

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCATP)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE
Établissement public administratif
1 Boulevard René Levasseur CS 91435
72014 LE MANS Cedex 2
www.lemans.sarthe.cci.fr
02.43.21.00.00
SIRET 187 200 928 00013

**MARCHE DE PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE
POUR DES SITES DE LA CCI DU MANS ET DE LA SARTHE**

N° marché : 2025 RTPF 5092

Sommaire :

GLOSSAIRE	5
1-OBJET DU MARCHÉ.....	5
2-PROCEDURE DE PASSATION DU MARCHÉ	5
3-DURÉE DU MARCHÉ.....	6
4-PIÈCES CONTRACTUELLES	6
5-COORDINATION DU SUIVI CONTRACTUEL	7
5.1 Prise en compte par le titulaire de l'organisation.....	7
5.2 Revue de contrat du marché	8
5.3 Organisation	8
5.4 Suivi régulier de proximité	9
6-BONS DE COMMANDE.....	9
7-RÉMUNÉRATION.....	10
7.1 Caractéristiques des prix	10
7.2 Contenu des prix	10
7.3 Mois d'établissement des prix.....	10
7.4 Nature et variation du prix.....	10
7.5 Clause de sauvegarde.....	11
7.6 Application de la valeur à taxe ajoutée	11
8-MODIFICATION DE MARCHÉ.....	12
8.1 Par voie de prestations complémentaires	12
8.2 Par voie de prestations similaires	12
8.3 Par voie de la clause de réexamen.....	12
9-PÉNALITÉS.....	14
10-ASSURANCES	16
11-MODALITES DE RÈGLEMENT	16
11.1 Paiement.....	16
11.2 Echéance de paiement.....	17
11.3 Modalités de transmission de la facturation	17
12-DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	17
12.1 Mise en œuvre	17
12.2 Cession	17
12.3 Sous-traitance	17
13 – CONDITIONS D'EXÉCUTION.....	17
13.1 – Confidentialité, protection des données et mesures de sécurité	17
13.2 – Opérations de vérification et audits.....	18

13.3 – Obligation de vigilance et attestations légales	18
13.4 – Transparence sociale	18
13.5 – Travailleurs étrangers	18
13.6 – Liste nominative et agrément du personnel	18
13.7 – Suivi médical d'aptitude	18
13.8 – Comportement, déontologie et usages des moyens	18
13.9 – Responsabilité du titulaire.....	19
13.10 – Récusation ou retrait d'agrément.....	19
13.11 – Continuité de service en cas d'absence.....	19
13.12 – Devis pour prestations hors périmètre	19
13.13 – Organisation du travail.....	19
13.14 – Effectifs et modifications organisationnelles.....	19
13.15 – Encadrement et contrôles contradictoires	20
13.16 – Accès aux locaux et restitution des moyens	20
13.17 – Sécurité et plan de prévention	20
13.18 – Démarche de progrès.....	20
13.19 – Horaires d'exécution	20
14 – CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES	21
14.1 – Objet et périmètre	21
14.2 – Référentiels et conformité	22
14.3 – Prestations attendues	22
14.4 – Modalités d'exécution et continuité	22
14.5 – Organisation du titulaire.....	22
14.6 – Personnel, profil et tenue.....	22
14.7 – Formation initiale et continue	23
14.8 – Sécurité, confidentialité et protection des données	23
14.9 – Moyens, matériels et accès	23
14.10 – Pilotage, reporting et indicateurs	23
14.11 – Contrôle qualité	23
14.12 – Recrutement, remplacements et évictions	24
14.13 – Documentation et propriété.....	24
14.14 – Développement durable et inclusion	24
15-CLAUSE SOCIALE D'INSERTION DE PUBLICS ELOIGNES DE L'EMPLOI (VARIANTE LIBRE)24	
16-DEROGATION AU PRINCIPE D'EXCLUSIVITE.....	25
17-CLAUSE ANTI-CORRUPTION	26
18-DÉROGATIONS AUX ARTICLES DU CCAG-FCS.....	27

GLOSSAIRE

AAPC	: Avis d'Appel Public à la Concurrence
AE	: Acte d'Engagement
BOAMP	: Bulletin Officiel des Annonces des Marchés Publics
BPU/DQE	: Bordereau de prix unitaires / Détail quantitatif estimatif
CCAG-FCS	: Cahier des Clauses Administratives Générales des marchés publics de Fournitures courantes et services
CCP	: Code de la Commande Publique
CCATP	: Cahier des Clauses Administratives et Techniques Particulières
DCE	: Dossier de Consultation des Entreprises
DPGF	: Décomposition du Prix Global et Forfaitaire
JAL	: Journal Annonces Légales
JOUE	: Journal Officiel de l'Union Européenne
PA	: Pouvoir adjudicateur
RC	: Règlement de la consultation

1-OBJET DU MARCHÉ

L'objet du marché est un marché de prestations quotidiennes et régulières d'accueil téléphonique et physique pour certains sites de la CCI du Mans et de la Sarthe :

En tranche ferme :

- L'Hôtel Consulaire, siège social de la CCI du Mans et de la Sarthe, 1 boulevard René Levasseur au Mans,
- Le CFA CCI LE MANS, Campus 1, 132 rue Henri Champion, au Mans,

En tranche optionnelle 1 :

- Le Nouveau Pôle d'Enseignement Supérieur, dont le bâtiment est en construction avec une livraison prévisionnelle à octobre 2026, situé au Campus 2, 185 rue Henri Champion, au Mans.

Il s'agit des besoins identifiés à la date du lancement du marché, ce qui ne préjuge pas de besoins ultérieurs de la CCI.

2-PROCEDURE DE PASSATION DU MARCHÉ

La procédure retenue est celle de la procédure formalisée d'appel d'offres ouvert suivant les dispositions des articles L2124-2, et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.

Le marché est passé sous la forme d'un accord cadre mono attributaire à bons de commande suivant les dispositions des articles R.2162-13 et R.2162-14 du CCP.

Les prestations font l'objet d'un accord-cadre à bons de commande avec un maximum annuel de 250 000 € HT, pour chaque période du marché en cas de reconduction, sans engagement sur un minimum, en application des articles R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique.

3-DURÉE DU MARCHÉ

Date estimative de début de marché de la tranche ferme :

- Dès la notification de l'attribution.
- Prise en charge des postes d'accueil au 05/01/2026.

Durée du marché :

1 an à compter de la date de notification du marché, renouvelable 3 fois par tacite reconduction par période d'un an.

En cas de non-reconduction du marché, la CCI le notifiera au titulaire 2 mois avant la date anniversaire du marché. Dépassé ce délai et / ou en cas d'absence de non-reconduction, le marché est automatiquement reconduit pour une période supplémentaire, jusqu'au terme maximum du marché.

Par dérogation à l'article 42 du CCAG FCS, la CCI peut, après un préavis de 2 mois, résilier de plein droit et sans indemnité le marché pour motif d'intérêt général (par décision motivée, notamment en cas d'évolution du besoin, de réorganisation des services, ...).

