



**CCI DRÔME**

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES**

### **MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

**Appel d'offres ouvert**

*Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5  
du Code de la commande publique.*

---

**MARCHE N°2526D01AO**

**PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET  
TELEPHONIQUE POUR LA CCI DE LA DROME**

---

**POUVOIR ADJUDICATEUR**

**Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de la Drôme**

52-74 Rue Barthélémy de Laffemas

BP 1023

26010 VALENCE

Profil Acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Cellule de la commande publique : [marches@drome.cci.fr](mailto:marches@drome.cci.fr)

## SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat .....	3
1.1 - Objet du contrat.....	3
1.2 - Décomposition du contrat.....	3
1.3 - Réalisation de prestations similaires.....	3
2 - Pièces contractuelles.....	3
3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	3
4 - Protection des données à caractère personnel.....	4
5 - Durée et délais d'exécution .....	5
5.1 - Durée du contrat.....	5
5.3 - Reconduction.....	5
6 - Prix .....	5
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués .....	5
6.2 - Modalités de variation des prix.....	5
6.3 Clause de variation de prix à seuil de déclenchement .....	6
6.4 - Clause de sauvegarde.....	6
7 - Garanties Financières .....	6
8 - Avance.....	6
9 - Modalités de règlement des comptes .....	6
9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs .....	6
9.2 - Présentation des demandes de paiement.....	6
9.3 - Délai global de paiement.....	7
9.4 - Paiement des cotraitants .....	7
9.5 - Paiement des sous-traitants.....	7
10 - Conditions d'exécution des prestations .....	7
11 - Développement durable .....	9
12 - Constatation de l'exécution des prestations.....	10
12.1 - Vérifications.....	10
12.2 - Décision après vérification.....	10
13 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail) .....	10
14 - Pénalités .....	10
14.1 - Pénalités de retard .....	10
14.2 - Autres pénalités spécifiques.....	10
15 - Assurances.....	11
16 - Clause de réexamen .....	11
17 - Résiliation du contrat .....	12
17.1 - Conditions de résiliation .....	12
17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire.....	12
18 - Règlement des litiges et langues.....	12
19 - Dérogations .....	13
20 - Clauses techniques particulières .....	14
20.1 Prestations attendues .....	14
20.2 Description du personnel d'accueil.....	16
20.3 - Compétences techniques du personnel d'accueil.....	16
20.4 – Prestations détaillées du poste d'agent d'accueil .....	17
20.5 – Conduite et suivi des prestations.....	19

## 1 - Dispositions générales du contrat

### 1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :  
PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE POUR LA CCI DE LA DROME

Lieu(x) d'exécution :

ADRESSE	REFERENT	FLUX INDICATIFS
CCI de la Drôme 52-74 Rue Barthélémy de Laffemas 26010 VALENCE	Marine ATTOU T. 33 4 75 75 70 25 m.attou@drome.cci.fr	Pour 2024 : - 10 927 appels annuel - 7 228 visiteurs annuel

### 1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

### 1.3 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire du marché, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouveau marché pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent marché.

## 2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le bordereau des prix forfaitaires (PF)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le mémoire justificatif des dispositions prévues par le titulaire pour l'exécution du contrat le cas échéant
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché.

## 3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent marché comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès, ainsi que les agents d'accueil, lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de la CCI, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

#### **Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité.**

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou pour l'accès aux informations..

Par ailleurs,, le titulaire veille à respecter les dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la durée de travail, en particulier en ce qui concerne le respect des cycles de travail continus.

Il incombe au titulaire de former l'ensemble de son personnel aux règles de sécurité imposées par la législation en vigueur."

#### **Sécurité informatique**

L'agent d'accueil devra se conformer strictement à la charte informatique en vigueur sur le site ou aux consignes particulières qui seront précisées.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

## **4 - Protection des données à caractère personnel**

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Pour l'application de ces dispositions, il est rappelé que, dans le cadre de leurs relations contractuelles, le pouvoir adjudicateur a la qualité de "responsable du traitement", et le titulaire celle de "sous-traitant" du responsable du traitement.

Le titulaire pourra donc, en cas de manquement à ses obligations en matière de protection des données, voir sa responsabilité engagée dans les conditions et limites propres à cette qualité.

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ». Le titulaire s'engage à : - traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement, - traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur. - garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat, - veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

## **5 - Durée et délais d'exécution**

### ***5.1 - Durée du contrat***

Le marché est conclu pour une période initiale de 1 an.

