

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Pouvoir adjudicateur

Commission de régulation de l'énergie

15 rue Pasquier

75379 Paris Cedex 08

MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

(Marché ordinaire)

**Objet : Prestations d'accueil physique et téléphonique
de la Commission de Régulation de l'Energie**

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2. DÉFINITION DES PRESTATIONS	3
2.1 TYPE DE PRESTATIONS	3
2.2 GENERALITES	3
2.3 ORGANISATION ET MOYENS DE LA PRESTATION	3
2.4 ENCADREMENT	3
2.5 ATTITUDES DE SERVICE DES HÔTE(SSE)S	4
2.6 TÂCHES INHÉRENTES À LA FONCTION	4
2.7 PRESTATIONS PONCTUELLES	5
2.8 FORMATION ET QUALIFICATION	5
2.9 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ	6
2.10 DOCUMENTS EXIGIBLES	6
2.11 FOURNITURE DES TENUES VESTIMENTAIRES	6
2.12 GESTION PARTICULIÈRE	7
2.13 INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES	7
2.14 RENFORCEMENT D'ÉQUIPE	7
2.15 ASTREINTES	7
ARTICLE 3. DÉROULEMENT DES PRESTATIONS	7
3.1 PRISE DE SERVICE	7
3.2 ABANDON DE POSTE	8
3.3 GESTION DE LA QUALITÉ	8
3.4 REMARQUES RELATIVES À L'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
3.5 RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE	9
3.6 ÉTAT DES LIEUX	9
ARTICLE 4. DÉVELOPPEMENT DURABLE	10
4.1 DISPOSITIONS SOCIALES	10
4.2 DISPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES	10

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet une prestation concernant la fonction d'accueil physique et téléphonique du siège de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

2. DÉFINITION DES PRESTATIONS

2.1 Type de prestations

Les prestations fournies sont :

- des prestations régulières correspondant aux tâches habituellement accomplies par les agents d'accueil (hommes ou femmes), selon l'article 2.6. ;

2.2 Généralités

Les missions de la CRE ainsi que le niveau de ses interlocuteurs extérieurs nécessitent une prestation de niveau « prestige » (culture générale, expression, présentation).

Les prestations comprennent les tâches ci-après décrites. Cette énumération ne saurait être considérée comme exhaustive, le Titulaire ayant à charge de réaliser toutes tâches conformes aux règles de l'art, normes et règlements.

Le Titulaire a l'obligation d'affecter du personnel répondant au niveau et aux qualifications exigées à charge pour lui de vérifier en permanence la parfaite adéquation entre les exigences de la CRE et les qualifications du personnel mis à disposition.

2.3 Organisation et moyens de la prestation

La fonction d'accueil s'effectuera du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00, sans interruption.

Elle sera assurée par deux personnes en relais de 08h00 à 14h00 et de 14h00 à 20h00 avec un recouvrement de 15 minutes (soit à 7h45 pour la relève du personnel de l'entreprise de gardiennage et à 13h45 pour la relève du personnel du Titulaire).

Nota : Il n'y a pas de pause sur les 2 vacations.

2.4 Encadrement

Les personnels sur site seront encadrés par un encadrant qui assurera :

- la supervision de nouvelles embauches et validation de la formation,
- la gestion des plannings,
- la gestion des remplacements pour congés ou absences maladies,
- le contrôle du respect des consignes et procédures,
- l'élaboration du cahier des consignes,
- le suivi des divers registres et documents (main courante, liste des visiteurs, ...),
- l'accompagnement lors des contrôles qualité.

2.5 Attitudes de service des Hôte(sse)s

Outre arborer une tenue et une présentation parfaites, l'ensemble du personnel doit :

- faire preuve d'amabilité et de politesse, être souriant,
- être serviable et disponible,
- avoir une bonne expression orale (diction et élocution aisée),
- avoir d'excellentes qualités relationnelles,
- faire preuve de dynamisme, de souplesse et d'adaptation comportementales,
- faire preuve de rigueur et de ponctualité dans le travail,
- avoir le sens de la discrétion et de la confidentialité,
- s'engager à se tenir informé et formé aux consignes et procédures.

