

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES 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 - Objet.....	3
2 - Présentation générale du site – Siège de la CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES.....	3
3 - Locaux et matériels mis à disposition	4
4 - Moyens à mettre en œuvre par le titulaire	5
5 - Détails des prestations à réaliser.....	5
6 - Documents	7
7 - Organisation, contrôle et suivi de la prestation	8
8 - Personnel	10

1 - Objet

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de détailler les prestations d'accueil physiques, téléphoniques et prestations associées réalisées au siège de la CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES.

Lieu(x) d'exécution :
32 QUAI PERRACHE
69002 Lyon 02

La prestation dont le Titulaire assure la direction et assume la responsabilité, est assortie d'une obligation de moyens à l'égard de la CCIR. Le Titulaire, en tant que spécialiste des prestations qui lui sont confiées, s'engage à les effectuer dans le respect des règles de l'art et des réglementations qui leur sont applicables.

2 - Présentation générale du site – Siège de la CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES

La CCI de Région Auvergne-Rhône-Alpes est un établissement public administratif de l'État.

Elle a vocation à fédérer les 13 CCI territoriales et locales de la région (CCI).

Administrée par une assemblée de dirigeants d'entreprises élus, elle contribue au développement économique des territoires, des entreprises et de leurs associations.

Le réseau des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes a pour missions :

- L'appui et l'accompagnement des entreprises dans leur développement,
- L'appui et le conseil pour le développement international des entreprises,
- La formation professionnelle initiale ou continue grâce, notamment, aux établissements publics et privés d'enseignement qu'il ou elle crée, gère ou finance ;
- La création et la gestion d'équipements, (ports de commerce, aérodromes, palais d'exposition...) ;
- D'autres missions de nature concurrentielle qui lui ont été confiées par une personne publique ou qui s'avèrent directement utiles pour l'accomplissement de ses autres missions.

La CCIR assure par ailleurs une mission de fonction support au bénéfice des CCI de sa région, dans les domaines suivants : RH (paie et juridique), Systèmes d'information, Comptabilité (fournisseurs et clients), Marchés publics.

La CCIR dispose de salles de réunion qui ont vocation à accueillir les réunions et assemblées du réseau.

Elle héberge par ailleurs dans ses locaux des partenaires et associations.

Au total, environ 110 personnes travaillent régulièrement sur le site, majoritairement du personnel administratif.

La surface du site est de 3200 m² développé sur 6 niveaux de bureaux et salles de réunions et 1 parking souterrain.

La réglementation applicable sur le site est le code du Travail ainsi que le règlement de la CCIR.

2.1 - Accès aux locaux

Un système de contrôle d'accès est déployé à l'intérieur du bâtiment nécessitant l'utilisation d'un badge.

Un système de vidéo-surveillance permet d'assurer la sécurité du site et des points sensibles intérieurs au bâtiment.

Une procédure d'accès et de gestion des emplacements de parking est mise en place.

2.2 - Point d'accueil

La CCIR n'a pas vocation à recevoir des « clients » comme des entreprises en recherche d'accompagnement car c'est le rôle des CCI. Pour autant, des entreprises peuvent solliciter la CCIR aux fins de recherche de renseignements et d'orientation.

Le site comporte un seul point d'accueil situé à l'entrée du bâtiment principal.

Le personnel d'accueil sera positionné à l'entrée de la CCIR et sera donc le premier interlocuteur de tous les visiteurs : élus, collaborateurs, partenaires, fournisseurs, ...

C'est à partir de ce point d'accueil qu'est piloté l'accès au site (interphone, accès parking...), l'orientation des visiteurs vers les étages, la gestion des appels entrants via le standard et la gestion du courrier.