L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.

La date prévisionnelle de début des prestations est le 29/04/2025.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

### ***5.3 - Reconduction***

Le marché est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité du marché. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

## **6 - Prix**

### ***6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués***

Les prestations sont réglées par des prix forfaitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation).

### ***6.2 - Modalités de variation des prix***

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du marché d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = 100\% (ICHT-N (n) / ICHT-N (o))$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index ICHT-N « Activités de services administratifs et de soutien ».

### ***6.3 Clause de variation de prix à seuil de déclenchement***

Dans le cadre de la révision annuelle, les modalités de variation de prix ne se déclencheront que dans la mesure où l'augmentation est strictement supérieure à 1%.

### ***6.4 - Clause de sauvegarde***

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée du contrat à la date d'application d'une nouvelle révision, ou de revoir les conditions d'exécution du marché lorsque l'augmentation conduit à dépasser le seuil de 6% sur la durée du marché.

## **7 - Garanties Financières**

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## **8 - Avance**

Aucune avance ne sera versée.

## **9 - Modalités de règlement des comptes**

### ***9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs***

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

### ***9.2 - Présentation des demandes de paiement***

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;

12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

**Publication des factures sous CHORUS :**

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 18263001200017
- Code service : ETB100
- Numéro d'engagement juridique : 2526D01AO

Contact comptabilité facturation : [fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

### ***9.3 - Délai global de paiement***

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

### ***9.4 - Paiement des cotraitants***

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

### ***9.5 - Paiement des sous-traitants***

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

## **10 - Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat).

### **Notification par le biais du profil d'acheteur**

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-FCS.

### **Processus de remplacement d'une personne nommément désignée**

Lorsque le titulaire s'engage sur l'intervention d'une personne physique, nommément désignée, et que cette personne n'est plus en mesure d'intervenir, son remplacement est effectué dans les conditions de l'article 3.4.3 du CCAG-FCS.

L'acheteur est informé sans délai de cet empêchement, et le titulaire propose un remplaçant dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de cette information.

## ***10.1 – Représentation des parties***

Représentation du pouvoir adjudicateur : L'interlocuteur désigné par la CCI est chargé du suivi de l'exécution des prestations. Il est désigné lors de la notification du marché. La CCI notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

Représentation du titulaire : Le titulaire désigne un interlocuteur, habilité à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution du marché. Cet interlocuteur est désigné à la notification du marché. Le titulaire s'engage à informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur de toute modification d'interlocuteur désigné.

Responsable de site : Le marché est placé sous la conduite d'un responsable de site qui est l'interlocuteur direct auprès de la CCI. Il est présent sur le site sur convocation du pouvoir adjudicateur et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions de suivi avec le représentant de la CCI.

Le titulaire décrira précisément les fonctions du responsable de site.

## ***10.2 – Obligations du titulaire***

### Obligations générales du titulaire quant au personnel

Le titulaire s'engage à mettre en place un personnel compétent dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché. Le titulaire devra maintenir, un niveau constant de compétences.

Le personnel interviendra sous l'encadrement, la responsabilité juridique, hiérarchique et disciplinaire du titulaire. Le titulaire s'engage en conséquence à effectuer toutes les formalités applicables au regard de la réglementation en vigueur à la charge de l'employeur concernant notamment le droit du travail, la couverture sociale et les obligations fiscales.

Le personnel relèvera en toutes circonstances de la seule autorité du titulaire et répondre de son activité exclusivement et directement auprès de ce dernier.

Le Titulaire est responsable de la direction et du contrôle de la réalisation des prestations exécutées par l'agent d'accueil, qui reste sous son entière autorité hiérarchique. Le Titulaire demeure également responsable des accidents survenus à l'agent d'accueil tant sur les lieux d'exécution des prestations que lors de ses déplacements. A aucun moment, et en aucune manière, l'agent d'accueil ne pourra se prévaloir d'un lien de droit quelconque avec la CCI de la Drôme.

### Désignation des intervenants au démarrage de la prestation

Dès la notification du marché, le titulaire dispose de 7 jours pour présenter les intervenants dédiés, incluant les CV des agents ainsi que des agents volants, et organiser une présentation physique.

La CCI validera le choix des agents dédiés dans un délai de 7 jours après cette rencontre et communiquera les processus d'accueil spécifiques.

