

**INSERM - Délégation Régionale PARIS ILE DE FRANCE CENTRE NORD**  
**Immeuble Kadence**  
**86 rue Regnault**  
**CS 81471**  
**75640 Paris cedex 13**

**Accord-cadre portant sur des prestations de services d'accueil et  
de réceptionniste au profit des unités de recherche de la Délégation  
Régionale Paris Ile-de-France centre-nord**

Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2 et R.2124-2 1° et R.2161-2  
à R.2161-5 du code de la commande publique.

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

## **SOMMAIRE**

<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2. DEFINITIONS DES PRESTATIONS – DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3. NATURE DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4. CONDITIONS D’EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 5. MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6. SUIVI D’EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7. OBJECTIFS DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 8. OBJECTIFS DE PERFORMANCE SOCIALE</b>	<b>10</b>

## **ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ**

### **1.1 Objet du marché**

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) précise le contenu des prestations à fournir pour des services d'accueil et de réceptionniste au profit des unités de recherche de la Délégation régionale Inserm Paris Ile-de-France Centre Nord, conformément aux normes en vigueur à la date de notification du marché.

### **1.2 Forme du marché**

Le marché est alloti et comprend deux lots.

Chaque lot est traité en marché séparé avec ses propres caractéristiques.

**Le lot n° 1** – Prestations de services d'accueil et de réceptionniste de l'unité 970 – Centre de Recherche Cardiovasculaire, de la Délégation Inserm Paris Ile-de-France Centre Nord.

**Le lot n° 2** – Prestations de services d'accueil et de réceptionniste de l'unité 1266 – Institut de Psychiatrie et Neurosciences de Paris, de la Délégation Inserm Paris Ile-de-France Centre Nord.

Les prestations comprennent des prestations traitées à prix global et forfaitaire et des prestations à prix unitaires, à savoir :

- Prix global et forfaitaire : prestations de services d'accueil et de réceptionniste sur chacun des sites,
- Prix unitaire sur bons de commande : prestations de services d'accueil et de réceptionniste complémentaires hors forfait.

### **1.3 Sites et bâtiments concernés**

Les sites et bâtiments concernés par le présent marché sont :

Pour le Lot n° 1 :

- Centre de Recherche Cardiovasculaire (PARCC) Unité 970 -15 rue Leblanc - 75015 Paris

Pour le Lot n° 2 :

- Institut de Psychiatrie et Neurosciences de Paris - Unité 1266 – 102 rue de la santé - 75014 Paris

## **ARTICLE 2. DEFINITIONS DES PRESTATIONS – DISPOSITIONS GENERALES**

La personne chargée des prestations d'accueil et de réceptionniste exerce son activité dans le hall d'accueil du site (seule en lien avec le responsable du bâtiment ou en lien avec le secrétaire général du site).

Les sites accueillent de nombreux intervenants et visiteurs chaque jour, la personne chargée des prestations d'accueil et de réceptionniste devra connaître parfaitement l'organisation, le fonctionnement de la structure et son environnement de travail.

La personne est chargée de vérifier les identités et de compléter les registres à cet effet. Elle assurera un premier niveau d'information afin d'orienter les personnes vers le bon interlocuteur. La fréquence des appels, le nombre de visiteurs et la diversité des demandes à satisfaire nécessitent une vigilance permanente et la nécessité de rendre des comptes aux responsables du site.

**Chaque site exige une vigilance permanente et un contrôle rigoureux des entrées et des sorties.**

Les sites sont placés sous surveillance et des agents de sécurité sont sur place la nuit.

A l'arrivée sur site, la personne chargée d'accueil devra systématiquement **échanger avec ces agents de sécurité** pour prendre connaissance des événements de la veille et de la nuit.

De même, à l'arrivée sur site, la personne chargée d'accueil devra systématiquement **échanger avec la personne chargée d'accueil du matin** afin d'être informé des événements, des visites ou des interventions prévues et de toute information importante concernant le site.

A cet effet, il sera demandé à la personne chargée d'accueil d'arriver dix (10) minutes avant la prise de ses fonctions.

En cas de retard de la personne chargée de l'accueil, cette personne est également tenue de prévenir son employeur et le responsable du site afin que son remplacement soit prévu dans un délai de deux (2) heures maximum et que le nom et les coordonnées de la personne venant en remplacement soit communiqués au plus tôt aux responsables du site.

