

# MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

---



**Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale  
36 rue de Valmy  
93108 MONTREUIL-SOUS-BOIS CEDEX**

**Prestations d'accueil physique et téléphonique pour les besoins de  
l'ACOSS et prestations annexes**

---

**Appel d'Offres Ouvert**

**N° de procédure P2437-AOO-DRH**

**Lot 2 : Prestations d'accueil physique et téléphonique pour les  
besoins de l'ACOSS et prestations annexes sur le site de Biot**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(CCTP)**

## TABLE DES MATIERES

Chapitre 1 - Présentation du marché .....	3
1.1 - Objet du marché .....	3
1.2 - L'Acoss de BIOT- .....	3
1.2.1 - Rôle de l'Acoss de Biot - .....	3
1.2.2 - Description et fonctionnement du site .....	4
Chapitre 2 - Les Prestations .....	6
2.1 - Prestations de base .....	6
2.1.1 - Présence sur site .....	6
2.1.2 - Accueil physique .....	<del>76</del>
2.1.3 - Accueil téléphonique .....	<del>87</del>
2.1.4 - Tâches annexes .....	<del>87</del>
2.2 - Installations et outils mis à disposition .....	<del>87</del>
2.2.1 – Mis à disposition par l'Acoss de Biot - .....	<del>97</del>
2.2.2 – Mis à disposition par le Titulaire .....	<del>98</del>
2.3 - Prestations complémentaires .....	<del>98</del>
2.4 - Discipline sur site .....	<del>109</del>
2.5 - Contrôle qualité et suivi des prestations .....	<del>119</del>
Chapitre 3 - Obligation des parties .....	<del>1344</del>
3.1 - Obligations de l'Acoss de Biot - .....	<del>1344</del>
3.2 - Obligations du Titulaire .....	<del>1344</del>

# Chapitre 1 - PRESENTATION DU MARCHE

## 1.1 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet :

- le pilotage,
- la coordination,
- la réalisation,
  - des prestations accueil physique et téléphonique,
  - de prestations annexes,

pour les besoins du :

- Site de l'AcoSS de BIOT- 700 avenue Roumanille - 06410 BIOT.

Les prestations ont pour objectifs :

- la satisfaction des occupants, des visiteurs et des interlocuteurs téléphoniques,
- l'efficacité dans la réalisation des tâches confiées,

Les principes directeurs reposent sur :

- le professionnalisme intégrant rigueur, réserve, discrétion, neutralité,
- une personnalisation de l'accueil,
- une dimension esthétique (excellente présentation),
- une dimension humaine caractérisée par l'amabilité, la confidentialité, la disponibilité,
- une maîtrise des outils bureautique.

L'exécution du marché est soumise aux conditions décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

## 1.2 - L'ACOSS – A BIOT

### 1.2.1 - Rôle de l'AcoSS - Urssaf Caisse nationale

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – Urssaf Caisse nationale, établissement public à caractère administratif, coordonne et assure au niveau national le recouvrement des cotisations et contributions sociales du régime général de la Sécurité Sociale.

Placée au cœur du financement de la Sécurité Sociale, l'Urssaf Caisse nationale assure une mission essentielle : gérer, de façon commune et centralisée, la trésorerie des 4 branches du régime général (maladie, accidents du travail, famille et vieillesse).

Elle coordonne, anime et pilote le réseau des URSSAF et CGSS, notamment dans les domaines du contrôle, de l'application de la réglementation et du service offert aux usagers.

L'AcoSS - Urssaf Caisse nationale, les URSSAF et les CGSS sont chargées :

- de collecter les cotisations et contributions sociales, taxes affectées etc. auprès des cotisants (entreprises, particuliers, travailleurs indépendants),

- de redistribuer ces fonds aux Caisses de Sécurité Sociale (maladie, accidents du travail, famille, vieillesse) ainsi qu'à d'autres organismes et institutions qui leur ont confié le recouvrement de leurs recettes (CADES, FSV, IRCEM etc.) dans le but de financer les prestations de Sécurité Sociale.

L'Urssaf Caisse nationale place au cœur de ses préoccupations la qualité de service rendu aux cotisants. Elle organise des enquêtes de satisfaction et développe des offres de service en partenariat avec les autres organismes de la protection sociale.

Les usagers cotisants du service public du Recouvrement sont multiples : entreprises (petites, moyennes ou grandes), artisans, professions libérales, collectivités publiques, particuliers employeurs.

## 1.2.2 - Description et fonctionnement du site

Le lieu d'exécution des prestations objet du présent marché sera situé (à compter de la notification du marché et jusqu'à la date de déménagement estimée au second semestre 2026) au :

**700 avenue Roumanille à Biot - Sophia Antipolis.**

A ce jour 175 collaborateurs (femmes et hommes) y travaillent.

Puis à compter de la date estimée du second semestre 2026 et jusqu'à la fin du marché, le lieu des prestations objet du présent marché sera situé à l'adresse :

**300 route des Crêtes 06560 Valbonne - Sophia Antipolis**

Site qui accueillera 320 collaborateurs (femmes et hommes) :  
(175 en provenance de Biot et 145 en provenance d'un autre site de Valbonne)

Les sites indiqués ne correspondent pas à un Etablissement Recevant du Public (ERP) au sens de la réglementation.

A ce jour 175 collaborateurs (femmes et hommes) y travaillent.

**En extérieur** l'immeuble dispose de :

- 58 places de stationnement,

L'immeuble est composé de 3 niveaux :

**Sous-sol :**

- 52 places de stationnement dont 6 avec borne de recharge,
- 4 blocs sanitaires (douches, sanitaires),
- Locaux techniques.

