

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

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

MARCHE N° 2569R03AO

**PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE, TELEPHONIQUE
ET PRESTATIONS ASSOCIEES
POUR LE SIEGE DE LA CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES**

POUVOIR ADJUDICATEUR
CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES

32 Quai Perrache

CS10015

69286 LYON CEDEX 02

Site web : www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Profil acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat.....	3
1.1 - Objet du contrat	3
1.2 - Décomposition du contrat	3
1.3 - Réalisation de prestations similaires.....	3
2 - Pièces contractuelles.....	4
3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	4
4 - Protection des données à caractère personnel	5
5 - Durée et délais d'exécution	6
5.1 - Durée du contrat	6
5.2 - Reconduction	6
6 - Prix	6
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués.....	6
6.2 - Modalités de variation des prix.....	6
6.3 Clause de variation de prix à seuil de déclenchement	7
7 - Garanties Financières	7
8 - Avance	7
9 - Modalités de règlement des comptes	7
9.1 - Acomptes	7
9.2 - Présentation des demandes de paiement.....	7
9.3 - Délai global de paiement.....	8
9.4 - Paiement des cotraitants.....	8
9.5 - Paiement des sous-traitants.....	8
10 - Pénalités.....	8
10.1 - Pénalités de retard	8
10.2 - Pénalité pour travail dissimulé	9
10.3 - Autres pénalités spécifiques	9
11 – Obligations des parties	9
12 - Conditions d'exécution des prestations	11
13 - Développement durable	11
14 – Constatation de l'exécution des prestations.....	12
14.1 - Vérification	12
14.2 - Décision après vérification	12
15 - Assurances.....	12
16 - Dispositif de vigilance	12
17. Clauses de réexamen.....	12
18 - Résiliation du contrat	13
19 - Règlement litiges et langues.....	14
20 - Dérogations	14

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 - Objet du contrat

La présente consultation concerne des prestations d'accueil physique, téléphonique et prestations associées pour la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes.

Prestations attendues :

- Accueil des visiteurs, prévenance de la sécurité, saisie des identités (le cas échéant), remise de badge, prévenance des personnes visitées, orientation, gestion de l'attente.
- Gestion des accès piétons et véhicules
- Gestion des appels téléphoniques, dispatching, gestion des retours, prise de messages et envoi par mail en cas d'absence
- Enregistrement et comptabilisation des visiteurs
- Enregistrer la réservation des salles de réunion
- Gérer l'affichage général sur les écrans d'accueil en affichant les informations à caractère général à l'accueil (salles de réunion, ...)
- Commandes de taxis
- Gestion des plateaux repas (réception et délivrance aux personnels sur présentation d'un justificatif)
- Gestion des clés des distributeurs automatiques et appel au SAV le cas échéant
- Tâches administratives ponctuelles
- Accueil des intervenants sur le bâtiment
- Signalements des dysfonctionnements
- Gestion courrier et colis
- Aide à l'évacuation d'urgence
- Mise à disposition des registres

Le détail des prestations et de l'environnement technique est défini dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Lieu d'exécution :

CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes
32 QUAI PERRACHE
69002 Lyon 02

1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés pour les motifs suivants : Le marché n'est pas alloti car son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes au sens de l'Article L. 2113-10 du Code de la Commande Publique.

1.3 - Réalisation de prestations similaires

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

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

2 - Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces contractuelles du marché sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- ⇒ L'acte d'engagement (AE) et son annexe financière
- ⇒ Le bordereau des prix forfaitaires et des prix unitaires
- ⇒ Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- ⇒ Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
- ⇒ Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- ⇒ Le cadre de réponse technique
- ⇒ Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché.

Le CCAG/FCS est une pièce générale qui, bien que non jointe, est une pièce constitutive du marché, elle est réputée connue du titulaire du marché. Elle est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

3 - Confidentialité et mesures de sécurité

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

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès, ainsi que les agents d'accueil, lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de la CCI, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors marché ou à l'issue de son exécution.

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

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

Par ailleurs, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à assurer la sécurité de toute information confidentielle dont il aurait connaissance au titre de l'exécution du marché, afin de prévenir, notamment, toute détérioration, altération, perte desdites informations confidentielles et afin d'empêcher tout accès par des tiers ou personnes non autorisés.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité.

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

La CCI et le titulaire s'engagent à respecter les dispositions légales en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité et plus particulièrement les prescriptions dans cette matière applicable aux prestations réalisées dans un établissement par une entreprise extérieure.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à respecter les dispositions légales portant sur les conditions de travail et sur la durée du travail effectuée, selon un cycle continu.

Le titulaire devra instruire l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail.

