	CAHIER DES CHARGES <div> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 1 sur 26

**Cahier des Charges de prestations :
Accueil physique, téléphonique, gestion
des enquêtes de sécurité
du CEA Grenoble.**

Protection des informations :

- ☒ Le présent cahier des charges ne contient aucune information sensible, ce qui permet la mise en ligne de ce document sur la plateforme dématérialisée du CEA.
- ☐ Le présent cahier des charges contient des informations sensibles ou classifiées : de ce fait **la mise en ligne** sur la plateforme dématérialisée du CEA de ce document **est interdite**.


<u>RÉDACTEURS</u>	<u>VÉRIFICATEUR</u>	<u>ÉMETTEUR</u>
Frédéric FROMENT Responsable des Accueils DG/CEAGRE/COS - Bruno CAPECE Adjoint Responsable des Accueils DG/CEAGRE/COS	Julien ALLARD-CLOT Officier de Sécurité suppléant DG/CEAGRE/COS	Thierry BALLAIN Officier de Sécurité DG/CEAGRE
FROMENT Frédéric 164472 CAPECE Bruno 128953	ALLARD-CLOT Julien 221200	BALLAIN Thierry
Signature numérique de FROMENT Frédéric 164472 Date : 2025.06.17 14:16:28 +02'00' Signature numérique de CAPECE Bruno 128953 Date : 2025.06.17 14:18:14 +02'00'	Signature numérique de ALLARD-CLOT Julien 221200 Date : 2025.06.17 14:40:45 +02'00'	Signature numérique de BALLAIN Thierry Date : 2025.06.17 14:03:49 +02'00'

HISTORIQUE DES VERSIONS

Ind.	Date	Objet de la modification
0	05/06/2025	Version initiale
1		
2		
3		
4		


Principaux changements par rapport au précédent cahier des charges :

- Suppression de l'Accueil CLINATEC
- Transfert des dossiers d'habilitation à la chaîne de protection du secret (OS/CS)
- Évolution de la validation des demandes de visite HORUS
- Ajout de l'encodage des badges longues durées pour la restauration
- Arrivée de l'E-DAASC : demande d'accès numérique
- Ajout de l'attribution des droits sur le système de contrôle d'accès du centre

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 3 sur 26


SOMMAIRE

1	GLOSSAIRE	4
2	OBJET.....	5
3	CONTEXTE	5
3.1	Présentation du CEA.....	5
3.1.1	Le CEA.....	5
3.1.2	Le centre du CEA Grenoble.....	6
3.2	L'accès au site du CEA Grenoble et l'accueil des visiteurs	7
3.3	Organisation	8
4	DOMAINE D'APPLICATION.....	8
4.1	Les intervenants	8
4.2	Relation avec le CEA Grenoble	9
5	DOCUMENTS APPLICABLES	9
6	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	9
6.1	Périmètre géographique.....	10
6.2	Description	10
6.2.1	Prestations à réaliser	10
6.2.2	Prestations complémentaires :.....	13
7	CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	13
7.1	Moyens nécessaires à la réalisation des prestations.....	13
7.1.1	Moyens et fournitures à la charge du Titulaire.....	13
7.1.2	Locaux et équipements mis à disposition du Titulaire par le CEA.....	13
7.1.3	Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA.....	14
8	OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION.....	15
8.1	Horaires d'exécution des prestations	15
8.2	Sécurité	16
8.3	Confidentialité.....	16
8.4	Données Personnelles	17
8.5	Qualité	17
8.6	Politique Achats responsables et Développement durable.....	18
8.6.1	Volet social et sociétal	19
8.6.2	Environnement.....	19
9	OBJECTIFS, INDICATEURS ET CONTROLES DE PRESTATIONS.....	19
9.1	Détail des indicateurs	20
9.1.1	Accueils de site	20
9.1.2	Accueil téléphonique	20
9.1.3	Bureau des Badges	21
9.2	Contrôle qualité des prestations, audits et traitement des écarts	21
9.3	Suivi de la prestation	22
9.3.1	Rapports d'activité mensuels.....	22
9.3.2	Réunions.....	22
9.4	Différentes phases du contrat	23
9.4.1	Durée et déroulement du marché	23
9.4.2	Phase opérationnelle	25
9.4.3	Gestion de fin de contrat et phase de réversibilité (optionnelle).....	26

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 4 sur 26

1 **GLOSSAIRE**

BALP	Bureau Accueil et Laissez-Passer
CEA	Commissariat à L'Energie Atomique et aux Énergies Alternatives
COS	Cellule Officier de Sécurité
CS	Correspondant Sécurité
DAASC	Demande d'Autorisation d'accès aux sites CEA
E-DAASC	Version numérique de la Demande d'Autorisation d'accès aux sites CEA
EA	Enquête Administrative
FLS	Formation Locale de Sécurité
HCT	Horaire Collectif de Travail (de 7h55 à 16h35)
HNO	Heures Non Ouvrables (de 20h30 à 6h00, les samedis, dimanches, les jours fériés et chômés et les jours de fermeture du CEA toute la journée)
HO	Heures Ouvrables (de 6h00 à 20h30)
IRIG	Institut de Recherche Interdisciplinaire de Grenoble
ISE	Ingénieur de Sécurité d'Établissement
ISI	Ingénieur de Sécurité d'Installation
LETI	Laboratoire d'Électronique et de Technologie de l'Information
LITEN	Laboratoire d'Innovation pour les Technologies des Énergies Nouvelles et les nanomatériaux
LPE	Laissez-Passer Entreprise
OS	Officier de Sécurité
OSSI	Officier de Sécurité des Systèmes d'Information
PAQ	Plan d'Assurance de la Qualité
PAQP	Plan d'Assurance de la Qualité Particulier
PCA	Plan de Continuité d'Activité
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
SMA	Service des Marchés et des Achats
STIC	Service des Technologies de l'Information et de la Communication

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> DIFFUSION LIBRE </div>	<div style="text-align: center;"> DG/CEAGRE/DIR 2025-006 </div> <hr/> <div style="text-align: center;"> Version 0 Page 5 sur 26 </div>
---	--	--

2 OBJET

Le marché relatif aux prestations décrites dans le présent cahier des charges est soumis à une **obligation de résultat** de la part du prestataire qui doit délivrer les prestations conformément aux spécifications convenues. L'ensemble des prestations se déroulent sur le site du CEA Grenoble.

Le présent cahier des charges a pour objet de détailler les prestations attendues relatives :

- **À l'accueil physique de personnes et de groupes** (visiteurs ou travailleurs) sur deux entrées du CEA Grenoble (bâtiments A2 et 50),
- **À l'accueil téléphonique** du CEA Grenoble,
- **Au traitement des dossiers de demande d'accès** au CEA Grenoble

Le Titulaire doit réaliser sous son entière responsabilité, les opérations qui lui sont confiées, en respectant toutes les spécifications, règles, précautions ou recommandations préalables à leur exécution.

3 CONTEXTE

3.1 Présentation du CEA

3.1.1 Le CEA

Le CEA, **Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives** est un établissement public à caractère industriel et commercial. Il répond aux commandes de l'État ainsi qu'aux besoins de la société et de l'industrie et s'engage au quotidien pour relever les défis liés à la transition énergétique, aux innovations numériques, au besoin de souveraineté, ou encore aux maladies émergentes.

Il est un organisme de référence et mène des travaux de recherche dans des disciplines scientifiques variées en s'appuyant sur des plates-formes technologiques regroupant des équipements de pointe.

À travers ses recherches qui adressent les grands enjeux sociétaux et les technologies qu'il développe, le CEA est un acteur majeur de la recherche et de l'innovation et contribue ainsi à la transformation de la société.

Pour mener à bien ses missions, le CEA s'appuie sur quatre directions dites opérationnelles, dont les activités sont implantées sur 9 centres en France, sous la responsabilité d'un directeur de centre. Des directions fonctionnelles implantées au siège du CEA sur le centre de Paris-Saclay, accompagnent également les activités dans les centres. Le CEA mène aussi des activités sur 7 plateformes régionales de transfert technologique (PRTT) qui sont rattachées administrativement au CEA Grenoble.

En savoir plus : www.cea.fr



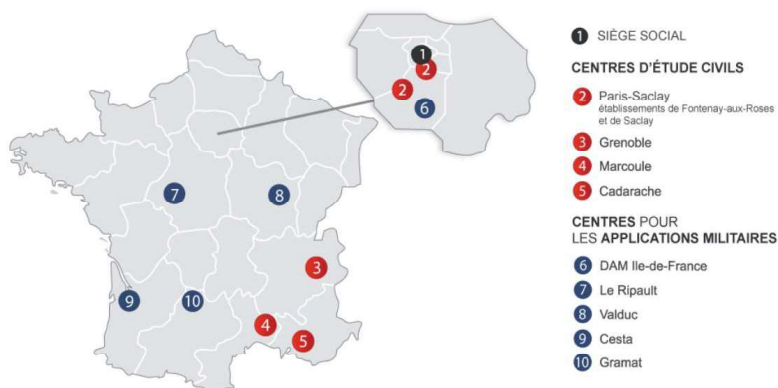
CAHIER DES CHARGES

DIFFUSION LIBRE

DG/CEAGRE/DIR
2025-006

Version 0

Page 6 sur 26



Son organisation repose sur :

4 directions opérationnelles :

- La Direction des Applications Militaires (DAM),
- La Direction des Énergies (DES),
- La Direction de la Recherche Technologique (DRT),
- La direction de la Recherche Fondamentale (DRF).