2.6 Tâches inhérentes à la fonction

- accueil et orientation des visiteurs ;
- contrôle des entrées et sorties de tout visiteur ;
- tenue du registre informatique des visiteurs avec mention des informations requises par la CRE ;
- prévention de la malveillance ;
- assurance de la permanence téléphonique du standard ;
- traitement de premier niveau des appels relatifs à l'information des consommateurs et à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz en France ;
- tenue des statistiques de ces appels sur fichier informatique ;
- gestion des badges destinés aux entreprises intervenant sur le site ;
- gestion des clefs déposées à l'Accueil ;
- gestion de la réservation de salles de réunions ;
- exploitation du système de contrôle d'accès et vidéo des entrées principales ;
- liaison avec les responsables désignés par la CRE lors des alarmes incendie et techniques ;
- réception des plis et courriers ;
- demande de taxis ;
- tenue des registres informatiques et papier des courriers et paquets qui transitent par l'Accueil ;
- assurance des transferts d'information lors de la relève y compris avec le personnel chargé d'assurer le gardiennage et le personnel chargé de l'entretien des locaux-;
- prise de toutes les mesures d'urgence en cas de défaillance de certaines installations (ex : ascenseurs...) dans le respect des procédures définies ;
- exécution de toutes les tâches précisées par voie de consignes.

2.7 Prestations ponctuelles (à bons de commande)

Sans objet

2.8 Formation et qualification

Le Titulaire doit assurer, pour chaque membre de son personnel intervenant sur le site, une formation adaptée.

Cette formation concerne l'ensemble du personnel affecté sur le site y compris tout le personnel venant en remplacement, même temporaire.

Ce dernier devra donc prendre en permanence toute disposition pour disposer d'un nombre suffisant de personnel formé.

La CRE apportera l'assistance nécessaire à la formation sur les particularités de son site.

a) La formation comprendra notamment les enseignements suivants :

- système de contrôle d'accès ;
- accueil / filtrage visiteurs et accueil téléphonique ;
- tâches administratives (tenue de fichiers, tenue des mains courantes, gestion des badges, gestion des clefs, ...) ;
- supervision du système de détection incendie ;
- formation aux questions de sûreté des biens et de sécurité des personnes.

b) La formation pratique portera notamment sur :

- la connaissance du site et de l'activité de la CRE ;
- la connaissance des réponses nécessaires au traitement des appels téléphoniques et plus particulièrement à ceux liés à l'information des consommateurs ;
- la connaissance des consignes ;
- la connaissance des installations de sécurité incendie et des installations de contrôle d'accès ;
- l'accueil des visiteurs et l'accueil téléphonique.

c) Formation sur site de l'agent d'accueil

L'agent d'accueil en formation sera détaché sur le site pour une durée égale au minimum à deux vacations. Il effectuera en binôme avec l'agent d'accueil en place les missions dévolues à cette prestation.

d) Qualification

Les agents d'accueil doivent :

- assurer un accueil de niveau prestige ;
- au moins être bilingue anglais/français ;
- avoir une bonne culture générale et une expression orale de très bon niveau ;

- être capable de s'adapter aux différents interlocuteurs de la CRE (institutionnels nationaux et européens, entreprises, usagers...) ;
- bien maîtriser les outils informatiques (environnement Windows, Outlook, Excel, Word...) ;
- faire montre de réactivité, d'esprit d'initiative, de sens de l'organisation.

e) Compétences et capacités du personnel

Le prestataire devra apporter la preuve que le personnel a reçu une formation de base ou une formation complémentaire sur le marché à exécuter et possède les capacités essentielles d'un agent pour ce type de prestations. Le mémoire technique précise comment cette preuve est apportée.

2.9 Obligation de confidentialité

Le Titulaire qui, dans le cadre de l'exécution du présent marché, a reçu de la CRE communication à titre confidentiel des renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir strictement la confidentialité attribuée à cette communication.

Il ne doit divulguer aucune information qui résulte de l'exécution du marché ou qui pourrait parvenir à sa connaissance à l'occasion de celui-ci.

Cette obligation s'entend à l'ensemble de son personnel.

Le Titulaire doit, sans délai, avertir la CRE de toute violation de l'obligation de confidentialité ci-dessus commise par tout membre de son personnel.

Le Titulaire doit faire signer par son personnel une reconnaissance formelle de l'obligation de confidentialité qui sera communiquée au client.

2.10 Documents exigibles

Le Titulaire doit fournir à la CRE, avant toute prise de fonction d'un membre de son personnel, les pièces suivantes :

a) au plus tard, 15 jours avant

- le Curriculum Vitae de l'agent proposé.

b) au plus tard 3 jours avant

- les attestations de qualifications et formations exigées au présent CCTP ;
- la reconnaissance de l'obligation de confidentialité.

La CRE se réserve le droit de refuser toute affectation sur le site sans avoir à en indiquer le motif après lecture de CV de l'agent proposé.

2.11 Fourniture des tenues vestimentaires

Le Titulaire mettra à disposition de son personnel des tenues vestimentaires élégantes, définies en concertation avec la CRE, sur la base (au minimum) de :

- 2 tenues hiver par Hôte(sse) (tailleur jupe ou pantalon),
- 2 tenues été par Hôte(sse) (tailleur jupe ou pantalon).