Une phase d'intégration sera prévue pour l'agent dédié et les agents volants, qui se déroulera pendant les 2 premiers jours de la prestation.



### Reprise du personnel dans le cadre du présent marché

**Conformément à l'article L. 1224-1 du Code du travail, la CCI souhaite que soit mis en œuvre le processus de reprise du personnel sur le fondement de l'application volontaire de cette disposition.** L'article stipule que : « *Lorsque survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société de l'entreprise, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise.* »

Cette reprise du personnel s'applique lorsque aucune convention collective n'instaure de mécanisme d'application conventionnelle spécifique.

Le titulaire du marché s'engage à respecter cette disposition légale et à mettre en œuvre le processus de reprise du personnel dans les conditions définies par l'article L. 1224-1 du Code du travail. Tous les éléments techniques relatifs à la reprise du personnel, ainsi que les modalités pratiques, sont détaillés dans le tableau annexé au présent marché. Le titulaire devra également veiller à ce que les droits et obligations des salariés repris soient respectés dans leur intégralité.

### Reprise du personnel en fin de marché

Par ailleurs, le titulaire du présent marché s'engage à assurer la continuité des contrats de travail du personnel en cas de changement de titulaire à l'issue du présent marché.

Le cas échéant, les informations relatives au personnel à reprendre devront être transmises par le titulaire sortant. La CCI n'étant pas à l'origine de ces informations, celles-ci ne sauraient dès lors engager sa responsabilité.

### Informations relatives au personnel à l'échéance du marché

Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de la CCI, le Titulaire transmet les informations relatives au personnel à reprendre, à savoir :

- La masse salariale des personnels à reprendre,
- Le nombre de salariés à reprendre et leur équivalent temps plein,
- La nature des contrats à reprendre,
- Les avantages dont disposent les personnels,
- L'expérience des personnels à reprendre,
- L'ancienneté des personnels à reprendre,
- La qualification des personnels à reprendre,
- Le site de l'acheteur sur lequel travaillent les personnels à reprendre.

La demande de la CCI peut intervenir dans les cas suivants : non reconduction, résiliation ou renouvellement du marché.

## **11 - Développement durable**

Les conditions d'exécution des prestations prennent en compte les objectifs de développement durable tout en ayant une approche sociétale :

Le titulaire met en œuvre les mesures visant à fidéliser le personnel à son poste de travail. Sont pris en considération :

- La prise en compte des temps de trajets

- La fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité)
- Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration
- La formation continue

## 12 - Constatation de l'exécution des prestations

### 12.1 - Vérifications

Les vérifications seront effectuées dans les conditions suivantes :

Le contrôle qualitatif des prestations, entrepris par CCI de la Drôme en relation avec le titulaire, s'effectue au terme d'un délai de deux mois à compter du début des prestations. Ce contrôle s'applique sur les prestations d'accueil.

Les vérifications seront effectuées par le Référent du site :

Marine ATTOU

T. 33 4 75 75 70 25

[m.attou@drome.cci.fr](mailto:m.attou@drome.cci.fr)

### 12.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

## 13 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail)

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme E-ATTESTATIONS mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

A défaut de production des pièces sur E-attestations, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

## 14 - Pénalités

### 14.1 - Pénalités de retard

Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du titulaire.

### 14.2 - Autres pénalités spécifiques

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Pénalités pour non-respect répété des horaires	Forfaitaire	100,00 €	En cas de non-respect des horaires (retard dans la prise de service par le personnel d'accueil ou en cas de départ anticipé par rapport à la fin de service prévue), le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par heure.

Pénalités pour non-remplacement d'un agent d'accueil	Forfaitaire	350,00 €	En cas de non-remplacement d'un agent d'accueil, le titulaire encourt une pénalité de trois cent cinquante (350) euros par jour.
Pénalités pour port d'une tenue non adaptée	Forfaitaire	100,00 €	En cas de constat de port d'une tenue non adaptée à la représentativité attendue du poste, le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par jour.
Non-respect des règlements intérieurs et de sécurités propres à la CCI de la Drôme	Forfaitaire	100,00 €	En cas de non-respect des règlements intérieurs et de sécurités le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par manquement.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

## **15 - Assurances**

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

## **16 - Clause de réexamen**

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution du marché peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent marché.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans le marché, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

### **Évolutions législatives ou réglementaires**

Toute modification des lois, décrets ou règlements en vigueur impactant directement ou indirectement l'exécution des prestations décrites dans le CCP pourra justifier une révision des obligations du titulaire.

