

# MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

---



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

---

**Appel d'offres ouvert**

**N° de procédure : P2437 - AOO-DRH**

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

**Lot 1 - Prestations d'accueil physique et téléphonique pour les besoins  
de l'ACOSS et prestations annexes sur le site de Montreuil**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(CCTP)**

# SOMMAIRE

<b>Chapitre I. Présentation générale du marché.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 - PRESTATION .....</b>	<b>3</b>
2.1. Prestation de base .....	
2.2. Prestations complémentaires .....	4
<b>ARTICLE 3 - PRESENTATION ET DESCRIPTION GENERALE DU SITE .....</b>	<b>4</b>
3.1. Présentation de l'Acoss .....	4
3.2. Description générale du site et emplacement des locaux .....	5
<b>ARTICLE 4 - SECURITE - CLASSEMENT DU SITE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5 - CONTEXTE ORGANISATIONNEL .....</b>	<b>8</b>
 <b>Chapitre II. Prestation : Accueil physique et téléphonique .....</b>	 <b>9</b>
<b>ARTICLE 6 - OBJECTIFS GENERAUX .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 7 - PRESTATIONS DE BASE.....</b>	<b>9</b>
7.1. Tâches d'accueil physique .....	9
7.2. Tâches d'accueil téléphonique.....	10
7.3. Tâches de gestion des salles de réunion.....	11
7.4. gestion des demandes et réception des courses et colis.....	11
7.5. Tâches de Gestion des demandes utilisateurs des Services Généraux.....	11
<b>ARTICLE 8 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 9 - PLAGES HORAIRES .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 10 - GESTION DES ABSENCES .....</b>	<b>12</b>
10.1. Remplacement pour défaillance ou absence imprévue .....	13
10.2. Remplacement ponctuel ou à long terme du personnel sur site .....	13
<b>ARTICLE 11 - UNIFORME .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 12 - FORMATION .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 13 - DISCIPLINE SUR SITE.....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 14 - CONTROLE QUALITE ET SUIVI DES PRESTATIONS .....</b>	<b>15</b>
14.1. Niveau de qualité de la prestation d'Accueil physique et Téléphonique.....	15
14.2. Contrôle et autocontrôle .....	16
14.3. outils .....	16
 <b>Chapitre III. Modalités d'exécution des prestations.....</b>	 <b>18</b>
<b>ARTICLE 15 - PERSONNEL DU TITULAIRE.....</b>	<b>18</b>
15.1. Prestations en situation habituelle.....	19
15.2. Prestations en situation exceptionnelle .....	20
15.3. Le responsable du marché .....	21
15.4. Le chef d'agent d'accueil.....	21
15.5. Les agents d'accueil .....	21
15.6. Remplacement du responsable de marche .....	21
 <b>ARTICLE 16 - LA PROCEDURE D'AGREMENT.....</b>	 <b>21</b>
<b>ARTICLE 17 - VISITES MEDICALES .....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 18 - SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS .....</b>	<b>22</b>
18.1. Règles de sécurité .....	22

18.2.	Plan de prévention.....	22
<b>ARTICLE 19 - INSTALLATIONS, FOURNITURES ET MATERIELS LIES AUX PRESTATIONS .....</b>		<b>23</b>
19.1.	Contrôle d'accès - Détection Anti-Intrusion - Vidéosurveillance .....	23
19.2.	Standard téléphonique .....	23
19.3.	Poste informatique de type PC .....	24
19.4.	Système d'enregistrement des visiteurs et d'activation des badges .....	24
19.5.	Système de réservation des salles.....	24
19.6.	Autres moyens matériels du TITULAIRE.....	24
19.7.	Autres fournitures .....	25
<b>ARTICLE 20 - CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION / ÉVOLUTION DES PRESTATIONS .....</b>		<b>25</b>
20.1.	Prise en charge du marché .....	25
20.2.	Information et initiation du nouveau prestataire .....	25
20.3.	Locaux et matériels mis a disposition .....	25
20.4.	Documentation technique.....	26
<b>ARTICLE 21 - REMISE DES INSTALLATIONS, DES EQUIPEMENTS ET DES DOCUMENTS EN FIN DE MARCHE .....</b>		<b>26</b>
21.1.	Installations techniques.....	26
21.2.	Locaux et remise du matériel mis à disposition .....	26
21.3.	Documentation technique .....	27
21.4.	Procédure de remise .....	27
<b>ARTICLE 22 - LIMITES DE PRESTATIONS.....</b>		<b>27</b>
22.1.	Relations avec les autres prestataires.....	27
22.2.	Maintenance des installations techniques .....	28
22.3.	Nettoyage des locaux mis à disposition.....	28
22.4.	Limite des Responsabilités techniques.....	28
22.5.	Responsabilité sociale .....	28
22.6.	Obligation de continuité de service .....	28
<b>Chapitre IV.Pilotage / coordination et documentations.....</b>		<b>29</b>
<b>ARTICLE 23 - RESPONSABLE MARCHE.....</b>		<b>29</b>
<b>ARTICLE 24 - SUIVI DES PRESTATIONS PAR L'ACOSS .....</b>		<b>29</b>
<b>ARTICLE 25 - REUNIONS .....</b>		<b>30</b>
25.1.	Réunion mensuelle d'exploitation technique.....	30
25.2.	Réunions de TRAVAIL.....	30
25.3.	Réunions de cadrage .....	30
<b>ARTICLE 26 - DOCUMENTS .....</b>		<b>31</b>
26.1.	Mémoire méthodologique.....	31
26.2.	Forme des documents .....	31
26.3.	Cahier de liaison .....	32
26.4.	Registre des principaux événements ou main courante .....	32
26.5.	Cahier des procédures .....	32
26.6.	Rapports mensuels et annuel .....	33
26.7.	bilan annuel.....	34
26.8.	Compte-rendu d'incidents.....	34
<b>Chapitre V.Obligations des parties contractantes .....</b>		<b>35</b>
<b>ARTICLE 27 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU TITULAIRE.....</b>		<b>35</b>
27.1.	Organisation des prestations .....	35
27.2.	Responsabilité du TITULAIRE .....	35

<b>ARTICLE 28 - OBLIGATIONS DE LA PERSONNE PUBLIQUE .....</b>	<b>36</b>
---	-----------

## **Chapitre I. PRESENTATION GENERALE DU MARCHÉ**

### **Article 1 - OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet les prestations principales d'accueil physique et téléphonique pour les besoins de l'ACOSS, situé à l'immeuble "Le Gaumont III" sis 36 rue de Valmy 93108 Montreuil.