Ces directions sont structurées en instituts ou directions de centre, en départements et services.

Les directions fonctionnelles :

- La Direction financière et des programmes (DFP),
- La Direction des achats et des partenaires stratégiques (DAPS),
- La Direction de la Sécurité et de la Sureté Nucléaire (DSSN),
- La Direction juridique et du contentieux (DJC),
- La Direction des systèmes d'information (DSI),
- La Direction de la communication (DCom),
- La Direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS),
- La Direction des relations internationales (DRI),
- La Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne (DARCI).

Les directions des 4 centres civils (Paris-Saclay, Grenoble, Marcoule et Cadarache).


3.1.2 Le centre du CEA Grenoble

Installé au cœur d'un environnement urbain et scientifique, industriel et universitaire très riche, le centre du CEA Grenoble destiné à la recherche nucléaire dès 1956 consacre désormais l'essentiel de ses recherches au développement de solutions innovantes, dans les domaines de l'énergie, de la santé, de l'information et de la communication.

Le centre du CEA Grenoble réunissant plus de 4 500 collaborateurs (salariés CEA) sur près de 67 hectares, accueille les activités de trois des directions opérationnelles : la DRT, la DES et la DRF.

La Direction de centre :

Le Centre du CEA Grenoble est placé sous la responsabilité de son Directeur, qui est le représentant légal de l'employeur et assume le rôle de chef d'établissement au sens du Code du travail. Les unités de la Direction de centre ont 2 missions principales ; d'une part, le soutien-support aux programmes de recherche

	<p style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> DIFFUSION LIBRE </div>	<p>DG/CEAGRE/DIR 2025-006</p> <hr/> <p>Version 0</p> <p>Page 7 sur 26</p>
---	---	---

menés par les unités hébergées, et d'autres part les missions « régaliennes » ou « employeur », en particulier le fait de faire respecter les règles en vigueur (santé, sécurité, gestion, finances, achats, ventes, juridique, RH, ...) et de veiller à l'entretien et à l'évolution du patrimoine immobilier ainsi qu'à la bonne gestion des infrastructures et services communs (restauration, nettoyage, logistique, ...).

Les Directions opérationnelles :

Les directions opérationnelles sont en charge de réaliser les programmes de recherche dans leurs différents domaines d'expertise, pour répondre aux missions qui lui ont été fixées par l'état dans les 4 grands domaines des énergies, de la défense, des technologies pour le numérique et pour la santé, au service de la compétitivité industrielle du pays et en lien étroit avec les évolutions sociétales et les applications.

À Grenoble, 3 directions opérationnelles sont présentes :

La Direction de la recherche technologique (DRT) du CEA aborde les grands enjeux sociétaux et industriels du XXI^e siècle en développant et en diffusant des technologies, pour tous les secteurs industriels et tous les types d'entreprises, qui contribuent à l'accompagnement de la transition numérique dans la société, à l'amélioration de la santé publique et au respect de la planète.

À Grenoble, la DRT se compose ainsi :

- Le CEA-Leti, en savoir plus : www.leti-cea.fr
- Le CEA-List, en savoir plus : www-list.cea.fr
- Les plates-formes régionales de transfert technologique (PRTT), au nombre de 7, en savoir plus : <http://www.cea.fr/cea-tech>

La Direction des énergies (DES) du CEA apporte aux pouvoirs publics et aux industriels les éléments d'expertise et d'innovation pour la mise en œuvre d'un système énergétique bas carbone. Avec une approche intégrée du système énergétique, la DES s'intéresse à tous les modes de production d'énergie bas carbone (énergie nucléaire, nouvelles technologies de l'énergie), à leurs interactions au sein du réseau (stockage, pilotage, conversion), et à la problématique des ressources dans une logique d'économie circulaire des matières.

La DES se compose d'un institut à Grenoble : Le CEA-Liten – en savoir plus : www-liten.cea.fr

La Direction de la recherche fondamentale (DRF) du CEA exerce ses activités dans les domaines des biotechnologies et de la santé, des sciences de la matière et de l'Univers, de la physique, du climat et des nanosciences. Elle place au cœur de ses objectifs la production et la publication de connaissances et de savoir-faire au meilleur niveau mondial.


La DRF comprend un institut à Grenoble : Le CEA-Irig – en savoir plus : www.irig.cea.fr

Le présent cahier des charges ne concerne que le site du CEA Grenoble.

3.2 L'accès au site du CEA Grenoble et l'accueil des visiteurs

Le site du CEA Grenoble fait partie des sites protégés au titre de la sécurité et de la défense nationale. Tout accès est soumis à l'autorisation du Directeur du Centre, autorité responsable, qui s'appuie sur la Cellule de l'Officier de Sécurité du Centre.

Les modalités d'accès sur le centre du CEA Grenoble sont décrites dans la circulaire sécurité n°58 « Accès des Personnes au CEA GRENOBLE et dans les sites délocalisés ».

	CAHIER DES CHARGES	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 8 sur 26

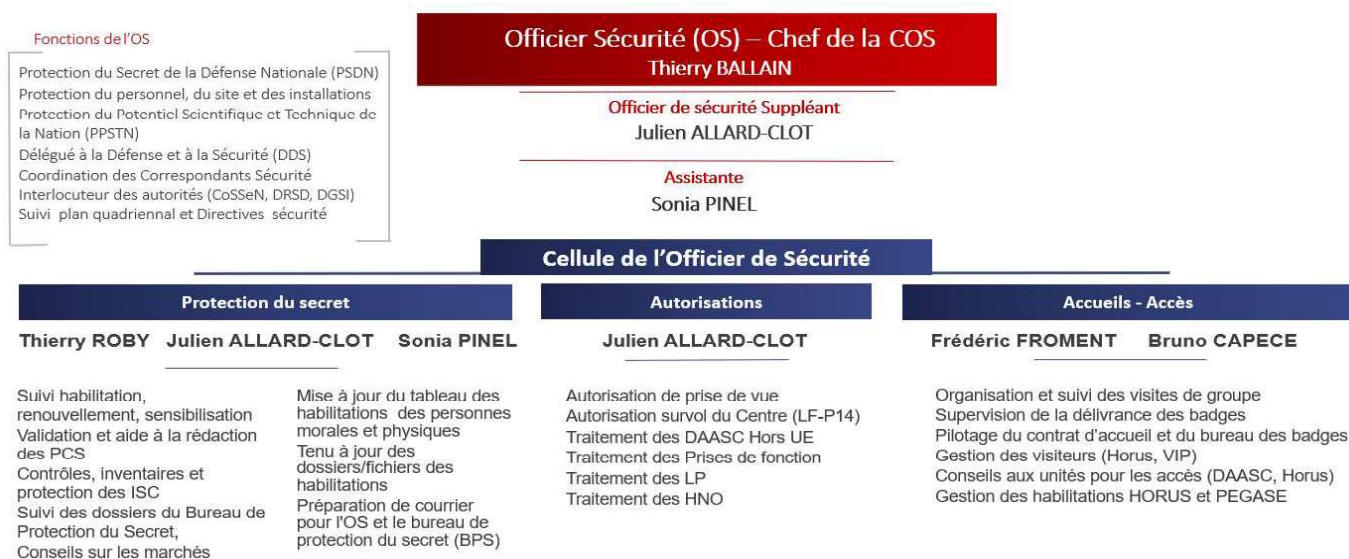
3.3 Organisation

La Cellule de l'Officier de Sécurité (COS) est rattachée à la direction du centre.

Le centre étant soumis à des obligations en matière de sécurité, l'Officier de Sécurité veille au respect de celles-ci :

- Il assiste le Directeur du centre et veille à l'application de la réglementation en vigueur,
- Il coordonne les actions des Correspondants de Sécurité d'unités,
- Il est l'interlocuteur de l'Officier Central de Sécurité et des services enquêteurs,
- Il gère les habilitations au titre de la Défense Nationale,
- Il met en œuvre les procédures liées à la passation des marchés protégés,
- Il assure le suivi des activités intéressant la Défense Nationale et la Protection du Potentiel Scientifique et Technique de la Nation (PPSTN),
- Il a un rôle de conseil et de sensibilisation auprès des salariés.

La cellule se compose de l'Officier de Sécurité, de son adjoint, du Correspondant Sécurité CEA-GRE, d'une assistante et des deux responsables de l'Accueil.




4 DOMAINE D'APPLICATION

4.1 Les intervenants

Les entités concernées par ces prestations sont les suivantes :

- Le CEA (Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives) : **Le Demandeur.**
 - Le responsable d'accueil et son adjoint, chargé du suivi de ces prestations : **le Chargé de contrat.**
 - Le **Service des marchés et des Achats** qui assure le suivi commercial des prestations effectuées par le Titulaire,
- La société assurant la prestation : **Le Titulaire.**

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 9 sur 26

4.2 Relation avec le CEA Grenoble

Le Titulaire désigne un correspondant privilégié pour le site du CEA Grenoble qui informe directement le **Chargé de contrat du CEA** pour le suivi des prestations.

Le Titulaire s'engage à signaler immédiatement au Chargé de contrat toute anomalie, incident ou accident de toute nature survenu lors des prestations les concernant.

Le Titulaire désigne parmi son personnel **un chef hôte/une cheffe hôtesse** qui devra être en permanence sur site et qui est doté de l'autorité, de la compétence et des moyens nécessaires pour assurer le respect, la mise en œuvre et le suivi des exigences imposées par les prestations et les consignes particulières du CEA.