Ces tenues doivent permettre une identification claire et précise des agents.

Le Titulaire en assurera l'entretien, afin de garantir une présentation irréprochable et conforme à l'image de marque de la CRE.

2.12 Gestion particulière

Le Titulaire est responsable de la bonne gestion des :

- badges d'accès des visiteurs et entreprises,
- fournitures diverses,
- clefs d'accès locaux,
- clefs spécifiques (locaux EDF, ascenseur, etc),
- registres et documents papier/électroniques.

2.13 Informations réglementaires

Le Titulaire a en charge d'informer la CRE de toute évolution de la réglementation concernant les services d'Accueil pour les immeubles dont la classification correspond à celle du site.

Cette information doit être réalisée au plus tard 30 jours après parution de la réglementation.

2.14 Renforcement d'équipe

Dans les amplitudes horaires présentées ci-dessus, il n'y a pas de besoin particulier concernant le renforcement des effectifs. Il conviendra néanmoins d'assurer la continuité du service et ce sans coupure.

2.15 Astreintes

Dans un souci de continuité de service, la CRE impose le remplacement sous un délai maximum d'une heure, de tout(e) Hôte(sse) absent(e) pour quelques raisons que ce soit.

L'agent d'accueil assurant la prestation de fin de journée devra impérativement attendre sa relève par le personnel de l'entreprise de gardiennage et de ce fait il pourra éventuellement être amené à quitter son poste après 20h00.

Le Client ne pourra pas accepter de fonctionner en mode dégradé.

3. DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

3.1 Prise de service

Aucun retard dans la prise de service ne sera toléré.

Le personnel en place ne peut sous aucun prétexte quitter son poste tant que la relève, assurée par le Titulaire ou l'entreprise de gardiennage, n'est pas présente.

Les agents doivent être présents au moins un quart d'heure avant le début réel de leur prise de fonction afin d'assurer la transmission des consignes ; un registre des consignes sera tenu à jour.

L'heure d'arrivée des agents correspond à l'heure de prise de poste après transmission des consignes et non pas à l'heure d'arrivée sur les lieux.

3.2 Abandon de poste

Aucun abandon de poste ne saurait être autorisé pour une durée supérieure à 5 minutes et seulement en cas de motifs impérieux.

Le Service Gestion de site de la CRE devra être immédiatement informé de tout incident susceptible d'affecter la permanence de l'agent chargé de l'accueil à son poste.

3.3 Gestion de la qualité

a) Personne responsable de l'exécution des prestations

Le Titulaire désigne une personne responsable de l'encadrement, de la discipline du personnel et de la bonne exécution du marché.

Il doit notamment lors de ses missions de contrôle s'assurer de la ponctualité lors des prises de poste et agir en conséquence dans le cas contraire, rendre compte au responsable désigné par la CRE de tout fait anormal.

D'une manière générale, il doit s'assurer de la bonne exécution des prestations et être l'interlocuteur privilégié de la CRE dans le cadre de la réalisation quotidienne des tâches.

Le nom du représentant et sa qualification exacte sont communiqués à la CRE par le Titulaire à l'acte d'engagement.

La personne responsable de l'exécution des prestations doit être joignable à tout moment de manière aisée. Elle est remplacée, durant ses périodes d'absences, par une autre personne clairement identifiée, disposant des mêmes compétences (cf art 14 du CCAP).

La CRE peut, le cas échéant, demander qu'un nouvel interlocuteur soit désigné à tout moment et sans avoir à justifier sa décision.

b) Contrôle de la qualité

Un système de contrôle de la qualité des prestations effectuées est mis en place au plus tard un mois après la signature du marché.

Ce contrôle tiendra compte de :

- la qualité de l'accueil physique (expression orale, comportement, maîtrise de l'anglais) ;
- la qualité de l'accueil téléphonique ;
- la ponctualité des personnels du Titulaire ;
- la passation des consignes lors des relèves ;
- l'exécution des tâches précisées par voie de consignes ;
- l'application des consignes de sécurité du site ;
- la présentation du personnel (tenue vestimentaire, propreté) ;
- la bonne tenue des différents registres et documents ;
- la réception des plis, courriers ;
- la tenue de l'espace d'accueil (banque et espaces d'attente).

Une visite mensuelle a lieu entre les responsables désignés par la CRE et le responsable du Titulaire.

Pour permettre des contrôles objectifs, une fiche d'appréciation devra être établie pour chaque poste. Elle permettra à la CRE de noter chacune des prestations à réaliser.

c) Réunions

Le responsable du Titulaire doit être présent aux réunions organisées et planifiées après signature du marché, par la CRE, en vue de résoudre d'éventuels problèmes et d'améliorer les prestations. La mise en place des actions correctives nécessaires sera immédiate.