Règlement intérieur

Le titulaire accepte de se conformer au règlement intérieur et à ses annexes ainsi qu'aux politiques et procédures de sécurité de la CCI et à l'ensemble de ses exigences de sécurité accessible dans les locaux de la CCI ou sur demande. Le titulaire est tenu de s'assurer que son personnel s'y conforme également.

Lorsque le titulaire exerce son activité dans les locaux de la CCI, il est tenu de faire respecter par ses employés son règlement intérieur applicable, en particulier la discipline générale, les horaires de travail, règles de sécurité, consignes et prescriptions de toute nature et notamment celles qui concernent l'utilisation et l'accès au système d'information.

Le titulaire garantit qu'il a pris en compte les besoins de sécurité de la CCI compte tenu des risques associés à son activité et du niveau de vulnérabilité de son système d'information. Le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au regard de l'état de l'art pour garantir à la CCI que le marché ne porte pas atteinte à la sécurité et la confidentialité de son système d'information.

Sécurité informatique

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

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

Le titulaire s'engage par ailleurs à prendre connaissance et respecter la politique générale de sécurité du système d'information disponible dans les locaux de la CCI ou sur demande.

L'environnement sur lequel les données de la CCI sont sauvegardées est assujetti à des mesures de sécurité logique, physique et organisationnelle à même d'assurer un haut niveau de sécurité et de confidentialité.

Le titulaire s'engage à assurer la sécurité des données de la CCI à tous les stades de la réalisation du marché.

Le titulaire s'engage à ne permettre aucune perte ou altération des données de la CCI.

4 - Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat.

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement, - traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

5 - Durée et délais d'exécution

5.1 - Durée du contrat

Le marché est conclu pour une période initiale de 2 ans à compter de la notification de l'accord cadre.

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

5.2 - Reconduction

Le marché est reconduit tacitement jusqu'à son terme.

Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.

La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

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

6 - Prix

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

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

6.2 - Modalités de variation des prix

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

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

$$Cn = 100.0\% (ICHT-N (n) / ICHT-N (o))$$

Selon les dispositions suivantes :

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

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

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

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

6.3 Clause de variation de prix à seuil de déclenchement

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

7 - Garanties Financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

8 - Avance

Une avance peut être accordée au titulaire conformément à l'article R 2191-3 du code de la commande publique.

9 - Modalités de règlement des comptes

9.1 - Acomptes

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

9.2 - Présentation des demandes de paiement

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

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

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

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;

- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

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

Les factures seront adressées en un seul original à l'adresse suivante :

- ⇒ <https://chorus-pro.gouv.fr>
- ⇒ Identifiant de la structure publique (SIRET) : 13002269200011
- ⇒ Code service : ETB100
- ⇒ Numéro d'engagement juridique : 2569R03AO
- ⇒ Adresse et contact service facturation fournisseurs : CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes - TSA n° 30001 69221 LYON CEDEX 02 Courriel : fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

9.3 - Délai global de paiement

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

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

9.4 - Paiement des cotraitants

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

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

9.5 - Paiement des sous-traitants

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

10 - Pénalités

10.1 - Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1,0/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG-FCS.

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

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

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

10.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire du marché ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,0 % du montant TTC du marché.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

10.3 - Autres pénalités spécifiques

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS, les pénalités suivantes s'appliqueront :

Objet	Montant
Pénalités pour non-respect répété des horaires	En cas de non-respect des horaires (retard dans la prise de service par le personnel d'accueil ou en cas de départ anticipé par rapport à la fin de service prévue), le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par constat.
Pénalités pour non-remplacement d'un agent d'accueil	En cas de non-remplacement d'un agent d'accueil, le titulaire encourt une pénalité de trois cents (300) euros par jour non remplacé.
Pénalités pour port d'une tenue non adaptée	En cas de constat de port d'une tenue non adaptée à la représentativité attendue du poste, le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par constat.
Non-respect des règlements intérieur et de sécurité propres à la CCI	100 euros HT par constat

11 – Obligations des parties

Obligations de la CCI :

La CCI s'engage à collaborer de bonne foi et à mettre au service du titulaire toutes les ressources et documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

La CCI facilitera en tant que de besoin l'obtention des informations et renseignements dont le titulaire pourra avoir besoin.

La CCI s'engage à fournir le nom et les coordonnées d'un interlocuteur privilégié en son sein, chargé du suivi de la bonne exécution de ce marché.

Obligations du titulaire :

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

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

Le titulaire décrira précisément les fonctions du responsable de site.

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

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

Le personnel relèvera en toutes circonstances de la seule autorité du titulaire.

- Désignation des intervenants au démarrage de la prestation : Dès la notification du marché, le titulaire dispose de 7 jours pour présenter les intervenants dédiés (CV des agents et agents volants et organisation d'une présentation physique).

La CCI valide le choix du ou des agents dédiés dans un délai de 7 jours après la rencontre et transmet les processus d'accueil spécifiques à chaque site.