Les parties pourront convenir de réexaminer la nature et l'étendu des obligations du titulaire.

**Réexamen des conditions financières, notamment dans les cas suivants :**

- En cas de modification de l'environnement économique portant atteinte à l'économie générale du marché ou à son équilibre financier ;
- En cas d'événements extérieurs aux parties perturbant durablement ou sensiblement la réalisation des prestations.

## **17 - Résiliation du contrat**

### ***17.1 - Conditions de résiliation***

Les conditions de résiliation du marché sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation du marché pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

### ***17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire***

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire du marché. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du marché.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution du marché. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **18 - Règlement des litiges et langues**

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Grenoble est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

## 19 - Dérogations

- L'article 4 du CCP déroge à l'article 5.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 27 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 28 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

## CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

La CCI de la Drôme externalise la fonction d'accueil ainsi que la gestion du standard téléphonique.

Le présent marché permet à la CCI de mettre en place une prestation d'accueil physique et téléphonique ainsi que des tâches annexes.

Lieu(x) d'exécution :

ADRESSE	REFERENT	FLUX INDICATIFS
CCI de la Drôme 52-74 Rue Barthélémy de Laffemas 26010 VALENCE	Marine ATTOU T. 33 4 75 75 70 25 m.attou@drome.cci.fr	Pour 2024 : - 10 927 appels annuel - 7 228 visiteurs annuel

Le démarrage prévu des prestations est fixé au 29 avril 2025, afin d'inclure deux journées de transition en cas de non-reprise du personnel.

### 20 - Clauses techniques particulières

#### *20.1 Prestations attendues*

- **Accueil physique et orientation du public**

Le personnel d'accueil sera positionné à l'entrée de la CCI DROME et sera donc le premier interlocuteur de tous les visiteurs : clients, partenaires, fournisseurs, particuliers ...

Les étapes nécessaires à la réalisation de sa mission sont :

- Gestion de la fonction accueil,
- Accueil des visiteurs :
  - Salutation formelle et invitation à décrire l'objet de la visite,
  - Ecoute active,
  - Orientation en fonction de l'objet de la visite.
- Prévenance des personnes visitées,
- Prise de messages et distribution par mail,
- Rôle de vérification de l'état des surfaces d'accueil.

- **Accueil physique des clients**

- Accueil des clients
- Orientation en fonction de sa typologie (Entrepreneur, TPE, PME) afin de le diriger vers l'offre adéquate.
- Le cas échéant, gestion des rendez-vous.

- **Accueil et orientation téléphonique**

- Gestion du standard
- Dispatching des appels / prise de message

- **Enregistrer et comptabiliser les visiteurs**

- Saisie sur l'outil interne des passages et qualification de l'objet des visites et des orientations données et suivi des volumes d'appels.

- **Tâches administratives ponctuelles**

Des tâches administratives simples peuvent être affectées ponctuellement à la demande des services.

- **Aide à l'évacuation d'urgence**

Selon plan d'évacuation du site.

- En cas d'alarme incendie, l'agent d'accueil devra veiller à la bonne évacuation de la zone d'accueil.
- En cas d'urgence vitale, l'agent d'accueil devra faire appel aux SST du site pour une prise en charge des victimes.
- En cas d'attaque terroriste, l'agent d'accueil devra appliquer les consignes du site.

- **Mise à disposition des registres**

L'agent d'accueil devra avoir connaissance des différents registres (sécurité, accessibilité...) présent à l'accueil et les présenter en cas de demande.

- **Contribue à l'expérience client des CCI**

L'agent d'accueil peut faire l'objet d'un audit qualité et d'observation de la part du management de la CCI.

- **Prestations locataires de la CCI**

La CCI loue des espaces. A ce titre :

- gestion de demandes entrantes
- gestion des propositions de salles
- Gestion du planning des salles,
- Accueil des clients le jour J et être le relai le jour J pour viser une satisfaction du client
- Rôle de vérification de l'état des surfaces d'accueil et salles de réunion.

La CCI héberge des associations.