En cas d'absence de la personne chargée de l'accueil du site pour congés ou pour d'autres raisons, cette personne est tenue de prévenir son employeur et le responsable du site afin que son remplacement soit prévu et que le nom et les coordonnées de la personne venant en remplacement soit communiqués au plus tôt aux responsables du site.

## **ARTICLE 3. NATURE DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS**

### **3.1 Définitions des missions liées aux prestations d'accueil et de réceptionniste**

- **Accueillir et assurer un premier niveau d'information** en orientant les visiteurs vers le bon interlocuteur ou le bon service :
  - Il s'agit de contrôler l'accès au bâtiment et de vérifier l'ensemble des identités des visiteurs et de veiller à ce que le registre soit complété ;
  - Il s'agit d'être attentif aux explications et aux informations données par les visiteurs afin de répondre à leurs demandes et de les orienter vers le service concerné.
- **Tenir le standard téléphonique :**
  - Il faut réceptionner, ventiler les appels par ordre de priorité et transmettre ces appels vers les bons destinataires ;

- Il faut en cas de besoin noter les messages, l'objet des messages et les coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone) des appelants afin de relayer correctement l'information et transmettre les messages aux services concernés.
- **Tenue des registres et des livrets de main courante :**
  - Il faut systématiquement enregistrer les informations importantes liées à l'activité du site (par exemple, des messages à relayer, des coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone) de personnes à recontacter, ...).
- **Réceptionner, traiter et expédier le courrier :**
  - Il s'agit d'assurer la gestion du courrier entrant (répartition des plis dans les cases ou dans les services, et d'interagir à ce sujet avec les autres interlocuteurs du site) ;
  - Il s'agit d'assurer la gestion du courrier sortant en relation directe avec les services de la poste ou des coursiers.
- **Réceptionner et vérifier toutes les livraisons de colis :**
  - Il s'agit de vérifier le destinataire du colis, de récupérer et gérer les bons de livraison ;
  - Il convient de procéder à l'enregistrement des réceptions de colis dans le registre dédié, et si besoin de faire les vérifications par rapport aux bons de commande émis par les services du site ;
  - Il convient de remettre le colis au bon destinataire ;
  - Il s'agit également de prendre en charge rapidement le colis et pour cela appeler le service concerné au sein du site, si ce colis contient du matériel sensible (par exemple : des produits à maintenir au froid, du matériel informatique, ...).
- **Expédier les colis :** faire l'envoi des colis à la demande des services ou des responsables du site.
- **Alerter, communiquer auprès des responsables de site :** informer les responsables du site en cas de dysfonctionnements d'une alarme, d'une porte ou de tout autre évènement lié à la sécurité des personnes et du bâtiment.

### 3.2 Activités spécifiques liées aux prestations d'accueil et de réceptionniste

- Dès l'arrivée sur site, il est obligatoire de **prendre connaissance des registres** afin d'être informé des évènements, des visites ou des interventions prévues.
- Dès l'arrivée sur site, il est obligatoire **d'échanger avec les agents de sécurité sur site** pour prendre connaissance des évènements de la nuit et de la veille.
- Dès l'arrivée sur site, il est obligatoire **d'échanger avec l'agent en charge de l'accueil présent le matin** pour prendre connaissance des évènements de la matinée et de ceux qui sont prévus au cours de l'après-midi. Ce relais d'information entre les agents est essentiel à l'exercice des missions confiées.
- **Diffuser des informations** internes et externes en relation avec le fonctionnement de la structure auprès de l'ensemble du personnel du site :
  - Par exemple diffuser en interne les évènements ponctuels : conférences, rencontres scientifiques, accueil des représentants des organismes de tutelles du site ;
  - Par exemple diffuser en interne des interventions techniques de prestataires programmées au sein du site.
- **Gestion des badges et des clefs** pour les intervenants sur site : personnels de ménage, agents de maintenance, techniciens.

- **Appel des prestataires de maintenance** en cas d'urgence et à la demande des responsables du site ou des services.
- **Surveillance et gestion de l'ouverture et de la fermeture des portes**, des portails, du parking selon le site.
- **Ouverture des salles** de conférences en cas d'évènements scientifiques ou de réunions particulières.
- **Création d'une connexion à la WIFI** et diffusion en salle de conférence.
- Réservation des taxis à la demande des usagers et des invités en cas de besoin.
- Réservation des salles de réunion sur demande des usagers en cas de besoin.