Des prestations complémentaires ou de phasage pourront avoir lieu sur les immeubles « le TERRA NOVA 1 » sis au 68/70 rue de Lagny 93 Montreuil et « le Wi » sis au 30 rue de la république 93 Montreuil.

Les prestations du présent marché se décomposent comme suit :

Des prestations forfaitaires payées sur la base d'un prix global et forfaitaire annuel, et des prestations complémentaires, tel qu'indiqué dans le cadre de réponse financier comprenant :

- a. le pilotage et la coordination des prestations,
- b. l'accueil physique et téléphonique,
- c. des prestations complémentaires.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.).

**Les enjeux du marché consistent principalement à :**

- renseigner, orienter les collaborateurs et les visiteurs de l'immeuble,
- accueillir les 30 000 visiteurs annuels en apportant une prestation professionnelle et de qualité,
- gérer les réservations des salles de réunions,
- renseigner les registres de suivi des prestations,
- gérer les demandes de coursiers d'un délai supérieur à 4h.
- gérer le prêt de véhicule de service aux collaborateurs

Le TITULAIRE doit contribuer à l'obtention des résultats attendus et mettre en œuvre les moyens en personnel : notamment en termes de compétences qui s'avéreront nécessaires.

### **Article 2 - PRESTATIONS**

---

#### **2.1. Prestation de base**

Les prestations à assurer par le personnel du TITULAIRE sont des prestations d'accueil physique et d'accueil téléphonique.

Plusieurs types de services sont attendus dans le cadre de la prestation accueil :

- la gestion de l'accueil physique des visiteurs,
- la gestion des justificatifs d'identités et des badges d'accès visiteurs,
- la gestion des demandes et la réception des plis et colis,
- la gestion de l'accueil téléphonique (appels entrants et sortants),
- la gestion des réservations de salles.

Ces prestations doivent être réalisées avec politesse et courtoisie à l'égard de l'ensemble des interlocuteurs internes et externes. Elles supposent une **bonne maîtrise de la langue française** et la capacité à rédiger des messages clairs et synthétiques. Aucune familiarité ne sera tolérée.

---

## 2.2. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les renforts concernent un type de prestation :

### **Demandes d'agent d'accueil(s) supplémentaire(s).**

Ce type de demande peut être effectué au Gaumont III ou en extérieur pour les besoins de l'URSSAF CAISSE NATIONALE.

---

## Article 3 - PRESENTATION ET DESCRIPTION GENERALE DU SITE

---

### 3.1. PRESENTATION DE L'URSSAF CAISSE NATIONALE

#### **Caisse Nationale du Recouvrement**

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (URSSAF CAISSE NATIONALE), établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle des ministères du Budget et de la Sécurité sociale, coordonne et assure, au niveau national le recouvrement des cotisations et contributions sociales du régime général de la Sécurité Sociale. L'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 (Caisse d'Amortissement de la Dette Sociale, Fonds de Solidarité Vieillesse).

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 prestataires 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.

#### **Banque de la Sécurité sociale**

L'URSSAF CAISSE NATIONALE assure la redistribution rapide des recettes destinées au financement des prestations de Sécurité sociale. Véritable "banque" de la Sécurité sociale, l'URSSAF CAISSE NATIONALE met très rapidement les recettes collectées à la disposition de ses clients : caisses prestataires du régime général, CADES, FSV, IRCEM, etc ... Un paiement reçu aujourd'hui en URSSAF est mis le lendemain à disposition des caisses prestataires.

#### **Service public**

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.

Le suivi des prestations du présent marché est assuré au sein de la Sous-direction des Achats à la DGRM par :

La Sous-direction des Achats – Pôle exécution - sur le volet administratif.

Le DET - Département Environnement de Travail - sur le volet technique.

Le DET a pour mission de répondre aux demandes des occupants des immeubles concernant en particulier :

- l'accueil des visiteurs,
- l'organisation des réunions et des événements,
- l'aménagement des locaux,
- la sécurité des biens et des personnes,
- la maintenance de l'immeuble et de ses équipements,
- le ménage et la gestion des déchets,
- les livraisons des fournisseurs,
- le courrier,
- la reprographie,
- la gestion des documents,
- la gestion et l'entretien des véhicules de prêt
- ...

### **3.2. DESCRIPTION GENERALE DU SITE ET EMPLACEMENT DES LOCAUX**

---

Le présent chapitre décrit les principales installations mises à la disposition du TITULAIRE par la Personne Publique pour la réalisation des prestations du présent marché.

La Personne Publique se réserve la possibilité d'ajouter à cette description, en cours d'exécution du marché, des installations supplémentaires destinées à compléter ou à améliorer la qualité du service offert aux utilisateurs et aux visiteurs du site.

Ces modifications mineures n'auront pas pour effet de modifier le prix des prestations prévues dans le présent marché.

L'ensemble des prestations (accueil physique et téléphonique) est à réaliser essentiellement dans le hall d'entrée principal de l'immeuble (Atrium) du Gaumont et, de façon ponctuelle, dans l'espace séminaire ou sur les deux autres sites de Montreuil précités à l'article 1 du présent document.

La banque d'accueil qui y est implantée pour assurer ces prestations est aménagée pour accueillir 3 agents.

Le TITULAIRE est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments dont il doit assurer l'accueil physique et téléphonique,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité du bâtiment.

L'ensemble immobilier est constitué de 2 volumes (bâtiments A et B). Les façades sont de différentes hauteurs selon les expositions, mais l'ensemble est R+6 en son point culminant.

Les caractéristiques générales de l'opération sont les suivantes :