Dans le cas de la résiliation de marché, la décision de résiliation est notifiée au titulaire. La résiliation prend effet **à la date fixée dans la décision de résiliation.**

Délais d'exécution et fréquences d'intervention

Les délais, horaires et fréquences d'intervention prévisionnels par site sont détaillées à l'article 14 du CCATP.

Le délai d'exécution d'un bon de commande part de la date de sa notification et son expiration est déterminée selon modalités prévues au 13.2 du CCAG FCS.

Les prolongations du délai d'exécution peuvent être accordées par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG FCS. Les modalités de computation des délais d'exécution des prestations sont fixées au 3.2 du CCAG FCS.

4-PIÈCES CONTRACTUELLES

Le marché est soumis aux règles du code de la commande publique.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS, le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-après par ordre de priorité décroissante. En cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles du marché, elles prévalent dans l'ordre ci-après :

- L'acte d'engagement (AE),
- Les prix unitaires fixés au Bordereau de prix unitaires (BPU),
- Le présent Cahier des Clauses Administratives et techniques Particulières (CCATP),
- L'annexe RGDP,
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables, CCAG-FCS (Fournitures courantes et services) du 30 mars 2021. Cette pièce, non-jointe au dossier, est réputée connue du fournisseur,
- Les actes spéciaux type avenants, postérieurs à la notification du marché
- Le fichier, éventuel, de question réponse échangé sur PLACE
- Offre technique et financière du titulaire.

5-COORDINATION DU SUIVI CONTRACTUEL

5.1 Prise en compte par le titulaire de l'organisation

Principe général

Le présent marché est contracté par la CCI. La CCI met en place une structure de coordination permettant de faciliter la relation entre le titulaire et les établissements. Le titulaire doit prendre en compte cette structure de coordination, qui s'appuie sur l'interlocuteur suivant :

- Coordonnateur et référents CCI :
 - Coordonnateur et pilotage **Administratif** :
 - Sébastien PINCHON sebastien.pinchon@lemans.cci.fr 02 43 21 00 26 / 07 85 08 06 03
 - Pilotage Opérationnel **Hôtel Consulaire** :
 - Guillaume TROCH Guillaume.troch@lemans.cci.fr 06 33 87 48 11
 - Pilotage Opérationnel **CFA CCI Le Mans** :
 - Zélia AVELINE zelia.aveline@lemans.cci.fr 02 43 40 60 51 / 06 62 47 66 81

Le coordonnateur est notamment chargé des missions suivantes :

- Piloter la relation avec le titulaire du marché,
- Assurer un suivi consolidé de la qualité du service rendu,
- Assurer un support en cas de difficulté technique ou contractuelle dans la mise en œuvre du marché,
- A la demande d'un ou plusieurs établissements, intervenir en escalade en cas de différend avec un titulaire n'ayant pu être réglé.

Responsable de compte du titulaire

Le titulaire désignera un responsable de compte. Il sera l'interlocuteur privilégié du coordonnateur. Il est le garant au niveau de la qualité des prestations fournies dans le cadre du marché.

Le responsable de compte du titulaire organisera dès l'attribution du marché, une rencontre pour faciliter la mise en œuvre du marché.

5.2 Revue de contrat du marché

Afin de suivre le bon déroulement du marché, et avec une fréquence à minima annuelle (à chaque date anniversaire du contrat au plus tard), une revue de contrat sera instaurée avec le titulaire, et réunissant :

- Le titulaire, représenté notamment par son responsable de compte
- Le coordonnateur (CCI)
- Des représentants des établissements

Le coordonnateur pourra se faire accompagner d'experts.

Ce comité de pilotage traitera au minimum des points suivants :

- Revue de la Qualité de Service,
- Les prix, le CA généré par le marché, la facturation,
- L'examen des difficultés et problèmes rencontrés lors de l'exécution du marché,
- Les perspectives d'évolutions des services et fournitures du titulaire,
- Les éléments factuels apportés dans la grille RSE, lors du dépôt de l'offre,
- Les éléments de suivi et de contrôle de l'insertion en cas de variante libre retenue.

La revue de contrat est à l'initiative du titulaire.

Le compte-rendu de la revue annuelle de contrat est à la charge du titulaire, qui doit le remettre aux participants 5 jours ouvrés après la tenue de la réunion.

5.3 Organisation

Une réunion préalable d'information est réalisée entre la CCI et le titulaire au démarrage du contrat.

Cette réunion permet de rappeler les objectifs attendus pour ce contrat et les modalités administratives ou d'exécution. A cette occasion sont présentés les modes opératoires à respecter pour la facturation ainsi que les personnes référentes au sein de la Direction Financière.

Le titulaire met en place un cahier de liaison, ou tout système équivalent, sur l'ensemble des sites permettant de consigner les remarques diverses. Ce vecteur de communication n'est pas dirigé uniquement de la CCI vers le titulaire.

La CCI se réserve la possibilité de vérifier sur chaque site la présence d'un cahier de liaison et surtout la prise en compte des remarques qui y sont inscrites. Au minimum, y figure la mention prouvant que le titulaire prend connaissance des remarques qui y sont inscrites et y donne suite.

Des réunions périodiques pour faire le point sur l'exécution du contrat sont organisées entre le responsable de l'entreprise de prestations d'accueil et la CCI afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Ces

réunions sont l'occasion de faire le bilan des résultats des audits qualités et l'adéquation moyens mis à disposition / satisfaction prestation.

Sa programmation et sa durée sont fixées par les deux parties concernées.

Le titulaire informe la CCI de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit toutes les anomalies constatées.

5.4 Suivi régulier de proximité

L'accompagnement commercial ne se limite pas à la revue de contrat annuelle. Il est attendu de l'équipe du titulaire un suivi régulier de proximité, dont les modalités et fréquences sont à déterminer avec le coordinateur. Ce suivi régulier, plus présent à la mise en œuvre du marché, doit permettre d'apporter toutes améliorations ou actions correctives nécessaire au bon déroulement des prestations.

Le titulaire propose des plans de progrès. Dans le mois qui suit le démarrage, le titulaire, en concertation avec la CCI, met en place des procédures de suivi qualité.

6-BONS DE COMMANDE

Les prestations font l'objet d'un accord-cadre à bons de commande avec un maximum annuel de 250 000 € HT, pour chaque période du marché en cas de reconduction, sans engagement sur un minimum, en application des articles R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique. Les bons de commande seront établis au fur et à mesure des besoins.

L'achat de prestations dans le cadre du présent marché sera lancé par l'émission d'un bon de commande (lettre, e-mail), au vu de l'offre établie par le titulaire.

L'émission de ces bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité du marché.

Les bons de commande seront adressés au titulaire, par courriel dont l'adresse sera indiquée dans le mémoire technique.

Les bons de commande comportent au minimum les mentions suivantes :

- le numéro du marché,
- la date d'émission et le n° du bon de commande,
- la nature des prestations commandées,
- le lieu de livraison,
- les montants HT, TTC et le taux de TVA appliqué,
- l'adresse de facturation.

7-RÉMUNÉRATION

7.1 Caractéristiques des prix

Les prestations faisant l'objet du marché sont réglées :

- par application des prix unitaires dont le libellé est donné dans le bordereau des prix unitaires. Ces prestations sont rémunérées en fonction des quantités réellement exécutées.

