

Direction Financière
Juridique et Logistique

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

MP25-04

- **Pouvoir Adjudicateur :**

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet du marché : Prestations d'accueil, de traitement du courrier et de factotum au
Siège de l'ASP à Limoges

Sommaire

Article 1. Présentation de l'Agence de Services et de Paiement (ASP)	3
Article 2. Objet du marché	3
Article 3. Définition des missions	3
3.1 Prestation 1 : Hôte(sse) d'accueil	3
3.2 Prestation 2 : Gestionnaire du courrier	4
3.3 Prestation 3 : Factotum/Mission d'intendance	5
Article 4. Moyens mis à disposition par l'ASP	6
Article 5. Prestations ponctuelles selon BPU.....	6
Article 6. Vérification des prestations	6

Article 1. Présentation de l'Agence de Services et de Paiement (ASP)

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) est un établissement public placé sous la tutelle de l'Etat. Il contribue à la mise en œuvre des politiques publiques et intervient dans plusieurs domaines d'activité :

- l'agriculture, l'aménagement rural et l'environnement,
- la formation professionnelle et l'emploi,
- l'action sociale.

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) possède une représentation sur l'ensemble du territoire français au travers de son Siège et de ses 27 sites.

Le siège de l'ASP est situé 2 rue du Maupas à Limoges. Il est installé sur 5 niveaux de bureaux et de salles de réunions. Environ 700 personnes (agents de l'Etat et personnels d'entreprises prestataires) travaillent sur place. Il dispose en outre d'une annexe au 2 rue Aristide Briand à Limoges composée de 4 salles de réunion (aucun personnel ne travaille dans les locaux de cette annexe).

Article 2. Objet du marché

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestation:

- d'accueil physique et téléphonique ;
- de gestion du courrier et de Télérecours ;
- de factotum / intendance.

Les deux premières missions s'exécutent sur le site 2 rue du Maupas. Celle de factotum demande des interventions ponctuelles dans l'annexe du siège située au 2 rue Aristide Briand et éventuellement dans les locaux de fournisseurs (retrait de commandes).

Les prestations devront débuter le 01/07/2025 aux horaires indiqués dans l'article suivant.

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières, ont pour objet de définir les conditions générales et particulières du marché.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Article 3. Définition des missions

Le titulaire doit le remplacement des absences de ses propres agents tout au long de la prestation.

3.1 Prestation 1 : Hôte(sse) d'accueil

• Descriptif des missions

Le titulaire assurera des prestations d'accueil physique et téléphonique et quelques missions annexes. Cette prestation sera réalisée en lien avec un agent de l'ASP responsable de l'accueil, ou pendant les congés de l'agent ASP avec la personne assurant la prestation de remplacement, et effectuant les mêmes missions. Le temps de travail sur ce poste est de 7 heures par jour.

➤ Accueil physique :

- information et orientation des visiteurs ;
- gestion des badges visiteurs ;
- réception / enregistrement de livraisons

➤ Accueil téléphonique :

- tenue du standard de l'ASP ;
- gestion des appels des bénéficiaires, orientation vers les plates-formes dédiées aux dispositifs.

- Gestion des salles de réunion et des conséquences de leur préparation
- Gestion des réservations des véhicules du siège (7 voitures).
- Appui au factotum si besoins ponctuels dans la logistique des réunions et communication à ce dernier de tous les éléments nécessaires à son travail
- Appui au gestionnaire courrier en cas d'arrivée massive un matin. En cas d'absence imprévue du gestionnaire courrier, l'hôte(sse) d'accueil devra savoir prendre en charge le premier tri par direction du courrier arrivé.
- Les semaines avec prise de poste à 8h00 : transmission de consignes de relève avec le gardien avant son départ à 8h15.
- Les semaines avec fin de service à 18h00 : transmission de consignes de relève avec le gardien à sa prise de poste à 17h45.
- Mise en place et/ou suivi de la fiche de procédure propre au poste pour les remplaçants.

- **Tenue**

Il n'est pas demandé de port d'uniforme, mais la tenue doit être en adéquation avec les missions d'accueil physique.