Des prestations réduites seront assurées au bénéfice des locataires de la CCI :

- Accueil physique pour les locataires (orientation)
- Réception des courriers

## ***20.2 Description du personnel d'accueil***

- **Comportement du personnel d'accueil**

Le personnel d'accueil doit faire preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et notamment :

- Être fiable, sérieux, honnête ;
- Être courtois en toutes circonstances ;
- Avoir des qualités de diplomatie, de souplesse et de résistance au stress ;
- Conserver son calme face à une situation conflictuelle ;
- Avoir une tenue irréprochable ;
- Être élégant, souriant, chaleureux, enthousiaste ;
- Présenter toutes les qualités de bonne tenue, de sobriété et de discrétion ;
- S'adapter de façon immédiate aux besoins tout au long du présent marché ;
- Être organisé, rigoureux, réactif, dynamique, rapide dans ses réponses et dans l'analyse des questions ;
- Interrompre ses tâches lorsqu'un visiteur ou un livreur se présente à la réception ;
- Avoir le sens du service, répondre efficacement à la demande du visiteur,
- Être très disponible et avoir le souci de toujours mieux faire.

- **Tenue de travail professionnelle**

Tout le personnel d'accueil intervenant sur le site doit porter une tenue simple et sobre fournie par le titulaire.

Il incombe au titulaire du marché de s'assurer que le personnel d'accueil soit correctement coiffé, chaussé et vêtu d'une tenue de travail propre et adaptée à la saison en cours.

## ***20.3 - Compétences techniques du personnel d'accueil***

- **Maîtrise de la langue Française**

Le personnel d'accueil est en mesure de parler, lire et écrire couramment le français, et également d'avoir une bonne expression orale, une élocution agréable et conviviale.

- **Bureautique**

Le personnel d'accueil est à l'aise avec l'utilisation des logiciels de la bureautique d'accueil (Windows, Word, Excel, internet, etc.), de la messagerie électronique ainsi que les règles de base du bon usage du standard téléphonique.

- **Formation du personnel d'accueil**

Le titulaire assurera la formation du personnel d'accueil.

Le pouvoir adjudicateur ne participe pas à la formation des agents d'accueil, les agents d'accueil reçoivent les consignes du titulaire, puisqu'ils relèvent contractuellement du titulaire. Ainsi, le titulaire



assure la formation du personnel d'accueil pendant toute la durée du marché. Le titulaire forme également le personnel d'accueil de remplacement.

Des modes opératoires seront fournis pour la prise en main du standard téléphonique et la prise en compte des processus. Les agents doivent être formés à ces processus préalablement au démarrage des prestations.

Une intégration sous forme de « passation d'activité » sera effectuée par le prestataire actuel durant les 2 premiers jours du démarrage de la prestation dans la mesure où le personnel ne serait pas repris.

#### ***20.4 – Prestations détaillées du poste d'agent d'accueil***

Le ou les agents d'accueil évolueront sous la responsabilité d'un référent CCI.

- **Description spécifiques des prestations régulières**

Les prestations régulières sont les suivantes :

##### Mettre en fonctionnement le poste d'accueil :

- Allumer l'espace d'accueil et salles d'attente, lancer le poste de travail ;
- Vérifier le bon fonctionnement de l'écran de diffusion.

##### Fermer le poste d'accueil et éteindre le poste de travail à son départ

##### Assurer l'accueil physique :

- Accueillir les visiteurs, vérifier le motif de leur visite :
  - o S'il s'agit d'un rendez-vous programmé, annoncer le rendez-vous par téléphone et orienter le visiteur vers la salle d'attente ;
  - o S'il s'agit d'un participant à une réunion, orienter le visiteur vers dans la salle prévue ;
  - o Si le visiteur n'a pas rendez-vous, assurer un premier contact au niveau de renseignements ;
- Accueillir et orienter les services de maintenance

##### Assurer l'accueil téléphonique :

Gérer les appels externes et internes :

- Le poste téléphonique de l'accueil reçoit les appels externes et internes ainsi que les appels externes non décrochés par les services
- Gestion des appels et mails arrivant pour le mail contact CCI DROME et réorientation vers le bon interlocuteur (CIP ou conseil de la délégation selon la situation)

##### Autres activités d'accueil :

- Assurer des tâches ponctuelles (tâches administratives, saisies...)
- Enregistrer et compter les visiteurs et appels et livraisons soit dans les outils internes soit via l'outil proposé par le titulaire et transmission de ces informations mensuellement au référent de la CCI.
- La liste n'est pas exhaustive des missions complémentaires peuvent être demandées en fonction des besoins.