7.2 Contenu des prix

En complément de l'article 10.1.3 du CCAG FCS,

Les prix sont hors TVA et réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires. Ils comprennent tous les frais et sujétions nécessaires à la formation et l'intégration avant la prise réelle du poste, les frais de formation du personnel remplaçant et volant, les frais de déplacement, de stationnement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire et autres intervenants affectés à l'exécution, pilotage et/ou suivi des prestations, des tenues et de leur entretien le cas échéant, de l'encadrement de la prestation, de la gestion des absences.

Les candidats sont réputés avoir obtenu tous les renseignements utiles auprès de la CCI pour établir leur prix.

Le titulaire n'est fondé à réclamer aucun supplément de prix du fait d'une erreur d'évaluation de sa part sur la charge de travail ou les moyens nécessaires à l'exécution des prestations.

Ces prix tiennent compte notamment de toutes les charges et de tous les aléas pouvant résulter de l'exécution du marché y compris celles qui n'ont pas été explicitement décrits mais qui sont néanmoins nécessaires pour l'exécution de la prestation.

La facturation devra mentionner notre numéro de commande et de marché.

7.3 Mois d'établissement des prix

Le mois d'établissement du prix initial est le mois de la date limite de remise des offres. Ce mois est appelé « mois zéro » ou « M0 ».

7.4 Nature et variation du prix

Les prestations sont rémunérées par des prix unitaires appliqués aux quantités réellement exécutées. Conformément à l'article R.2112-8 du code de la commande publique, les prix sont définitifs et révisables. Ils sont invariables pendant douze (12) mois à compter de la notification du marché, puis révisés à chaque date anniversaire selon la formule :

$$Cr = 0,15 + 0,85 \times (Im-3 / Im0-3)$$

où Cr est le coefficient de révision appliqué aux prix en vigueur, Im0 la valeur de l'indice au mois m0 ou dernier mois de variation et Im la valeur du même indice au mois m de la variation (un indice provisoire est réputé ferme et définitif).

Le marché est établi sur la base de l'indice INSEE suivant : Indice mensuel du coût horaire du travail révisé – Salaires et charges – Tous salariés – Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) – Base 100 décembre 2008 – Identifiant 001565196.

Les valeurs d'indice sont moins 3 mois par souci de parution. En tout état de cause, la révision est effectuée sur la dernière valeur connue. Une révision, y compris fondée sur un indice provisoire, est définitive.

En cas d'arrêt de la série, il est fait application de la série de remplacement ; à défaut, un nouvel indice représentatif est retenu après dialogue et accord avec la CCI.

Toute demande de mise à jour des prix est accompagnée de justificatifs de calcul. Le titulaire adresse à la CCI, par courriel, son nouveau prix au plus tard la première semaine du mois m. Le nouveau prix s'applique dès la facturation du mois m, passé ce délai et à défaut de réception, toute demande de révision est refusée.

Tout ajustement de tarif accepté par la CCI ne nécessite ni avenant ni annexe ; toutefois, le prix révisé n'entre en vigueur qu'après accord explicite des parties. Le changement tarifaire ne s'accompagne d'aucune diminution de la qualité de service offerte par le titulaire.

Pour la tranche optionnelle, en cas d'affermissement, le prix est actualisable dans les conditions déterminées aux articles R. 2112-10 et R. 2112-11 du Code de la commande publique.

7.5 Clause de sauvegarde

Uniquement à l'issue de la variation annuelle, si le nouveau prix entraîne une augmentation strictement supérieure à 5 % par rapport au prix antérieur, la CCI peut activer la présente clause : le titulaire notifie à la CCI le résultat chiffré de la révision et ses justificatifs, les parties se réunissent dans les quinze (15) jours pour une revoyure contradictoire et, à défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, par dérogation à l'article 42 du CCAG FCS, la CCI peut résilier de plein droit et sans indemnité le marché pour motif d'intérêt général, moyennant un préavis de deux (2) mois. La résiliation n'affecte pas la rémunération des prestations déjà exécutées, dont la liquidation intervient selon le CCAG FCS. Les baisses de prix issues de la même variation annuelle sont intégralement répercutées au bénéfice de la CCI. La présente clause ne peut être mise en œuvre qu'à l'occasion de la variation annuelle susvisée et s'applique sans préjudice des autres stipulations de prix et de résiliation du marché.

7.6 Application de la valeur à taxe ajoutée

Les montants des comptes sont calculés en appliquant les taux de T.V.A. en vigueur lors de l'exécution de la prestation.

8-MODIFICATION DE MARCHÉ

Toute modification survenant pendant l'exécution du présent marché ne sera effective qu'après la signature d'un document de modification de marché entre les parties.

Des prestations complémentaires ou supplémentaires pourront être demandées au titulaire du marché dans les conditions suivantes :

8.1 Par voie de prestations complémentaires

Par application des dispositions des articles R2194-1 à R2194-9 du Code de la commande publique, la CCI se réserve la possibilité de conclure ultérieurement une ou plusieurs modifications de marché avec le titulaire du présent marché pour des prestations n'y figurant pas, non prévues au départ ou devenues nécessaires, à la suite de circonstances imprévues, à la réalisation du présent marché. Le montant cumulé des prestations complémentaires ne doit pas dépasser 50 % du marché initial.

8.2 Par voie de prestations similaires

Conformément à l'article R2122-7 la CCI peut passer un marché de services sans publicité ni mise en concurrence préalables ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire d'un marché. Lorsqu'un tel marché est passé par la CCI, la durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

8.3 Par voie de la clause de réexamen

Objet et fondement

Conformément à l'article R.2194-1 du code de la commande publique, la présente clause permet, sans nouvelle mise en concurrence, d'adapter certaines stipulations du marché pendant son exécution au moyen d'un avenant, sans changer la nature globale du marché.

Champ d'application – Événements déclencheurs

La clause peut être mise en œuvre en cas de survenance, pendant l'exécution du marché, d'un ou plusieurs des événements suivants, extérieurs aux parties et objectivement vérifiables, modifiant de manière significative les conditions d'exécution des prestations d'accueil :

- entrée en vigueur de dispositions légales, réglementaires, conventionnelles ou décisionnelles obligatoires impactant directement l'organisation ou le coût des prestations (notamment droit du travail, sécurité, sûreté, accessibilité, protection des données, santé publique) ;
- circonstances qu'une partie diligente ne pouvait prévoir dans leur survenance ou leur ampleur (par exemple : crises sanitaires, catastrophes naturelles ou industrielles, ruptures d'approvisionnement critiques en énergie/ téléphonie/équipements nécessaires à la continuité du service) ;
- évolutions techniques indispensables au maintien de la qualité, de la sécurité, de la disponibilité ou de la traçabilité du service d'accueil, sans modifier l'objet du marché (par exemple : migration de solutions de téléphonie, de SVI ou d'outils de GRC nécessaires à la continuité du service).