Au fur et à mesure de l'avancement du marché, la fréquence des réunions sera adaptée en fonction des nécessités de service.

Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte rendu établi par le Titulaire et transmis à la CRE dans un délai maximum de 15 jours.

d) Outils de reporting

Le titulaire détaille, dans son offre, les outils de reporting qu'il propose en précisant la nature et la forme des informations transmises à la CRE. Ce sont, au minima, la déclaration des horaires et l'évaluation de la prestation.

Ces informations sont transmises au moins dans les délais précisés au présent CCTP à la CRE ou accessible via une interface internet.

La CRE peut demander ponctuellement et, en dehors de ces échéances, des éléments de reporting. Le titulaire fournit ces éléments dans un délai de 5 jours ouvrés, sous peine de l'application d'une pénalité prévue par le CCAP.

3.4 Remarques relatives à l'exécution des prestations

Pour éviter tout malentendu, il est expressément interdit aux agents d'accéder aux locaux, hors zone d'accueil et espace détente, sans y avoir été invités par la CRE préalablement.

Il appartient au Titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements, notamment les téléphones, fax, photocopieurs et ordinateurs, lui est strictement interdit pour ce qui ne concerne pas directement l'exécution de la prestation, sauf autorisation expresse du responsable désigné par la CRE.

Toute dérogation à ces règles entraînerait le renvoi immédiat de l'intéressé.

3.5 Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire est responsable des dommages causés aux agencements et autres matériels, situés dans les locaux, consécutivement à l'exécution des diverses opérations prévues au présent marché. Une attestation d'assurance devra être fournie.

3.6 Etat des lieux

a) à la prise du marché

Un état des lieux contradictoire sera réalisé avec Le Titulaire à la prise du marché. Il concerne les locaux et les installations mises à la disposition du Titulaire.

b) en fin de marché

L'ensemble des locaux et installations mis à disposition du Titulaire devra être en parfait état d'entretien au jour de la cessation du contrat.

Un état des lieux constatera contradictoirement l'état d'entretien des locaux et installations. Si des interventions ou remises en état s'avéraient nécessaires, le paiement de la dernière facture serait différé jusqu'à remise en état.

La CRE se réserve le droit de faire effectuer la remise en état par l'entreprise de son choix aux frais du Titulaire.

4. DÉVELOPPEMENT DURABLE

4.1 Dispositions sociales

Le titulaire décrit les mesures mises en œuvre pour garantir le bien-être et les conditions de travail des agents affectés au marché, incluant : l'organisation du temps de travail, la prévention des risques professionnels, les actions de prévention des discriminations à l'embauche, les mesures mises en place dans le cadre du marché pour favoriser l'égalité femmes/hommes, les mesures contribuant à la qualité de vie au travail.

Le titulaire peut également proposer des actions d'insertion, notamment en faveur des personnes en situation de handicap ou des personnes en emploi précaire (ex : mobilisation volontaire de personnels issus de parcours d'insertion, accueil d'un stagiaire en insertion, sensibilisation au handicap), dès lors que ces actions ont un lien direct avec l'exécution du marché. Ces actions restent facultatives et ne constituent pas une obligation d'exécution.

4.2 Dispositions environnementales

➤ Bilan des émissions de gaz à effet de serre

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement (personnes morales de droit privé employant plus de cinq cents personnes, notamment) de communiquer à l'acheteur leur BEGES et plan de transition associé. Si tout ou partie de ces documents n'ont pas déjà été transmis au stade de la candidature, alors le titulaire les transmet dans un délai maximum de six (6) mois après la date de notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué au stade de la candidature ou après la notification du marché arrive à échéance durant l'exécution de ce dernier, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, les titulaires soumis aux obligations de déclaration extra-financière peuvent communiquer leur plan via leur rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; ils indiquent à l'acheteur le lien internet lui permettant d'accéder à ce document. »

➤ Pratiques favorisant la réduction de l'empreinte carbone

Le mémoire technique précise les pratiques favorisant la réduction de l'empreinte carbone (déplacement des intervenants, bonnes pratiques numériques, outils à faible impact environnemental ...),

Nota : Pour le déplacement des personnels sur les sites de la CRE, et à condition que les horaires de travail soient compatibles, le recours aux transports en commun (y compris train) doit être privilégié.

➤ Les mesures liées aux tenues vestimentaires

Le mémoire technique précise les mesures mises en place pour l'exécution du marché afin de garantir la durabilité des vêtements de travail (composition, nettoyage / entretien ; condition de remplacement)