**Rez-de-chaussée :**

- 2 entrées,
- 1 hall d'accueil,
- 1 ensemble de salles de réunion,
- 1 ensemble de bureaux en espaces semi-ouverts,
- 1 espace repas,
- 1 cafétéria,
- 1 terrasse dans l'infrastructure
- 1 salle informatique,
- 4 blocs sanitaires,
- 1 local vestiaire avec sanitaire.

**Etage 1 :**

- 2 paliers,

- 1 ensemble de salles de réunion,
- 1 ensemble de bureaux en espaces semi-ouverts,
- 1 terrasse dans l'infrastructure,
- 3 blocs sanitaires.

Les jours et heures d'ouverture du site sont fixés :

- du lundi au vendredi (hors week-end et jours fériés),
- de 7h00 à 20h00.

L'Acoss de Biot se réserve le droit de fermer le site lors de jours ou heures ouvrés.

## Chapitre 2 - LES PRESTATIONS

### 2.1 - PRESTATIONS DE BASE

#### 2.1.1 - Présence sur site

La présence sur le site est requise dans la tranche horaire 07h00 – 18h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés). **Ne sont pas compris dans ces horaires, le temps nécessaire au changement de tenue vestimentaire**

Le TITULAIRE maintient de 7h00 à 18h00, tous les jours ouvrés, un contact téléphonique par lequel il peut être tenu au courant, par le personnel sur site ou par l'Acoss, d'incidents pour lesquels son intervention paraît nécessaire. Il lui appartient, dans le cadre de ses obligations, de mettre en œuvre en tout temps, les moyens d'actions nécessaires.

L'Acoss peut décider, après information du Titulaire, de modifier ces horaires pour s'adapter aux conditions d'exploitation et de fonctionnement du site.

Le Titulaire s'engage à garantir une stabilité du personnel affecté au site.

Le personnel du Titulaire est remplacé pendant ses congés par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira l'Acoss –par avance.

Le personnel de remplacement doit être préalablement formé durant une journée en double commande avec le personnel habituel du poste d'accueil.

#### **A) - Prestations en situation habituelle**

Pour assurer l'ensemble des prestations d'accueil physique et téléphonique, l'Acoss souhaite le personnel minimum suivant :

POSTE	QUALIFICATION FORMATION	HORAIRES par POSTE	NOMBRE de POSTES
Personnel d'encadrement	Cadre	Non permanent (interventions sur site selon nécessités)	1
Coordination Accueil physique et téléphonique	Chef Agent d'Accueil <b>Avec 2 ans d'expérience sur un poste équivalent</b>	7h00 - 12h30 Du lundi au vendredi (1 h de pause déjeuner comprise et remplacé durant ses congés et maladies)	1
Accueil physique et téléphonique (Permanence)	Agent d'accueil <b>Avec 2 ans d'expérience sur un poste équivalent</b>	12h30 - 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés (remplacé durant ses congés et maladies)	1

La qualification proposée par le TITULAIRE, dans son offre, concernant les agents en poste constitue la qualification minimum souhaitée, notamment pour le personnel de remplacement.

Le TITULAIRE fournira une liste avec un minimum de 3 agents volants pour ce marché.

Le personnel du TITULAIRE délégué sur le site devra avoir reçu la formation nécessaire pour l'utilisation des outils informatiques qu'il devra utiliser et exploiter dans le cadre du marché.

## **B) Prestations en situation exceptionnelle**

Cf. article 2.3 du présent CCTP.

### **2.1.2 - Accueil physique**

Les visiteurs sont essentiellement des collaborateurs internes au réseau et des prestataires externes, informatique ou autres.

#### **Périmètre de la prestation d'accueil physique**

- Accueil du personnel interne (environ 175 personnes),
- Réception des visiteurs, collaborateurs de l'Acosse de Biot ou autres (prestataires, candidats, nouveaux arrivants ou stagiaires...),
- Accueil des livreurs de matériels divers, appel du destinataire sans se substituer à celui-ci si la réception nécessite un tampon ou une signature,

Soumission des Plan de Prévention et Protocoles Chargement/Déchargement à la signature en cas de livraison inopinée. A cet égard, le titulaire contribue à établir un plan de prévention qui est remis à l'Acosse et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les QUINZE (15) jours suivant la notification du marché.

Il indique de façon précise et détaillée :

- les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des missions. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins,
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail, notamment au cours des interventions dans les locaux à ambiance particulièrement empoussiérée.

Le plan de sécurité est tenu à jour par le TITULAIRE qui est tenu d'en signaler les modifications à l'Acosse

- Recherche et/ou appel des personnes visitées,
- Vérification des réservations et préparation des salles de réunion et séminaire,
- Suivi de l'occupation des espaces de réunion, vérification des écrans et mise à disposition des éléments de connexion nécessaires,
- Travaux administratifs de 1<sup>er</sup> niveau relatifs à la prestation,
- Mise à jour du registre d'accueil récapitulant les mouvements et incidents,
- Rédaction et mise à jour du livret des procédures d'accueil,
- Alerte vers l'équipe support lors de problèmes techniques (visio, connexion wifi, autres ...) dans les salles de réunion,
- Rôle d'intermédiaire entre les occupants du bâtiment et l'équipe gestionnaire du site pour tout type de sollicitation notamment en cas d'incident dans les locaux ou parkings,
- Bonne tenue de l'espace accueil.