Nature des modifications envisageables

Uniquement dans le cadre du champ d'application ci-dessus, peuvent être décidés :

- des ajustements organisationnels strictement nécessaires (plages horaires d'ouverture, continuité de service, modalités de relève et de renfort, astreintes ponctuelles) ;

- des ajustements quantitatifs et qualitatifs limités (volumétrie de lignes, temps de réponse/ décroché, niveaux de service, indicateurs et reporting) ;
- des adaptations techniques indispensables (équipements de téléphonie, logiciels/ licences de relation usagers, dispositifs d'accès et de sûreté en accueil) ;
- la durée du marché, uniquement si l'ajustement est nécessaire à la mise en œuvre des adaptations ci-dessus et sans excéder la durée maximale contractuelle (périodes de reconduction comprises).

Toute modification décidée au titre de la présente clause doit être directement liée à l'événement déclencheur, proportionnée, et ne pas changer la nature globale du marché ni élargir son objet.

Procédure de mise en œuvre

- Notification/initiative : la CCI peut proposer la mise en œuvre de la clause à tout moment pendant l'exécution ; le titulaire peut l'alerter par écrit, sans que cette alerte ne lui confère un droit à modification.
- Dossier justificatif : la partie à l'initiative transmet à l'autre un mémoire contradictoire décrivant l'événement, ses impacts opérationnels et financiers, les mesures envisagées et leurs justifications (pièces à l'appui : textes applicables, décisions, devis, éléments RH, indices, constats, etc.).
- Échanges contradictoires : dans un délai de 20 jours à compter de la réception du mémoire, les parties se réunissent pour dialoguer et arrêter les adaptations strictement nécessaires et leur calendrier.
- Décision et forme : les adaptations retenues sont formalisées par avenant motivé précisant leur champ, leur portée, leur prise d'effet et, le cas échéant, leurs incidences financières et calendaires.
- Traçabilité : les pièces justificatives, échanges et décisions sont conservés au dossier du marché.

Incidences financières – articulation avec la révision de prix

- Les incidences financières éventuelles sont strictement limitées aux effets directs et certains de l'événement déclencheur et proportionnées aux adaptations décidées.
- Sont exclues de cette évaluation les hausses déjà couvertes par la clause de révision des prix prévue au marché ; la présente clause n'a ni pour objet ni pour effet de suspendre ou neutraliser ce mécanisme.
- Les modalités de calcul et de vérification (coûts additionnels, économies éventuelles) sont précisées dans l'avenant, sur la base du mémoire justificatif et des constatations contradictoires.

Limites et sauvegardes

La clause ne peut conduire ni à un changement de titulaire, ni à l'introduction de prestations sans lien direct avec l'objet du marché, ni à un bouleversement de sa nature globale. Les hypothèses de modification non prévues par la présente clause demeurent régies, le cas échéant, par le régime légal des modifications en cours d'exécution (notamment circonstances imprévisibles et modifications de faible montant), sous réserve du respect des conditions et plafonds légaux.

Exécution et continuité du service

Pendant les échanges et jusqu'à la prise d'effet de l'avenant, le titulaire poursuit l'exécution des prestations aux conditions en vigueur, sauf suspension ou adaptation temporaire décidée conformément au marché. L'existence de la présente clause ne saurait justifier une réclamation financière non fondée ou un refus d'exécuter les prestations.

9-PÉNALITÉS

Par dérogations aux articles 14 et suivant, la CCI ne prévoit pas de montant minimum de montant de pénalités ni de montant d'exonération de pénalités, le cumul des pénalités est plafonné à 10 % du montant annuel estimé. Les pénalités s'appliquent au contrat et à ses éventuels avenants. La TVA n'est pas applicable aux pénalités.

Le titulaire est dégagé de toute responsabilité si les retards sont la conséquence de faits relevant de la force majeure ou de cas fortuits, dans les termes de l'article 1218 du Code civil, et de faits qui engagent la responsabilité de la CCI.

Par dérogation à l'article 41.1.c du CCAG FCS et conformément à l'article 41.2, si le titulaire n'exécute pas de manière répétée ses obligations dans les délais contractuels, la CCI peut, après mise en demeure écrite assortie d'un délai de régularisation de 10 jours calendaires et restée infructueuse, prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire sans indemnités. La mise en demeure précise la sanction envisagée et invite le titulaire à présenter ses observations. À titre dérogatoire, aucune mise en demeure n'est requise dans les seuls cas visés aux points g), i), m) et n) de l'article 41.1 du CCAG FCS.

Lorsque les délais contractuels sont dépassés, ou en cas de manquement contractuel, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, et par période précisée dans les développements ci-après, les pénalités suivantes :

Pénalité	Fait générateur et mode de calcul
Retard dans la prise de poste de l'agent à l'heure convenue	Pénalité forfaitaire de 100 € net, à laquelle s'ajoute une pénalité de 20 € net par quart d'heure.
Retard dans la présentation d'un(e) agent correspond au profil recherché à la date convenue	Pénalité de 50 € net par jour.
Retard dans la prise d'effet du contrat à la date convenue	Pénalité forfaitaire de 1000 € net, à laquelle s'ajoute une pénalité de 50 € net par jour.
Départ anticipé de l'agent par rapport à l'heure convenue	Pénalité forfaitaire de 200 € net, à laquelle s'ajoute une pénalité de 20 € net par quart d'heure.
En cas d'absence du titulaire à une réunion périodique ou spécifiquement programmée	Pénalité forfaitaire de 100 € net par absence.
Défaut de comportement du	En cas de manquements caractérisés dans l'exercice du service tels que :

Pénalité	Fait générateur et mode de calcul
personnel	<ul style="list-style-type: none"> - la négligence répétée dans la tenue, - l'état d'ébriété pendant le service (cet état ne relève pas simplement d'une pénalité mais d'une révocation de l'agent), - la négligence dans l'application des consignes et dans l'exécution du service, - un comportement particulièrement inadapté vis-à-vis des usagers, publics comme collaborateurs ou élus, - manquement à la courtoisie ou amabilité, - utilisation d'équipements CCI non autorisée, - usage intempestif du smartphone personnel (ou autre média) au détriment du service, <p>il sera appliqué une pénalité de : 200 € net pour chaque manquement constaté.</p>
Non-respect des moyens humains et matériels mobilisés	<p>S'il s'avère que le titulaire ne respecte pas ou n'est pas en mesure de justifier du respect des dispositions du cahier des charges quant aux moyens humains et matériels mobilisés (notamment un défaut de signalement d'un changement de personnel, personnel dont les qualifications / expériences / spécialités ne sont pas conformes à celles affichées à l'appui de l'offre...), il sera appliqué une pénalité de 150 € net par manquement constaté.</p> <p>Une non-réponse de plus de 7 jours à toute demande de justification formulée par la CCI entrainera l'application de cette pénalité qui se répétera à toute nouvelle demande qui aura été formulée et qui sera restée sans suite dans les mêmes conditions.</p>
Retard à mettre les documents sur e-attestations	<p>Une pénalité à fournir tout ou partie des pièces attendues, sur la plateforme e-attestations sera appliquée au titulaire sur les situations de paiement auxquelles elles se rapportent. Le titulaire s'exposera aux autres mesures coercitives définies au contrat (résiliation du contrat...). La même pénalité sera appliquée au titulaire pour son / ses sous-traitants de 1er rang en cas de retard de ces derniers ainsi caractérisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plus de 7 jours pour créer un compte sur la plateforme e-attestations une fois reçue la demande d'inscription ; - plus de 7 jours pour y placer l'ensemble des documents demandés justifiant des obligations attendues suivant l'alerte reçue depuis la plateforme. <p>Cette pénalité est de 100 € net par jour de retard.</p>
Lutte contre le travail dissimulé	<p>En application de l'article L.8222-6 du code du travail, si le titulaire n'apporte pas la preuve, après mise en demeure d'un délai minimum d'un mois restée infructueuse, qu'il s'est acquitté des formalités prévues aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du même code et relatives à la lutte contre le travail dissimulé, il sera appliqué une pénalité représentant 10% du montant estimé du contrat, sans pouvoir dépasser celui des amendes encourues en application des articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5 du code du travail.</p>