3 - Locaux et matériels mis à disposition

3.1 - Base de vie

- ⇒ **Locaux** : l'espace accueil est situé dans le hall d'entrée du bâtiment
- ⇒ **Vestiaires** : un casier vestiaire est mis à disposition à proximité du poste d'accueil
- ⇒ **Restauration** : une cafétéria à l'étage est équipée de matériels de restauration (micro-ondes, réfrigérateurs, éviers, tables, chaises...)
- ⇒ **Sanitaires** : des sanitaires sont à disposition à proximité immédiate du poste d'accueil

3.2 - Matériel mis à disposition du titulaire

Le poste d'accueil est équipé des matériels suivants :

- ⇒ Un standard téléphonique avec casque POPC (Poste Opérateur pour PC) pour autocom mis en place et à la charge de la CCIR
- ⇒ Un PC avec accès internet, les logiciels nécessaires à la bonne marche de la prestation mis en place et à la charge de la CCIR
 - Messagerie, bureautique...
 - Vidéosurveillance du site
- ⇒ Une imprimante/scanner
- ⇒ Un jeu de clés et un coffret de rangement
- ⇒ Un bureau avec caisson
- ⇒ Un fauteuil
- ⇒ Une armoire de rangement
- ⇒ Un porte -manteau

Il appartient au Titulaire de signaler immédiatement à la CCIR tout dysfonctionnement ou toute dégradation des matériels mis à disposition. La CCIR se chargera de la maintenance et de l'entretien, mais la responsabilité du Titulaire pourra être engagée si une dégradation volontaire ou une mauvaise utilisation des matériels mis à disposition est constatée.

4 - Moyens à mettre en œuvre par le titulaire

4.1 - Tenue vestimentaire

Le personnel devra être d'excellente présentation avec une tenue professionnelle ;

La tenue vestimentaire inclura obligatoirement le port d'un badge discret indiquant le nom de l'entreprise prestataire.

4.2 - Matériel mis à disposition par le Titulaire

Le cas échéant, le titulaire pourra mettre à disposition un système électronique, permettant l'enregistrement des actions effectuées par l'agent d'accueil en temps réel, et la consultation de l'ensemble des documents de référence (manuels de procédures, consignes particulières etc...).

Un accès sera donné à la CCIR permettant la consultation des informations, leur tri par nature, et la production de statistiques détaillées.

L'historique de ces données devra être accessible à tout moment par la CCIR pendant toute la durée du marché.

4.3 - Formation aux procédures et outils de la CCIR

La CCIR mettra à la disposition du titulaire un référent pour la formation sur les outils et les procédures. Ce référent sera disponible pour former l'intervenant et son chef d'équipe, au moment de la mise en œuvre du marché.

5 - Détails des prestations à réaliser

5.1 – Horaires de la mission

A l'exception des jours fériés et jours de fermeture de la CCIR, le titulaire s'engage à assurer le service d'accueil et le standard sur la période donnée pour les jours et heures qui sont demandées soit :

Horaires actuels

- ⇒ Du lundi au jeudi : 8h30-12h15 / 13h30-17h30
- ⇒ Le vendredi : 8h30-12h15 / 13h30-16h30

Fermetures annuelles

La prestation d'accueil ne sera pas maintenue lors des fermetures annuelles du site :

- 1 fermeture de 15 jours durant la période estivale
- 1 fermeture d'une semaine pour les fêtes de fin d'année

Le titulaire sera informé en début de chaque année des dates de fermetures.

5.2 - Prestations attendues

Les prestations confiées au Titulaire seront les suivantes :

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

- Assurer généralement la bonne tenue de l'espace d'accueil (bureau, espace d'attente, présentoirs...),
- Vérification de l'état des surfaces d'accueil.

⇒ Gestion des accès piétons et véhicules

- Ouverture de de la porte de parking
- Gestion des réservations des emplacements de parking
- Gestion des interphones et ouverture des portes d'accès au site
- Gestion du prêt et retour des clés/ badges et restitution

⇒ Gestion des appels téléphoniques, dispatching, gestion des retours, prise de messages et envoi par mail en cas d'absence

- Gestion du standard,
- Dispatching des appels en interne / prise de messages,
- Orientation vers les CCI et comptabilisation de ces appels.

⇒ Enregistrement et comptabilisation des visiteurs

- Saisie des passages et enregistrement des visiteurs selon la procédure en vigueur.