## **ARTICLE 4. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS**

### **4.1 Compétences**

- La ponctualité est exigée, il est recommandé d'arriver avant la prise de poste afin d'échanger avec les agents de sécurité ou l'agent d'accueil en poste pour prendre connaissance des évènements de la nuit, de la veille ou de la matinée ;
- Il faut savoir échanger sur l'activité avec les responsables de sites et relayer l'information aux bons interlocuteurs ;
- Il faut savoir alerter en cas de problème au sein du site ou en cas d'urgence et prévenir les responsables sur site et les prestataires correspondants ;
- Etre capable de contacter les principaux interlocuteurs préalablement désignés ou les prestataires et les sociétés qui assurent la maintenance des équipements ou du bâtiment sur demande du responsable du site ou en cas de problèmes techniques importants.

### **4.2 Connaissances - savoir-faire – savoir-être**

- Connaissance de l'environnement bureautique (traitement de textes, tableurs...)
- Connaissance des modes de communications (téléphonie, messagerie...)
- Maîtrise de l'anglais (parlé, lu et écrit)
- Maîtrise de l'expression orale et écrite
- Capacité à décrire et à rendre des comptes
- Capacité à planifier et à prioriser les tâches, les appels
- Esprit de synthèse
- Sens du contact et du dialogue
- Disponibilité et adaptabilité
- Discrétion et confidentialité
- Diplomatie

### **4.3 Comportement et tenue dans le cadre de l'exécution des prestations**

La personne chargée d'accueil devra faire preuve d'un comportement courtois et respectueux envers les personnels, les biens et les invités du site.

La personne chargée d'accueil devra faire preuve de confidentialité vis-à-vis des personnes ou des invités et des sujets traités au sein du site. Elle est tenue à une stricte obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. De

même, il est tenu au secret professionnel en ce qui concerne les informations relatives aux personnes et aux projets de recherche. Ce principe de confidentialité continue à s'appliquer lorsque la personne quitte le site.

La personne chargée d'accueil devra avoir une tenue correcte et distinguée.

La tenue de sport, le port de casquette, le port de signes ou tenues ostentatoires sont interdits pendant l'exercice de ses missions.

Le responsable du site pourra être amené à rappeler à la personne cette exigence dans le cas où il constate que la personne ne respecte pas cette exigence lors de l'exercice de ses missions.

#### 4.4 Jours et horaires de travail dans le cadre de l'exécution des prestations

Dans le cadre du LOT N° 1, sur le site de l'U970 :

- A compter de la date fixée par ordre de service à la notification du présent marché les horaires et jours de présence de la personne chargée d'accueil sont les suivants : **de 8H à 20H du lundi au vendredi (hors jours fériés).**

Dans le cadre du LOT N° 2, sur le site de l'U1266 :

- A compter de la date fixée par ordre de service à la notification du présent marché les horaires et jours de présence de la personne chargée d'accueil sont les suivants : **de 8H à 20H du lundi au vendredi (hors jours fériés)**

### **ARTICLE 5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS**

#### 5.1 Dispositions générales

Dans le cadre des présents marchés, le titulaire est tenu à une obligation de résultat puisqu'il est tenu de respecter les conditions et délais d'exécution figurants dans le présent CCTP.

Dans le cadre des prestations définies à l'article 2 à 4 du présent CCTP, le titulaire est tenu de mettre à disposition le personnel dont les compétences et la formation correspondent aux prestations attendues sur chacun des sites.

Le titulaire s'engage à prévoir une familiarisation sur site des personnels chargés de l'accueil aux dates prévues par celui-ci dans son offre technique et au plus tard 5 jours avant le démarrage des prestations prévu à la date fixée par ordre de service à la notification des marchés.

Une réunion avec les responsables de sites et le RPA peut être prévue au démarrage des prestations.

Dans le cadre des prestations définies à l'article 2 à 4 du présent CCTP, le titulaire est responsable du comportement de son personnel en toutes circonstances.

En cas de compétences du personnel ne correspondant pas aux prestations attendues, l'Inserm pourra demander au titulaire le remplacement du personnel par une personne dont les compétences correspondent aux prestations attendues sur chacun des sites.

En cas de comportement inadapté du personnel, dans l'exercice de leurs missions, l'Inserm pourra demander au titulaire le remplacement du personnel par une personne dont le comportement correspond aux prestations attendues sur chacun des sites.