L'accomplissement de ces tâches implique une parfaite connaissance des dispositifs mis à la disposition du TITULAIRE pour l'enregistrement des visiteurs, pour la gestion des salles de réunion.

**Le TITULAIRE proposera et mettra en place un dispositif pour gérer les périodes de forte affluence à la banque d'accueil, notamment pendant les périodes de pointe.**

## 2.1.3 - Accueil téléphonique

### Périmètre de la prestation d'accueil téléphonique

- Qualification, orientation et présentation des appels entrants,
- Prise de message et envoi par mail,
- Identification des appels "critiques", filtrage.

Le site étant équipé du système de téléphonie comportant les fonctionnalités SDA, les appels aboutissant au standard correspondent à :

- à un appel direct sur le n° du standard ou à un renvoi sur occupation ou non réponse,
- à un appel pour la prise en charge d'une demande relevant du domaine de compétence du Département Environnement de Travail,
- le TITULAIRE s'engage à répondre dans un délai de 3 à 5 sonneries maximum.

L'accomplissement de ces tâches confiées exige une parfaite connaissance des dispositifs mis à la disposition du TITULAIRE.

Le TITULAIRE a accès à l'annuaire téléphonique des agents de la Personne Publique. Il signale à l'Acoss de Biot toutes anomalies qu'il pourrait constater, dans les meilleurs délais.

L'annuaire téléphonique est strictement confidentiel et à ce titre il ne peut être diffusé en dehors du site.

## 2.1.4 - Tâches annexes

### Périmètre des tâches annexes

- Vérification du port du badge professionnel par le personnel interne et gestion des badges visiteurs,
- Centralisation des courriers, plis et colis (arrivées et départs),
- Réception et gestion des petits déjeuners et repas pour les événements en espace séminaire, réservation restaurant extérieur, orientation des personnes conviées,
- Réception des commandes individuelles de repas, paiement par carte restaurant,
- Gestion des réservations de taxis,
- Travaux administratifs de 1<sup>er</sup> niveau relatifs à la prestation,
- Gestion des réservations des véhicules de service dans l'outil de gestion de la flotte automobile,
- Délivrance des clés et papiers des véhicules de service, tenue du carnet de route,
- Tenue du registre des véhicules accédant au site,
- Mise en sécurité des locaux du rez-de-chaussée en fin de journée (fermeture des portes, fenêtres, stores ...),
- Dans le cadre d'une situation de crise participe à la récupération du matériel informatique de l'ACOSS (PC, UC, écrans, clavier, souris) mis à la disposition de société d'AT.
- En cas de pandémie :
  - aide à la gestion et la distribution des équipements de protection individuels (EPI),
  - maintien de l'accueil en conformité sanitaire,
  - vérification du respect des jauges des salles de réunion,
  - vérification du respect des règles sanitaires par toute personne accédant sur les lieux.

## 2.2 - INSTALLATIONS ET OUTILS MIS A DISPOSITION



### **2.2.1 – Mis à disposition par l'Acoss de Biot -**

Les prestations sont réalisées dans le hall d'entrée principale et l'espace séminaire de l'immeuble. La banque d'accueil qui y est implantée est aménagée pour accueillir au total 2 agents d'accueil.

Le personnel d'accueil aura à sa disposition notamment :

- un vestiaire,
- un poste téléphonique,
- un PC incluant entre autres :
  - une suite bureautique,
  - un outil de messagerie,
  - un accès internet,
  - un logiciel de protection,
  - un outil de gestion de flotte automobile,
- un accès utilisateur aux systèmes :
  - de contrôle d'accès,
  - de surveillance anti-intrusion,
  - de vidéosurveillance,
  - d'enregistrement des visiteurs.

L'usage des matériels et équipements mis à disposition est autorisé uniquement dans le cadre professionnel.

### **2.2.2 – Mis à disposition par le Titulaire**

Le Titulaire mettra en place et tiendra à jour de manière dématérialisée à minima les outils suivants :

- cahier des procédures : retranscription de toutes les procédures liées à l'accueil,
- main courante,
- registre des plis ou colis envoyés,
- registre des plis ou colis réceptionnés,
- registre des commandes de taxis,
- registre des clefs et badges,
- registre événements,
- registre des justificatifs d'identités non récupéré,
- registre des visiteurs sans justificatif d'identité,
- registre des demandes d'appels téléphoniques,
- registre messages téléphoniques.

Ces outils permettront, en plus d'un suivi régulier, l'établissement de statistiques périodiques.

Le TITULAIRE pourra proposer une application permettant ce suivi et ainsi permettre l'appréciation du niveau de qualité des prestations suite à contrôles effectués.

---

## **2.3 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

Ces prestations non quantifiables à l'avance consistent en une extension de l'équipe d'accueil présente sur le site. Les événements motivant ces prestations revêtent un caractère exceptionnel.

Elles se déclinent ainsi :

- accueillir les visiteurs,
- assurer un service de vestiaire,
- tenir le vestiaire en bon état d'organisation afin de retrouver aisément les objets déposés,
- remettre les badges,
- cocher les listes de présence,
- remettre dossiers ou documents,
- orienter, accompagner les visiteurs,
- passage de micro.
- Assurer les missions de l'hôtesse principale.

La réalisation de ces prestations complémentaires pourra être demandée aux adresses figurant plus haut (§ 1.2.2) après émission d'un bon de commande. La date de cette réalisation sera mentionnée sur le document.

Le titulaire devra confirmer la prise en compte de la commande dans un délai de 2 (deux) jours après réception de la demande.