5 DOCUMENTS APPLICABLES

Le Titulaire doit se conformer aux documents et à l'ensemble des procédures en vigueur sur le centre du CEA Grenoble relatives à l'accueil physique et téléphonique, ainsi qu'aux formalités d'entrée.


Référence	Libellé
GRE/CEA/SPAS/RI	Règlement intérieur du CEA.
EQ/CS23-10 ind A	Règles applicables aux entreprises extérieures (Titulaires ou sous-traitants de marchés).
Articles R114-4 et R114-5	Code de la Sécurité intérieure.
Edition 2019-1	Guide des enquêtes administratives par le CoSSeN.
CS n°58	Circulaire Sécurité « Accès des Personnes au CEA GRENOBLE et dans les sites délocalisés ».
NIG 608	Charte d'utilisation des moyens informatiques et des services internet du CEA.
IGI 1300	Instruction Générale Interministérielle n°1300 (Protection du Secret de la Défense Nationale).
RSSN-SSI-01-01 Indice 10	Politique de sécurité des systèmes d'information SSI.
Guide des inspections	Guides des Inspections, Enquêtes et Expertises de décembre 2019.
EPropre à la prestation	Les Books de procédures utilisés actuellement par le prestataire en place pour la réalisation des prestations des accueils et du bureau des badges : ces documents sont des exemples, le prestataire devra mettre en place ses propres books de procédure et assurer leur mise à jour.

Ces documents sont consultables sur demande du prestataire directement sur le site du CEA Grenoble.

6 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La prestation sera réalisée en respect de la circulaire sécurité n°58 « Accès des Personnes au CEA GRENOBLE et dans les sites délocalisés ».

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 10 sur 26

6.1 Périmètre géographique

Les prestations sont réalisées exclusivement sur le site du CEA Grenoble, dans les bâtiments suivants :

- **Les accueils sites** : l'accueil principal au bâtiment A2 et l'accueil Minatec au bâtiment 50 ;
- **Le Bureau des Badges** est situé dans le bâtiment A2.

Il s'agit de lieux d'accueils de site pour les formalités d'accès des visiteurs, collaborateurs divers et travailleurs.

6.2 Description

Les prestations consistent à :

- L'accueil physique aux entrées du site et de l'accueil téléphonique, le Titulaire doit assurer une **mission d'hospitalité**. Il est responsable du premier contact avec les visiteurs et doit contribuer de par son savoir-faire et sa présentation à valoriser l'image de marque du CEA. Les intervenants doivent observer les règles de l'art de la profession en termes de qualité d'accueil, de courtoisie, de rigueur, quel que soit le visiteur et les circonstances.
- La gestion des accès et des enquêtes administratives, le Titulaire doit assurer une **mission administrative sécuritaire**. En effet, il participe à la protection de l'entreprise, son organisation doit permettre une grande rigueur dans l'application des procédures, la vérification des identités et l'enregistrement des données.

Les prestations d'accueil (site et téléphonique) doivent être assurées en **français** aussi bien qu'en **anglais**. Le Titulaire devra s'assurer de la bonne maîtrise de l'anglais par ses collaborateurs. La volumétrie de l'activité est communiquée à titre indicatif, et sans engagement de la part du CEA, en **Annexe n° 1** et correspondent aux données de l'année 2024.

6.2.1 Prestations à réaliser


6.2.1.1 Prestation d'accueil site et accueil téléphonique :

- **Prestation d'accueil site**

Les prestations consistent à accueillir les visiteurs, salariés d'entreprises extérieures et collaborateurs divers, suivant la procédure associée à chaque catégorie de visiteurs, pour attribution d'un titre d'accès provisoire (badge temporaire). Elles comprennent :

1. Accueil Physique :

- Validation de certains avis de rendez-vous selon la consigne des responsables d'accueil ;
- Vérification stricte de l'identité des visiteurs,
- Vérification de la recevabilité de la visite, délivrance de titres d'accès en fonction du statut de la visite et remise des consignes générales de sécurité, et enregistrement des sorties des visiteurs dans le logiciel prévu à cet effet,
- Suivi de la restitution des pièces d'identité,
- Information éventuelle par téléphone aux personnes visitées de la présence de leur(s) visiteur(s),
- Renseignements et aides qui pourront être apportées aux visiteurs quittant le CEA (de type aide à la réservation d'un transport ou aide à la recherche d'un hôtel),
- Informations et orientation des visiteurs,

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> DIFFUSION LIBRE </div>	<div style="text-align: center;"> DG/CEAGRE/DIR 2025-006 </div> <hr/> <div style="text-align: center;"> Version 0 Page 11 sur 26 </div>
---	--	---

2. **Délivrance de titres d'accès spécifiques** (VIP, visiteurs particuliers, visites collectives, retraités...),
 - Une procédure spécifique « allégée » peut alors être utilisée, hors logiciel,
 3. **Mise à disposition des clés** et des contrats des véhicules de location pour le personnel,
 4. **Diverses tâches de support aux visiteurs et aux personnels :**
 - Vérification de la présentation des locaux (propreté, gobelets pour fontaine à eau, etc...)
 - Gestion et prise de réservation des salles de réunion situées dans les bâtiments A2,
 - Mise en place de la signalétique des salles de la Maison Minatec par le biais d'un outil informatique
 5. **Réalisation de diverses tâches administratives** liées à l'accueil (tenue de registres, états hebdomadaires de dérogation). Certaines dérogations sont accordées pour des situations qui ne sont pas conformes aux règles d'accès au CEA. Ces mesures spécifiques sont comptabilisées pour la traçabilité,
 6. **Gestion des droits d'accès spécifiques** centre (salles blanches, autres bâtiments...), après validation CEA (demande via un formulaire dématérialisé).
- **Prestation d'accueil téléphonique :**

L'accueil téléphonique consiste à :

1. Traiter les appels internes et externes,
2. Transférer les appels,
3. Renseigner les correspondants externes et internes dans les cas suivants :
 - Quand le correspondant souhaite entrer en communication avec la personne ou le service en charge de telle ou telle activité, le Titulaire devra traiter la recherche et transmettre la communication,
 - À l'occasion d'événements particuliers, le Titulaire appliquera les consignes spécifiques liées à la situation.

6.2.1.2 Prestation de gestion des accès et des enquêtes administratives


Pour obtenir une autorisation longue durée d'accès sur le site du CEA Grenoble, chaque personne doit faire l'objet d'une enquête administrative. Dans ce cadre, un dossier est constitué par le Bureau des Badges puis envoyé sous forme dématérialisée, au service enquêteur. À l'issue, le service enquêteur émet un avis au CEA qui décide de la délivrance d'un badge longue durée à la personne.

Les dossiers d'enquête diffèrent peu, qu'il s'agisse d'un salarié permanent ou temporaire du CEA, d'un salarié permanent ou temporaire d'un établissement non CEA hébergé sur le site ou d'un salarié d'entreprise extérieure (ci-après dénommés « clients »).

Le Titulaire a la charge de l'ensemble des fonctions liées à la gestion des enquêtes administratives, à la délivrance des badges sécurisés (badges longue durée), et à leur validation afin de permettre l'accès sur le site du CEA Grenoble.

Cette prestation comprend :

- **Le traitement des dossiers :**
 - La vérification des dossiers reçus (signatures, renseignements complets, pièces annexées, ...),
 - L'enregistrement de tous les dossiers : demande d'enquête administrative, demande de prolongation de badge, de droits d'entrée en dehors des heures ouvrées, demande de badge venant du service du personnel,

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 12 sur 26

- Le traitement des dossiers d'enquête administrative pour envoi au service enquêteur, dans le délai imparti. Le traitement d'un dossier consiste à : vérifier les pièces constitutantes, demander les pièces manquantes (ou renvoi du dossier), signaler à l'Officier de Sécurité ou son délégué tout dossier qui demande un avis sur le traitement et enfin, enregistrer le dossier dans les bases de gestion informatisée prévue à cet effet (NOVICE, ou équivalent) :
- La saisie dans la base dédiée de toutes les demandes d'enquête (PEGASE à ce jour),
- La mise à jour des données relatives aux accédants dans la base de gestion informatisée des entrées au CEA/Grenoble (HORUS ou équivalent). Certaines informations sont nécessaires à la prestation d'accueil site,
- L'alimentation du site collaboratif interne : GED (outil de gestion électronique de documents) pour tous les dossiers traités,
- Le suivi des dossiers (retour des avis de sécurité, renouvellements périodiques, mise à jour des bases de gestion).

Ces tâches pourront être revues en cours de prestation lors du déploiement de la dématérialisation des dossiers permettant d'obtenir un badge longue durée (projet E-DAASC).

• **La délivrance des badges :**


- La préparation des dossiers (classement, bordereaux de remise de badge annexés au dossier) en vue de l'accueil des clients,
- La gestion du planning des rendez-vous clients : mise en ligne du planning proposé, inscription des clients qui prennent rendez-vous par téléphone, vérification des rendez-vous pris en ligne,
- La création ou le renouvellement des badges sécurisés (en présentiel ou à distance), et tous les actes associés (encodage, droits cantine, ...) dans les logiciels en vigueur,
- La vérification, saisie et mise à jour des demandes de droits spécifiques d'accès en dehors des heures ouvrées dans la base prévue à cet effet après accord de la Direction de Centre.