Tout manquement à ces obligations peut entraîner l'application de pénalités fixées à l'article 16 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

## 5.2 Liste nominative du personnel chargé de l'exécution des prestations

Le titulaire doit fournir à l'Inserm dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date de notification des présents marchés et cinq (5) jours **avant la date prévue de démarrage des prestations** prévue à l'article 6 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) **la liste nominative du personnel** chargé d'exécuter les prestations sur chacun des sites, sa qualification et le type de formation reçue.

Cette liste devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si un employé cesse ou commence son travail. Cette liste devra être transmise au RPA et aux responsables des sites.

## 5.3 Continuité de service – remplacement en cas d'absence

En cas d'absence de son personnel, pour congés, pour arrêt de travail ou pour tout autre raison, le titulaire est tenu de remplacer les personnes chargées de l'exécution des prestations faisant l'objet des présents marchés.

En cas d'absence imprévisible du personnel à l'horaire de démarrage des prestations d'accueil sur chacun des sites, le titulaire est tenu d'en informer le responsable de site et de remplacer le personnel le jour même et dans les **deux (2) heures** maximum qui suivent le début de la prise de poste au sein de chaque site.

Dans ce cas, le titulaire est tenu de présenter, par tout moyen, les noms, prénoms et profils des nouveaux agents d'accueil chargés d'exécuter les prestations. Le personnel venant en remplacement doit disposer d'un niveau de qualification équivalent et doit être informé au préalable des prestations à exécuter et des consignes à respecter qui sont propres à chacun des sites.

En cas de manquement, l'Inserm pourra appliquer les pénalités prévues à l'article 16 du CCAP.

# **ARTICLE 6. SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS**

## 6.1 Suivi et contrôle des prestations

Dans le cadre de son obligation de résultats, le titulaire assure le contrôle des prestations afin qu'elles soient réalisées conformément aux dispositions définies aux articles 2 à 4 du présent CCTP.



La fréquence de ces contrôles doit être suffisante pour s'assurer de rendre des prestations de qualité sur l'ensemble des sites. Les contrôles feront l'objet de comptes rendus.

### Au démarrage des prestations

Le titulaire établira un mois après le démarrage des prestations un contrôle de qualité sur le suivi de la prestation. Ce contrôle sera effectué par le titulaire en lien avec le personnel et les responsables de site et sera transmis aux responsables sur sites ainsi qu'au RPA.

Ce contrôle doit comporter :

- Un état des lieux de la prise de poste du personnel affecté à chacun des sites ;
- Un état des lieux sur l'adaptabilité du personnel à son environnement de travail et au fonctionnement du site ;
- Un état des lieux sur des éventuelles améliorations à apporter par rapport aux prestations attendues et définies aux dispositions définies aux articles 2 à 4 du présent CCTP.

### 6.2 Périodicité des contrôles et comptes rendus

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité, le premier mois, le premier trimestre et tous les trimestres le titulaire devra assurer des contrôles de qualité des prestations.

A la demande de l'Inserm, le titulaire devra fournir les comptes rendus de ses contrôles dans un délai maximum d'un mois après leur réalisation.

La qualité des prestations effectuées sur les sites sera discutée entre l'Inserm et le titulaire. S'il est fait état d'une prestation insatisfaisante, le titulaire devra y remédier en proposant des actions correctives.

Des bilans annuels pourront également être demandés au titulaire par le responsable de site et l'Inserm afin de présenter le taux d'assiduité du personnel chargé d'accueil, leur adaptabilité à leur environnement de travail et aux missions qui leur sont confiées.

Ce bilan devra proposer des axes d'amélioration en cas de besoin. Ces bilans devront être transmis dans un délai d'un mois après demande.

Des réunions semestrielles et annuelles entre le titulaire et les responsables de sites pourront être organisées pour le suivi des prestations à la demande de l'Inserm et ou du titulaire.

Indépendamment des contrôles programmés, l'Inserm se réserve la possibilité de mettre en place un contrôle contradictoire à tout moment, notamment si la qualité des prestations n'est pas conforme aux dispositions définies aux articles 2 à 4 du présent CCTP ou si la qualité des prestations s'est dégradée.

## **ARTICLE 7. OBJECTIFS DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE**

Le représentant du pouvoir adjudicateur, dans le cadre de sa politique de développement durable souhaite que ses partenaires adoptent une conduite vertueuse en matière de protection de l'environnement.

Le titulaire retenu s'engage dès la prise en charge du marché, à mettre en place et à adopter une organisation et un fonctionnement privilégiant le respect de l'environnement.