## **2.4 - DISCIPLINE SUR SITE**

Le Titulaire s'engage au respect par son personnel des règlements intérieurs et de sécurité propre au Site de l'Acos de Biot.

Il sera interdit au personnel du Titulaire :

- de fumer dans les locaux,
- les familiarités telles que accolades et embrassades ne sont pas autorisées lorsque l'agent est en poste,
- de consommer de la nourriture au niveau du poste d'accueil,
- d'utiliser les téléphones autre que téléphone alloué au poste d'accueil sans autorisation de l'Acos de Biot,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux,
- d'introduire des animaux.
- de provoquer du désordre ou d'avoir un comportement bruyant sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions sans rapport avec l'exécution du marché dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect à quiconque,
- de laisser sur le plan de travail ou d'accueil aucun objet personnel tel que sac à main, agenda, livre, téléphone personnel etc., ceux-ci devant être rangés à l'abri des regards,
- de se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère à l'entreprise et qui ne serait pas déclarée comme un sous-traitant agréé par l'Acos de Biot.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le Titulaire devra informer son personnel des consignes particulières à mettre en œuvre pour maintenir la sécurité des biens personnels des occupants des locaux.

Le service d'accueil est le premier contrôle de personnes entrantes ou sortantes du bâtiment. Toute personne étrangère au bâtiment et non autorisée à y pénétrer devra être signalée à l'équipe en charge de la sécurité et/ou à l'équipe en charge de la gestion du site

## 2.5 - CONTROLE QUALITE ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le suivi des prestations a pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché.

En cas de discordance entre les prestations fournies et les spécifications du marché, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

Les opérations de contrôles contradictoires auront lieu 1 fois par mois.

Ces contrôles porteront sur notamment (liste non exhaustive) :

- la ponctualité,
- la prise de poste,
- la tenue des livrets, registres et mises à jour des procédures,
- le comportement et la satisfactions des occupants, visiteurs et autres prestataires.

## 2.6 – GESTION DES ABSENCES

L'Acosse souhaite fortement faire évoluer la qualité des prestations de l'accueil de son établissement.

Le point de départ des délais est l'heure de démarrage prévue par la prestation ou l'appel téléphonique de l'Acosse confirmé par mail au TITULAIRE (Centre d'Appels).

### REEMPLACEMENT POUR DEFAILLANCE OU ABSENCE IMPREVUE

Tout retard, anomalie, problème lors de la prise de poste donne immédiatement lieu à l'affectation d'un **agent d'accueil volant** sur le site. Le **TITULAIRE a obligation d'informer l'ACOSSE de Biot** de la bonne prise en compte de cette défaillance ainsi que des dispositions prises pour y remédier (**par téléphone confirmé par mail**).

En cas de non appel à l'heure prévue ajoutée de 5 minutes, la permanence du TITULAIRE effectuera un appel à l'accueil de l'Acosse de Biot afin de confirmer l'absence de l'agent et enverra un mail. Il déclenchera ensuite son remplacement par un agent « volant » préalablement agréé.

Le TITULAIRE a obligation de rendre opérationnel\* le poste d'accueil dans les **30 minutes** du début de la prestation. Le temps que le personnel en retard arrive ou que le volant effectuant le remplacement arrive sous un délai maximum de 2 heures.

*\*Par rendre opérationnel le poste d'accueil l'Acosse de Biot entend : Le déplacement d'un responsable de secteur ou d'un agent volant en urgence sur site afin d'assurer la prestation.*

Une absence imprévue du personnel doit faire l'objet d'un remplacement **de façon ponctuelle ou pérenne** dans les **2 heures au maximum**.

### REEMPLACEMENT PONCTUEL OU A LONG TERME DU PERSONNEL SUR SITE

Dans le cadre des prestations de base, le TITULAIRE s'engage à garantir une stabilité du personnel affecté sur le site.

Pour un **remplacement ponctuel** (par exemple : pour une heure, une demi-journée ou une journée au maximum) de l'agent suite à une défaillance quelle qu'elle soit : le TITULAIRE fait appel en priorité à un agent agréé préalablement afin d'effectuer le remplacement.

Pour un **remplacement à long terme** (c'est-à-dire plus d'une journée), la procédure d'agrément de cet agent est alors déclenchée à posteriori de sa prise de poste. L'Acosse de Biot a alors 10 jours ouvrés pour valider l'acceptation ou non de cet agent. Délai après lequel l'agent est alors automatiquement confirmé et

ajouté sur la liste nominative.

Le personnel nommément désigné par le TITULAIRE, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé. Il est le seul autorisé à intervenir sur le site pour lequel le présent marché est effectif.

A cet effet, le TITULAIRE remet à l'Acoss la liste nominative du personnel accompagnée des pièces justificatives complémentaires pour le personnel étranger mis à disposition hormis ceux visés à l'article R5221-2 du code du travail (ex : justificatif d'un titre de séjour en cours de validité autorisant le salarié étranger à travailler en France, ...) pour agrément CINQ (5) jours ouvrés au moins avant la date de prise de poste.

Le personnel sera impérativement de profil équivalent à celui présenté dans son offre initiale.

Le personnel d'intervention du TITULAIRE est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

L'Acoss se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Pour des raisons de sécurité et de sûreté, le TITULAIRE devra être informé **un mois** avant tout mouvement de personnel. Le TITULAIRE prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, de prestations, des consignes, demande d'agrément...) et ne perturbent pas le bon déroulement du site.

Le personnel du TITULAIRE est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira l'Acoss de Biot par avance (un mois au minimum) en communiquant le planning de congés de son personnel.

