toutefois, le marché s'inscrit dans une optique globale d'amélioration du rapport Qualité de service/coût global. Cette optimisation s'appuiera sur **un plan de réalisation et de qualité des prestations** et un **plan de progrès**.

Le principe retenu d'un marché à obligation de résultats repose sur un plan décrivant l'organisation et les moyens mobilisés (cf. Plan de réalisation et qualité des prestations (cf. annexe 2 du cadre réponse) et un Plan de Progrès (cf. annexe 3 du cadre réponse). Ces plans seront affinés et révisés une fois par an à compter du 1<sup>er</sup> janvier de chaque année N et, si validation par le PA, ils deviendront des documents contractuels.

### **4.1 PLAN DE REALISATION ET DE QUALITE DES PRESTATIONS**

Ce plan repose sur deux parties :

- le volet réalisation des prestations ;
- le volet qualité des prestations.

**Le volet « réalisation des prestations »** (cf. **1<sup>ère</sup> partie de l'annexe 2 du cadre réponse**) a pour objectif de décrire de manière détaillée les moyens mis en œuvre, l'organisation opérationnelle et la logique d'enchaînement des prestations pour répondre aux engagements définis dans le marché.

**Le volet « qualité »** (cf. **2<sup>ème</sup> partie de l'annexe 2 du cadre réponse**) précise les conditions d'adaptation du système qualité du titulaire aux spécificités du marché. Il constitue une réponse aux exigences de qualité et de résultats formulées par le pouvoir adjudicateur.

Il mentionne l'organisation à mettre en place et les méthodologies appliquées en matière de contrôle de la qualité et de contrôle de l'exécution des prestations selon les lois, les règles, les normes, les exigences formulées par l'administration et selon les engagements pris par le titulaire. Le volet qualité intègre des indicateurs et des tableaux de bord (appels témoins par exemple).

Devra être respecté le plan proposé par la société dans l'annexe 2 du cadre réponse après validation par l'HIA.

### **4.2 PLAN DE PROGRES**

Le titulaire s'engage à respecter le plan de progrès économique, organisationnel et qualitatif, social et environnemental annexé à l'acte d'engagement (cf. **annexe 3 du cadre réponse**) et révisé chaque année, après accord contradictoire.