- **Horaires**

L'hôte(sse) d'accueil travaille en binôme avec le responsable de l'accueil, agent de l'ASP. Les horaires de travail alternent une semaine sur deux et sont les suivants :

- Semaine 1 : du lundi au vendredi, 08h00-12h00 / 13h00-16h00.
- Semaine 2 : du lundi au vendredi 10h00-13h00 / 14h00-18h00.

- **Remplacement du responsable de l'accueil**

Le titulaire devra assurer le remplacement du responsable de l'accueil (personnel ASP) durant ses congés annuels et ses éventuels arrêts maladies. L'offre forfaitaire du titulaire inclus donc 44 jours de remplacement pour couvrir les congés annuels.

Les missions à assurer et les horaires sont les mêmes que ceux définis ci-dessus.

Pour les arrêts maladies le remplacement est assuré dans la demi-journée qui suit la demande de l'ASP auprès du titulaire. Pour effectuer ce remplacement, l'ASP émet auprès du titulaire un bon de commande établi selon les prix indiqués au BPU.

3.2 Prestation 2 : Gestionnaire du courrier

- **Descriptif des missions**

Le titulaire assurera la prestation de gestion du courrier du siège ainsi que la répartition des dossiers dans Télérecours. Le temps de travail sur ce poste est de 7 heures 30 par jour.

- Le matin, réception du courrier du jour et expédition du courrier de la veille (à titre indicatif actuellement la Poste se présente aux environs de 8h15).
 - Ouverture et tri du courrier par direction.
 - Distribution et collecte dans les services.
 - Tri spécifique du courrier de l'Agence Comptable selon notice fournie par l'ASP.
 - Préparation de l'expédition (vers la Métropole et les DOM) en fonction de la réglementation en place pour les lettres (normales ou recommandés) et les colis (procédures fournies) et selon les critères de l'entreprise en charge de l'acheminement.
 - Collecte des informations nécessaires au contrôle des factures des différents fournisseurs (courrier, colis, ...).
 - Distribution quotidienne des recours dans l'outil Télérecours¹ aux directions de l'ASP concernées.
- Le titulaire sera formé par l'ASP à l'outil Télérecours et accompagné dans l'utilisation de ce dernier. L'outil est accessible par internet et le titulaire aura un accès nominatif. Après une alerte

¹ Outil de dépôt de requêtes ou de documents des particuliers, des entreprises ou des administrations auprès des tribunaux administratifs

dans sa messagerie, le titulaire aura pour mission de répartir les dossiers de contentieux aux directions de l'ASP dans l'outil Télérecours. Cette mission devra être quotidienne mais restera, cependant, une mission annexe. Cette mission sera assurée par un agent de l'ASP en cas d'absence du titulaire.

- **Points particuliers**

Le gestionnaire devra apprendre à maîtriser des applications de la Poste pour l'affranchissement et celle nécessaire au suivi des colis et des recommandés et le suivi des sacoches internes ainsi que l'outil Télérecours.

Le tri du courrier de l'Agence Comptable implique le transport chèques expédiés par des bénéficiaires, voire très ponctuellement de l'argent liquide. L'ASP se réserve le droit de demander au titulaire de s'assurer de la probité de la personne en place via la présentation par la personne en poste d'un extrait de casier judiciaire B3 au titulaire ; charge au titulaire d'assurer ensuite à l'ASP la probité de la personne en certifiant avoir pu consulter le dit document.

- **Horaires**

Les horaires de travail seront fixes : 8h00-12h00 et 13h00-16h30. Ils seront définis par un échange entre le titulaire et l'ASP, en s'appuyant sur impératifs suivants :

- Arrivée du courrier à 8h15 le matin
- Premier tri par direction qui doit être achevé à 10h00
- Instruction donnée aux services de l'ASP que le courrier départ doit être fourni au service courrier au plus tard à 15h30
- Ces horaires sont susceptibles d'évoluer durant l'exécution du marché. Les horaires de travail du gestionnaire courrier devront s'adapter à ces changements.

3.3 Prestation 3 : Factotum/Mission d'intendance

- **Descriptif des missions**

Le titulaire assurera une prestation d'appui aux agents du service logistique et patrimoine sur les missions logistiques. Le temps de travail sur ce poste est de 7 heures 30 min par jour.