• **Diverses tâches de support :**

- Le renseignement des clients sur les procédures diverses (HNO, demande de badge, ...) ou pour tout autre renseignement relatif aux entrées sur le site ou aux enquêtes administratives,
- Le renseignement des hôtesses d'accueil pour faciliter l'accès d'un visiteur (badge oublié, dossier en cours, ...) et l'établissement des annonces de visite chaque fois que cela est nécessaire dans l'application informatique spécifique (HORUS ou équivalent),
- La préparation des badges spécifiques (visites collectives, retraités, visiteurs particuliers),
- Les autres missions spécifiques du bureau de gestion des accès et des enquêtes administratives (exemple : courrier d'envoi de pièce d'identités oubliées, réponse aux mails, ...).

• **Des tâches de suivi :**

- La réponse aux demandes de statistiques liées à l'activité,
- Le suivi hebdomadaire des consommables nécessaires à la création des badges. Alerter chaque fois que nécessaire, la personne désignée pour l'approvisionnement de ces fournitures (cartes vierges, étuis porte badge, pinces, rubans, ...).

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 13 sur 26

6.2.2 Prestations complémentaires :

Certaines prestations complémentaires d'accueil peuvent faire l'objet de demandes spécifiques, notamment lors de l'organisation de journées portes ouvertes ou autre évènement particulier. Ces prestations complémentaires peuvent s'effectuer en dehors de la plage horaire définie pour les prestations de base, notamment en week-end. Elles font l'objet d'un devis préalable, selon les taux horaires du marché, préalablement validé par le Chargé de contrat.

7 CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

7.1 Moyens nécessaires à la réalisation des prestations

7.1.1 Moyens et fournitures à la charge du Titulaire

Le Titulaire doit mettre en œuvre, en nombre et en qualification, le personnel nécessaire et suffisant, pour la bonne exécution des prestations et s'adapter aux évolutions quantitatives.

Le personnel en charge des prestations doit porter une tenue vestimentaire, proposée par le Titulaire et validée par le CEA.

Le Titulaire doit prévoir au minimum deux tenues différentes uniformes (pantalons, vestes et chaussures) chaque semestre (été / hiver) et doit présenter les modèles susceptibles d'être portés, en anticipant l'approvisionnement par rapport aux saisons.

Ces tenues seront :

- Différentes chaque année.
- À la charge du Titulaire, notamment l'achat, le renouvellement ainsi que l'entretien.

D'une manière générale, toutes les fournitures non mentionnées aux paragraphes suivants et nécessaires à la bonne exécution des prestations sont à la charge du Titulaire (exemple : petites fournitures de bureau non spécifiques).

7.1.2 Locaux et équipements mis à disposition du Titulaire par le CEA


Les locaux sont équipés du mobilier et matériel de bureau appartenant au CEA listé ci-après :

Pour l'accueil principal (bâtiment A2) :

- Un hall équipé de 5 postes informatiques reliés au réseau du CEA,
- 5 imprimantes spécifiques,
- 5 postes téléphoniques,
- Un photocopieur/imprimante,
- Une déchiqueteuse,
- Un interphone,
- Le mobilier de bureau.

Pour l'accueil MINATEC (bâtiment 50) :

- Un hall équipé de 3 postes informatiques reliés au réseau du CEA,
- 3 imprimantes spécifiques,
- 3 postes téléphoniques,
- Un photocopieur/imprimante,

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">DIFFUSION LIBRE</div>	<div>DG/CEAGRE/DIR 2025-006</div> <div>Version 0</div> <div>Page 14 sur 26</div>
---	--	--

- Une déchiqueteuse,
- Le mobilier de bureau,
- Un poste dédié au logiciel CARECE à ce jour.

Pour le Bureau des Badges (bâtiment A2) :

- Un espace de travail équipé de 5 postes informatiques, dont 5 postes reliés au réseau du CEA, un poste dédié au logiciel CARECE et un poste dédié au logiciel CARECE renforcé,
- Deux stations de badges avec son imprimante spécifique,
- Une station de modification de badges avec son imprimante spécifique,
- 5 postes téléphoniques,
- Un photocopieur/imprimante,
- Une déchiqueteuse,
- Une plastifieuse,
- Un massicot,
- Le mobilier de bureau.

Conformément à l'article 19 des CGA, un état des lieux et un inventaire des locaux/équipements est réalisé contradictoirement lors de l'entrée et de la libération des lieux. Il est mis à jour contradictoirement en cas d'évolution des locaux et/ou de la liste des équipements, en cours de marché.

Les lignes téléphoniques correspondant aux besoins de la prestation sur le site sont installées par le CEA Grenoble. Le coût des différentes consommations téléphoniques entre le personnel d'accueil et le Titulaire est à la charge du CEA.

Les petites fournitures de bureau non spécifiques et non précisées ci-dessus sont à la charge du Titulaire (stylos, post-it...)

Pour des raisons de sécurité, les matériels sont mis à disposition par le CEA et restent sous la responsabilité du CEA.

7.1.3 Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA

Dans le cadre de l'exécution du Marché, le Titulaire bénéficie de la mise à disposition de moyens informatiques de la part du CEA, pour les besoins de l'exécution de la prestation, dans les conditions précisées ci-après.


L'utilisation des moyens du CEA Grenoble mis à la disposition du Titulaire doit se faire dans le respect des règles définies par la NIG 608 et la PSSI (Politique de Sécurité des Système d'Information) du CEA d'une part, et conformément aux chartes RENATER d'autre part. Le Titulaire reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et s'engage à les respecter.

Le Titulaire bénéficie d'un accès au réseau intranet du CEA (ci-après nommé : « réseau Intranet ») pour les besoins de la prestation.

En conformité avec la PSSI du CEA, tout matériel raccordé au réseau Intranet doit être maîtrisé et exploité par le STIC. À ce titre, les postes doivent être ajoutés au parc infogéré par l'intermédiaire du Correspondant Informatique de l'unité de rattachement, puis remis à l'infogérant du CEA qui les configure au master CEA, et les exploite au même titre que des postes du CEA.

Les autres matériels informatiques du Titulaire ne doivent en aucun cas être connectés au réseau CEA, et ne doivent pas être utilisés pour traiter de l'information CEA sans une autorisation du RSSI.

Tout manquement à ces conditions est considéré comme une atteinte à la sécurité des données du CEA Grenoble.

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">DIFFUSION LIBRE</div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 15 sur 26

Pour des raisons essentiellement de sécurité et d'homogénéisation des Centres, le CEA fournit le matériel informatique, les badges spécifiques, ainsi que les logiciels nécessaires à la bonne exécution des prestations.

7.1.3.1 Fichiers, programmes informatiques, base de données

Les logiciels spécifiques CEA utilisés à ce jour pour cette activité sont donnés à titre indicatif ci-dessous :

Logiciels-Programmes	Objet
GABI	Établissement et prolongation des badges sécurisés
NOVICE	Gestion des dossiers de badges et des droits d'accès spécifiques
HORUS	Délivrance des titres d'accès temporaires
GED	Gestion électronique de documents
CARECE + CARECE renforcé	Gestion des droits d'accès spécifiques
OPEN TRUST	Gestion des certificats informatiques
PEGASE	Gestion des demandes d'enquêtes

Le CEA reste propriétaire de l'ensemble des fichiers informatiques de données personnelles indispensables à la réalisation des prestations mis à la disposition du Titulaire et de toute mise à jour qui en serait faite. Les données contenues dans ces fichiers ne peuvent être exploitées par le Titulaire que pour les besoins des prestations qui lui sont confiées. Toute autre diffusion ou exploitation, sous quelque forme que ce soit, lui est interdite. De même, il lui est interdit d'effectuer des copies de ces fichiers.

Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA ou de toute tierce partie, auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la prestation réalisée pour le compte du CEA.

Le Titulaire se réfèrera aux règles applicables définies dans le chapitre 4 des Conditions Générales d'Achat du CEA.

7.1.3.2 Poste informatique complémentaire

Si le titulaire souhaite ajouter du matériel informatique pour l'exécution des prestations (postes informatiques, écrans...), il doit se rapprocher du Chargé de contrat qui décidera in fine sur la nécessité de cette demande.

8 OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION

8.1 Horaires d'exécution des prestations

L'horaire collectif de travail en vigueur au CEA/Grenoble est de 7h55 à 16h35, du lundi au vendredi.

Les horaires d'ouverture du Centre sont de 06h00 à 20h30 du lundi au vendredi.

La prestation doit être assurée pendant les jours d'ouverture au public, **sans discontinuité de service**, comme suit :


Prestations de base :

De 7h00 à 19h00, du lundi au vendredi, pour la prestation de gestion des accès et des enquêtes administratives.

De 7h00 à 19h00, du lundi au vendredi, pour la prestation des accueils de site grenoblois.

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la relève et la continuité du service à l'heure du déjeuner.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;">DIFFUSION LIBRE</div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 16 sur 26

Le Titulaire s'engage à garantir l'ouverture et la fermeture des différents accueils et à être opérationnel aux heures indiquées ci-dessus.

Le calendrier d'ouverture du site du CEA Grenoble est fixé en début d'année, et précise les jours et périodes de fermeture du site (environ 10 jours par an). Durant les périodes de fermeture du site, les accueils seront fermés.

8.2 Sécurité

Le Titulaire se référera aux Règles Applicables aux Entreprises Extérieures.

