

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**PRESTATION D'ACCUEIL POUR L'EPA
EUROMEDITERRANEE**

Personne publique

ETABLISSEMENT PUBLIC D'AMENAGEMENT EUROMEDITERRANEE



SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 - LE SITE D'ACCUEIL	3
2.1 HORAIRES DE PRESTATION	3
2.2 JOURS D'OUVERTURE	3
2.3 PUBLIC CONCERNE	3
ARTICLE 3 - DEFINITION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES	5
4.1 OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHE	5
4.2 OBLIGATIONS DE L'EPAEM	5
ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
5.2 REMPLACEMENT DU PERSONNEL	5
5.3 VACANCE ET ABANDON DE POSTE	6
5.4 GREVE	6
5.5 MOYENS HUMAINS	6
Tenue vestimentaire et présentation générale	6
Qualifications	6
Formation	6
5.6 SECURITE	6
ARTICLE 6 –CONTINUITE DE SERVICE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS	7

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations d'accueil en entreprise pour le siège de l'EPA Euroméditerranée.

Cela concerne les accueils en entreprise physiques et téléphoniques de L'Établissement Public d'Aménagement Euroméditerranée (EPAEM), situé à **L'Astrolabe, 79 boulevard de Dunkerque - 13002 Marseille**.

L'EPAEM renouvelle cette prestation qui arrive aujourd'hui au terme de son contrat.

Les prestations à prévoir sont :

- ✓ L'accueil téléphonique ;
 - ✓ L'accueil physique avec orientation des visiteurs ;
 - ✓ L'accueil physique spécifique lors de Conseil d'Administration ;
 - ✓ La gestion de diverses tâches administratives de base ;
- Ces prestations sont décrites à l'article 3 – Définition des prestations.

Il pourra être demandé, à titre ponctuel, des hôtes(ses) évènementiels(elles) dans le cadre d'événements exceptionnels, par exemple, Week-End portes ouvertes Epaem, Soirées partenaires, ...

Le lieu sera défini en fonction de l'événement, il est possible que l'événement exceptionnel ne se tienne pas au siège de l'Etablissement.

Les hôtes(ses) évènementiel(le)s interviendront généralement le soir et le weekend sur le périmètre Euroméditerranée.

ARTICLE 2 - LE SITE D'ACCUEIL

2.1 HORAIRES DE PRESTATION

Les horaires sont de 8h15 à 12h30 et 13h45 à 17h30 Soit 8H00 par jour.

2.2 JOURS D'OUVERTURE

Les jours d'ouverture des locaux sont du lundi au vendredi, toute l'année, hors neuf (9) jours de fermeture annuelle fixés en début de chaque année civile (hors jours fériés).

Le calendrier définitif des jours de fermeture de l'établissement est diffusé chaque début d'année, par mail.

2.3 PUBLIC CONCERNE

- ✓ Concernant l'accueil Astrolabe, 1er étage :
 - Les collaborateurs l'EPAEM, environ soixante-dix (70) personnes ;
 - Les visiteurs ;
 - Les fournisseurs, livreurs et prestataires ;
 - Les locataires.
- ✓ Concernant les événements exceptionnels :
 - Les visiteurs « grand public ».

ARTICLE 3 - DEFINITION DES PRESTATIONS

Le personnel mis à disposition doit pouvoir assurer une permanence physique en continu.

Ainsi il est attendu :

- Qu'une personne soit permanente sur le poste ;
- Qu'en cas d'absence de l'hôte (sse) permanent (e) sur le poste, une personne « auxiliaire » ou « volante » soit mise à disposition pour la remplacer.

La procédure de ces activités sera fournie au démarrage de l'exécution de la prestation, liste non exhaustive, sous la forme d'un cahier de consignes.

Accueil physique

- ✓ Accueil des visiteurs et clients avec professionnalisme ; (Total visiteurs par jour : de 5 à 25) ;
- ✓ Information et orientation des visiteurs avec gestion de l'attente des visiteurs ;
- ✓ Gestion de la réception et de l'envoi de courrier via La Poste et/ou par coursiers ;
- ✓ Réception des livraisons en tout genre et distribution si non volumineux ;
- ✓ Participation à la gestion de l'espace d'accueil, maintien d'un bon état général de l'espace et des outils de l'accueil ;
- ✓ Tenue d'un registre Visiteurs.

Accueil téléphonique

- ✓ Gestion professionnelle et courtoise des appels téléphoniques ; (env. 50 appels entrants par jour) ;
- ✓ Gestion de la messagerie ;
- ✓ Transmission des messages.