⇒ Enregistrer la réservation des salles de réunion

- Sur demande des services ou des partenaires hébergés
- Ou en lien avec les moyens généraux.

⇒ 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

- Des tâches administratives simples peuvent être affectées ponctuellement. Il s'agit de petits travaux de secrétariat occasionnels (archivage, classement, saisie informatique, scan de documents, photocopies, préparation de documentation, de badges, frappe de documents, etc...)

⇒ Accueil des intervenants sur le bâtiment

- Accueil et enregistrement des intervenants ponctuels sur le bâtiment (manutention, petits travaux, ...) et prévenance des moyens généraux
- Faire signer les Fiches d'intervention
- Relayer aux moyens généraux les dysfonctionnements remontés par le personnel de nettoyage

⇒ Signalements des dysfonctionnements

- Surveillance des alarmes et dysfonctionnements
- Prévenance au responsable des moyens généraux

- Appel des prestataires pour demandes de dépannage en lien avec les moyens généraux

⇒ Gestion courrier et colis

- Réception du courrier (enregistrement, tri, dispatching cases courrier)
- Affranchissement et remise à la collecte du courrier lors du passage de la poste
- Envoi et réception des plis recommandés
- Envoi et réception des colis

Plus généralement, toutes les actions effectuées par l'agent d'accueil devront faire l'objet d'un enregistrement détaillé en temps réel dans un logiciel dédié, permettant à la CCIR de disposer d'une traçabilité complète des événements.

⇒ Aide à l'évacuation d'urgence

Selon plan d'évacuation du site.

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

⇒ Mise à disposition des registres

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

5.3 - Prestations exceptionnelles à la demande

La CCIR pourra être amené de demander au Titulaire de réaliser des prestations d'accueil exceptionnelles pour assurer une permanence en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil afin de répondre à des besoins ponctuels. Ces prestations feront l'objet d'une demande avec un préavis minimum de 48h.

Ces besoins ponctuels sont généralement liés à des événements ou manifestations internes et peuvent être :

- d'assurer une permanence à l'heure du déjeuner pendant la période de fermeture de l'accueil
- d'assurer une permanence en fin de journée ou en soirée

Dans ce cadre les besoins spécifiques seront formulés et les prestations seront facturées sur la base du bordereau de prix.

6 - Documents

6.1 - Documents de la responsabilité du Titulaire

Le titulaire remettra à la CCIR des rapports d'activités mensuels présentant des statistiques relatives aux différentes missions (appels téléphoniques, visiteurs, clés, réservations de salles de réunion, etc...) Ces rapports devront impérativement être remis 7 jours calendaires après la fin du mois concerné.

Ces rapports incluront les actions de suivi qualité réalisées pendant la période et les actions correctives mises en place en cas de dysfonctionnements.

6.2 - Documents de la responsabilité de la CCIR

La CCIR mettra à disposition du Titulaire toutes les informations utiles au bon déroulement de la prestation, et notamment :

- ⇒ Les plans des locaux avec la localisation des différents services / associations hébergées
- ⇒ La liste des clés et badges
- ⇒ Un manuel de procédures incluant toutes les consignes nécessaires à la bonne réalisation des prestations
- ⇒ Les emplacements des moyens de secours
- ⇒ Le règlement sécurité des locaux

7 - Organisation, contrôle et suivi de la prestation

7.1 - Contrôle qualité

Le Titulaire proposera un plan de contrôle qualité destiné au suivi quantitatif et qualitatif de la prestation.

Ce plan devra notamment présenter :

- ⇒ L'organisation de son service qualité
- ⇒ Les outils permettant d'assurer la traçabilité complète des prestations
- ⇒ Les outils permettant la production de statistiques d'activité
- ⇒ La procédure d'identification et traitement des écarts ou non conformités
- ⇒ Toute autre action ou procédure que le prestataire jugerait nécessaire selon les situations rencontrées.

Le Titulaire respectera le plan de contrôle qualité.