Le remplacement du chef d'agent d'accueil sera précédé d'une période de recouvrement de Trois (3) jours minimums avec son remplaçant de qualification équivalente.

A défaut du respect des obligations sus-visées, l'Acoss de Biot appliquera les pénalités prévues au CCAP.

## Chapitre 3 - OBLIGATION DES PARTIES

### 3.1 - OBLIGATIONS DE L'ACOSS DE BIOT

L'Acoss de Biot nationale s'engage à :

- former le TITULAIRE à l'utilisation des matériels et logiciels mis à disposition pour effectuer les prestations objet du présent marché. Cette formation sera dispensée à la prise d'effet du marché et à chaque évolution des outils,
- faire effectuer toutes les vérifications et contrôles réglementaires par les organismes agréés,
- respecter dans les délais normaux les textes législatifs obligeant à des modifications ou des adaptations des installations ou locaux (poste de travail des personnels du Titulaire, par exemple),
- prendre en charge jusqu'à l'intervention du prestataire concerné, toute mesure de sécurité qu'il imposerait en cas d'interruption d'un équipement de sûreté,
- mettre à la disposition du Titulaire l'ensemble des documents en rapport avec la prestation en sa possession,
- mettre à la disposition du Titulaire les locaux nécessaires à l'exercice de sa fonction en bon état et convenablement équipés,
- n'apporter aux biens nécessaires à l'exécution du marché aucune modification importante sans information préalable du Titulaire.

### 3.2 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le Titulaire s'engage à :

- gérer l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes données à son personnel, l'administration et la bonne tenue de son personnel,
- contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée,
- assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent marché soit parfaitement remplie,
- se conformer aux normes et règlements pour l'exécution des tâches qui lui incombent,
- assurer un rôle de conseil dans l'élaboration de mesures complémentaires d'accueil physique et téléphonique sur le site,
- restituer les documents, installations, équipements et locaux en bon état à l'expiration du marché,

Le Titulaire s'engage également à former son personnel sur les règles générales de sécurité au travail ainsi que les règles particulières concernant :

- les consignes en cas d'incendie,
- l'utilisation des moyens de secours,
- la conduite à tenir en cas d'accident de personnes et lors de l'évacuation générale pour les situations graves et exceptionnelles,
- les risques liés au poste de travail (agression verbale ou physique).

Le TITULAIRE doit la continuité de service prévue au présent CCTP. En cas d'interruption des prestations lui incombant, la Personne Publique se réserve le droit de faire exécuter le marché aux frais et risques du TITULAIRE conformément à l'article 45 du CCAG-FCS.

### 3.3 - UNIFORME

Tout agent travaillant à l'accueil devra être habillé en tailleur / costume de couleur sobre.

Les tenues des agents en poste devront être uniformes.

Chaque agent, exécutant des prestations d'accueils à temps plein ou partiel, portera un badge permettant son identification visuelle.

Le TITULAIRE dote le personnel d'exécution d'un uniforme nécessaire à la bonne exécution du marché. Le TITULAIRE aura à sa charge de le maintenir en bon état de propreté et assurera son renouvellement.

En outre, tout le personnel du TITULAIRE intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable.

**Aucun agent ne sera admis** s'il n'est pas revêtu de son uniforme, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée. Dans ce cas, le TITULAIRE devra procéder au remplacement immédiat de l'Agent concerné, sa prestation étant considérée comme non assurée dans le cas contraire (sous 2h).

Le TITULAIRE fait son affaire de l'équipement de son personnel, des uniformes (sobres) et des badges permettant l'identification visuelle des agents.

### 3.4 - FORMATION

Le TITULAIRE doit former son personnel permanent et de remplacement aux consignes applicables sur le site telles qu'elles sont définies dans les documents d'exploitation du site.

Le TITULAIRE instruit son personnel sur les règles générales de sécurité du travail ainsi que les règles particulières concernant :

- les consignes en cas d'incendie,
- l'utilisation des moyens de secours,
- la conduite à tenir en cas d'accident de personnes et lors de l'évacuation générale pour les situations graves et exceptionnelles,
- les règles de circulation dans l'établissement,
- les risques liés au poste de travail (agression verbale ou physique).

Le personnel de remplacement doit être préalablement formé durant une période de 2 jours consécutifs en double commande avec l'agent TITULAIRE habituel du poste.

Le TITULAIRE devra fournir un justificatif de toutes les formations en matière de sécurité.

### 3.5 – VISITES MEDICALES

Le TITULAIRE doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le TITULAIRE sur un registre spécial.

Le personnel du TITULAIRE doit avoir le niveau de formation correspondant aux tâches décrites dans le présent CCTP

### 3.6 – INSTALLATIONS, FOURNITURES ET MATERIELS LIES AUX PRESTATIONS

Le site est équipé d'un système de vidéos urveillance ayant pour objet la supervision des espaces communs.

L'accueil est pourvu d'un système d'enregistrement des visiteurs.

Le site est équipé d'un système de téléphonie de technologie ToIP (Cisco Jabber) qui offre les fonctionnalités de sélection directe à l'arrivée (SDA).

Deux postes opérateurs sont implantés à l'accueil. Ils recevront les appels destinés au standard ou les renvois sur non-réponse ou sur occupation ainsi que les appels concernant des demandes des occupants relevant du champ de compétence des services techniques. **Le temps de décrochage est limité de 3 à 5 sonneries maximum**

La Personne Publique mettra à disposition du personnel du TITULAIRE à la banque d'accueil deux postes informatique de type PC et un accès à un système d'impression.