Gestion du courrier Arrivée :

- ✓ Gestion de l'ensemble du courrier arrivé, enregistrement, scan et alimentation des bannettes physiques et virtuelles sur la GED avec le respect des règles de nommages imposées par l'EPAEM ;
- ✓ Réception des Chronopost et transmission au destinataire ;
- ✓ Réception des journaux et revues et mise en circulation ;
- ✓ Signalement de la réception de factures papier ;
- ✓ Réception et enregistrement des colis ou plis.

Gestion du courrier Départ :

- ✓ Récupération par La Poste ;
- ✓ Envoi des Chronopost ;
- ✓ Envoi des Recommandés avec Accusé de Réception (RAR) avec enregistrement.

Gestion de la petite logistique et de petites tâches administratives annexes

- ✓ Demandées par le service DRH, réponses à des candidatures et réponses à des courriers occasionnels avec modèles prédéfinis, archivage, classement ;
- ✓ Gestion des stocks de consommables de bureau, trousse de secours ;
- ✓ Recharge des fontaines à eau (gobelets) et des distributeurs de savon, remise au prestataire des capsules café à recycler ;
- ✓ Impression quotidienne de l'état de présence des salariés.

Assistance et conseil

Le titulaire devra pendant la durée du marché apporter sa connaissance métier et son expertise dans le cadre de la prestation globale, au bénéfice de l'accueil de l'EPAEM.

A ce titre il est attendu ;

- ✓ Les rapports mensuels d'activités de l'hôte (sse) ;
- ✓ L'optimisation de la qualité de service ;
- ✓ L'optimisation des outils de travail ;
- ✓ L'analyse du trafic téléphonique ;

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1 OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHÉ

Le titulaire du marché s'engage à :

- ✓ A fournir les rapports mensuels d'activités avant le 15 du mois suivant ;
- ✓ Assurer son pouvoir de gestion et d'encadrement auprès de son personnel. L'EPAEM n'exerçant aucun lien de subordination auprès des personnes en activité sur les postes d'accueil ;
- ✓ Recruter et désigner un (1) responsable pour le poste d'accueil, qui sera le « permanent (e) » ;
- ✓ Recruter et désigner au moins une (1) personne sur le poste pour remplacer le permanent (e) en cas d'absences diverses (personnelles, congés, etc.)
- ✓ Étudier l'éventuelle candidature de la personne actuellement en place sur le poste d'accueil dans le cadre du présent marché ;
- ✓ Mettre en place les moyens adaptés aux prestations. Il s'engage à affecter à l'exécution des prestations un personnel habilité et apte ;
- ✓ Former son personnel aux règles de l'accueil physique et téléphonique et respecter les lois, règlements et normes en vigueur ;
- ✓ Remettre l'ensemble des documents cités dans le présent CCTP à l'EPAEM, dans les délais prévus ;
- ✓ Signaler à L'EPAEM toute anomalie qui perturberait la permanence des accueils ;
- ✓ Assurer une permanence physique continue sur le poste d'accueil quelques soient les événements ;
- ✓ Garantir la confidentialité des informations et événements dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions au sein de L'EPAEM ;
- ✓ Faire respecter le Règlement Intérieur ;
- ✓ Le titulaire prendra toutes les dispositions pour assurer ou faire assurer la mise en place et le maintien des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- ✓ Se conformer à la politique de Responsabilité Sociale des Entreprises, en lien avec l'exécution des prestations, telle que présentée dans son mémoire technique. ;
- ✓ Se rendre disponible pour des réunions de suivi de la prestation.

4.2 OBLIGATIONS DE L'EPAEM

L'EPAEM s'engage, auprès du titulaire du marché, à :

- ✓ Désigner un ou deux interlocuteurs chargés des relations contractuelles ;
- ✓ Permettre l'accès à l'ensemble des locaux, y compris le lieu de restauration comprenant une salle dédiée, un réfrigérateur, un micro-onde ;
- ✓ Fournir les documents internes et informations nécessaires à l'exécution des tâches confiées (fiche de mission, procédures internes, etc.) ;
- ✓ Signaler toute anomalie ;
- ✓ Fournir les matériels de bureau, matériels informatiques, lignes téléphoniques, adresse mail et consommables nécessaires aux activités des postes d'accueil ;
- ✓ Fixer conjointement avec le titulaire les objectifs qualitatifs inhérents à la prestation attendue ;
- ✓ Assurer le suivi de la prestation au travers de réunions de pilotage avec le titulaire du marché, ces réunions sont généralement organisées selon une périodicité trimestrielle ;
- ✓ S'assurer en permanence de l'adéquation de la prestation au regard de ses besoins propres.