Les règles rappellent les grandes dispositions à respecter sur le site en termes de sécurité :

- Organisation générale du CEA :
 - Circulation et Stationnement,
 - Organisation sécurité du CEA Grenoble,
 - Conditions d'hygiène,
 - Accident et appels des secours,
 - Évacuation en cas d'urgence,
 - Surveillance médicale,
- Mesures de prévention préalables à l'exécution du marché :
 - Communication d'informations et de documents,
 - Inspections communes préalables,
 - Plan de prévention,
 - Sécurité des travailleurs affectés à la réalisation du marché,
- Mesures de prévention pendant l'exécution du marché :
 - Applications des consignes du PP,
- Dispositions particulières :
 - Accès aux terrasses,
 - Risques incendie et explosion,
 - Risque électrique,
 - Traitements des déchets,
 - etc.,
- Moyens fournis par le Titulaire (humains et matériels),
- Moyens mis à disposition par le Demandeur,
- Interruption du marché en cas de non-respects des règles de sécurité.


Des contrôles pourront être réalisés par les services compétents du Demandeur à tout moment du déroulement du marché. Le Titulaire ne pourra en aucun cas s'y soustraire.

8.3 Confidentialité

Le Titulaire se référera au plan contractuel de sécurité défini par l'officier de sécurité du CEA Grenoble et du titulaire du marché.

Par ailleurs, les obligations en matière de confidentialité sont régies par l'article 11 des Conditions Générales d'Achat du CEA qui prévoient notamment :

- Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA ou de toute tierce partie, auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la prestation réalisée pour le compte du CEA.
- Le Titulaire se référera aux règles applicables définies dans le chapitre 4 des Conditions Générales d'Achat du CEA.

	CAHIER DES CHARGES	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 17 sur 26

8.4 Données Personnelles

Dès lors que la prestation permet le traitement de données personnelles, le Titulaire déclare parfaitement connaître les obligations fixées par les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, notamment : la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

La solution proposée, soumise à autorisation par le CEA, devra respecter les principes de proportionnalité, de minimalisation et de limitation des données personnelles, assurant que seules les données pertinentes, telles que définies par le CEA, sont traitées au sein de la solution pour les seules finalités convenues et sous le contrôle des seules personnes ayant à en connaître.

Elle devra intégrer les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles traitées contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

Si la prestation implique un traitement de données à caractère personnel, le Titulaire se conformera aux directives

Les informations recueillies par le CEA auprès du Titulaire en application du marché font l'objet d'un traitement de données à caractère personnel par le CEA à des fins de sécurisation et de contrôle de l'accès aux locaux, et d'une manière générale au site.

Conformément à ladite loi Informatique et Liberté modifiée et au RGPD, les personnes dont les données sont recueillies bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données les concernant ainsi que du droit de s'opposer au traitement de leurs données. Elles disposent également du droit de donner des directives sur le sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Elles peuvent exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la protection des données (DPD) du CEA (dpd@cea.fr) qui transmettra au Coordinateur de la protection des données (CPD) du CEA Grenoble l'analyse du besoin.

Le CEA informe le Titulaire de la présence dans certains bâtiments situés sur le site, conformément à l'article L223-1 du Code de la sécurité intérieure, d'un système de vidéoprotection afin de garantir la sûreté des biens et la sécurité des personnes, notamment contre les actes de terrorisme. Les caméras pourront être notamment installées au niveau des entrées et sorties des bâtiments, des issues de secours et des voies de circulation.

Dans le cadre de ce système de vidéoprotection, le CEA sera amené à recueillir, enregistrer et traiter des données à caractère personnel. Les données collectées via ces systèmes de vidéoprotection seront conservées pendant une durée qui n'excède pas un mois.

Le Titulaire s'engage à informer ses personnels et ses visiteurs de cette vidéoprotection sur le site par le CEA ainsi que de la durée de conservation des données collectées via ces systèmes de vidéoprotection, et des obligations légales et réglementaires attachées à la protection de leurs données personnelles.


8.5 Qualité

Le Titulaire apportera la démonstration qu'il possède un système qualité ISO 9001 ou d'un niveau équivalent à la norme ISO 9001 permettant d'assurer la qualité de la prestation demandée et la traçabilité associée.

Pour ce faire, le Titulaire rédige dès la signature du contrat, un projet de Plan Particulier Qualité Sécurité Environnement (PPQSE).

Une première version du PPQSE est à fournir au Demandeur dans un délai de **deux mois** à compter du démarrage du contrat pour validation. La version définitive du document est remise au CEA dans un délai de **trois mois** à compter du démarrage du contrat. Il est soumis à l'accord du Demandeur, aux Correspondants Techniques et à l'ingénieur Qualité.

Ce document décrit les dispositions prises pour satisfaire aux contraintes du présent Cahier des Charges et intègre la description détaillée du processus et de l'organisation du Titulaire. Il peut se baser sur les prescriptions de la norme ISO 10 005.

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">DIFFUSION LIBRE</div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 18 sur 26

Il comprend en particulier la description :

- Du domaine et du périmètre d'action
- Du principe de fonctionnement général du contrat
- De la maîtrise des ressources
 - Effectifs, définition des fonctions et responsabilités, qualifications, habilitations, formations,
 - Organisation du Titulaire et celle mise en place sur le contrat afin d'assurer les prestations,
 - Clause d'insertion et d'emploi.
- Des procédures, méthodes et moyens de gestion des activités,
- De ce qui est mis en place pour assurer l'amélioration continue, des indicateurs qualité,
- De la maîtrise documentaire et de la traçabilité des prestations,
- Du retour d'expérience,
- De la maîtrise des écarts et des non conformités,
- Des dispositions en cas de sous-traitance,
- De la veille réglementaire et législative,
- Des dispositions prises pour satisfaire aux exigences de la réglementation, de la législation.

Ce document doit être mis à jour annuellement ou autant que de besoin.

Des indicateurs « qualité » de suivi de prestation sont établis par le Titulaire. Le Demandeur peut demander des compléments.

Un **plan de progrès** est établi par le Titulaire pendant la durée d'exécution du contrat. Ce plan est issu des différentes remarques élaborées au travers de l'analyse des anomalies constatées par le Demandeur et de sa propre expertise. La revue de ce plan est réalisée pendant les réunions de pilotage annuelles.

Le Titulaire pourra émettre des recommandations dans le cadre de son obligation de conseil, en vue d'améliorer les outils qualité.

8.6 Politique Achats responsables et Développement durable

Avec un montant qui représente près de 2,7 milliards d'euros, les achats du CEA font partie intégrante des enjeux sociétaux et environnementaux.

Le CEA veille à la qualité et à la diversité des relations avec ses fournisseurs. Il mène une politique d'achat responsable fondée sur trois engagements prioritaires :

- Créer et maintenir des relations de confiance avec ses fournisseurs,
- Prendre en compte la dimension responsable de ses achats,
- Contribuer au développement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et de l'innovation.

Il est signataire depuis 2004 de la charte « relation fournisseur responsable » et adhère au Pacte PME, dispositif national de soutien aux PME innovantes.


Par ailleurs, dans le cadre de sa démarche développement durable entamée il y a déjà plusieurs années, et plus particulièrement dans le cadre de sa politique RSE mise en place au CEA Grenoble, le CEA poursuit ses actions dans les trois domaines fondamentaux : environnement, social et économique.

L'engagement de développement des achats responsables du CEA ne peut se faire sans prise en compte de cette dimension par ses fournisseurs.

Ainsi, le CEA souhaite impliquer ses fournisseurs dans cette démarche pour :

- Le volet environnement, y compris pour les économies d'énergie
- Le volet social (bien-être au travail, insertion, politique emploi, handicap, etc.).

Dans ce cadre, le Titulaire, au travers d'un rapport descriptif, démontrera dans la remise de son offre son engagement sur ces aspects.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 19 sur 26

8.6.1 Volet social et sociétal

- Emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle et lutte contre le chômage

Le Titulaire s'engage à participer à une action d'insertion dans le cadre de l'exécution des prestations. Il dresse le bilan annuel du nombre d'heures réservé aux demandeurs d'emploi prioritaires, selon les critères du Service Public de l'Emploi, ainsi que le nombre d'heures de formation dont ils ont bénéficié.

- Formation des collaborateurs affectés à la réalisation des prestations et bien-être au travail

Le Titulaire précise les actions de formation réalisées pour mieux appréhender l'environnement du site et le développement des acquis (diplôme, certificats, qualifications, compétences...) des collaborateurs affectés à la réalisation des prestations. Il dresse le bilan annuel des formations de l'année écoulée (date et nature des formations, nombre de bénéficiaires, ainsi que les modes opératoires en matière d'évaluation) et les projets de l'année à venir.

Comme indiqué au chapitre 6.1.1, le Titulaire s'engage à veiller à ce que les collaborateurs disposent de tenues en bon état et en nombre suffisant (remplacement des tenues usagées, prise en compte du roulement permettant leur entretien, ...) et confortables (adaptée à la saison et à la morphologie).

- Lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité des chances dans l'emploi

Le Titulaire précise les actions réalisées au titre de l'année écoulée sur le marché pour prévenir et lutter contre les stéréotypes, les préjugés et les comportements sexistes au travail (égalité professionnelle homme femme, image de la fonction d'accueil en entreprise, ...).

8.6.2 Environnement

- Déchets et pratiques éco responsables

Le Titulaire doit veiller à réduire l'empreinte écologique de ses activités, notamment en recourant à des prestations socio-responsables.