Le Titulaire fera ses meilleurs efforts pour réduire l'impact écologique des prestations fournies dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures visant à limiter la consommation d'énergie dans le cadre de ses activités.

- Dans le cadre de ses déplacements :

Pour se déplacer sur les différents sites de l'Inserm, le Titulaire privilégie les déplacements à pieds, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

Les véhicules relèvent de la vignette Crit'Air1.

Dans le cas de recours à une prestation externe de livraison ou à la location de véhicules pour l'exécution des prestations objet du présent marché, le Titulaire s'engage à ce que les véhicules utilisés respectent les prescriptions décrites ci-dessus.

Le Titulaire communique au pouvoir adjudicateur à tout moment sur simple demande, les justificatifs relatifs aux modes de déplacement utilisés (cartes grises des véhicules avec mention de la catégorie Crit'Air, abonnement, titre de transport...). Des contrôles pourront être opérés notamment lors de la présence de véhicules ou de personnes sur l'un des sites d'exécution de la prestation objet du présent marché.

- En matière de politique d'achat :

Le titulaire est encouragé à adopter une démarche de développement durable dans le cadre de ses achats. Il est encouragé à sélectionner des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable et qui ont privilégié :

- les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie,
- les produits possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement,
- les fournisseurs certifiés ISO 14001.

## **ARTICLE 8. OBJECTIFS DE PERFORMANCE SOCIALE**

Le représentant du pouvoir adjudicateur souhaite que ses partenaires s'engagent à promouvoir le progrès social et à lutter contre l'exclusion. Notamment par le biais de l'insertion par l'activité économique des publics éloignés de l'emploi.

### **8.1 Insertion de publics éloignés de l'emploi**

Afin de favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent marché une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Le titulaire désignera un responsable qui est l'interlocuteur privilégié pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

**Cette clause est applicable aux 2 lots du présent marché.**

L'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières parmi les publics ci-après.

**Les publics éligibles**

Les personnes visées par l'action d'insertion professionnelle relèvent de l'une des catégories suivantes :

- Demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage)
- Bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi
- Personnes ayant obtenu la reconnaissance de travailleurs handicapés au sens de l'article L. 5212-13 du code du travail fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- Bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité
- Jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi :
  - sans qualification (infra niveau III, soit niveau inférieur au CAP/BEP)
  - diplômés, justifiant d'une période d'inactivité de 6 mois depuis leur sortie du système scolaire ou de l'enseignement supérieur
- Demandeurs d'emploi senior (plus de 50 ans)
- Personnes prises en charge dans les structures d'insertion par l'activité économique (IAE) mentionnée à l'article L 5132-4 du code du travail, c'est-à-dire:
  - mises à disposition par une association intermédiaire (AI) ou une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI),
  - salariées d'une entreprise d'insertion (EI), d'un atelier chantier d'insertion (ACI)
- Personnes employées par une régie de quartier ou de territoire agréée
- Personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, notamment les Etablissements Publics d'Insertion de la Défense (EPIDE) et les Ecoles de la deuxième Chance (E2C)
- Personnes en parcours d'insertion au sein des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).
- Personnes sous main de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire/régie des établissements pénitentiaires (SEP/RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire.
- Personnes rencontrant des difficultés particulières sur proposition motivée de Pôle emploi, des maisons de l'emploi, des plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE), des missions locales, des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ou de Cap emploi.

Les bénéficiaires de l'action d'insertion doivent impérativement relever de ces catégories.

L'éligibilité des publics doit être établie préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d'insertion

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de l'Inserm, être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

## 8.2 Objectifs d'insertion

Le volume horaire de travail minimum suivant leur est obligatoirement réservé.

Le nombre d'heures d'insertion à réaliser sur la durée totale d'exécution du marché

- **Lot 1 : 200 heures**
- **Lot 2 : 200 heures**

Cet objectif peut être réalisé en utilisant une ou plusieurs modalités définies ci-après.

## 8.3 Modalités de mise en œuvre de l'action d'insertion professionnelle

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire entre la date de notification du présent marché et la fin d'exécution des prestations.

Si la formation fait partie du contrat de travail dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, ou d'un contrat d'apprentissage par exemple etc., les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion conformément à l'article 16.1.2 du CCAG FCS.

L'action d'insertion professionnelle peut être mise en œuvre par le titulaire selon une ou plusieurs des modalités suivantes :

### **1- Par une embauche directe par l'entreprise :**

L'entreprise titulaire peut recruter des personnes en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) ou en contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement.