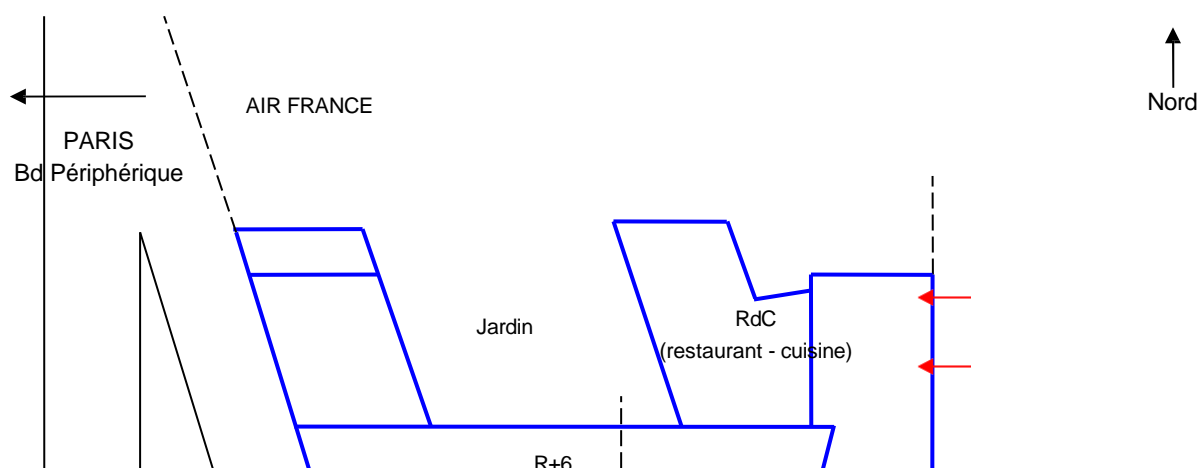
- 16.650 m² SUBL
- 1 jardin extérieur

- 1000 postes de travail
- 210 places de parking
- 1 espace de restauration de 400 couverts/jour avec cafétaria
- 1 local Vestiaire au RDC
- une quarantaine de salles de réunion de 2 à 64 places (ou 120 en mode « théâtre »), dont 14 salles dans l'espace séminaire au RDC

Les espaces sont constitués de la manière suivante :

DESIGNATION DES TYPES DE LOCAUX	NIVEAU
Locaux archives, Locaux techniques	R-2
Parking	R-1
Salle de sports, Salles de conférence, Salles de réunion, foyer	RDC
Poste de Sécurité	
Restaurant, cafeteria, Terrasse extérieure	
Hall principal et hall secondaire	
Bureaux	TOUS NIVEAUX
Circulations, hall ascenseurs	
Tisaneries	
Sanitaires	
Salle du conseil	R+6
Monte charges « Noyaux secondaires - Bâtiments »	R-1 à R+6
Ascenseurs Quadruplex « Hall central - Bâtiment »	RDC à R+6
Ascenseurs « Noyaux secondaires - Bâtiments »	RDC à R+6
Ascenseurs duplex « hall - Parkings »	R-2 à RDC
Escaliers	TOUS NIVEAUX
Abords extérieurs (Aire de livraison, accès au Bâtiment, Jardin)	RDC

Sur la parcelle de terrain, le bâtiment est implanté de la manière suivante (couleur bleue) :





R+2

Rue Armand Carrel

Un deuxième bâtiment, le Wi, situé au 38 rue de la République, 93100 Montreuil, accueille également des collaborateurs de l'Urssaf Caisse nationale.

Un troisième bâtiment, le Terra Nova 1 en cours de rénovation, situé au 68/70 rue de Lagny, accueillera les collaborateurs de l'Urssaf Caisse nationale au cours de l'année 2027.

## Article 4 - SECURITE - CLASSEMENT DU SITE

Au sens de la réglementation incendie, le Site doit respecter les obligations du Code du Travail.

Pour des mesures de sécurité, il est demandé au TITULAIRE de passer au PC Sécurité récupérer un badge d'accès. Cette mesure s'applique à l'équipe d'accueil déléguée sur le site et aux remplaçants. Le badge est à récupérer à l'arrivée du TITULAIRE et à déposer à son départ.

Lors d'une visite sur site des responsables de site et des responsables de la société TITULAIRE, un badge visiteur sera à prendre à l'accueil.

## Article 5 - CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Le TITULAIRE du présent marché devra assurer une reprise des prestations aux échéances suivantes :

### ECHEANCIER DES PRESTATIONS

Nature des prestations	Date d'exécution des prestations dans le cadre du présent marché
Pilotage et coordination des prestations d'accueil	A la date de notification du 1 <sup>er</sup> bon de commande
Accueil physique et téléphonique	A la date de notification du 1 <sup>er</sup> bon de commande

Le TITULAIRE est responsable de la bonne exécution de l'intégralité des prestations du marché qu'il pilote et exécute, ainsi que des prestations éventuellement sous-traitées.

En début de marché, le TITULAIRE déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et l'étendue

des prestations à réaliser. L'exécution du marché se déroulera pendant les jours et heures ouvrés fixés comme suit :

- jours ouvrés : du lundi au vendredi inclus (hors jours fériés),
- heures ouvrées : de 7h00 à 19h00.

La plage horaire d'exécution des prestations est précisée au chapitre suivant.

Le TITULAIRE maintient de 7h00 à 19h00, tous les jours ouvrés, un contact téléphonique par lequel il peut être tenu au courant, par le personnel sur site ou par l'URSSAF CAISSE NATIONALE, 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.

#### **ECHEANCIER DU LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS : phasage**

Nature des prestations	Date et lieu d'exécution des prestations dans le cadre du présent marché
Accueil physique et téléphonique Pilotage et coordination des prestations d'accueil	De la date de notification du 1 <sup>er</sup> bon de commande jusque courant du 1 <sup>er</sup> trimestre 2027 (estimation) : Gaumont 3 – 36 rue de Valmy 93 Montreuil
Accueil physique et téléphonique Pilotage et coordination des prestations d'accueil	De courant du 1 <sup>er</sup> trimestre 2027 (estimation) à la fin du marché : Immeuble Terra Nova 1, 68/70 rue de Lagny 93 Montreuil

Le futur siège de l'Urssaf Caisse nationale « Le Terra Nova 1 » est situé à 650 m du Gaumont soit à 9 mn de trajet à pied.

## **Chapitre II. PRESTATION : ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

### **Article 6 - OBJECTIFS GENERAUX**

Les objectifs généraux des prestations qui font l'objet du présent marché consistent à garantir :

- la continuité du service par le respect des horaires de présence,
- l'efficacité dans la réalisation des tâches confiées, par la qualité des méthodes utilisées,
- la satisfaction des occupants, des visiteurs et des interlocuteurs téléphoniques.

L'accueil souhaité repose sur les dimensions suivantes :

- la dimension professionnelle, intégrant la rigueur et la ponctualité, la personnalisation de l'accueil pour chaque client et la parfaite maîtrise des outils informatiques,
- la dimension esthétique, montrant une excellente présentation, l'élégance, le sourire et la distinction, image de l'établissement.
- la dimension humaine, par l'amabilité, la convivialité, la disponibilité et la confidentialité.
- Les visiteurs sont essentiellement des collaborateurs du réseau ainsi que des V.I.P de la Sécurité Sociale.

### **Article 7 - PRESTATIONS DE BASE**

Les prestations de base listées ci-dessous pourront être complétées à la demande de l'Urssaf Caisse nationale afin de répondre aux besoins de service et d'information es collaborateurs, des usagers ou des visiteurs.