Un inspecteur du Titulaire devra régulièrement se rendre sur le site afin de contrôler l'application des consignes et la bonne exécution des tâches. Ses observations devront être enregistrées dans la main courante et dans le rapport d'activité trimestriel remis à la CCIR, ainsi que les actions correctives mises en place et leur suivi.

La CCIR se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés de la qualité de la prestation, du respect des critères listés au présent cahier des charges, de la bonne applicabilité des consignes.

7.2 - Encadrement

Le Titulaire disposera d'un personnel d'encadrement qualifié afin de contrôler la qualité des prestations fournies, définir l'organisation du travail, assurer la formation du personnel nouvellement affecté et la formation continue du personnel déjà déployé sur le site.

Le titulaire mettra en place un dispositif garantissant une gestion interne afin d'anticiper une défection constatée des prestations, de mettre à disposition du personnel de renfort en cas d'urgence ou de répondre à toute demande urgente de la CCIR.

Cette gestion interne doit permettre au titulaire de s'engager et de respecter les plages horaires définies ; Toute défaillance ou interruption de service sera passible des pénalités définies au CCAP.

La CCIR attachera une importance particulière à la qualité de l'encadrement du titulaire, qui devra faire preuve de disponibilité et de réactivité, et être en mesure de mener des actions correctives rapides en cas d'incident.

7.3 - Organisation et continuité de service

L'organisation doit prévoir et garantir la continuité de service :

- ⇒ La prise de service désigne l'heure effective de prise de poste par le personnel en tenue de travail, et non son heure d'arrivée sur le site qui devra intervenir suffisamment à l'avance pour permettre de respecter strictement l'heure de prise de service
- ⇒ Les prises de service devront faire l'objet d'un contrôle en temps réel de la part de l'encadrement du Titulaire

- ⇒ Aucun abandon de poste d'accueil ne sera toléré pour une durée supérieure de 5 minutes et uniquement en cas de motif impérieux. Le personnel du Titulaire devra être en permanence au poste d'accueil. La gestion des pauses devra être organisée en fonction de cet impératif.
- ⇒ Le Titulaire devra disposer en permanence d'un effectif d'intervenants volant en nombre suffisant pour assurer la mission sans interruption, quelles que soient les circonstances

7.4 - Incidents

Le Titulaire s'engage à signaler immédiatement à la CCIR tout retard, absence, accident, incident ou anomalie de toute nature survenu lors de la prestation et à mettre en place les moyens nécessaires pour y remédier.

En cas d'incident, le Titulaire s'engage à participer à l'analyse de l'événement à laquelle il apporte les informations dont il dispose. Ces dernières contribueront à la mise en place d'actions correctives immédiates ou différées, approuvées par la responsable CCIR du marché.

En cas de défaillance pouvant entraîner une problématique de sécurité ou de sûreté, le Titulaire prévient immédiatement le responsable des moyens généraux et l'agent CCIR en charge de la sécurité.

Le Titulaire assumera les conséquences des accidents, anomalies et incidents de son fait.

7.5 - Planning

L'organisation du travail incombe de façon exclusive et permanente au Titulaire, qui s'engage à respecter les dispositions légales du Code du Travail.

Un planning mensuel prévisionnel pourra être remis à la CCIR au plus tard le 25 du mois précédant, détaillant l'organisation.

7.6 - Réunion d'enclenchement

L'enclenchement du contrat sera formalisé par une réunion à laquelle assisteront les représentants du Titulaire et les responsables des services concernés de la CCIR.

Cette réunion permettra de mettre en place l'organisation générale de la prestation, de préciser le détail des interfaces, la gestion des documents, d'indiquer les modalités relatives à l'exécution des prestations, à la sécurité,...)

7.7 - Désignation de l'interlocuteur dédié

Le Titulaire s'engage à désigner un interlocuteur dédié au marché, qui sera :

- ⇒ L'interlocuteur du responsable de la CCIR du contrat
- ⇒ Investi de l'autorité nécessaire auprès de son personnel
- ⇒ Apte à résoudre tout problème technique ou de gestion

De son côté, la CCIR désigne le responsable du contrat et un interlocuteur dédié qui sera chargé d'assurer le suivi de l'exécution des prestations et d'assurer le contact avec l'interlocuteur dédié du titulaire.