- Le CEA Grenoble réalise dans ses locaux un tri sélectif à la source, susceptible d'évoluer en fonction de ses priorités de revalorisation. Le Titulaire s'engage à ce que les papiers, cartons, plastiques, stylos usagés utilisés dans le cadre des prestations soient jetés dans les bons collecteurs prévus à cet effet.
- Le Titulaire indique dans quelle mesure la thématique de l'éco-responsabilité est mise en œuvre dans son plan de formation au titre de l'année écoulée. Il précise les modalités d'évaluation afin de sensibiliser régulièrement le personnel à la problématique des bons gestes pour moins gaspiller au bureau.
- Concernant les tenues de ses collaborateurs, le Titulaire s'engage à choisir les tenues avec des objectifs de développement durable (fabrication, qualité, recyclage...) et mettre en œuvre des méthodes de nettoyage limitant au strict minimum l'utilisation de produits chimiques.

- Transport

Le plan de déplacement d'entreprise (PDE) du CEA Grenoble favorise l'accès à des modes de transport doux sur le site (navette, vélos, zones piétonnières ...). Le Titulaire doit encourager ces modes de déplacements de ces collaborateurs à l'occasion de la réalisation des prestations.

9 OBJECTIFS, INDICATEURS ET CONTROLES DE PRESTATIONS

La performance du Titulaire, au regard des résultats attendus, est mesurée par la mise en œuvre des indicateurs décrits ci-après permettant d'apprécier la bonne exécution des prestations au titre du contrat.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 20 sur 26

Le Titulaire doit mettre en place une **enquête de satisfaction**, comprenant, à minima, le suivi des objectifs définis ci-dessous. Cette enquête est réalisée au minimum **une fois par semestre** et fait l'objet d'un bilan dont les résultats doivent se situer entre 95 et 100% d'indice de satisfaction. Le contenu de cette enquête doit faire l'objet d'une validation par le Chargé de contrat.


9.1 Détail des indicateurs

9.1.1 Accueils de site

Indicateurs	Objectifs	Moyens de contrôle et fréquence
Respect quotidien des horaires d'ouverture et de fermeture : Les hôtesses doivent être opérationnelles à l'ouverture de l'accueil.	100%	Contrôle réalisé par les responsables d'accueil.
Temps d'attente : Temps écoulé entre l'arrivée du visiteur à l'accueil et la remise de son titre d'accès par l'hôtesse.	Moins de dix minutes, pour la délivrance d'une autorisation d'entrée permettant l'accès sur le site, pour chaque visiteur accueilli.	
Courtoisie, convivialité, diplomatie, expression Bonne élocution et expression en français et en anglais, et accueil avec les termes d'usage, quelle que soit la situation.	95 % de visiteurs satisfaits.	
Continuité de service :	Aucune interruption du service.	
Suivi de la restitution des pièces d'identité :	100% des pièces restitués ou mail de relance envoyé.	
Tenue vestimentaire uniforme : (Veste, pantalon et chaussures).	100%.	
Gestion des droits CARECE :	Moins d'un jour ouvré après réception de la demande dématérialisée par mail.	

9.1.2 Accueil téléphonique

Indicateurs	Objectifs	Moyens de contrôle et fréquence
Taux de prise d'appel :	95% des appels traités.	Statistiques STIC du CEA Constat tout au long du contrat.
Expression orale : Bonne élocution en français et en anglais.	95 % de visiteurs satisfaits.	Enquête de satisfaction semestrielle + Constat tout au long du contrat.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 21 sur 26


9.1.3 Bureau des Badges

Indicateurs	Objectifs	Moyens de contrôle et fréquence
Enquête administrative Temps de traitement d'un dossier d'enquête administrative entre l'arrivée du dossier DAASC et l'envoi du dossier au service enquêteur.	Un dossier complet doit être traité dans sa totalité dans les différents logiciels sous 72h. Un jour ouvré maximum pour l'envoi d'un dossier complet DAASC « dit urgent ».	Constat tout au long du contrat.
Avis de sécurité Retour des avis de sécurité enregistré dans les différents logiciels en vigueur.	100% le jour de l'extraction des avis de sécurité.	
Demande HNO Traitement des demandes de HNO (Entrées en dehors des heures ouvrées).	100% des demandes traitées (si arrivées dans la journée) avant 18h30.	
Courtoisie, convivialité, diplomatie, expression Bonne élocution et expression en français et en anglais, et accueil avec les termes d'usage, quelle que soit la situation	95% des clients satisfaits.	Enquête de satisfaction semestrielle. + Constat tout au long du contrat.
Horaires Respect quotidien des horaires d'ouverture et de fermeture.	100%.	Constat tout au long du contrat.
Continuité de service	Aucune interruption du service.	
Anomalies/erreurs Anomalies/erreurs de saisie constatées sur le badge sécurisé établi (création, encodage, restauration, renouvellement).	Aucune anomalie/erreur de saisie.	

Le Titulaire pourra proposer un outil permettant de suivre les indicateurs

9.2 Contrôle qualité des prestations, audits et traitement des écarts

Le Demandeur peut vérifier (ou faire vérifier par un tiers) à tout moment la bonne exécution de la prestation, soit directement sur place (contrôles contradictoires fortuits), soit au moyen des documents produits régulièrement par le Titulaire, soit par l'intermédiaire d'audits. Le Titulaire doit faciliter les contrôles sur place des correspondants du CEA, ou de leurs représentants en leur donnant tous les renseignements, en facilitant leur accès aux documents détenus et en les accompagnants sur place le cas échéant.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 22 sur 26

Les écarts constatés sont notifiés au Titulaire pour une action corrective dans un délai imparti. En cas d'écarts répétitifs ou d'actions correctives non réalisées, des pénalités sont appliquées au Titulaire en référence au marché.

9.3 Suivi de la prestation

Les **comptes rendus mensuels** d'activité et les réunions périodiques permettent d'assurer le suivi de la prestation et de valider en particulier, d'un commun accord entre les parties, la volumétrie des prestations réalisées, celle-ci servant de base à la facturation d'une partie de la prestation comme indiqué ci-après.

9.3.1 Rapports d'activité mensuels

Le Titulaire doit transmettre un rapport d'activité mensuel pour rendre compte de son activité, servir de support aux réunion mensuelles et permettre la facturation. Ce document est transmis sous forme dématérialisée.

Le document relatif au mois est transmis par le Titulaire au correspondant technique du contrat CEA, au maximum le 5 du mois n+1 sous peine de pénalités.

Les éléments statistiques à suivre dans le cadre de la prestation, selon les dispositions prévues, à minima, par le présent cahier des charges :

- Appels téléphoniques,
- Nombre d'entrées,
- Nombre de réservations de salles de réunion,
- Nombre de validation de droits spécifiques via le logiciel CARECE,
- Nombre de création de badges, de renouvellement de badges longue durée.
- Nombre de dossiers DAASC,
- Nombres de HNO traités,
- Nombre de visites de groupes
- Analyse de la continuité de service,
- Analyse du temps de traitement des dossiers,
- Analyse du respect des horaires.

Dans le rapport d'activité mensuel doivent figurer :

- Les faits marquants au cours de la période écoulée.
- Les écarts constatés et leurs traitements en cours.

9.3.2 Réunions

Les parties peuvent convenir de se rencontrer autant que de besoin en dehors des réunions prévues ci-dessous.


9.3.2.1 Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage se tient dans les quinze jours suivant la notification du marché.

Lors de cette réunion, où sont présents les représentants des deux parties, sont établis et signés les différents documents contractuels et réglementaires (plan de prévention, ...)

A cette occasion, le Titulaire remet au CEA :

- Le projet de plan d'organisation détaillé mentionnant les différents postes de travail,
- Le calendrier des formations,
- Le projet des comptes rendus, indicateurs de suivi,
- Le Plan Continuité d'Activité.

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">DIFFUSION LIBRE</div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 23 sur 26

Le Titulaire présente et fait valider lors de cette réunion, une maquette des documents qu'il juge nécessaire à la bonne appréciation de la prestation et à l'analyse des résultats.

9.3.2.2 Réunions semestrielles

Une réunion est organisée chaque semestre par le Titulaire afin d'analyser le contenu des rapports d'activités mensuels d'activité.

Les participants à cette réunion sont à minima les interlocuteurs techniques du Titulaire et le Chargé de contrat du CEA.

Des réunions supplémentaires peuvent être organisées à l'initiative de l'une ou l'autre des parties afin d'évoquer des difficultés particulières.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le Titulaire et diffusé après validation par le CEA.

9.3.2.3 Revues de marché

Les participants à chaque revue de marché sont :

- **Titulaire** : responsable du contrat, les interlocuteurs techniques et commerciaux
- **CEA** : Chargé du contrat, Officier de Sécurité, les Ingénieurs sécurité et qualité du CEA, et un représentant du Service des Marchés et des Achats.

Une revue de marché est organisée **chaque année** par le Titulaire afin d'analyser, à minima

- Le bilan de l'activité sur la période écoulée,
- Le suivi et l'analyse des indicateurs qualité (dont les résultats du bilan semestriel de satisfaction),
- Le traitement des écarts constatés,
- L'organisation du Titulaire sur le site (organigramme détaillé),
- Les aspects liés à la sécurité,
- Les propositions d'amélioration formulées par le Titulaire,
- Le bilan de la facturation.

Dans le mois suivant la date d'anniversaire du marché, le Titulaire organise la revue de marché **annuelle** (en substitution de la réunion semestrielle) avec consolidation annuelle des éléments précités.

Les sujets suivants sont ajoutés :


- Plan de progrès ou d'amélioration,
- Rapport annuel développement durable (avec notamment le bilan des heures réalisées et à venir dans le cadre du dispositif Insertion et Emploi),
- Les aspects contractuels et de facturation.