#### **7.1. TACHES D'ACCUEIL PHYSIQUE**

30 000 visiteurs sont accueillis chaque année, soit 120 par jour en moyenne avec des pointes plus importantes. Les périodes de vacances conduisant à une activité plus faible.

Dans ce contexte, on peut classer les visiteurs en 2 catégories :

- les visiteurs dont l'arrivée et le départ sont planifiés,
- les visiteurs non programmés.

Les prestations d'accueil physique des visiteurs sont les suivantes :

- saisie du nom des visiteurs sur le système d'enregistrement,
- gestion des justificatifs d'identités remises par les visiteurs en contrepartie de la délivrance d'un badge,
- gestion des clefs et des badges d'accès aux salles de réunion,
- anticipation en périodes creuses (après-midi) de l'affectation des badges visiteurs attendus le

lendemain, dans le souci de minimiser l'attente lors de l'arrivée des visiteurs le matin.

- orientation du visiteur participant à un séminaire ou une réunion,
- collecte et dévalidation des badges à la sortie selon la procédure établie et remise des justificatifs d'identités,
- vérification dans le logiciel réservation de salle que la personne au comptoir participe bien à la réunion annoncée.
- prise en charge des demandes de taxis.
- Distributions des EPI si nécessaire en cas d'épidémie
- Validation dans le logiciel des demandes de réservation de véhicule de prêt et dotation des documents du véhicule au collaborateur.

**L'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit d'intervenir et de mettre en place des installations particulières pour l'accueil des VIP et pour des manifestations ou événements exceptionnels.**

Les autres tâches de la prestation d'accueil physique sont constituées par :

- les manœuvres des portillons d'accès handicapés du hall principal,
- la prise en charge des plis ou petits colis déposés par les services demandeurs,
- la gestion de la réservation des salles de réunion : optimisation, prestation, à l'aide du logiciel fourni par l'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- la réception des colis liés aux prestations de bouches (petit déjeuner, plateaux repas, buffet) et le dispatching par direction cliente.
- le TITULAIRE consignera toutes les arrivées et les départs sur le système d'enregistrement des visiteurs,
- le personnel d'accueil peut être également amené à renseigner des visiteurs sur les services disponibles sur le site (restauration, accès parking visiteurs, etc ...).

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, pour les communications avec les visiteurs se présentant aux accès extérieurs et la commande des portes et portillons à distance.

**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.**

---

## 7.2. TACHES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

### **7.3. TACHES DE GESTION DES SALLES DE REUNION**

---

La gestion des salles se fait actuellement via Outlook qui permet de gérer les salles de l'Espace Séminaire, et celles des étages.

Chaque salle est renseignée de sa localisation, sa capacité et ses équipements.

Le TITULAIRE prendra en charge cette gestion au minimum deux fois par jour, cela consistera principalement à :

Réceptionner les demandes, en :

- analysant la demande,
- s'informant des accessoires, des prestations demandées ou des ressources liées,
- vérifiant que la demande correspond au besoin (nombre de personnes et/ou accessoires),
- se faisant préciser le besoin auprès du réservataire, si cela est nécessaire,

Anticiper la préparation des salles, en :

- identifiant les réunions spécifiques de la semaine (salles jumelées),
- veillant à ce que le personnel factotum préparant ces salles soit informé des demandes.

Le TITULAIRE s'obligera à fournir des prestations de qualité.

---

### **7.4. GESTION DES DEMANDES ET RECEPTION DES COURSES ET COLIS**

Les autres tâches de la prestation d'accueil physique sont constituées par :

- l'accueil des coursiers,
- la prise en charge des demandes de prestations de courses avec remise des plis ou petits colis aux coursiers missionnés par l'Urssaf Caisse nationale (*environ 700 courses à l'année*),
- la remise des plis ou petits colis aux coursiers missionnés,
- la tenue des registres d'entrée ou de départ des plis et petits colis.

### **7.5. TACHES DE GESTION DES DEMANDES UTILISATEURS DU DEPARTEMENT**

---

#### **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Le prestataire prendra en charge la réception des demandes relevant du domaine de compétence du Département Environnement de Travail. Ces demandes peuvent lui parvenir de 3 manières :

- téléphone,

- demande directe au comptoir,
- messagerie électronique.

Pour chaque demande, le prestataire dirigera la demande d'intervention vers l'équipe compétente, suivant la procédure établie.

- Suivant la nature de l'intervention, cette demande devra être doublée d'un appel téléphonique pour les interventions immédiates.

## Article 8 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les prestations complémentaires seront réalisées après émission d'un bon de commande. La **date de réalisation sera mentionnée sur le document.**

Ces prestations ponctuelles peuvent être demandées sur les trois sites de l'Urssaf Caisse nationale Montreuil, à savoir : au Gaumont, 36 rue de Valmy ; au Wi, 38 rue de la République et au Terra Nova 1 au 68/70 rue de Lagny .

Ces prestations non quantifiables à l'avance constituent une extension de l'équipe d'accueil déléguée sur le site. Elles se déclinent ainsi :

### a. Demandes d'agents d'accueil supplémentaires :

- assurer un service de vestiaire,
- tenir le vestiaire en bon état d'organisation afin de retrouver aisément les objets déposés,
- accueillir les visiteurs,
- remettre les badges,
- cocher les listes de présence,
- remettre des dossiers ou documents,
- orienter, accompagner les visiteurs,
- passage de micro.
- Assurer les missions de l'hôtesse principale, qui ponctuellement peut être amenée à exercer ses propres missions sur un autre site (dans le cas de la préparation du transfert du siège de l'Urssaf Caisse nationale par exemple)

Les événements qui peuvent motiver ces interventions présentent un caractère exceptionnel (réception de délégations étrangères, organisation de réunion ponctuelle particulière, réception de personnalités, délégation ministérielle etc.).

### b. Délais de mobilisation

En cas d'urgence et sur demande expresse de l'Urssaf Caisse nationale confirmée par un bon de commande, le TITULAIRE devra être en mesure de répondre aux prestations complémentaires dans un délai de QUATRE (4) heures après réception de la demande.

Pour les interventions programmées, le délai est porté à 48 heures.

## Article 9 - PLAGES HORAIRES

La prestation d'accueil physique et téléphonique est à assurer durant les jours ouvrés et de manière effective de 7h00 à 19h00. **Ne sont pas compris dans ces horaires, le temps nécessaire au changement de tenue vestimentaire.**

L'URSSAF CAISSE NATIONALE peut décider, après consultation du TITULAIRE, de modifier ces valeurs

pour s'adapter aux conditions d'exploitation du site selon les indications des utilisateurs.