Ces postes informatiques comporteront un pack bureautique (traitement de texte, tableur) incluant un système de messagerie, un accès à Intranet, et un logiciel de protection (antivirus, antispm, firewall).

La personne publique fournira au TITULAIRE les consommables papiers.

Outre l'établissement du reporting et l'accès à la messagerie, ce poste accueillera :

- le logiciel de réservation des salles de réunion sur OUTLOOK,

La Personne Publique assurera la maintenance et le support du poste informatique et des logiciels qu'elle aura fournis. Le TITULAIRE sera tenu pour responsable de toute dégradation anormale du matériel (chutes, chocs, renversement de liquide sur le clavier, etc ...) ou de contamination virale qui pourrait être imputée à un usage sortant du cadre des obligations du présent marché.

**La Personne Publique mettra à disposition du personnel du TITULAIRE à la banque d'accueil deux postes informatique de type PC pour l'enregistrement des visiteurs.**

La Personne Publique donnera un droit d'accès au personnel du TITULAIRE au système d'enregistrement des visiteurs.

Ce système permettra d'accueillir les visiteurs attendus (participants aux séminaires ou réunions internes) et d'enregistrer les visiteurs qui ne le sont pas encore.

Le TITULAIRE utilise et maintient en bon fonctionnement de ce système dans le cadre de sa prestation.

Le personnel du TITULAIRE devra assurer, au moyen de l'outil mis à sa disposition, la gestion des salles de réunions.

Le TITULAIRE veillera en permanence à optimiser l'attribution des salles de façon à répondre à la demande tout en limitant les réservations de salles à l'extérieur.

La Personne Publique s'engage à former le TITULAIRE à l'utilisation des divers matériels ou logiciels mis à disposition tels que décrit ci-dessus pour effectuer les prestations objet du présent marché.

Cette formation sera dispensée à la prise d'effet du marché et à chaque évolution des outils.

Les autres moyens mis en place par le TITULAIRE figurent dans son offre technique et sont de ce fait contractuels. Ils sont fournis dans le cadre du marché et doivent être impérativement intégrés au coût annuel forfaitaire de la prestation de base. Ils ne pourront en aucun cas donner droit à une rémunération complémentaire.



Le TITULAIRE fait son affaire de l'équipement de son personnel, uniformes et fournitures de bureau (stylos, cahiers, post-it, équipements individuels de protection...).

La Personne Publique prend en charge les fournitures suivantes :

- l'électricité,
- l'eau de ville,
- les communications téléphoniques de service. L'Acoss de Biot se réserve le droit de demander le remboursement des communications téléphoniques au TITULAIRE en cas d'abus,
- les consommables (papiers). La Personne Publique se réserve le droit d'en demander le remboursement en cas d'abus.

## **3.7 – REMISE DES INSTALLATIONS, DES EQUIPEMENTS ET DES DOCUMENTS EN FIN DE MARCHE**

### **Installations techniques**

---

Le TITULAIRE s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal de fonctionnement et d'usage, conformément à ses obligations de résultats.

### **Locaux et remise du matériel mis à disposition**

---

Le TITULAIRE devra remettre les locaux qui ont été mis à sa disposition pour l'exécution du présent marché dans un parfait état de propreté.

Le TITULAIRE effectuera à ses frais les remises en peinture et/ou en état qui pourraient s'avérer nécessaires, selon les constats figurant à l'état des lieux de sortie décrits ci-dessous.

La restitution des matériels ou objets concernés (clés, badges, etc...) sera réalisée en fonction des procès-verbaux de remise qui auront été établis.

Le TITULAIRE peut, avec l'accord de l'Acoss de Biot et dans les conditions à déterminer entre les parties, acheter du matériel fixe ou mobile propre à faciliter les missions qui sont confiées à son personnel détaché sur le site.

Au terme du marché ou en cas de résiliation dans les conditions prévues au CCAP, les installations fixes et matériels financés par le TITULAIRE sont :

- soit laissés sur le site avec l'accord de l'Acoss de Biot,
- soit démontés et évacués par le TITULAIRE (avec remise en état des locaux).

### **Documentation technique**

---

La documentation technique est utilisée par le TITULAIRE jusqu'à la fin d'exécution du présent marché. A cette échéance, il la remettra en totalité à l'Acoss de Biot conformément à l'inventaire établi en début de marché.

Le TITULAIRE devra également remettre les documents qu'il aura remis à jour ou créés dans le cadre de l'exécution du marché.

### **Procédure de remise**

Un état des lieux de sortie contradictoire sera réalisé avec l'Acoss de Biot et consigné sur un procès-verbal rédigé par le TITULAIRE au plus tard 2 mois avant la date d'expiration du marché. Le TITULAIRE devra apporter des réponses pour lever les réserves au plus tard un mois avant l'expiration du marché.

L'Acoss de Biot validera la levée des réserves et l'initiation du TITULAIRE du nouveau marché à l'expiration du présent marché.

### 3. – CONTROLE QUALITE ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le suivi des prestations a pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché.

Une décision de l'Acosse de Biot désignera le ou les responsables chargés du suivi des prestations.

En cas de discordance constatée entre les prestations fournies et les spécifications du marché, des pénalités pourront être appliquées tel qu'il est prévu au CCAP

---

### NIVEAU DE QUALITE DE LA PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Le niveau de qualité est vérifié suivant le suivi des prestations et lors des opérations de contrôles contradictoires (au minimum 1 par mois, avec un minimum de 2 par mois les 6 premiers mois) et peut s'étendre à 1 fois par semaine en cas de dysfonctionnement.

