

MARCHÉ MULTISERVICES

Objet de l'accord-cadre : Gestion et exécution de multiservices au profit de DGA MI Bruz

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES SPECIFIQUES

CCTPS

Poste 1

Accueil

Niveau de classification¹ :

MD	MA	MS	NP
		DR	

¹ MS DR : Marché sensible avec accès à des informations au niveau Diffusion Restreinte.

SOMMAIRE

1	OBJET DU CCTP	4
2	DEFINITION DES PRESTATIONS	4
2.1	Prestations forfaitaires	4
2.1.1	Contrôle d'identité du visiteur, délivrance et restitution des badges	4
2.1.2	Accompagnement des visiteurs	4
2.1.3	Accueil téléphonique	5
2.2	Prestations hors forfait	5
3	EXIGENCES OPERATIONNELLES	5
3.1	Exigences générales	5
3.2	Contrôle d'identité du visiteur, délivrance et restitution des badges	6
3.3	Accompagnement des visiteurs	6
3.4	Accueil téléphonique	6
3.5	Reporting mensuel	7
3.5.1	Reporting du titulaire	7
3.5.2	Reporting d'activité	7
4	VOLUME DE LA PRESTATION	7
4.1	Contrôle d'identité des visiteurs, délivrance et restitution des badges	7
4.2	Accompagnement des visiteurs	7
4.3	Accueil téléphonique	7
5	CONTRAINTES SPECIFIQUES	8
6	ANNEXES	8

Suivi des évolutions

Version	Date	Nature de l'évolution
1		Publication initiale du DCE

1 OBJET DU CCTP

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet la réalisation de prestations d'accueil au profit des entités hébergées sur le site DGA de Bruz.

2 DEFINITION DES PRESTATIONS

2.1 Prestations forfaitaires

2.1.1 Contrôle d'identité du visiteur, délivrance et restitution des badges

Cette prestation consiste à :

- vérifier l'identité (nom, prénom, date et lieu de naissance) ainsi que la nationalité du visiteur par rapport à la pièce d'identité présentée ;
- vérifier la validation de l'avis de visite par le bureau de sécurité du site ;
- vérifier la pièce d'identité par rapport à l'avis de visite rédigé par un résident du site (personne visité du site ayant rédigé ou fait rédiger un avis de visite) ;
- délivrer le badge (type de badge en fonction du visiteur) en échange de la pièce d'identité physique si concordance avec l'avis de visite (cas nominal) et l'enregistrer sur le système d'information prévu à cet effet (mis à disposition par la DGA) ;
- en cas de situation non nominale (par exemple défaut d'avis de visite ou de pièce d'identité), contacter l'officier de sécurité pour prise de consigne particulière ;
- tenir à jour les mains courantes suivants les consignes particulières de l'officier de sécurité ;
- à l'issue de la visite, rendre la pièce d'identité en échange du badge en s'assurant de la correspondance entre la pièce d'identité et le visiteur, et enregistrer la fin de la visite sur le système d'information prévu à cet effet ;
- à l'issue de la journée (19h00), informer le peloton de sûreté et de protection de gendarmerie de l'armement (PSP-GARM) présent sur le site des visiteurs restant sur le site (ou état néant) en donnant les nom et prénom des visiteurs et des résidents visités ;
- à la fin de service (19h15), remettre les pièces d'identité des visiteurs encore présents, à l'agent de gardiennage en service qui les prend en compte (mentions à porter dans les mains courantes accueil) *(à la prise de service suivant, l'agent de gardiennage du service de nuit remettra à l'agent d'accueil, les badges des visiteurs sortis tardivement la veille et auxquels il a été restitué leurs pièces d'identité (mentions dans les mains courantes accueil). Il remettra également les éventuelles pièces d'identité toujours en sa possession).*

2.1.2 Accompagnement des visiteurs

Cette prestation « accompagnement » recouvre plusieurs aspects qui dépendent de la qualité et de la typologie des visiteurs selon plusieurs catégories (nationalités, activités (réunions, chantiers, livraisons), organismes, groupes).

Selon ces catégories, des consignes particulières ou ponctuelles d'accompagnement définies par l'officier de sécurité sont à appliquer.

