

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)
N° 10/27**

**Mise en place d'un service de conciergerie d'entreprise sur le site de Caen
de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)**



Sommaire

1. OBJET DU MARCHE.....	3
2. ELEMENTS DE CONTEXTE	3
2.1 Présentation	3
2.2 Contexte	4
3. PRESTATIONS ATTENDUES.....	4
3.1 Prestations de conciergerie d'entreprise	4
3.2 Prestations minimales souhaitées par les agents	6
4. QUALITE DE SERVICE	7
4.1 Engagement.....	7
4.2 Communication.....	7
5. LIEUX, MODE DE FONCTIONNEMENT ET CHOIX DU CONCIERGE	8
6. PILOTAGE – SUIVI DES PRESTATIONS.....	8
6.1 Suivi de l'exécution et reporting	8
6.2 Confidentialité	9
7. DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE ET A L'ACCES DES LOCAUX.....	9
7.1 Respect de la charte de la laïcité	10
8. SERVICE EN CAS D'ABSENCE	10
9. CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES	10

1. Objet du marché

Le marché a pour objet la mise à disposition d'un service de conciergerie à destination des agents du site de Caen de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).

2. Eléments de contexte

2.1 Présentation

La branche Famille de la Sécurité sociale désigne le réseau des Caisses d'Allocations Familiales (Caf) piloté par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf). La branche Famille a deux missions prioritaires : aider les familles dans leur vie quotidienne et lutter contre la précarité.

Elle offre des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et de conseils aux familles.

La Cnaf est un établissement public national administratif qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. Son conseil d'administration définit la politique de la branche Famille et les axes de la politique d'action sociale et vote les budgets. L'Etat le consulte en matière de réglementation.

Avec près de 13,7 millions d'allocataires de prestations légales, la branche Famille doit faire face à une grande diversité de situations. Au total environ 33 millions de bénéficiaires directs ou indirects (conjointes et personnes à charge inclus) sont couverts par ses prestations.

Les caisses d'Allocations familiales sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme en cohérence avec les orientations nationales.

La branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale, créée le 4 octobre 1945. Les autres branches de la Sécurité sociale sont :

- la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés,
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés,
- l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale,
- et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie.

La branche Famille est placée sous la tutelle du ministère chargé de la Sécurité sociale ainsi que sous celle du ministère du Budget. Le ministère du Logement est quant à lui directement impliqué dans les activités de la branche pour les aides relevant de sa compétence.

La Cour des comptes et l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales) exercent également sur elle leur contrôle. Depuis 1996, une Convention d'objectifs et de gestion (COG), contractualise les relations entre l'Etat et la Cnaf.

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) - *structure de pilotage de la Branche Famille du Régime Général de la Sécurité Sociale française* - est un établissement public national à caractère administratif.

Elle est représentée par un Directeur général et a pour rôle de :

- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques familiale, sociale et de solidarité en lien avec l'Etat. A cet effet, elle contracte - *avec ses propres autorités de tutelles* - les moyens d'actions et les ressources de la Branche Famille, ainsi que les objectifs associés à ses mandats. Elle promeut également la Branche Famille auprès de ses allocataires et de ses partenaires, en France, comme à l'étranger ;

- Piloter la Branche et le réseau des Caf. A cet effet, elle est responsable de la performance de la Branche Famille, elle en définit les orientations stratégiques et porte les politiques sectorielles et les grands projets nationaux.

La Cnaf dispose d'un conseil d'administration qui arrête les orientations politiques de la Branche Famille, dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée entre les pouvoirs publics et la Cnaf. Le CA vote les budgets et fixe les règles d'utilisation du Fonds national d'action sociale.

Le Directeur général de la Cnaf incarne l'exécutif et garantit son bon fonctionnement, ainsi que celui de son Réseau.

Pour ce faire, il s'appuie sur plusieurs Directions/Missions dites « métiers », un Secrétariat général, une Direction comptable et financière, et une Direction Générale déléguée aux des Systèmes d'Information (DSI).

La Caisse nationale des allocations familiales, dont le siège social est situé au 32 avenue de la Sibelle - Paris 75014 dispose de 10 sites en France Métropolitaine :

- Bordeaux : Rue du Professeur René Cruchet - 33 300 Bordeaux Cedex ;
- Caen : 16 rue d'Alexandria - 14 000 Caen ;
- Dijon : 22 Rue Nodot - 21 036 Dijon ;
- Noisy-le-Grand : Bâtiment Shamrock - 32 avenue du Pavé Neuf - 93 160 Noisy-Le-Grand ;
- Le Mans : 178 avenue Bollée - 72055 - Le Mans cedex 2 ;
- Lyon : 11 rue Bonnet - 69 100 Villeurbanne ;
- Metz : CAF de la Moselle - 4 Boulevard du Pontiffroy - 57 774 Metz Cedex 9 ;
- Rennes : 1 Rue André et Yvonne Meynier - 35000 Rennes ;
- Sophia Antipolis : 820 Route des Dolines - 06560 Sophia-Antipolis ;
- Valenciennes : CAF du Nord, 29 Place de la République - 59300 Valenciennes.