Pénalité	Fait générateur et mode de calcul
Toute perte de clés, badges, ... de la CCI, et conformément à des règles évidentes de sécurité et de confidentialité	Il sera appliqué une pénalité de 300,00 € net , le titulaire supporte en sus les frais de reproduction à l'euro près.
Non communication des calendriers d'exécution, planning, liste du personnel, tout autre document ou livrables	Cette pénalité est de 50 € net par jour de retard.
Si variante libre retenue, en cas de non-respect des obligations relatives à l'insertion	Le titulaire subira une pénalité de 50 € net par heure d'insertion non réalisée.
Si variante libre retenue, en cas de non-transmission des documents nécessaires au contrôle des heures d'insertion	Cette pénalité est de 200 € net par jour de retard.

10-ASSURANCES

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de la CCI, des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Pour justifier de ces garanties, le titulaire doit fournir une attestation d'assurance d'une compagnie notoirement solvable, portant mention de la durée de validité et de l'étendue des garanties.

11-MODALITES DE RÈGLEMENT

11.1 Paiement

Une facture est émise par site et par mois.

Les factures seront adressées à la direction financière, et déposées sur Chorus, portant outre les mentions légales, le numéro de commande et le numéro de marché.

11.2 Echéance de paiement

Le règlement intervient dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la facture conforme sur Chorus Pro, pour des prestations dont l'admission est actée.

11.3 Modalités de transmission de la facturation

Dépôt des factures obligatoire sur le portail « Chorus Portail Pro » : https://portail.chorus-pro.gouv.fr/aife_csm

Avec les informations suivantes :

- Le **numéro de SIRET** : 187 200 928 000 13
- Le **numéro du marché** : **2025 RTPF 5092**.
- Le **N° de bon de commande**

12-DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1 Mise en œuvre

Le titulaire s'engage :

- A exécuter les prestations du marché conformément aux dispositions des documents du marché et suivant le calendrier convenu entre les parties,
- A respecter les exigences spécifiées dans les documents du marché,
- A garantir la continuité de service du marché,
- A exécuter ses obligations avec tout le soin et la diligence nécessaires et à respecter les règles et méthodes de la CCI,
- A informer rapidement la CCI de toute difficulté empêchant la mise en œuvre du marché,

12.2 Cession

Le marché est conclu en stricte considération de la personne du fournisseur. Par conséquent, il ne peut être cédé par le fournisseur à un tiers sans l'accord préalable de la CCI.

12.3 Sous-traitance

L'acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement s'effectuent conformément aux articles R2193-1 à R2193-9 du CCP.

13 – CONDITIONS D'EXÉCUTION

13.1 – Confidentialité, protection des données et mesures de sécurité

Le titulaire respecte les exigences de confidentialité, de protection des données personnelles et de sécurité définies par le CCAG-FCS (article 5) et par le présent CCATP. Il traite uniquement les données strictement nécessaires à l'accueil (registre visiteurs, messages, rendez-vous, routage d'appels), les protège contre tout accès non autorisé et applique les consignes de sûreté communiquées par la CCI.

Les modalités applicables au respect du RGPD dans le cadre de ce marché sont détaillée dans l'annexe RGPD.

13.2 – Opérations de vérification et audits

Les opérations de vérification s'effectuent conformément aux articles 27 à 29 du CCAG-FCS. La CCI peut procéder à tout moment à des vérifications inopinées de l'exécution : elle apprécie la qualité de l'accueil, la bonne application des méthodes validées, le respect des horaires d'ouverture propres à chaque site et la conformité des enregistrements. Elle peut diligenter des audits périodiques des moyens mis en œuvre afin de s'assurer du respect des engagements contractuels. Le titulaire coopère, met à disposition les éléments demandés et, le cas échéant, propose un plan d'actions correctives assorti de délais.

13.3 – Obligation de vigilance et attestations légales

À compter de la notification et jusqu'au terme du marché, le titulaire maintient à jour ses attestations sociales et fiscales et toute pièce exigible au titre de la lutte contre le travail dissimulé. La transmission s'effectue via une plateforme dédiée (telle que e-attections ou équivalent) selon une périodicité convenue avec la CCI. En cas de défaillance documentaire, la CCI peut suspendre les paiements dans les conditions prévues par la réglementation.

13.4 – Transparence sociale

Sans objet.

13.5 – Travailleurs étrangers

Le titulaire s'assure que tout travailleur étranger intervenant au titre du marché dispose d'un titre l'autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque cette autorisation est requise. Il conserve la preuve des vérifications effectuées et la tient à disposition de la CCI.

13.6 – Liste nominative et agrément du personnel

Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la notification, le titulaire adresse au référent CCI la liste nominative des agents d'accueil pressentis, en précisant pour chacun la fonction, le niveau de compétence et la quotité de temps. Cette liste, tenue à jour dans le dossier d'exploitation, est soumise à agrément. La CCI dispose de quinze (15) jours à compter de la réception pour notifier d'éventuelles récusations. À l'issue de ce délai et en l'absence de réponse, la liste vaut agrément tacite. En cas de récusation, le titulaire propose immédiatement un remplaçant répondant aux exigences du présent CCATP et le soumet à la même procédure d'agrément. La CCI peut, à tout moment et pour motif légitime, retirer son agrément à un agent ; le titulaire procède alors au remplacement sans délai.

13.7 – Suivi médical d'aptitude

Le titulaire organise le suivi médical de ses salariés conformément à la réglementation en vigueur, via le service de prévention et de santé au travail compétent. La visite d'information et de prévention, et le cas échéant l'examen d'aptitude pour les postes concernés, sont réalisés dans les délais légaux. Le titulaire conserve la traçabilité (dates, nature des visites et aptitudes) et la tient à disposition de la CCI.

13.8 – Comportement, déontologie et usages des moyens

Les agents d'accueil adoptent en toute circonstance une attitude professionnelle, courtoise et discrète, conforme à l'image de la CCI. Ils respectent une stricte obligation de réserve concernant toute information, document ou objet porté à leur connaissance pendant l'exécution du service.