D'une manière générale, la prestation consiste principalement à accompagner pour le trajet ALLER les visiteurs sur le lieu de rendez-vous jusqu'à la prise en charge par une personne autorisée (résidents, responsables de chantier ou son représentant).

Le trajet RETOUR s'effectue, ponctuellement sur demande, en s'assurant que les formalités de sortie du site sont bien réalisées.

Si les visiteurs ne sont pas véhiculés ou stationnés à distance du lieu de rendez-vous, la prestation consiste également à transporter les visiteurs dans les véhicules des agents d'accompagnement jusqu'au lieu de rendez-vous.

2.1.3 Accueil téléphonique

Cette prestation consiste à :

- recevoir les appels téléphoniques et les orienter vers les correspondants demandés ;
- réorienter les appels qui n'ont pu aboutir vers le secrétariat du service de la personne appelée ou un proche collaborateur ;
- savoir prendre des messages et en faire la synthèse pour les transmettre aux interlocuteurs dès leur retour ;
- assurer la recherche de numéros de téléphone pour les agents du site.

En cas d'appel anonyme malveillant, l'agent d'accueil :

- saisit la fiche reflexe (mise à disposition par la DGA) et tente de la compléter entièrement ;
- tente de faire durer l'appel pour compléter le plus exactement possible la fiche reflexe ;
- alerte en parallèle le PSP-GARM (dispositif anti-agression).

2.2 Prestations hors forfait

Des prestations complémentaires correspondant aux prestations forfaitaires peuvent être commandées en cas de dépassement du forfait, sur la base du BPU.

3 EXIGENCES OPERATIONNELLES

3.1 Exigences générales

Une tenue correcte est exigée. Elle est conforme aux caractéristiques vestimentaires pratiquées dans la profession.

Les agents d'accueil :

- maîtrisent suffisamment la langue anglaise pour leur permettre d'assurer leur prestation avec un correspondant de nationalité étrangère,
- ont une excellente présentation ;
- sont rompus au contact client (courtoisie, politesse et amabilité) ;
- ont une parfaite connaissance du site et de son organisation.

Le poste d'accueil étant un espace au contact direct avec les visiteurs et agents du site, une attitude professionnelle rigoureuse doit être observée en permanence.

Les agents d'accueil badgent en début et en fin de service ainsi qu'à chaque entrée et sortie du site.

Les agents d'accueil sont postés à l'accueil principal du site.

Le titulaire est tenu de fournir à la DGA les comptes rendus d'incidents ou d'accidents conformément aux consignes générales en vigueur.

Les agents d'accueil sont tenus d'appliquer les consignes particulières ou ponctuelles données par l'officier de sécurité ou un de ses adjoints, consignes qui complètent le présent CCTPS.

Ces prestations sont à assurer tous les jours ouvrés.

Une permanence est assurée pendant toute la plage horaire définie pour chaque prestation.

Parmi les agents d'accueil, le titulaire doit identifier un responsable des agents d'accueil présent sur site tous les jours ouvrés, qui :

- est l'interlocuteur privilégié du client et de l'officier de sécurité (échanges opérationnels) ;
- doit s'assurer du strict respect par l'ensemble des agents d'accueil des consignes notamment spécifiques données par l'officier de sécurité ;
- doit s'assurer que l'ensemble des mains courantes mises en place sont correctement renseignées ;
- le cas échéant, un suppléant de cette fonction doit être désigné.

3.2 Contrôle d'identité du visiteur, délivrance et restitution des badges

L'accueil des visiteurs s'effectue de 07H30 à 19H15 (délivrance jusqu'à 18h45 seulement).

Deux agents d'accueil sont requis en permanence pour l'accueil des visiteurs.

Dans les créneaux de fortes affluences (7h30 et 9h30) et (16h30 à 19h15), l'agent d'accueil assurant l'accueil téléphonique effectue également ces prestations de contrôle d'identité du visiteur, délivrance et restitution des badges.

A partir du moment où un visiteur de nationalité française se présente au guichet, le délai de délivrance du badge dans le cas nominal (pièce d'identité et avis de visite valides) est de 2 minutes.

La délivrance du badge Oubli, Bureau de passage, du badge aux adhérents des associations (Celar-Sports) et du badge d'un visiteur de nationalité étrangère se fait en suivant les consignes particulières de l'officier de sécurité du site.