## Article 10 - GESTION DES ABSENCES

L'Urssaf Caisse nationale 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'Urssaf Caisse nationale confirmé par mail au TITULAIRE (Centre d'Appels).

C'est un enjeu essentiel. Pour cela, le TITULAIRE prévoira les dispositions suivantes :

### 10.1. REMPLACEMENT 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'URSSAF CAISSE NATIONALE** 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'Urssaf Caisse nationale afin de confirmer l'absence de l'agent et enverra un mail au Département Environnement de travail. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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**.

### 10.2. REMPLACEMENT 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 postériori de sa prise de poste. L'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE appliquera les pénalités prévues au CCAP.

## Article 11 - 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.

## Article 12 - 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.

## Article 13 - DISCIPLINE SUR SITE

Le TITULAIRE s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre au Site de l'URSSAF CAISSE NATIONALE.

Il sera interdit au personnel du TITULAIRE :

- de fumer dans les locaux,
- les familiarités telles que : les accolades et embrassades ne sont pas autorisées lorsque l'agent est en poste au niveau du poste d'accueil,



- de consommer de la nourriture, utiliser un Smartphone, une tablette tactile ou même internet, et ce afin de ne pas être distrait dans l'exécution des prestations,
- d'utiliser les téléphones sans autorisation de l'Urssaf Caisse nationale,
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur du poste d'accueil,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux,

- de provoquer du désordre ou d'avoir un comportement bruyant, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions sans rapport avec l'exécution du marché, dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect aux usagers,
- de laisser sur le plan de travail ou d'accueil aucun objet personnel tel que sac à main, agenda, livre, etc... des caissons à tiroirs sont prévus à cet effet,
- de même, les repas et boissons ne sont pas autorisés sur le plan de travail,
- 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'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- l'usage des matériels et équipements mis à disposition est autorisé uniquement dans le cadre professionnel.

Cette liste n'est pas limitative.

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 (y compris les enfants en bas âge) et non autorisée à y pénétrer devra être signalée au PC sécurité.**

## Article 14 - 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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

---

### 14.1. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE et le TITULAIRE.

---

## 14.2. 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.

---

## 14.3. 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.

## Chapitre III. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### Article 15 - PERSONNEL DU TITULAIRE

#### 15.1. PRESTATIONS EN SITUATION HABITUELLE

Pour assurer l'ensemble des prestations d'accueil physique et téléphonique, l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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 - 15h00 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>	13h00 - 19h00 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.

#### 15.2. PRESTATIONS EN SITUATION EXCEPTIONNELLE

En cas d'imprévu, lié à des événements exceptionnels (ex : une pandémie, ...), la prestation sera maintenue mais de façon restreinte comme suit et **sans aucun frais supplémentaire à la charge du Pouvoir adjudicateur** : une permanence d'1 personne pour la journée de 8h à 16h avec 1h de pause déjeuner. Un roulement sera effectué comme suit par mois : le chef hôte(sse) sera présent(e) 2 semaines par mois obligatoirement et 1 agent pour le reste du mois.

Cette mesure peut être prise instantanément, **sans aucun préavis**, mais le planning en situation exceptionnelle ne prendra effet en lieu et place du planning en situation habituelle qu'à compter du mois suivant.

**Ce dispositif d'allègement de la prestation ne prendra fin qu'après la décision du Pouvoir adjudicateur.**

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>	8h00 – 16h00 Du lundi au vendredi : 2 semaines / mois (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>	8h00 – 16h00 Du lundi au vendredi : les semaines restantes du mois en cours (1 h de pause déjeuner comprise et remplacé durant ses congés et maladies)	1

### 15.3. LE RESPONSABLE DU MARCHÉ

Le TITULAIRE désigne à la Personne Publique son correspondant responsable du site. Le marché est placé sous sa responsabilité qui est l'interlocuteur direct de l'URSSAF CAISSE NATIONALE. Ce responsable est de niveau cadre. Il est présent sur le site sur convocation de l'URSSAF CAISSE NATIONALE ou de son représentant et il a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE.

Il est précisé que le personnel nécessaire à l'exécution du marché intervient sous le contrôle du responsable de marché.

**Il participe à une réunion mensuelle d'exploitation technique avec le/les représentant(s) de l'URSSAF CAISSE NATIONALE.**

Il est responsable :

- du respect de l'exécution de l'ensemble des prestations objet du présent marché ;
- du contrôle de la qualité et du respect des règles de sécurité pour la mise en œuvre des prestations ;
- des documents techniques et rapports tels que définis au C.C.T.P. ;
- de l'organisation du travail de son équipe ;
- de la préparation et du suivi des prestations ;
- de l'information de l'URSSAF CAISSE NATIONALE.

Il est précisé que le personnel nécessaire à l'exécution du marché intervient sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

Il sera l'interlocuteur principal de l'Urssaf Caisse nationale afin d'élaborer un partenariat de qualité.

Il élaborera le plan de prévention et veillera au respect des consignes d'hygiène et de sécurité.

Il prendra en considération les demandes de l'Urssaf Caisse nationale et y apportera les solutions adaptées et nécessaires dans les meilleurs délais.

Il prendra en compte les commandes et assurera leur exécution dans les délais prescrits.

Il sera le contact principal des équipes dédiées au site.

Il aura la charge du rétro-planning de prise en charge, de l'élaboration des différents outils.

Il veillera à la bonne exécution des différentes formations nécessaires et la réalisation des supports nécessaire aux tests d'aptitude.

De plus l'Urssaf Caisse nationale pourra organiser des réunions de travail avec le responsable du marché autant que de besoin.

---

## **15.4. LE CHEF AGENT D'ACCUEIL**

Il est souhaité que cette personne possède une expérience minimum de 2 ans sur le métier de chef agent d'accueil.

Le rôle du chef agent d'accueil est de :

- gérer l'activité et la coordonner si besoin,
- parfaitement maîtriser et réaliser les activités du marché,
- assurer une présence quotidienne,
- garantir un niveau élevé de la qualité de la prestation,
- contrôler l'application des procédures,
- veiller à la bonne tenue des agents d'accueil,
- être en capacité d'intervenir sur tous les postes,
- identifier les formations nécessaires,
- informer le pilote URSSAF CAISSE NATIONALE de toutes anomalies ou problèmes par courriel,
- former les nouveaux arrivants.