Ces contrôles sont établis à l'aide de fiches de contrôle, et aboutissent à un ratio qui doit être conforme au niveau de qualité exigé.

Le niveau de qualité mensuel est le suivant :

- restitution des pièces d'identité,
- rapidité de décrochage entre 3 et 5 sonneries,
- ponctualité / absence des agents d'accueil (zéro retard),
- satisfaction des utilisateurs (zéro réclamation),
- tenue des registres.

Lors des contrôles contradictoires, le niveau de qualité mensuel attendu :

- remise de badge au visiteur en moins de 3 minutes,
- tenue et présentation des agents d'accueil conformes,
- respect des procédures et réactivité prévues en commun par l'Acosse de Biot et le TITULAIRE.

---

### CONTROLE ET AUTOCONTROLE

#### Contrôles quotidiens :

- à la prise de poste.

#### Contrôles hebdomadaires :

- visites du cadre responsable de la prestation avec établissement de fiches d'évaluation et d'annotation,
- ces contrôles systématiques peuvent être, réguliers et aléatoires.

### **Contrôles réalisés par le département qualités :**

- réalisés de façon aléatoire, selon le besoin ou sur demande,
- un contrôle contradictoire est réalisé chaque trimestre,
- typologie et périodicité des contrôles,
- un appel mystère par semaine,
- une visite surprise par mois,
- un audit par an.

---

## **OUTILS**

Le TITULAIRE mettra en place à minima les outils suivants :

- cahier des procédures : retranscription de toutes les procédures liées à l'accueil.

Le TITULAIRE tiendra à jour à minima les registres suivants :

- main courante,
- registre des plis ou colis envoyés,
- registre des plis ou colis réceptionnés,
- registre des commandes de taxis,
- registre des clefs et badges,
- registre événements,
- registre des justificatifs d'identités non récupérées,
- registre des visiteurs sans justificatif d'identité,
- registre des demandes d'appels téléphoniques,
- registre messages téléphoniques.

Le TITULAIRE pourra proposer une application web d'une grande simplicité permettant à tout instant de prendre connaissance du niveau de qualité des prestations par les contrôles effectués.

La capacité d'écoute active et de reformulation des besoins exprimés est attendue du TITULAIRE.

---

## 4. – LES DOCUMENTS

---

---

### MEMOIRE METHODOLOGIQUE

Durant la phase de prise en charge du site, le TITULAIRE met en place un **Mémoire Méthodologique** relatif à l'organisation des prestations du présent marché. Ce Mémoire doit être réalisé par l'équipe méthodes/qualité du TITULAIRE **dans le mois qui suit la notification du marché**, les documents pouvant être complétés et/ou adaptés dans le mois suivant.

Le Mémoire doit être mis à jour régulièrement à chaque changement (personnel, sous-traitant, achat matériel, fournitures, ...) et au minimum tous les 6 mois.

Le document rappelle la situation du site, les locaux à la charge du TITULAIRE ainsi qu'un condensé judicieux de ses obligations contractuelles.

L'état de la situation du site et des locaux, **est donné à titre indicatif** et il appartient au TITULAIRE de compléter s'il le juge nécessaire, les fiches décrites ci-après pour respecter ses obligations de résultats, car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

Le TITULAIRE met en place au sein du mémoire méthodologique, les fiches d'identité et de suivi des différents locaux qu'il crée et met à jour en fonction des modifications. Ces fiches comportent :

- le descriptif des prestations prévues par types de locaux,
- le détail des protocoles et modes opératoires classés par type de locaux,
- les plannings des interventions (avec les fiches de poste individualisées),
- la mise en place d'indicateurs pour le suivi des non-conformités,
- le listing des matériels utilisés,
- les attestations des habilitations du personnel (Chef des agents d'accueil, agents d'accueil...),
- la liste des sous-traitants éventuels agréés par l'ACOSS (avec justificatifs des interventions effectuées),
- les précautions à prendre pour prévenir les risques d'accident matériels et corporels (Plan de prévention).

Le TITULAIRE indique dans son offre technique le planning prévisionnel dans la journée et la description de l'organisation des remplacements pour assurer la présence minimale.

---

### FORME DES DOCUMENTS

Le TITULAIRE propose les modèles de documents à l'ACOSS **le plus tôt possible et au plus tard dans le mois suivant la date de notification du marché**, connaissant la date limite de mise en place de ceux-

ci dans leur version définitive. **L'ACOSS dispose de QUINZE (15) jours pour faire part de ses observations.**

Les rapports peuvent être amenés à évoluer dans le temps selon les besoins et souhaits de l'ACOSS. Le TITULAIRE reste toutefois responsable de la cohérence et de la pertinence des informations fournies.

Les documents doivent être élaborés dans le souci de permettre :

- une lecture rapide, la présentation soignée d'informations claires et explicites,
- une recherche efficace des informations : sommaires organisés, codifications simples,
- une analyse par thème à la fois simplifiée (synthèse) et détaillée (annexes),
- une étude fine des données : citation de références ou sources, explication des méthodes,

- une modularité cohérente pour faire évoluer le document sans avoir à en reprendre le principe complètement.

---

## **CAHIER DE LIAISON**

Un cahier de liaison sera mis en place à l'accueil. Il permettra l'expression écrite du TITULAIRE des souhaits, des remarques ou des difficultés rencontrées dans l'exécution de sa prestation.

Chaque partie devra consulter chaque semaine afin de prendre connaissance des remarques formulées par l'autre partie et s'obligera à y apporter une réponse écrite ; il devra être visé à chaque passage du représentant du TITULAIRE.