- Préparation des salles de réunions (sur les deux sites)
 - Mise et remise en place du mobilier selon la configuration nécessaire, manipulation des murs mobiles ...
 - S'assurer du bon état des espaces de convivialité et de collaboration (tisaneries, cabines acoustiques, espace co-working ..)
 - Préparation des accueils (eau, café, ...)
- Entretien du mobilier extérieur et suivi prestations d'entretien des jardins
- Petit entretien de maintenance et éventuellement de réparation sur machines type endosseuse de chèque, mise sous plis
- Rangement et maintien du local des fournitures avec tri si nécessaire
- Suivi du stock des fournitures, préparation des commandes en fonction et distribution selon les demandes
- Participation au suivi de la maintenance des voitures :
 - S'assurer du bon état de marche et de propreté des voitures et vérifier les carnets de route aux retours des véhicules de service;
 - Emmener les voitures dans les garages pour leur entretien.
- Aller retirer des commandes chez les différents fournisseurs de l'ASP (dans l'agglomération de Limoges)
- Réceptionner les commandes livrées à l'ASP, vérifier les livraisons par rapport aux bons de commande pour assurer le service fait

- Assurer la manutention du mobilier et l'identifier avec les étiquettes d'inventaire fournies par l'ASP et transmettre la localisation pour enregistrement dans l'outil Immosnet par l'ASP
- Gérer la bonne tenue des locaux liés à la logistique (parking, local déchets, ménage...)
- Assurer ponctuellement des missions de chauffeur
- Assurer ponctuellement un appui au gestionnaire courrier pour le premier tri si afflux massif

- **Points particuliers**

- Permis B obligatoire et en cours de validité. La perte du permis entraîne l'obligation de remplacer la personne en place.
- Formation à prévoir pour la manipulation des transpalettes manuels et électriques.

- **Horaires**

Du lundi au vendredi, 8h00-12h00 et 13h00-16h30.

Article 4. Moyens mis à disposition par l'ASP

L'ASP s'assure de la mise à disposition de tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations :

- Matériel informatique ;
- Matériel téléphonique ;
- Mobilier ;
- Fournitures administratives et techniques ;
- Véhicules de services ;
- Accès à l'espace de restauration (lieu permettant de conserver/réchauffer et de prendre son repas).

L'accès au parking de l'ASP n'est pas autorisé au personnel du titulaire.

Article 5. Prestations ponctuelles selon BPU.

Selon les nécessités de services, l'ASP peut passer au titulaire des commandes pour des prestations complémentaires selon les prix figurant au BPU. Ces prestations peuvent porter sur :

- Heure(s) supplémentaire(s) pour la prestation 1 - Accueil ;
- Heure(s) supplémentaire(s) pour la prestation 2 - Courrier ;
- Heure(s) supplémentaire(s) pour la prestation 3 - Factotum ;

Jour(s) supplémentaire(s) pour la prestation 1 (Accueil) pour le remplacement du responsable de l'accueil (agent ASP) : ces journées viennent en supplément de celles prévues dans le forfait en cas d'absence hors congés prévus du responsable de l'accueil.

Article 6. Vérification des prestations

Un entretien sera organisé tous les deux mois entre le représentant du titulaire et l'ASP. Une évaluation de la prestation sera faite à cette occasion à partir de la grille figurant au mémoire du titulaire.

Cette grille devra permettre d'évaluer :

- Pour les titulaires :
 - Le respect des procédures ;
 - La ponctualité ;

- La maîtrise des outils ;
- Le savoir-être (comportement à l'égard des usagers et du personnel de l'ASP). Une copie sera remise à l'ASP à l'issue de l'entretien.
- Pour les remplaçants :
 - Le respect des procédures ;
 - La ponctualité ;
 - La maîtrise des outils ;
 - Le savoir-être (comportement à l'égard des usagers et du personnel de l'ASP).
- Pour l'encadrement :
 - Le pilotage de la prestation ;
 - Le suivi des demandes et réclamations éventuelles ;
 - La réactivité dans la gestion des absences / remplacements.

Un compte rendu d'activité annuel sera rédigé et transmis sous forme informatique par le titulaire à l'ASP dans les 10 jours suivant la fin de la période considérée. Il devra permettre de disposer à minima des informations suivantes :

- Bilan de la réalisation des prestations forfaitaires ;
- Bilan des prestations à bons de commandes ;
- Propositions d'améliorations de la prestation.