**En tout état de cause, le personnel du TITULAIRE doit être en mesure :**

- de participer activement à l'exécution des prestations objet du présent marché avec maîtrise, politesse et courtoisie,
- de comprendre, parler, lire et écrire la langue française avec une bonne maîtrise,
- de tenir à jour l'ensemble de la documentation (cahier des procédures, main courante, ...),
- de rédiger les comptes-rendus, bilans et tableaux de bord définis dans le présent CCTP,
- d'informer l'URSSAF CAISSE NATIONALE sur :
  - les incidents ou anomalies constatés,
  - les gênes occasionnées par un dysfonctionnement,
  - l'arrivée sur le site de nouveaux agents du TITULAIRE,
- de participer aux réunions définies dans le CCTP avec l'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- de répondre à toutes les questions posées par l'URSSAF CAISSE NATIONALE relatives à l'exécution du présent marché,
- de présenter tous les mois le registre des principaux événements à l'URSSAF CAISSE NATIONALE.



**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'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE dans les conditions prévues dans le CCAP ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

## 15.5. LES AGENTS D'ACCUEIL

Les agents d'accueil devront présenter au minimum les qualités suivantes :

- une expérience souhaitée de 2 ans du métier de l'accueil physique et téléphonique,
- un niveau d'autonomie suffisant pour respecter les consignes d'encadrement,
- un niveau de connaissance professionnelle en matière de bureautique,
- un niveau de connaissance suffisant pour permettre l'exécution de tâches simples,
- une capacité à adopter un comportement positif : disponibilité, écoute, gestion du stress et des comportements agressifs,
- la capacité à développer l'image de marque de l'entreprise,
- la capacité à communiquer oralement et par écrit dans un style clair.

Le TITULAIRE décrit dans son offre technique les moyens humains (description des agents proposés ainsi que les CV (sous forme anonyme le cas échéant) permettant d'apprécier leur profil en matière de formation, de compétences et d'expérience) dédiés à l'exécution des prestations.

## 15.6. REMPLACEMENT DU RESPONSABLE DE MARCHÉ

En cas d'absence du responsable de marché, il sera remplacé par un responsable de secteur ou équivalent.

Pour des raisons de sécurité et de sûreté, le TITULAIRE devra être informé l'URSSAF CAISSE NATIONALE, **un mois** minimum, avant tout remplacement.

## Article 16 - LA PROCEDURE D'AGREMENT

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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.**

A la liste nominative susvisée, sont joints les justificatifs de qualification attestant des indications portées sur ladite liste (habilitations, agréments, diplômes, formation sécurité...).

Cette liste sera tenue à jour mensuellement dans le cadre du rapport d'exploitation technique.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre dans la limite des obligations minimales définies par le présent CCTP. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par l'URSSAF CAISSE NATIONALE.

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'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE dans les conditions prévues à l'article 10 9 du présent CCTP ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

## **Article 17 - 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.

## **Article 18 - SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS**

---

### **18.1. REGLES DE SECURITE**

Le TITULAIRE instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le TITULAIRE veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail.

### **18.2. PLAN DE PREVENTION**

---

Suivant les cas, les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992 et au Décret du 26 décembre 1994 modifié.

Le TITULAIRE doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du TITULAIRE.

Le TITULAIRE contribue à établir un plan de prévention qui est remis à l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE.

## **Article 19 - INSTALLATIONS, FOURNITURES ET MATERIELS LIES AUX PRESTATIONS**

L'ensemble des prestations (accueil physique et téléphonique) est à réaliser essentiellement dans le hall d'entrée principal de l'immeuble (Atrium) et, de façon ponctuelle, dans l'espace séminaire.

La banque d'accueil qui y est implantée pour assurer ces prestations est aménagée pour accueillir 3 agents d'accueil dont un responsable.

---

### **19.1. CONTROLE D'ACCES - DETECTION ANTI-INTRUSION - VIDEOSURVEILLANCE**

Les systèmes de contrôle d'accès et de surveillance anti-intrusion sont couplés et comportent un poste de supervision commun implanté au Poste Central de Sécurité (PCS).

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

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

---

### **19.2. STANDARD TELEPHONIQUE**

Le site est équipé d'un système de téléphonie de technologie VoIP (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.**

---

### **19.3. POSTE INFORMATIQUE DE TYPE PC**

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, antisпам, 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,

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.

---

### **19.4. SYSTEME D'ENREGISTREMENT DES VISITEURS ET D'ACTIVATION DES BADGES**

**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.

---

### **19.5. SYSTEME DE RESERVATION DES SALLES**

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.

---

### **19.6. AUTRES MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE**

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.

---

## **19.7. AUTRES FOURNITURES**

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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

---

## **Article 20 - CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION / EVOLUTION DES PRESTATIONS**

---

---

### **20.1. PRISE EN CHARGE DU MARCHÉ**

La Personne Publique s'engage à former le TITULAIRE à l'utilisation des divers matériels ou logiciels mis à disposition pour effectuer les prestations objet du présent marché (standard, enregistrement des visiteurs, réservations de salles. . .). Cette formation sera dispensée à la prise d'effet du marché et à chaque évolution des outils et procédures d'utilisation.

**Durant le marché les formations nécessaires lors de l'arrivée de nouveau personnel sont à la charge du Titulaire.**

---

### **20.2. INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE**

Le TITULAIRE s'engage, le cas échéant, à initier le personnel du nouveau prestataire chargé de l'exécution du nouveau marché.

---

### **20.3. LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION**

L'URSSAF CAISSE NATIONALE permet la fourniture et l'utilisation de locaux mis à la disposition du personnel du TITULAIRE conformément à la réglementation du travail en vigueur et qui sera établie entre l'URSSAF CAISSE NATIONALE et le TITULAIRE à la notification du marché. Certains de ces locaux pourront être partagés avec d'autres prestataires et non réservés à l'usage exclusif du personnel du TITULAIRE.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le TITULAIRE prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par l'URSSAF CAISSE NATIONALE,

sans pouvoir n'exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le TITULAIRE peut, s'il le juge utile, proposer à l'URSSAF CAISSE NATIONALE l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'URSSAF CAISSE NATIONALE sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

Pour les prestations d'accueil physique et téléphonique, les locaux mis à disposition sont :

- 1 Vestiaire de 5 m<sup>2</sup> (au rez-de-chaussée),
- l'accueil comprenant le mobilier, 3 postes informatiques, 2 téléphones.