Le Titulaire s'engage à donner aux représentants dûment mandatés de la CCIR toutes facilités pour suivre sur place l'exécution des prestations. Il ne pourra, de quelque manière que ce soit, s'exonérer de sa responsabilité dans le cadre de l'exécution des obligations lui incombant au titre du présent marché.

7.8 - Réunion de suivi

En phase de démarrage, et pour une durée minimum de 4 mois, une réunion de suivi mensuelle sera organisée entre le Titulaire et la CCIR dont le but est :

- ⇒ De faire le bilan du mois écoulé

- ⇒ De revenir sur d'éventuels incidents ou anomalies survenus au cours de la période
- ⇒ D'examiner le reporting qualité
- ⇒ D'examiner conjointement les pistes d'amélioration

Chaque réunion fera l'objet d'un compte-rendu rédigé par le Titulaire et proposé à la validation de la CCIR dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion.

Les réunions de suivi pourront par la suite être fixées de manière trimestrielle.

Des réunions exceptionnelles pourront être organisées à tout moment à l'initiative de chacune des parties.

7.9 - Inspection commune Préalable

Conformément aux dispositions de l'article R 4512-2 du code du travail, une inspection Commune Préalable (ICP) sera organisée avant le début de la prestation. Cette réunion servira en particulier à élaborer un plan de prévention des risques.

Ce plan de prévention sera renouvelé chaque année avant sa date anniversaire.

8 - Personnel

8.1 - Identification du personnel

Le titulaire se charge du recrutement du personnel nécessaire à l'exécution du contrat en parfaite adéquation avec les compétences exigées ci-dessous.

Le titulaire communiquera en début de marché au responsable de la CCIR la liste nominative renseignée du personnel affecté à la prestation (*y compris personnel de remplacement*) ainsi que leurs curriculum vitae.

La CCIR établira pour chaque salarié un badge nominatif qui sera encodé pour l'accès au site.

8.2 - Compétences exigées

Pour la réalisation de cette mission, l'agent d'accueil devra posséder les qualités suivantes :

- ⇒ Posséder une parfaite maîtrise de la langue française et de son expression tant à l'écrit qu'à l'oral,
- ⇒ Maîtriser les outils informatiques nécessaires à la prestation
- ⇒ Être d'excellente présentation
- ⇒ Faire preuve d'une ponctualité irréprochable
- ⇒ Avoir un excellent sens du service et le goût du contact avec les visiteurs
- ⇒ Avoir le sens de l'initiative, de l'organisation, une aptitude à gérer les priorités
- ⇒ Faire preuve de discrétion
- ⇒ Une certification SSIAP de l'agent d'accueil serait bienvenue
- ⇒ Dans tous les cas, l'agent d'accueil affecté en soirée doit avoir la certification SSIAP

Les personnels disposeront impérativement d'une expérience préalable dans le métier et/ou auront suivi une formation au métier d'accueil ou du tourisme.

Le Titulaire s'engage à assurer les formations nécessaires au maintien des connaissances de ses personnels, et ce dans perturbation du service.

8.3 - Remplacement

En cas de retard ou d'absence du personnel, quelle qu'en soit la cause (maladie, accident, grève, problème de transport...), le Titulaire devra en informer immédiatement le responsable de la CCIR et assurer son remplacement dans un délai maximum de 1 heure.

Dans ce but, le Titulaire disposera tout au long du marché d'un nombre de personnels remplaçants suffisant par parer à toute défection. Ces personnels seront préalablement identifiés, répondront aux mêmes exigences de qualifications que le personnel fixe et auront suivi les mêmes formations.

La CCIR se réserve le droit de demander le retrait ou le remplacement immédiat d'un agent du Titulaire dont les agissements seraient incompatibles avec la bonne réalisation des missions lui incombant.