En cas de situation non conforme (avis de visite défectueux, défaut d'avis de visite, défaut de pièce d'identité), les consignes définies par l'officier de sécurité du site sont mises en œuvre (en général, contacter l'officier de sécurité ou un de ses adjoints).

3.3 Accompagnement des visiteurs

L'accompagnement des visiteurs s'effectue de 7h30 à 17h00.

Deux accompagnements simultanés sont requis.

L'agent d'accompagnement accompagne le visiteur sur son lieu de rendez-vous (au pied du bâtiment concerné) sur le site à l'issue des formalités d'accès. L'agent d'accompagnement veille à ce que le résident prenne bien en charge le visiteur accompagné. En effet, un visiteur extérieur accompagné ne doit en aucun rester isolé sur le site.

Le titulaire doit mettre en place deux véhicules pour assurer ces accompagnements ;

- ces véhicules devront avoir la capacité de transporter jusqu'à 3 visiteurs simultanément ;
- ces véhicules devront être en permanence sur le site les jours ouvrés.

Le titulaire doit équiper ses agents avec des équipements individuels permettant d'assurer sans contrainte les prestations en tout temps.

3.4 Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique s'effectue de 07H30 à 19h15.

L'agent d'accueil téléphonique est posté soit dans le local dédié au standard téléphonique du poste de garde SUD soit dans la zone d'accueil des visiteurs notamment lors des créneaux de fortes affluences.

3.5 Reporting mensuel

3.5.1 Reporting du titulaire

Le titulaire communique au client les heures effectives réalisées en regard des prestations attendues.

3.5.2 Reporting d'activité

Les informations de reporting d'activité étant de niveau Diffusion Restreinte (DR), le responsable des agents d'accueil communique uniquement au client :

- le nombre total de visiteurs par jour et pour chaque catégorie de visiteurs ;
- le nombre total d'accompagnements et de transport par jour et pour chaque catégorie concernée (données DR),
- le nombre moyen d'accompagnement et de transport pour jour de la semaine (données DR) ;
- le nombre d'appel téléphonique par jour :
 - en provenance de l'extérieur,
 - en provenance d'un résident,
 - pour recherche de renseignement,
 - pour appel d'un numéro extérieur.
- le nombre d'avis de visites non conformes (données DR) ;
- la distance parcourue pour chaque véhicule d'accompagnement.

4 VOLUME DE LA PRESTATION

4.1 Contrôle d'identité des visiteurs, délivrance et restitution des badges

Le nombre de visiteurs est estimé entre 4000 et 5000 par mois entre 200 et 300 visiteurs jours.

Des pics d'activité sont constatés sur les plages horaires suivantes :

- 7h30 et 9h30 : arrivées des chantiers et sous-traitants internes ;
- 10h00 à 10h45 : arrivées des visiteurs en provenance de la gare ;
- 11h00 à 12h00 : livraisons aux magasins ;
- 13h30 à 14h00 : retour après déjeuner ;
- 16h15 à 17h00 et 18h30 à 19h15 : restitution des badges.

4.2 Accompagnement des visiteurs

Le nombre d'accompagnement est d'environ 500 par mois entre 20 et 40 accompagnements par jour.

4.3 Accueil téléphonique

Le nombre d'appels téléphoniques est d'environ 100 :

- 80 appels en provenance de l'extérieur ;
- 20 appels en provenance de résidents du site.

5 CONTRAINTES SPECIFIQUES

La zone d'accueil (délivrance des badges et d'attente des accompagnateurs) est strictement réservée aux agents d'accueil, au PSP-GARM et aux officiers de sécurité (le Client est également autorisé à y accéder sans préavis). Les autres personnels (site ou non) doivent avoir reçu l'accord explicite de l'officier de sécurité.

En cas de constatation d'une présence non autorisée, l'agent d'accueil doit immédiatement informer le PSP-GARM et l'officier de sécurité.

Les véhicules d'accompagnement devront être facilement repérables par l'ajout d'un logo de l'entreprise et si possible de couleurs homogènes.

Les véhicules d'accompagnement devront être assurés pour le transport jusqu'à 3 visiteurs.

6 ANNEXES

Néant.