- S'assurer du bon état des salles d'attente

#### Gestion courrier :

- Réception et ouverture
- Répartition interne dans des bannettes (casier pour personnel interne et pour structures hébergées)
- Gestion des courriers au départ
- Suivi des courriers mis à la navette interne
- Mises sous plis
- Gérer la réception des plis et colis des coursiers
- Gestion de la navette interne des courriers

#### Logistique des salles de réunion :

- Gérer les demandes externes
- Gérer le planning des réservations des salles de réunion,
- Gérer les contrats des réservations externes (payant, gratuité, partenariat...),
- Envoi des consignes et procédures d'accès au locataire,
- Réception des prestataires réceptifs et/ou techniques
- Contrôle de l'état des salles.
- Faire le lien avec la société de nettoyage pour s'assurer que les salles soient toujours propres avant la location
- Gérer les demandes des clients le jour J

#### Autres Logistique :

- Gérer les réservations de certains matériels stockés à la CCI (verres, tables hautes, vidéo projecteur etc.)
- Être garant de la tenue du registre des encaissements via le TPE situé à l'accueil

#### Fermer le poste d'accueil et éteindre le poste de travail.

#### • Lieux d'exécution et durée des prestations d'accueil

Jours	Heure de début de service	Heure d'ouverture au public	Pause médiane	Heure d'ouverture au public	Heure de fermeture au public	Heure de fin de service
Lundi	8h15	8h30	12h00 à 13h15	13h15	17h00	17h00
Mardi	8h15	8h30	12h00 à 13h15	13h15	17h00	17h00
Mercredi	8h15	8h30	12h00 à 13h15	13h15	17h00	17h00
Jeudi	8h15	8h30	12h00 à 13h15	13h15	17h00	17h00
Vendredi	8h15	8h30	12h00 à 13h15	13h15	17h00	17h00

**Horaires hebdomadaires : 37.5 heures**

## **Fermetures annuelles :**

- Tous les jours fériés ouvrables
- Fermeture exceptionnelle de la CCI DROME au titre de l'année 2025 :
  - Vendredi 02/05/25 (pont de la Fête du Travail)
  - Vendredi 09/05/25 (pont de la Victoire)
  - Vendredi 30/05/25 (pont de l'Ascension)
  - Lundi 10/11/25 (pont de l'Armistice)
  - Du vendredi 26/12/25 au vendredi 02/01/26 (congrés des fêtes de fin d'année)
- Les dates de fermetures annuelles seront transmises avant la fin du mois de janvier de chaque année.

## ***20.5 – Conduite et suivi des prestations***

### **• Interlocuteur unique**

Le titulaire s'engage à désigner un interlocuteur unique chargé de suivre le présent marché.

### **• Continuité du service**

Le titulaire s'engage à assurer un service sans discontinuité, en mettant à disposition du personnel d'accueil.

Le titulaire doit anticiper les retards et absences du personnel d'accueil mis à disposition et informer, par tout moyen, le référent du site de tout retard dans la prise de fonction d'un agent d'accueil.

### **• Délai de remplacement d'un agent d'accueil absent et délai de mise à disposition**

Le titulaire assure le remplacement du personnel d'accueil en cas de maladie, accident ou tout imprévu, dans les délais conformes à son offre. Il est attendu un remplacement dans un délai de 1h.

Le titulaire assure également le remplacement du personnel d'accueil lors des congés (en dehors des fermetures imposées de l'établissement), ainsi qu'en cas de révocation ou de démission de l'agent dans les délais conformes à son offre.

En cas de remplacement de l'agent, le titulaire s'engage à présenter au pouvoir adjudicateur un agent d'un niveau équivalent, en termes de connaissances et de compétences par rapport aux prestations du marché, et assurer à ses frais la formation et le transfert de connaissance. L'agent effectuant le remplacement devra avoir été formé au poste sur site en amont.

### **• Suivi des prestations**

Le titulaire s'engage à suivre périodiquement la qualité de la prestation, à établir un suivi via des évaluations de la prestation directement avec l'agent d'accueil.

Une évaluation se fera également lors d'entretien entre le titulaire et le référent de la CCI.

- **Remplacement des intervenants**

Pendant toute la durée d'exécution du marché, la CCI se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. La CCI se réserve le droit d'exiger du Titulaire du contrat, le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles édictées dans le CCP. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur qui peut refuser le nouvel interlocuteur pour des raisons justifiées. Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai de 1 mois à compter de la demande ou de la proposition de remplacement. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.