Le cas échéant, l'URSSAF CAISSE NATIONALE aura doté le TITULAIRE de clés ou de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès à certains locaux intéressés par les prestations. En cas de perte ou de vol, le TITULAIRE avisera aussitôt l'URSSAF CAISSE NATIONALE des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés à la charge du TITULAIRE, au tarif en vigueur. Pour les passes, le TITULAIRE devra le remplacement à ses frais des canons accessibles à partir du passe considéré.

Un procès verbal contradictoire (document spécifique, cahier d'événements, ...) sera établi à la remise des matériels ou objets mis à disposition du personnel du TITULAIRE par l'URSSAF CAISSE NATIONALE pour effectuer les missions qui lui sont confiées et ce, en vue de contrôler leur restitution en fin de marché.

Ces objets et matériels sont placés sous la responsabilité du TITULAIRE.

En cas de dégradation ou de perte de ces équipements (moyens de communication, badges, clefs...) faisant suite à une mauvaise utilisation, il sera demandé au TITULAIRE d'assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors usage.

---

## **20.4. DOCUMENTATION TECHNIQUE**

Les documents techniques nécessaires à l'exécution du marché sont remis au TITULAIRE à la prise en charge de la prestation. Cette remise fait l'objet d'un procès-verbal contradictoire d'inventaire. La documentation reste la propriété de la Personne Publique.

Si le TITULAIRE le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais. Ces reproductions deviendront propriétés de la Personne Publique à l'expiration du marché.

Le TITULAIRE fait son affaire de la remise à jour de ces documents originaux et des reproductions nécessaires.

Chaque fois que le TITULAIRE, constate une erreur sur les documents mis à sa disposition, il doit en informer l'URSSAF CAISSE NATIONALE et faire apporter les corrections.

---

## **Article 21 - REMISE DES INSTALLATIONS, DES EQUIPEMENTS ET DES DOCUMENTS EN FIN DE MARCHE**

---

### **21.1. 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.



---

## **21.2. LOCAUX ET REMISE DU MATERIEL MIS A 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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- soit démontés et évacués par le TITULAIRE (avec remise en état des locaux).

---

## **21.3. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

---

## **21.4. PROCEDURE DE REMISE**

Un état des lieux de sortie contradictoire sera réalisé avec l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE validera la levée des réserves et l'initiation du TITULAIRE du nouveau marché à l'expiration du présent marché.

---

# **Article 22 - LIMITES DE PRESTATIONS**

---

---

## **22.1. RELATIONS AVEC LES AUTRES PRESTATAIRES**

Afin que l'ensemble des prestataires puissent mener à bien leurs missions, le TITULAIRE devra s'associer à toutes les opérations de contrôles de report d'alarmes, de paramétrages et autres informations ayant une incidence sur leurs prestations.

L'objectif de cette collaboration avec les autres prestataires est de fournir un service optimum aux occupants et aux visiteurs du site.

Le personnel du TITULAIRE doit notamment :

- appliquer, avec la plus extrême rigueur, les instructions relevant des textes et les consignes particulières à l'immeuble qu'il a, par ailleurs, mission de faire respecter par les occupants et visiteurs du bâtiment,
- s'informer en permanence des risques généraux et particuliers de l'immeuble.

Signaler à l'URSSAF CAISSE NATIONALE (ou suivant les cas : directement au Poste de Sécurité) les anomalies, à savoir par exemple :

- mauvais fonctionnement du matériel qui est mis à sa disposition,
- manifestations de personnes inhabituelles.

---

## **22.2. MAINTENANCE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES**

Le fait que le TITULAIRE n'ait pas en charge certaines opérations de maintenance ne le désengage pas de réaliser les essais nécessaires pour respecter ses obligations contractuelles.

Dans ce cadre, le TITULAIRE doit exploiter et alerter du dysfonctionnement des équipements liés aux prestations d'accueil physique (enregistrement des visiteurs, notamment) placés sous sa seule responsabilité.

En cas de défaillance, il lui appartient de mettre en place, en collaboration avec l'URSSAF CAISSE NATIONALE et les autres prestataires, les mesures conservatoires nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Le TITULAIRE doit assistance au prestataire de maintenance technique pour que celui-ci réalise ses missions dans de bonnes conditions.

---

## **22.3. NETTOYAGE DES LOCAUX MIS A DISPOSITION**

Le TITULAIRE n'a pas en charge le nettoyage des espaces mis à sa disposition pour mener à bien sa mission (vestiaire, banque d'accueil) mais doit assurer le maintien des conditions de propreté de ces locaux ou espaces sous sa seule responsabilité.

Le TITULAIRE doit assistance au prestataire d'entretien en cas de sinistre (dégâts des eaux, bris de glace, etc....) afin de garantir la pérennité des bâtiments ainsi que la qualité d'accueil des utilisateurs.

---

## **22.4. LIMITE DES RESPONSABILITES TECHNIQUES**

La responsabilité du TITULAIRE n'est pas engagée dans le cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

Dans le cas de force majeure prolongée entraînant ou risquant d'entraîner des restrictions permanentes ou même un arrêt prolongé dans la fourniture du TITULAIRE, celui-ci doit proposer à l'URSSAF CAISSE NATIONALE les mesures à prendre afin d'éviter un arrêt définitif et organise la poursuite des prestations minimales, au besoin éventuellement assorties de nouvelles conditions contractuelles adaptées aux dites circonstances.

Les grèves du personnel du TITULAIRE ainsi que les grèves des transports en commun, même prolongées, ne sont pas considérées comme un cas de force majeure.

---

## **22.5. RESPONSABILITE SOCIALE**

Le TITULAIRE assure pour son personnel la responsabilité de son affiliation à tous les organismes sociaux, ainsi que son entière responsabilité à l'égard des règlements de la législation du travail.

---

## **22.6. OBLIGATION DE CONTINUITE DE SERVICE**

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.

## Chapitre IV. PILOTAGE / COORDINATION ET DOCUMENTATIONS

La prestation de pilotage / coordination est une prestation avec obligation de résultat.

Le pilotage / coordination est une prestation intellectuelle qui a pour objet de planifier les actions de plusieurs intervenants sur le site de l'Urssaf Caisse nationale dans le cadre du délai contractuel. Cette planification s'accompagne de concertation, d'information, de suivi, contrôle et mise à jour.

Le pilotage / coordination est assuré par la personne désignée par le TITULAIRE. Celui-ci possède la qualification et les compétences pour ce type de prestation. Le TITULAIRE devra justifier de ces éléments.

Pour exécuter sa mission, l'Urssaf Caisse nationale mettra à la disposition du TITULAIRE :

- Le logiciel de réservation des salles (actuellement Outlook),
- Les modules « hôtes/hôtesse » et « Demandes d'intervention ».