Le Titulaire adresse le rapport relatif aux éléments abordés au plus tard quatre jours avant la revue de marché. Le compte rendu des revues de marchés est rédigé par le Titulaire et est diffusé pour approbation au Chargé de Contrat dans les 4 jours ouvrés suivant la réunion, puis à l'ensemble des participants après approbation du Chargé de Contrat.

9.4 Différentes phases du contrat

9.4.1 **Durée et déroulement du marché**

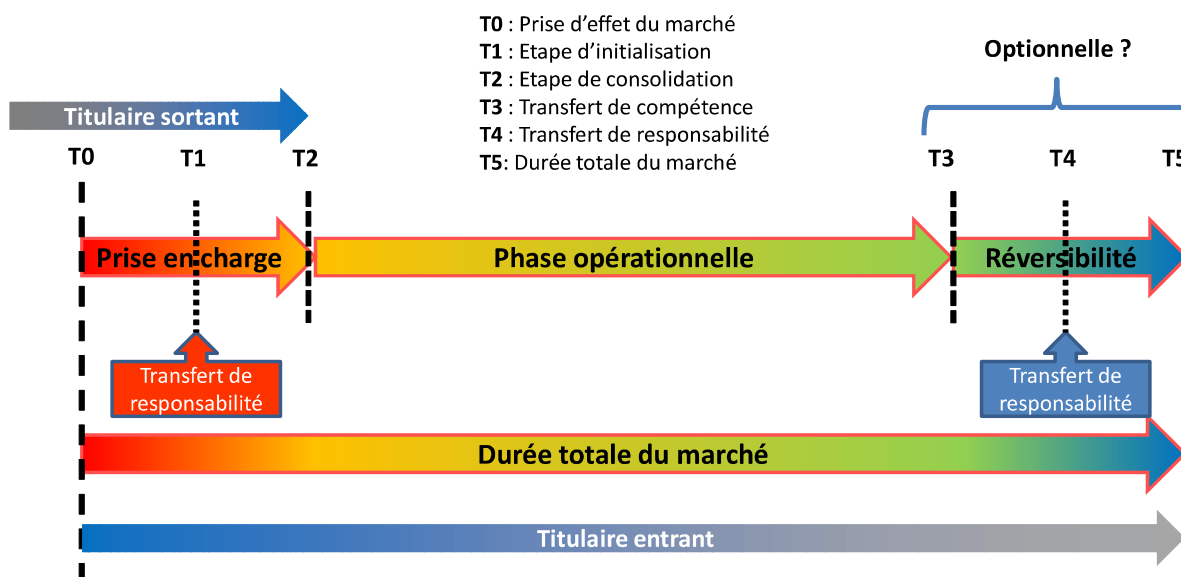
La prise d'effet de la prestation est fixée au **1^{er} mai 2026 (en cas de changement de titulaire) ou au 1^{er} juin 2026** pour une durée de trois ans, avec deux tranches optionnelles d'une année chacune.

	<h1 style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES</h1> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">DIFFUSION LIBRE</div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 24 sur 26

Les prestations objets du présent cahier des charges se décomposent en trois phases successives permettant d'appréhender l'ensemble des contraintes et également la continuité de service :

- La phase de prise en charge,
- La phase opérationnelle,
- La phase de réversibilité.

Les différentes phases du contrat s'articulent de la façon suivante :



Phase de prise en charge (1 mois) (optionnelle).

La période de prise en charge se scinde en deux phases :

- L'étape d'initialisation,
- L'étape de consolidation.


9.4.1.1 Étape d'initialisation (15 jours)

Durant cette phase, d'une durée de 15 jours, le Titulaire n'a pas en charge les prestations décrites au présent cahier des charges. Le Titulaire sortant en assume la pleine et entière responsabilité et produit les livrables de cette période.

Cette phase consiste pour le Titulaire, à prendre connaissance et à collecter les informations, à appréhender les outils, à analyser toutes les informations nécessaires pour la préparation de l'organisation et des moyens spécifiques à mettre en œuvre pour le démarrage des prestations dès le démarrage de la phase opérationnelle.

Cette phase permet au Titulaire :

- De se former aux équipements et aux outils mis à disposition,
- De mettre en œuvre les formalités diverses (habilitations, conditions d'accès...)
- D'être parfaitement informé sur le site, les locaux et les installations
- De prendre en charge la documentation technique, d'en identifier les éventuels manques, et de la compléter.

	CAHIER DES CHARGES	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 25 sur 26

- De connaître les interfaces avec les différents interlocuteurs du CEA Grenoble.

Pendant cette étape, le CEA remet au Titulaire entrant les documents issus de la phase de réversibilité des marchés précédents, établis par la/les société(s) sortante(s) ou par ses propres équipes.

L'objectif de cette période est de permettre au Titulaire d'être complètement autonome dès le premier jour de prise d'effet de la phase opérationnelle. Il dispose du support de l'équipe du Titulaire sortant.

Le passage de la phase d'initialisation à la phase de consolidation doit faire l'objet d'une procédure formelle et suppose la mise en place de l'organisation complète décrite par le Titulaire.

Il appartient au Titulaire de proposer le planning, de définir la montée en charge de son équipe, et de proposer l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

Le Titulaire produit un bilan de cette phase de prise en charge et s'engage à exploiter et maintenir sans réserve l'ensemble des systèmes et installations qui lui sont confiés.

- **Pour les prestations d'accueil site :**

Une formation est proposée, directement sur les postes d'accueils répartis sur les deux entrées, pendant 5 jours ouvrés, à raison de 6 heures par jour (horaire à définir).

- **Pour les prestations de gestion des accès et de sécurité :**

Une formation est proposée, dans le bureau dédié, pendant 10 jours ouvrés, à raison de 6 heures par jour (horaire à définir).

9.4.1.2 Etape de consolidation (15 jours)

L'étape de consolidation débute à la date de fin de l'étape d'initialisation.

À l'entrée de cette étape, le transfert de responsabilité du Titulaire sortant vers le Titulaire entrant est prononcé.

Pendant cette étape, le Titulaire a la charge de l'ensemble des tâches composant la prestation, avec pour objectif l'atteinte des résultats spécifiés dans le présent cahier des charges.

Durant l'étape de consolidation, le Titulaire effectue l'ensemble des prestations dans l'objectif d'atteindre le niveau de qualité requis au plus tard à la fin de cette étape.

Pendant cette phase, les indicateurs sont produits et analysés, mais aucune pénalité n'est appliquée.

Les outils mis en œuvre pour le suivi de la prestation doivent être opérationnels à la fin de cette étape.

Le Titulaire doit veiller ensuite à former lui-même le personnel affecté ultérieurement à ces prestations, et s'engage à fournir le cahier de procédures qui servira à cette formation.

Une version projet de ce support doit être remise au chargé de contrat au plus tard au terme de la phase de prise charge et une version définitive dans les trois mois de la prise d'effet du marché.

Le Titulaire produit un bilan de cette phase de prise en charge.


9.4.2 Phase opérationnelle

La phase opérationnelle débute dès la fin de la phase de prise en charge. Le début de cette phase est entériné par le CEA Grenoble qui approuve les dispositions prises dans la phase de prise en charge.

Cette phase constitue la phase de réalisation des prestations avec engagement du Titulaire sur le niveau de qualité requis.

À partir du début de la phase opérationnelle, le suivi de la qualité de service avec application éventuelle de pénalités est effectué.

Le titulaire s'engage à mettre à jour les cahiers de procédures chaque fois que nécessaire.

	CAHIER DES CHARGES <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE/DIR 2025-006
		Version 0 Page 26 sur 26

9.4.3 Gestion de fin de contrat et phase de réversibilité (optionnelle)

✓ Gestion de fin de contrat

Le CEA Grenoble ou tout tiers de son choix à l'échéance du marché ou en cas de résiliation anticipée, doit pouvoir reprendre sans difficulté les prestations objet du présent cahier des charges. À ce titre, le Titulaire garantit au CEA que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation à cette échéance. Il prend soin de mettre à jour et d'enrichir en permanence l'ensemble des documents nécessaires et s'interdit de mettre en œuvre des solutions "non transférables" pendant toute la durée d'exécution du contrat sans l'accord formel du CEA Grenoble.

✓ Phase de réversibilité (1 mois) (optionnelle)

La phase de réversibilité (optionnelle), se décompose en deux étapes :

- Transfert de compétences d'une durée de quinze jours, phase à la fin de laquelle le transfert de responsabilité est effectué,
- Support à l'exploitation d'une durée de quinze jours.

9.4.3.1 Transfert de compétences (15 jours)

Cette phase débute à l'échéance du marché actuel en fin de phase opérationnelle (sauf en cas de réversibilité anticipée) et prend fin au terme du contrat.

Durant la période de transfert de compétences, le Titulaire met en œuvre les prestations de transfert de connaissances (documentation mise à jour, formation aux techniques particulières du site, accompagnement du Titulaire entrant dans sa prise de connaissance du site, réunions de transfert de compétence ...)


Il est à noter qu'il continue à assurer, durant cette étape, la responsabilité pleine et entière de l'exploitation au titre du contrat. Pour ce faire, il doit assumer les prestations demandées au présent cahier des charges dans le respect de la qualité et du niveau de service requis. Il doit produire l'ensemble des tableaux de bord et synthèse de l'activité sous risque de se voir appliquer les pénalités prévues.

Toutes les actions planifiées, en cours ou en attente, doivent faire l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité par le CEA Grenoble ou son mandataire dans les meilleures conditions.