Les heures effectuées par les personnes en insertion via l'embauche directe pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion et ceci pendant la durée d'exécution du marché, à compter de la date d'embauche, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Un tuteur est nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion au sein de l'entreprise attributaire et pour assurer leur suivi en liaison avec l'Inserm.

### **2- Par la mise à disposition de salariés en insertion :**

L'entreprise titulaire peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du marché. Il peut s'agir d'une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), d'une Association intermédiaire ou d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ); ou à une entreprise de travail temporaire adapté (ETTA), ou à une entreprise de travail temporaire (ETT).

### **3- Par le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance :**

Le titulaire peut sous-traiter ou co-traiter des prestations en lien avec l'objet du marché à une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI) ou une

entreprise adaptée (EA) c une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI) ou une entreprise adaptée (EA), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), une entreprise d'insertion par le travail indépendant (EITI), ou un travailleur indépendant handicapé (TIH).

#### 8.4 Evaluation de la clause d'insertion professionnelle

A l'initiative de l'Inserm, des réunions de mise au point et de suivi des actions d'insertion seront organisées entre l'Inserm, le titulaire et, le cas échéant le correspondant opérationnel préalablement désigné par le titulaire.

Durant toute la période d'exécution du marché, l'Inserm peut organiser avec le titulaire et, le correspondant opérationnel, des réunions de suivi de la clause d'insertion.

Les réunions de suivi ont pour objectif l'évaluation de l'exécution des actions d'insertion.

Cette évaluation est effectuée à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution des heures, selon les modalités décrites ci-après.

Le titulaire transmet à l'Inserm tous renseignements utiles propres à permettre le contrôle de l'exécution et l'évaluation de l'action d'insertion.

Il devra transmettre notamment les documents justificatifs liés aux critères d'éligibilité des publics éligibles et les documents concernant : date d'embauche, type de contrat, poste occupé, justificatif de l'éligibilité des personnes recrutées, attestation trimestrielle d'heures d'insertion effectuée (etc.).

#### 8.5 Périodicités des réunions et de transmission des bilans

Une réunion de mise au point sera organisée durant le premier semestre afin d'évaluer les actions d'insertion que le titulaire prévoit de mettre en place ou de contrôler les actions d'insertion déjà mise en place.

Les réunions de suivi des actions d'insertion seront organisées à l'initiative de l'Inserm tous les semestres durant toute l'exécution des prestations avec le titulaire et, le cas échéant, le correspondant opérationnel.

Des réunions de suivi pourront également être organisées avec les responsables de sites.

La transmission des bilans :

- un bilan semestriel et annuel de la réalisation de l'action d'insertion ;
  - un bilan final dans le mois précédant la fin de l'exécution du marché.
- Ces bilans portent sur les aspects quantitatif et qualitatif de l'action d'insertion.

Ces éléments sont envoyés à [achats.dr-idfcn@inserm.fr](mailto:achats.dr-idfcn@inserm.fr)

En complément de ces bilans, l'Inserm peut, à tout moment et durant l'exécution du marché, décider de faire un point d'avancement de la mise en œuvre de la clause d'insertion et peut organiser avec le titulaire et, le cas échéant le correspondant opérationnel, des réunions de suivi de l'évaluation des actions d'insertion.

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion. Le titulaire conserve l'entière responsabilité de la (ou des) personne(s) recrutée(s).

#### 8.6 Pénalités liées à l'action d'insertion

En cas d'absence injustifiée à une réunion de suivi du contrôle et de l'évaluation de la clause d'insertion sociale, le titulaire se voit appliquer, après mise en demeure restée infructueuse de justifier son absence, une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé à l'article 16 du CCAP.

En cas de non-transmission, ou transmission partielle, ou retard de transmission des documents et attestations propres à permettre le contrôle de l'évaluation de l'action d'insertion professionnelle (notamment justificatifs d'éligibilité des publics et justificatifs des missions confiées et heures réalisées), le titulaire se voit appliquer, pour chaque manquement, et après avoir été mis en demeure d'y remédier, une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé l'article 16 du CCAP.

En tout état de cause, le titulaire informe l'Inserm, par tout moyen, de toute difficulté qu'il rencontre pour réaliser les actions d'insertion dans le cadre de ce présent marché.

Dans ce cas, l'Inserm étudie avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs d'insertion.