---

## **REGISTRE DES PRINCIPAUX EVENEMENTS OU MAIN COURANTE**

Une "main courante" (cahier de doléances) est mise en place sur le site, par les soins du TITULAIRE. Cette "main courante", comme les contrôles, permettra de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Ce cahier de doléance devra être tenu à jour quotidiennement par le chef des agents d'accueil du site. Les doléances pourront être le point de départ d'une opération de vérification. Ce cahier pourra être consulté à tout moment par l'ACOSS ou son représentant.

Toutes les doléances devront être traitées et satisfaites le soir même du jour auquel elles sont exprimées.

---

## **CAHIER DES PROCEDURES**

Ce cahier nécessaire au personnel intervenant sur le site a une double utilité :

- il permet une meilleure gestion des équipements et des interventions,
- il est un outil pédagogique qui doit permettre une formation rapide et la plus exhaustive possible des agents du TITULAIRE.

Le TITULAIRE doit mettre à jour et faire vivre ce cahier des procédures. Pour cela, il doit travailler de concert avec tous les acteurs du site désigné par l'ACOSS.

*Le cahier des procédures doit inclure au minimum :*

- les fiches de poste du personnel du TITULAIRE,
- une méthodologie d'utilisation des installations et systèmes en place à la banque d'accueil et la définition des mesures de contournement à mettre en œuvre en cas de dysfonctionnement,
- une procédure de gestion des salles de réunion,
- une procédure de gestion des courriers transitant par l'accueil.
- une procédure de gestion des appels :

- aux occupants de l'immeuble (arrivée de visiteurs),
- aux services demandeurs de coursiers,
- à l'ACOSS.
- une procédure sur la participation des intervenants du TITULAIRE présents sur le site à l'évacuation des personnels (point de rencontre, ...),

L'agent d'Accueil doit consigner l'ensemble des informations suivantes :

- anomalies, incidents et accidents (ne relevant pas de la sécurité ou de la sûreté),
- événements tels que les dysfonctionnements des systèmes techniques mis à la disposition du TITULAIRE pour l'exécution de sa prestation,
- intervention d'une société extérieure (heure d'arrivée et de départ, localisation de l'intervention).

Ces informations sont consignées sur le registre des principaux événements. Une copie ou une impression doit être présentée à l'ACOSS tous les mois.

Le TITULAIRE doit remettre à l'ACOSS un constat d'anomalie.

Ce constat d'anomalie contiendra le logo du TITULAIRE, la date et l'objet de la note (porte cassée, ...).

---

## **RAPPORTS MENSUELS ET ANNUEL**

Le TITULAIRE établit un rapport mensuel dans lequel doit figurer :

- l'enregistrement des arrivées et des départs des visiteurs,
- un rappel des principaux événements ayant eu lieu le mois précédent,
- les remarques éventuelles pour améliorer la prestation,
- le planning du personnel pour le mois à venir,
- le niveau de qualité atteint,
- la mise à jour de la liste des noms des membres du personnel du TITULAIRE,
- les anomalies ou dysfonctionnements,
- ce document fournit toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations,
- un tableau de bord dissociant les prestations d'accueil physique et d'accueil téléphonique, présentant le nombre de visiteurs par type (séminaires, visiteurs, coursiers, ...) et par tranches horaires, le nombre de courses prises en charge, prestations occasionnelles réalisées dans le cadre du prix forfaitaire, prestations complémentaires et le suivi des indicateurs qui seront mis en place,

Le TITULAIRE établit un rapport annuel composé du :

- bilan exhaustif de l'année écoulée des prestations de base et complémentaire,
- d'un tableau de bord des prestations d'accueil physique présentant le nombre de visiteurs par type (séminaire, visiteur, coursier, ...) et par tranche horaire,
- d'un tableau de bord des prestations d'accueil téléphonique présentant le nombre d'appels téléphoniques entrants / sortant,
- le nombre de course prise en charge,
- l'analyse de l'évolution mensuelle des prestations durant l'exercice avec comparaison aux exercices antérieurs.

Les délais et dates de remise des documents contractuels à l'ACOSS sont les suivants :

- Le rapport mensuel du mois M est remis à l'ACOSS au plus tard le 10 du mois M+1.
- Le rapport annuel est remis dans un délai inférieur à 20 jours calendaires après chaque date



anniversaire du marché.

## **BILAN ANNUEL**

---

Le TITULAIRE établira un bilan annuel qualitatif (données des rapports mensuels) et quantitatifs (à savoir le bilan financier des prestations de base et complémentaires pour l'ensemble des prestations à chaque date anniversaire de la notification du marché.

Une analyse de l'évolution mensuelle des prestations durant l'exercice annuel écoulé sera proposée à l'ACOSS avec comparaison aux exercices antérieurs dès la 2ème année du marché.

Il sera proposé pour chaque ensemble de prestation des améliorations de fonctionnement afin d'élever le niveau de qualité, de service ou d'actions liées au développement durable.

---

## **COMPTE-RENDU D'INCIDENTS**

Pour chaque incident, le TITULAIRE établit un compte rendu écrit transmis à l'ACOSS dans les 4 heures ouvrées suivant l'incident. Celui-ci comportera l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service, les opérations de remise en état définitive envisagées et leurs délais de réalisation. Au préalable, l'ACOSS ou son représentant sur site aura été immédiatement informé de l'incident.

Le délai de remise des documents doit être inférieur à 24 heures « horloge » pour les comptes rendus d'incident.



----- O -----