Une phase d'intégration est prévue pour l'agent dédié et les agents volants sur les 3 premiers jours de prestation.

- Informations relatives au personnel à l'échéance du marché

A l'échéance du marché, et dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de la CCI, le Titulaire transmet les informations relatives au personnel à reprendre, à savoir :

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

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

- Obligation de moyens : Le Titulaire s'oblige à apporter au pouvoir adjudicateur son savoir-faire et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution et à la réussite de la prestation. Le Titulaire apprécie, sous sa seule responsabilité, les moyens humains à mettre en œuvre pour la réalisation de la prestation qui lui est confiée.

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

- Obligation de continuité des prestations : Le titulaire fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité des prestations en maintenant le même agent d'accueil (et son remplaçant), le même interlocuteur unique et la même équipe dédiée tout au long du marché. En cas de remplacement de l'agent, le titulaire s'engage à présenter au pouvoir adjudicateur un agent d'un niveau équivalent, en termes de connaissances et de compétences par rapport aux prestations du marché, et assurer à

ses frais la formation et le transfert de connaissance. L'agent effectuant le remplacement devra avoir été formé au poste sur site en amont.

12 - Conditions d'exécution des prestations

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

Plan de prévention :

Le démarrage de la prestation fait l'objet d'un plan de prévention qui est établi à l'initiative du pouvoir adjudicateur en collaboration avec le titulaire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification du marché. Ce plan de prévention applicable au marché est validé avant toute intervention sur le site.

Processus de remplacement d'une personne nommément désignée :

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

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

Pendant toute la durée d'exécution du marché, la CCI se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. La CCI se réserve le droit d'exiger du Titulaire, le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles édictées dans le CCTP. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur qui peut refuser le nouvel interlocuteur pour des raisons justifiées.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Matériels, objets et approvisionnements confiés au titulaire :

En vue de l'exécution du contrat, des matériels et objets sont remis par le pouvoir adjudicateur au titulaire sans transfert de propriété à son profit. Les conditions de remise puis de restitution sont prévues à l'article 18 du CCAG-FCS.

Formation du personnel :

Le titulaire assurera la formation du personnel chargé d'utiliser les prestations.

Contrôle : Un contrôle des prestations est obligatoire sous la forme de visites surprises pour l'accueil physique et sous forme d'appels mystères pour l'accueil téléphonique. Le Titulaire propose la fréquence de ses contrôles dans le cadre de sa démarche qualité.

Le Pouvoir adjudicateur effectuera ces contrôles selon la fréquence attendue par l'audit Qualité.

Absence d'un agent d'accueil : En cas d'absence d'un agent d'accueil, et pour quelque motif que ce soit, il devra être remplacé dans un délai de moins d'une heure par un agent de qualification équivalente ayant été formé au poste sur le site de son affectation. Chaque nouvel agent sera présenté à son service d'affectation par l'encadrement, lors de sa prise de poste.

13 - Développement durable

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

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

- ⇒ La prise en compte des temps de trajets pour la mise à disposition d'agents
- ⇒ La fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité)
- ⇒ Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration
- ⇒ La formation continue

14 – Constatation de l'exécution des prestations

14.1 - Vérification

Les vérifications seront effectuées dans les conditions suivantes :

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

Les vérifications seront effectuées par le référent du site ou son représentant.

14.2 - Décision après vérification

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

15 - Assurances

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

16 - Dispositif de vigilance

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

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

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

17. Clauses de réexamen

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution du marché peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique, à la limite du seuil des

procédures formalisées. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent marché.

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

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

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

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

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

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

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

- Suspension et/ou annulation tout ou partie des prestations objet du marché ;
- Modification des modalités d'exécution des prestations du marché ;
- Intégration de nouveaux besoins en lien avec l'objet du marché.
- Réexamen des conditions financières, notamment dans les cas suivants :
 - En cas de modification de l'environnement économique portant atteinte à l'économie générale de l'accord-cadre ou à son équilibre financier ;
 - En cas d'événements extérieurs aux parties perturbant durablement ou sensiblement la réalisation des prestations.

18 - Résiliation du contrat

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

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

En complément à l'article 41 du CCAG/FCS, la résiliation pour faute du titulaire se fera aux frais et risques de celui-ci. La décision de résiliation doit dans ce cas indiquer que le Pouvoir Adjudicateur fera procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues au marché au frais et risques du titulaire.

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

19 - Règlement litiges et langues

En cas de litige, les parties s'informent mutuellement et coopèrent en vue de parvenir à un règlement à l'amiable dans les meilleurs délais.

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

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

20 - Dérogations

- L'article 2 du CCAP déroge à l'article 4.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 4 du CCAP déroge à l'article 5.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 5.1 du CCAP déroge à l'article 13.1.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 10.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 10.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services