Sont notamment interdits, sans autorisation préalable de la CCI : l'usage à titre personnel des moyens mis à disposition (téléphonie, messagerie, équipements informatiques et de reprographie), l'introduction ou la sortie non autorisée d'objets ou de documents, la sollicitation d'aide par des personnes étrangères à l'entreprise, l'écoute de musique pendant le service, ainsi que le tabagisme dans l'enceinte et sur les parkings des sites.

Tout manquement grave peut entraîner la révocation, en cas de récidive ou de manquements répétés, la mise en œuvre des stipulations du CCATP relatives aux pénalités et à la résiliation. Lorsque les sites sont équipés d'alarmes, tout déclenchement imputable à un agent du titulaire et occasionnant des frais d'intervention de gardiennage est refacturé au titulaire.

13.9 – Responsabilité du titulaire

Le titulaire demeure responsable, à l'égard de la CCI et des tiers, des dommages causés par ses préposés dans le cadre de l'exécution des prestations. Toute détérioration d'ouvrages, de mobilier, d'équipements informatiques, de dispositifs de contrôle d'accès ou de sécurité est immédiatement signalée au référent CCI. Les réparations ou remplacements nécessaires sont pris en charge par le titulaire, à l'identique ou selon une solution approuvée par la CCI. Compte tenu de la valeur patrimoniale potentielle de certains espaces, le titulaire sensibilise ses agents à une vigilance accrue.

13.10 – Récusation ou retrait d'agrément

La CCI peut, à tout moment et par décision motivée sans indemnité, récuser un agent ou retirer un agrément antérieurement donné. Le titulaire procède au remplacement dans les conditions et délais prévus aux articles 13.6 et 14.12, sans interruption du service.

13.11 – Continuité de service en cas d'absence

En cas d'arrêt de travail, de congé ou d'indisponibilité, le titulaire organise sans délai le remplacement par un agent formé aux procédures de la CCI et habilité pour l'accès aux locaux. Il transmet au remplaçant les consignes et informations nécessaires et veille à la continuité de la qualité d'accueil. L'obligation de résultat s'applique pleinement à ces situations.

13.12 – Devis pour prestations hors périmètre

Pour toute prestation non prévue au BPU (ex. renfort événementiel exceptionnel, vacation hors amplitude), le titulaire remet un devis détaillé dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande de la CCI. L'exécution n'intervient qu'après accord écrit.

13.13 – Organisation du travail

L'organisation du service d'accueil s'appuie sur un planning validé avec la CCI, indiquant les amplitudes par site, les pauses, l'anticipation des pics d'activité et les modalités de remplacement. Pour les besoins ponctuels non récurrents (événements, sessions d'examen, périodes d'inscriptions), la CCI émet un ordre de service ou un bon de commande précisant la nature de la mission, les créneaux et le volume horaire. Le titulaire veille à la stabilité des équipes, à la transmission des consignes et au respect des circuits de communication définis au dossier d'exploitation.

13.14 – Effectifs et modifications organisationnelles

Le titulaire dimensionne les effectifs nécessaires à l'atteinte des niveaux de service et en précise la répartition par site dans son offre. Toute modification impactant le niveau d'effectifs ou le volume horaire

est soumise pour accord préalable à la CCI et ne peut être mise en œuvre qu'après acceptation expresse. La CCI peut observer à tout moment la présence effective des agents et les moyens mobilisés afin de vérifier la conformité avec l'offre du titulaire ; les agents se présentent et s'identifient à l'arrivée et au départ selon la procédure convenue.

13.15 – Encadrement et contrôles contradictoires

Le titulaire affecte un responsable de contrat chargé de l'encadrement des équipes, de la discipline, du respect des procédures et de l'application des clauses contractuelles. Des revues de service contradictoires sont organisées à une fréquence convenue avec le référent CCI afin d'apprécier la qualité de l'accueil et de décider, le cas échéant, de reprises ou d'actions correctives. Le titulaire conduit ses propres contrôles et en consigne les résultats dans le dossier d'exploitation. Tout manquement signalé par la CCI donne lieu, dans les meilleurs délais, à des mesures correctives communiquées par écrit.

13.16 – Accès aux locaux et restitution des moyens

Les clés, badges et codes d'accès sont remis par la CCI contre émargement. En cas de perte ou de vol, le titulaire informe immédiatement la CCI ; le remplacement et les frais induits sont à sa charge. En fin de marché, l'ensemble des moyens d'accès est restitué. En cas de mouvement de personnel, le titulaire récupère auprès de l'agent sortant les moyens d'accès dans un délai de quarante-huit (48) heures et les remet au référent CCI ; la remise directe à un agent entrant est proscrite.

13.17 – Sécurité et plan de prévention

Le titulaire fait respecter à ses agents les règles de sécurité, de sûreté et de contrôle des accès en vigueur au sein de la CCI. Il veille à la fermeture effective des locaux lorsque la procédure l'exige et interdit l'introduction de personnes étrangères sans autorisation. Lorsque la co-activité le justifie, un plan de prévention est établi avant le démarrage des prestations et mis à jour en tant que de besoin.

13.18 – Démarche de progrès

Dans une logique d'amélioration continue, le titulaire peut soumettre à la CCI des propositions visant à optimiser la qualité d'accueil, les outils (scripts, messages, solutions de prise de rendez-vous), l'organisation (amplitudes adaptées aux flux), la mesure de satisfaction des usagers (questionnaires, sondages, ...) ou l'empreinte environnementale (impressions raisonnées, dématérialisation des supports). La CCI demeure libre de retenir ou non ces évolutions, après évaluation de leurs impacts.

13.19 – Horaires d'exécution

Le titulaire intervient selon les horaires convenus avec la CCI pour chaque site, de manière à garantir un accueil opérationnel dès l'ouverture au public. Toute adaptation temporaire ou durable des horaires fait l'objet d'une coordination préalable avec la CCI afin d'assurer l'information des services et des usagers.

14 – CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

14.1 – Objet et périmètre

La présente clause décrit les prestations d'accueil physique, d'accueil téléphonique et d'appui administratif à réaliser pour la CCI Le Mans Sarthe.

Le titulaire garantit un service opérationnel et continu pendant les amplitudes d'ouverture.

Tranche ferme - Organisation prévisionnelle type

Hôtel Consulaire, 1 boulevard René Levasseur au Mans

Exclusion : samedi, dimanche et jours fériés

Heures jour ouvré jour

1 personne en poste

Ouverture quotidienne : 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h.

Amplitude en h par jour : 7,5 heures par jour

Nombre de jours prévisionnels d'ouverture annuelle : environ 250 jours

Nombre d'heures prévisionnelles annuelles : environ 1875 heures

Contact opérationnel : Guillaume TROCH Guillaume.troch@lemans.cci.fr 06 33 87 48 11

CFA CCI LE MANS, Campus 1, 132 rue Henri Champion au Mans

Exclusion : samedi, dimanche, jours fériés, deux semaines de fermeture en aout, une semaine de fermeture à Noël.

Heures jour ouvré jour

1 personne en poste

Ouverture quotidienne : 8h15 à 17h30 sans interruption.