9.4.3.2 Support à l'exploitation (15 jours)

À l'issue de l'étape de transfert de compétences, la prestation est à la charge du nouveau Titulaire, une assistance sur site (7h - 19h) est toutefois demandée au Titulaire sortant pendant une période de 15 jours.

Lors de l'étape de support à l'exploitation, immédiatement consécutive à l'étape de transfert de compétences, il est attendu du Titulaire qu'il accompagne le CEA et son nouveau Titulaire avec les moyens et compétences nécessaires pour garantir une continuité de service transparente pour les unités clientes et les utilisateurs finaux.

	ANNEXE 1 <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE
		Page 1 sur 4

ANNEXE 1

VOLUMETRIE DE L'ACTIVITE POUR L'ANNEE 2024

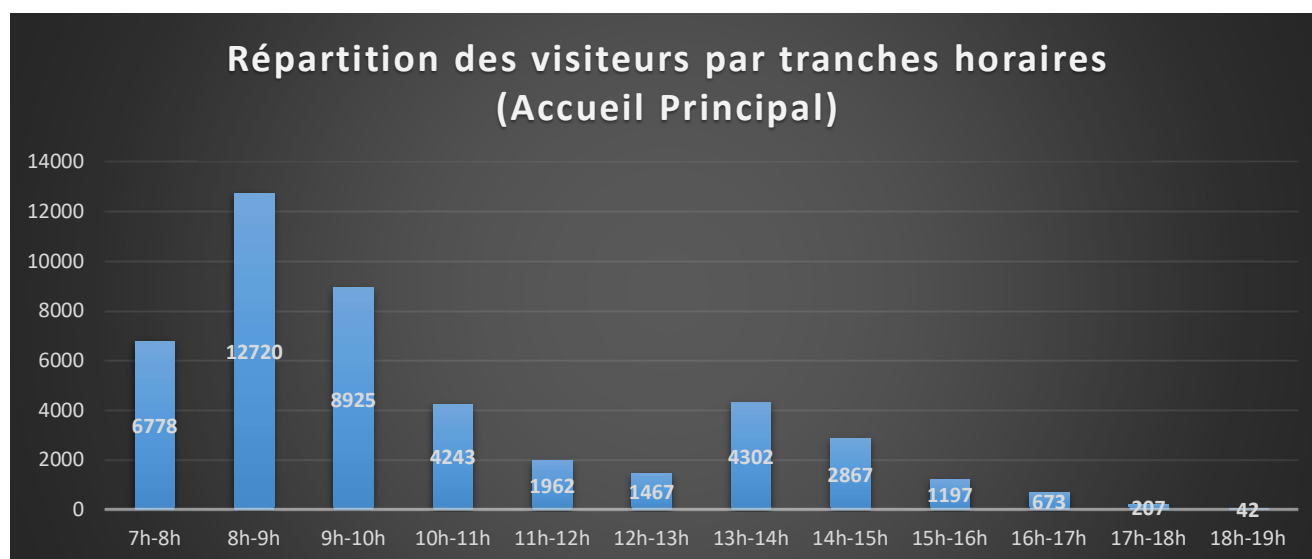
ACTIVITE ACCUEIL :


Le CEA a reçu **54 980** visiteurs :

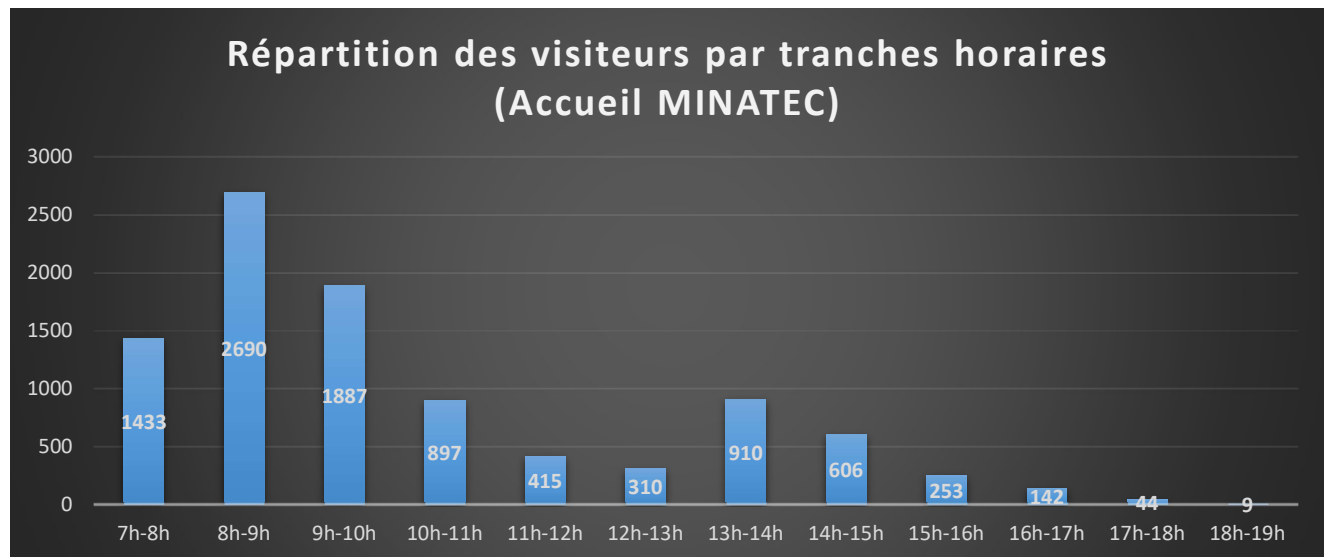
- **45 383** à l'accueil principal (83% des accès)
- **9 597** à l'accueil MINATEC (17% des accès)

Cela représente une moyenne mensuelle de **4 582** visiteurs.

Environ 72% des visiteurs se présentent entre 7h00 et 11h00



	ANNEXE 1 DIFFUSION LIBRE	DG/CEAGRE
		Page 2 sur 4



Pour information, une journée type se répartit comme suit :

- Accueil principal : 85% de l'activité est consacrée à l'accueil physique et 15% aux tâches annexes.
- Accueil MINATEC : 60% de l'activité est consacrée à l'accueil physique, 24% au standard téléphonique, 16% aux tâches annexes.


ACTIVITE STANDARD :

Le standard du CEA a reçu **9 162** appels ce qui représente une moyenne de **764** appels par mois.

Le standard est situé sur l'accueil MINATEC. Cependant, en cas de forte activité ou dysfonctionnement des postes opérateurs à l'accueil MINATEC, les appels peuvent être traités par l'accueil principal.

GESTION DES VEHICULES DE LOCATION :

467 clés de véhicules de location ont été délivrées, soit une moyenne mensuelle de **39** véhicules.

	ANNEXE 1 <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> DIFFUSION LIBRE </div>	DG/CEAGRE
		Page 3 sur 4

GESTION DES SALLES DE REUNION :

Accueil principal :

1 237 réservations de salles de réunion ont été réalisées, soit une moyenne de **103** salles chaque mois.

La réservation d'une salle de réunion de l'accueil principal comprend :

- Prise en compte de la demande (mail ou téléphone)
- Réservation sur l'agenda et archivage des confirmations dans la boîte mail
- Ouverture de la salle réunion

Accueil MINATEC :

Les réservations sont gérées directement par l'équipe Communication de la Maison Minatec mais la signalétique des salles reste à la charge de l'accueil

1 156 signalétiques ont été réalisées, soit une moyenne de **96** chaque mois.

GESTION DES ACCES ET DES DOSSIERS DE SECURITE :

4 898 dossiers d'enquête ont été traités, soit une moyenne mensuelle de **408** dossiers.

La gestion d'une demande d'enquête comprend :


- La vérification du dossier reçu (renseignements, signatures...)
- L'enregistrement dans une base dédiée
- La saisie et l'envoi de la demande d'avis de sécurité au service enquêteur via un logiciel spécifique
- Le suivi des dossiers (informations à saisir, messages à envoyer...)

CREATION DES BADGES SECURISES :

Le centre de Grenoble gère la délivrance des badges pour son site et les sites associés (INES et CEA TECH en région).

Cela représente pour l'année :

- **2 218** nouveaux badges
- **4 080** badges renouvelés

	ANNEXE 1	DG/CEAGRE
		<div>DIFFUSION LIBRE</div>
		Page 4 sur 4

- **3 562** badges réinscriptibles

La création d'un badge est faite dans un outil spécifique et nécessite :

- La gestion du planning des RDV
- La préparation du dossier de la personne qui viendra faire établir son badge permanent

En règle générale, la personne concernée est présente physiquement mais le badge peut être réalisé à distance après transmission des éléments nécessaires (photos...). Cette possibilité demande de gérer la transmission des badges de façon sécurisée (bordereau à établir, signature de la personne qui prend en charge les badges...).

Environ 70% des personnes se rendent au bureau des badges le matin.

GESTION DES DEMANDES HNO (droits spécifiques pour entrer sur le site en dehors des heures ouvrables) :

4 805 demandes de HNO ont été traitées soit une moyenne mensuelle de **400**.

Ce chiffre est majoré suite à d'importants travaux réalisés sur le site en 2024. La moyenne annuelle se situe plutôt autour de 2 800 demandes.

Ce travail consiste à saisir et mettre à jour les droits dans une base informatique prévue à cet effet.

GESTION SPECIFIQUES CARECE (droits spécifiques pour entrer en Salles Blanches) :

3 626 demandes ont été traitées soit une moyenne mensuelle de **302**.

Ce travail consiste à saisir et mettre à jour les droits spécifiques dans une base informatique prévue à cet effet.