**Le responsable du marché devra être disponible sur une amplitude horaire de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi pour répondre à toute sollicitation de l'URSSAF CAISSE NATIONALE nécessitant ou pas sa présence. Pour cela, il doit être joignable à tout moment.**

### Article 23 - RESPONSABLE MARCHE

Le TITULAIRE désigne à la Personne Publique son pilote - coordinateur.

Le pilote-coordinateur est le responsable du marché comme défini à l'article 15,3.

### Article 24 - SUIVI DES PRESTATIONS PAR L'ACOSS

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

Une décision de l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

## Article 25 - REUNIONS

---

### 25.1. REUNION MENSUELLE D'EXPLOITATION TECHNIQUE

---

Une réunion mensuelle d'exploitation technique est organisée par l'URSSAF CAISSE NATIONALE selon un planning établi chaque année dans les quinze premiers jours du mois. En cours de marché et suivant la qualité de la prestation réalisée, la réunion d'exploitation pourra être organisée trimestriellement. Le retour à la périodicité mensuelle sera décidé par le représentant de l'Urssaf Caisse nationale.

Les objectifs de cette réunion sont :

- de constater le bon déroulement des interventions, d'accueil physique et téléphonique, effectuées durant le mois écoulé,
- d'observer et de discuter des actions correctives effectuées durant le mois écoulé, afin de déterminer les améliorations à apporter,
- d'écouter et de répondre aux attentes de l'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- de suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles.

Les acteurs de cette réunion sont notamment :

- l'URSSAF CAISSE NATIONALE,
- le personnel d'encadrement du TITULAIRE,
- les autres prestataires de services, selon besoins.

Lors de cette réunion le TITULAIRE présente et commente le rapport mensuel visé à l'article 26.6 du C.C.T.P. comprenant :

- les événements survenus pendant le mois écoulé,
- les rapports d'anomalies constatées lors de l'exécution de la prestation,
- les faits nouveaux constatés et ayant trait de près ou de loin à l'exécution du présent marché,
- les documents demandés au titre du présent marché.

---

### 25.2. REUNIONS DE TRAVAIL

L'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit de convoquer le Responsable de Marché ou pilote coordinateur du TITULAIRE pour cadrer un point particulier relatif aux prestations du TITULAIRE autant que de besoins.

---

### 25.3. REUNIONS DE CADRAGE

L'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit de convoquer le Responsable de Marché ou pilote coordinateur du TITULAIRE pour cadrer un point particulier relatif aux prestations du TITULAIRE.

## Article 26 - DOCUMENTS

### 26.1. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE (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.

### 26.2. FORME DES DOCUMENTS

Le TITULAIRE propose les modèles de documents à l'URSSAF CAISSE NATIONALE **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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE. 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.

---

### **26.3. 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.

---

### **26.4. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE ou son représentant.

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

---

### **26.5. 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'URSSAF CAISSE NATIONALE.

**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'URSSAF CAISSE NATIONALE.
- 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'URSSAF CAISSE NATIONALE tous les mois.

Le TITULAIRE doit remettre à l'URSSAF CAISSE NATIONALE un constat d'anomalie.

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

---

## 26.6. 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'Urssaf Caisse nationale sont les suivants :

- Le rapport mensuel du mois M est remis à l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

## 26.7. **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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

---

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

Pour chaque incident, le TITULAIRE établit un compte rendu écrit transmis à l'URSSAF CAISSE NATIONALE 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'URSSAF CAISSE NATIONALE 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.

## **Chapitre V. OBLIGATIONS DES PARTIES CONTRACTANTES**

### **Article 27 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU TITULAIRE**

---

#### **27.1. ORGANISATION DES PRESTATIONS**

Le TITULAIRE s'engage à :

- assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes, l'administration et la bonne tenue de son personnel ;
- contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée, et le respect des consignes données à son personnel ;
- 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 ;
- restituer les installations, équipements et locaux en bon état à l'expiration du marché ;
- assurer un rôle de conseil dans l'élaboration de mesures complémentaires d'accueil physique et téléphonique sur le site.

#### **27.2. RESPONSABILITE DU TITULAIRE**

---

##### **27.2.1. OBLIGATIONS DE CONSEIL ET D'INFORMATION**

---

De manière générale, le TITULAIRE doit informer l'URSSAF CAISSE NATIONALE de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

Le TITULAIRE doit, en tout état de cause, signaler à l'URSSAF CAISSE NATIONALE, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du TITULAIRE venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le TITULAIRE est tenu d'en informer par écrit et sans délai l'URSSAF CAISSE NATIONALE. Il appartient à l'URSSAF CAISSE NATIONALE de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

Le TITULAIRE doit assistance à la Personne Publique soit :

- par téléphone pour tout complément d'information ;
- lors de réunions provoquées par l'URSSAF CAISSE NATIONALE si nécessaire ;
- en transmettant à l'URSSAF CAISSE NATIONALE les nouveaux textes réglementaires relatifs à ses prestations, accompagnés éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité ;

- en alertant l'URSSAF CAISSE NATIONALE sur les évolutions prévisibles de la réglementation concernée par le présent marché afin de lui permettre d'anticiper sur les mises en conformités à envisager.

En aucun cas les précédentes dispositions relatives à l'obligation de conseil ne dispensent le TITULAIRE d'assurer les prestations définies au marché. Dans la mesure où il est défaillant pour quelque raison que ce soit, la Personne Publique peut faire appel à toute autre forme de service, au frais du TITULAIRE.

## Article 28 - OBLIGATIONS DE LA PERSONNE PUBLIQUE

La Personne Publique s'engage à :

- former le TITULAIRE à l'utilisation des divers matériels ou logiciels mis à disposition pour effectuer les prestations objet du présent marché (standard, enregistrement des visiteurs, réservations de salles. . .). 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 qui ne sont pas du ressort du TITULAIRE au titre du présent marché, par les organismes agréés ;
- procéder ou faire procéder aux essais et vérifications à la préparation desquels le TITULAIRE pourra être associé s'ils concernent les prestations du présent marché (contrôle d'ouverture des portillons ou fonctionnement des interphones par exemple) ;
- respecter, dans les délais normaux, les textes législatifs impliquant des modifications ou des adaptations à apporter aux installations ou aux locaux (poste de travail des agents 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 ;
- faciliter l'accès du TITULAIRE aux locaux et aux matériels installés ;
- mettre à la disposition du TITULAIRE l'ensemble des documents en sa possession ;
- mettre gratuitement à 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.