Amplitude en h par jour : 9,25 heures par jour

Nombre de jours prévisionnels d'ouverture annuelle : environ 235 jours

Nombre d'heures prévisionnelles annuelles : environ 2174 heures

Contact opérationnel : Zélia AVELINE zelia.aveline@lemans.cci.fr 06 62 47 66 81

Tranche optionnelle - Organisation prévisionnelle type

Nouveau PES (en construction), Campus 2, 185 rue Henri Champion au Mans

Exclusion : samedi, dimanche, jours fériés, deux semaines de fermeture en aout, une semaine de fermeture à Noël.

Heures jour ouvré jour

1 personne en poste

Ouverture quotidienne : 8h15 à 17h30 sans interruption.

Amplitude en h par jour : 9,25 heures par jour

Nombre de jours prévisionnels d'ouverture annuelle : environ 235 jours

Nombre d'heures prévisionnelles annuelles : environ 2174 heures

Contact opérationnel : à définir si affermissement de tranche.

14.2 – Référentiels et conformité

Le titulaire exécute les prestations conformément aux bonnes pratiques et, lorsque applicable, aux référentiels NF Service « Prestataire d'accueil », NF X50-575 et ISO 18295-1 pour la relation téléphonique. Il respecte le RGPD, les règles internes de la CCI en matière de sécurité et de sûreté et, pour les supports numériques, les principes d'accessibilité lorsque pertinents.

14.3 – Prestations attendues

Pour l'accueil physique, le titulaire ouvre et ferme les accès selon les consignes, reçoit, informe et oriente le public, gère l'enregistrement des visiteurs et la remise des badges et clés, applique les consignes de sécurité et garantit l'accessibilité. Il contribue à la gestion des salles, traite le courrier et les colis selon les modalités convenues et tient à jour l'affichage d'accueil. Il assure l'appui administratif courant, notamment la réception et le routage des courriels et la mise à jour des listes utiles.

Pour l'accueil téléphonique, il décroche et qualifie les demandes, délivre l'information de premier niveau, transfère les appels ou messages vers les services compétents, anticipe les pics d'appels et propose, si nécessaire, un renfort validé par la CCI. Il élabore des scripts et une foire aux questions soumis à validation.

Des missions complémentaires sont confiées, sans exhaustivité : un renfort événementiel, la gestion de locations de salles et réservation des véhicules, ou pour l'Hôtel Consulaire, le traitement courrier des retours du magazine Maine Eco, non distribués.

En fonction de l'aisance dans le poste, d'autres tâches, communément définies, pourront être proposées pour enrichir les missions.

14.4 – Modalités d'exécution et continuité

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat et garantit un accueil opérationnel à chaque plage d'ouverture. Il organise la continuité de service, prévoit les remplacements immédiats et formalise un plan de secours couvrant absences, incidents techniques et affluences exceptionnelles, avec contacts d'escalade.

14.5 – Organisation du titulaire

Un responsable de contrat est désigné comme interlocuteur unique. Le dossier d'exploitation regroupe les procédures et consignes validées, les circuits d'escalade, les scripts, le plan de sécurité au poste et le plan de continuité. Les outils de suivi comprennent une main courante, un registre visiteurs, un tableau de bord d'activité, un planning et l'inventaire des moyens d'accès.

14.6 – Personnel, profil et tenue

Les agents d'accueil adoptent une posture orientée service, **maîtrisent le français à l'écrit et à l'oral** et disposent des compétences nécessaires en accueil multicanal et en bureautique.

Une expérience confirmée est requise et un niveau Bac+2 ou équivalent est souhaité.

La tenue est propre et professionnelle, la CCI n'impose pas le port d'un uniforme, si un uniforme est imposé par le titulaire de son fait, il est à sa charge et compris dans ses prix. L'usage personnel du téléphone (ou autre média) est proscrit pendant le service, sauf urgence.

14.7 – Formation initiale et continue

Avant toute prise de poste, chaque agent suit un parcours d'intégration d'une durée recommandée de cinq jours ouvrés couvrant la connaissance des sites et des missions, la sûreté/sécurité, l'accueil des publics (dont les personnes en situation de handicap), les règles essentielles du RGPD, les outils et scripts et les circuits internes, et le premier niveau d'information à communiquer. Les évolutions de procédure donnent lieu à des mises à jour de formation tracées.

14.8 – Sécurité, confidentialité et protection des données

Le titulaire applique les consignes de sécurité et de sûreté, veille au port des moyens d'identification et limite les accès aux seules finalités d'accueil.

Les données personnelles : *cf. article 13.1 du présent CCATP et annexe RGPD jointe.*

Le titulaire remet à la CCI, les engagements de confidentialité/traitement des données sensibles signés par ses collaborateurs mis en poste au sein de la CCI. Le modèle d'engagement proposé par le titulaire, peut être coconstruit avec l'appui d'Adeline LEMARCHAND, Chargée de missions Data – DPO à la CCI : 02 43 21 00 00 / 07 61 28 25 93, adeline.lemarchand@lemans.cci.fr.

Les engagements de confidentialité/données sensibles sont signés par les agents affectés, conservés dans le dossier d'exploitation et remis à la CCI avant prise de poste de l'agent concerné.

14.9 – Moyens, matériels et accès

La CCI met à disposition les moyens nécessaires (poste d'accueil, téléphonie, outils informatiques, dispositifs d'accès). Le titulaire en fait un usage strictement professionnel, s'interdit toute reproduction des badges et clés et restitue l'ensemble des moyens à l'issue du marché. L'accès à l'espace de restauration est autorisé dans le respect du règlement intérieur.

14.10 – Pilotage, reporting et indicateurs

Une réunion de lancement est organisée à la notification. Des réunions de suivi, au minimum annuelles et idéalement trimestrielles, sont appuyées par des tableaux de bord mensuels présentant l'activité, la qualité et les ressources mobilisées.

Les niveaux de service cibles sont : disponibilité de l'accueil sur l'amplitude d'ouverture : 100 % ; décroché téléphonique : 80 % en moins de quatre sonneries ; taux d'abandon < 5 % ; taux d'orientation erronée < 2 % ; délai de première réponse aux courriels : 90 % en moins de quatre heures ouvrées ; satisfaction usagers ≥ 8/10.

Les agents en poste comptabilisent la volumétrie journalière des flux physique et téléphonique, et rendent compte mensuellement par l'émission d'un tableau de bord dont le modèle est proposé par le titulaire validé par la CCI.

14.11 – Contrôle qualité

Le titulaire met en œuvre des auto-contrôles portant sur les horaires, la tenue, la posture et l'application des scripts et procédures. Il accepte les audits qualité diligentés par la CCI et présente des plans d'actions assortis de délais en cas de non-conformité. La CCI peut réaliser des contrôles mystère et exiger des

corrections dans un délai imparti communiqué au titulaire en fonction de la nature des manquements constatés.

14.12 – Recrutement, remplacements et évictions

Le titulaire soumet une présélection de candidats et organise, avec la CCI (service ressources humaines, pilotes opérationnels, et directeurs de sites), des entretiens pour valider l'adéquation des profils. En cas d'inadéquation, il propose de nouveaux candidats dans un délai de cinq jours ouvrés.