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 PRISE DE SERVICE La prise de service désigne l'heure effective de prise de poste du personnel mis à disposition par le titulaire et non pas l'heure d'arrivée sur le site.

5.2 REMPLACEMENT DU PERSONNEL

Le titulaire devra prendre toutes les dispositions utiles pour pallier les absences de son personnel (congés, maladies, accidents, etc.).

Le personnel remplaçant devra obéir aux mêmes critères de qualification, de confidentialité et de formation aux outils et procédures conformément au présent CCTP.

Le personnel de remplacement devra être opérationnel dans le mois qui suit la prise de poste de l'hôte (sse) permanent (e).

Le titulaire organisera des rappels de formation réguliers pour le personnel de remplacement (volants).

En cas de départ d'un(e) hôte(sse), son (sa) remplaçant(e) devra avoir été formé(e) minimum 3 jours en plein temps sur le poste, sans surcoût pour l'EPAEM.

5.3 VACANCE ET ABANDON DE POSTE

Aucune vacance totale du poste n'est autorisée.

Seule une tolérance de deux (2) heures est permise en cas d'absence imprévisible et soudaine de la personne en poste.

Le titulaire se doit d'affecter, en urgence, une personne en remplacement, sur le poste dans ce délai de deux (2) heures.

5.4 GREVE

En cas d'arrêt de travail consécutif à un mouvement social de son personnel, le titulaire est tenu d'assurer la totalité des prestations dans les conditions définies dans le présent CCTP. Aucune rupture dans le fonctionnement de l'accueil ne peut avoir lieu.

5.5 MOYENS HUMAINS

Tenue vestimentaire et présentation générale

Le personnel du titulaire devra être identifiable (uniforme, port d'un badge).

Qualifications

Le personnel doit :

- ✓ Avoir une expérience professionnelle significative de l'accueil en entreprise, physique et téléphonique sur système informatisé ;
- ✓ Être rigoureux, efficace et dynamique ;
- ✓ Avoir une bonne maîtrise de la langue française ;
- ✓ Être proactif et transmettre l'information à l'EPAEM ;
- ✓ Être sensible à la notion de service client ;
- ✓ Avoir une excellente présentation ;
- ✓ Avoir la maîtrise des outils de bureautique (Word, Excel, Power Point, Internet) ;
- ✓ S'exprimer de façon claire et intelligible, notamment au téléphone.

Un niveau d'Anglais parlé, permettant une utilisation occasionnelle, serait un plus.

L'établissement se réserve le droit de refuser la mise à disposition d'un(e) hôte(sse) qui ne remplirait pas les qualifications citées ci-avant.

Formation

Le titulaire devra former le personnel au métier de l'accueil physique et téléphonique, ainsi qu'aux outils de bureautique.

Il devra s'assurer du maintien du niveau des compétences de son personnel.

L'EPAEM formera l'hôte(sse) aux spécificités, procédures de fonctionnement internes, modes opératoires, procédures d'accès aux sites et l'informer sur ses activités propres.

5.6 SECURITE

La procédure de sécurité de l'établissement sera remise et commentée, par la Direction des Ressources Humaines, à chaque nouvel arrivant qui accusera réception de cette information.

Le titulaire devra convoquer à tour de rôle les personnes intervenant sur l'établissement afin que chacune d'entre elles participe à l'une des deux sessions d'information annuelle sur la conduite à tenir en cas d'incendie, organisée par l'EPAEM.

Le titulaire devra organiser la formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST), initiale et recyclage, des hôte(sse)s permanent (e)s.

Le titulaire organisera la formation du personnel de remplacement dans les conditions développées ci-dessus dans un délai d'un mois à compter du démarrage de la prestation.

ARTICLE 6 –CONTINUITE DE SERVICE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Afin de garantir la continuité et la qualité du service lors du changement de titulaire du marché, le prestataire sortant s'engage à coopérer pleinement avec le nouveau titulaire désigné pour assurer un transfert fluide et complet des informations, procédures et connaissances opérationnelles nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Au cours de la dernière semaine d'exécution de son marché, le titulaire sortant devra assurer une formation d'une durée de trois (3) jours. Cette formation sera effectuée en situation réelle, en doublon avec l'hôtesse en poste afin de permettre une transmission effective des savoir-faire et des pratiques opérationnelles. Tout manquement à ces dispositions pourra donner lieu à l'application de pénalités, dans les conditions prévues à l'article 5.5 du CCAP.