Il garantit le remplacement immédiat (sous un délai maximal de 2h) de toute absence par un personnel formé et opérationnel.

La CCI peut refuser, sans indemnité, toute personne ne répondant pas aux exigences du poste et demander un remplacement.

14.13 – Documentation et propriété

Les documents d'exploitation produits ou adaptés (procédures, scripts, trames, tableaux de bord) sont mis à disposition de la CCI et peuvent être réutilisés par elle. En fin de marché, le titulaire restitue tous les supports, moyens d'accès, identifiants et archives utiles au transfert d'activité.

14.14 – Développement durable et inclusion

Le titulaire adopte des pratiques responsables au poste d'accueil, limite les impressions, favorise la dématérialisation lorsque pertinent et veille à l'accessibilité et à l'inclusion des publics, avec, le cas échéant, des supports facilitants à coconstruire avec la CCI.

15-CLAUSE SOCIALE D'INSERTION DE PUBLICS ELOIGNES DE L'EMPLOI (VARIANTE LIBRE)

Pour le titulaire dont la variante libre relative à l'insertion de publics éloignés de l'emploi a été retenue :

Rappel des exigences minimales pour la variante libre :

La variante doit proposer la même prestation d'accueil que celle décrite dans l'offre de base, mais en prévoyant au minimum 5% du volume horaire total dédié à des personnes éligibles à l'insertion professionnelle.

Publics éligibles :

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

- Demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage).
- Allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droits.
- Allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage).
- Personnes percevant une pension d'invalidité.
- Publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

- Jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 5, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'Ecole de la Deuxième Chance (E2C).
- Personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, les personnes en sortie d'une SIAE ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « Défense 2ème chance ».
- Personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet.
- Personnes placées sous mains 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.

Modalités de mise en œuvre :

Les candidats peuvent choisir librement les modalités de mise en œuvre de la clause d'insertion, parmi les options suivantes :

- Embauche directe par l'entreprise titulaire du marché.
- Mise à disposition de salariés en insertion via une association intermédiaire (AI), une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), une entreprise adaptée de travail temporaire (EATT), ou un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).
- Recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI), 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).

Suivi et contrôle :

Le titulaire du marché devra fournir, à échéance régulière, tous les renseignements utiles permettant le contrôle de l'exécution de la clause d'insertion, notamment :

- Attestation mensuelle d'heures d'insertion.
- Date d'embauche, type de contrat, poste occupé.
- Justificatif de l'éligibilité des personnes recrutées.
- Récapitulatif des factures.

Pénalités : En cas de non-respect des obligations relatives à l'insertion ou en cas de non-transmission des documents nécessaires au contrôle, le titulaire subira une pénalité prévue à l'article 9 du CCP.

16-DEROGATION AU PRINCIPE D'EXCLUSIVITE

Le marché n'est pas exclusif : pour assurer la continuité du service ou pour tout motif d'intérêt général dûment constaté, la CCI peut confier, à titre temporaire, tout ou partie des prestations objet du marché à un autre opérateur lorsque le titulaire se révèle, pour une cause lui imputable ou en raison d'un élément extérieur impactant l'exécution, dans l'incapacité de fournir des prestations acceptables en qualité, quantité, délais et/ou prix. La CCI notifie préalablement le constat au titulaire et, sauf urgence, lui laisse un délai de régularisation ; à défaut de rétablissement, la mesure s'applique pour la durée strictement nécessaire et dans le seul périmètre des prestations du marché. Le volume confié à des tiers est plafonné à

10 % du montant annuel du marché ; par exception, en cas d'incapacité avérée et persistante du titulaire ou pendant la mise en œuvre d'une mise en demeure, de mesures de substitution ou d'une résiliation, ce plafond ne s'applique pas, dans la stricte mesure des besoins. Les prix appliqués par le tiers ne dépassent pas ceux du marché pour des prestations comparables, à défaut le prix usuel du secteur. Cette faculté ne confère aucun droit exclusif au tiers, ne libère pas le titulaire de ses obligations pour les prestations qui lui incombent et n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire, sans préjudice du paiement des prestations dûment exécutées. La CCI trace les motifs, les volumes et la durée de recours à des tiers et informe le titulaire de la cessation de la mesure.

17-CLAUSE ANTI-CORRUPTION

La CCI est engagée dans la lutte contre les atteintes à la probité et porte une attention particulière à ce que les prestataires avec lesquels elle contracte partagent les valeurs et principes d'intégrité de la CCI. Lesdits prestataires doivent également s'engager à lutter contre toute forme d'atteinte à la probité caractérisée par tout comportement susceptible d'être qualifié de corruption, trafic d'influence, prise illégale d'intérêt, concussion, favoritisme, détournement de fonds publics.

En qualité de candidat au cours de la consultation, comme au cours de l'exécution du marché en qualité de titulaire, les agissements de l'opérateur économique ne doivent pas donner lieu à des comportements ou faits contraires à la réglementation en vigueur. Le titulaire, ses filiales, et, ses représentants, mandataires sociaux, dirigeants et salariés respectifs déclarent ne pas être visés dans une procédure pour l'un des faits précités.

A cet effet, le titulaire conduit ses activités conformément aux principes d'éthique et d'équité et s'engage à mettre en œuvre, au regard, de la taille et de la structure de son entreprise, l'ensemble des mesures nécessaires destinées à détecter et prévenir les risques de corruption, tant au sein de son organisation, qu'à l'égard de ses sous-traitants.

Le titulaire s'engage à respecter la loi n°2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin II).

Le titulaire déclare qu'il a pris toutes les mesures nécessaires (procédures, codes de conduite par exemple) afin de prévenir toute violation de ces lois et réglementations relatives à la lutte contre les atteintes à la probité.

En outre, le titulaire prend également toute mesure nécessaire pour prévenir et détecter toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective du présent marché.

Le titulaire prend pour lui-même et vis-à-vis de ses personnels toute mesure utile pour éviter que des situations de conflit entre les missions confiées au titre du marché et d'autres intérêts influencent ou soient susceptibles d'influencer indûment la façon dont sont effectuées lesdites missions, ou ne soit consenti ou recherché un avantage illégal quelconque, financier ou en nature, né de l'attribution et/ou de l'exécution du présent marché.

Le titulaire s'engage à informer immédiatement la CCI de toute mise en examen ou mesure équivalente, ainsi que de toute condamnation - en première et, le cas échéant, dernière instance -prononcée à son encontre ou à l'encontre d'une personne agissant pour leur compte sur la base d'un délit constituant une atteinte à la probité.

Ainsi, le titulaire devra adresser à chaque date anniversaire du marché, la déclaration sur l'honneur des conflits d'intérêts, remise lors du dépôt des offres.

18-DÉROGATIONS AUX ARTICLES DU CCAG-FCS

Application des dispositions du CCAG-FCS sauf clause contradictoire intégrée dans le présent document.

Articles CCATP	Articles CCAG FCS
9	14. Pénalités 41.1 Résiliation
7.5	42 Résiliation pour motifs d'intérêt général
4	4.1 Pièces contractuelles
3	42 Résiliation pour motifs d'intérêt général