2.2 Contexte

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) souhaite accompagner les agents de son site de Caen afin de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle en mettant en place une conciergerie d'entreprise offrant un panel large de prestations de services.

Il est principalement attendu un catalogue de prestations de services facilitatrices de la vie au travail des agents mais aussi dans leur vie personnelle, à des tarifs ne dépassant pas les prix du marché généralement constatés.

Le prestataire devra être disponible et mettre à disposition un concierge attitré (et son remplaçant) pour tenir des permanences et pour répondre aux besoins et commandes des utilisateurs de la conciergerie en lien avec la responsable Cnaf du site de Caen.

Les prestations seront effectuées au bénéfice des agents du site de Caen de la Cnaf, situé au 16 rue d'Alexandria - 14 000 Caen, qui regroupe 180 agents au 31 décembre 2025.

3. Prestations attendues

3.1 Prestations de conciergerie d'entreprise

Attractivité du service

L'objectif du taux d'usagers est de 65% la première année.

En cas de non atteinte de l'objectif, le titulaire proposera à la Cnaf des pistes d'actions et/ou de correction permettant d'atteindre cet objectif.

Il est attendu du titulaire une dynamique d'amélioration continue du service de conciergerie. Aussi, les prix doivent avoir été négociés au préalable afin de rendre la conciergerie attractive.

Permanences

La prestation de conciergerie doit fonctionner sous forme de permanence deux fois par semaine sur le site de Caen, sur les jours où le plus grand nombre d'agents sont présents sur site à savoir les mardis et jeudis, de 12h30 à 14h00.

Pour information, les horaires de travail des agents du site de Caen sont variables et s'articulent autour de plages fixes et mobiles, avec une pause méridienne avec au moins 30 minutes pour le déjeuner. La plage horaire peut s'étendre de 7h00 à 19h00.

La conciergerie doit être accessible aux agents a minima 45 semaines par an par le biais des permanences du concierge et en dehors des permanences par un accès direct à l'entreprise (site internet, téléphone, mail...) accessibles en journée les jours ouvrés.

Il est précisé que le terme « permanence » vise un lieu de forts passages et/ou de passage obligé permettant de capter un maximum d'usagers. Sur ces temps d'1 heure et 30 minutes, le concierge assure une présence physique auprès des usagers pour prendre les commandes, les traiter et remettre les commandes passées lors d'une précédente permanence.

Au cours de ces permanences, il répond aux questions des usagers et fait le lien également avec les artisans auprès desquels les usagers souhaitent avoir recours.

Il traite également les recours au service après-vente auprès des prestataires en cas de contestation d'un usager.

Enfin, il fait de la vente directe au comptoir de produits du quotidien (pain, timbres, œufs, dépôt / remise de colis...).

Adaptation des permanences

Si des modifications structurelles du rythme de travail devait intervenir (notamment par la modification de l'accord d'entreprise sur le télétravail), il est attendu du titulaire d'adapter ses permanences au nouveau rythme de travail.

Fonctionnement du service de conciergerie

Le titulaire doit assurer un service de conciergerie comprenant notamment :

- La mise à disposition d'une plateforme accessible via un site internet et une application avec accès sécurisé, pour le passage de commandes en ligne, l'accès au catalogue des prestations, l'accès à des offres spécifiques et aux CGU avec mises à jour régulières.

Le titulaire met à disposition des agents du site de Caen un accès personnalisé 24h/24 et 7j/7 au site internet et à l'application mobile (réservation, commande, paiement sécurisé, offres promotionnelles, etc.) ;

- Un terminal de paiement permettant d'encaisser les règlements des agents par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement ;
- Le suivi administratif et comptable des encaissements ;
- La mise à disposition et la mise à jour régulière du réseau de prestataires ;
- Une évolution de l'offre et une variété de services proposés adaptés aux demandes ;
- L'accès aux services après ventes des prestataires et au SAV du titulaire du contrat ;
- La logistique et le « back office » des services (transport, tournées chez les prestataires, permanence téléphonique, gestion des mails).

3.2 Prestations minimales souhaitées par les agents

Le titulaire propose un panel diversifié de prestations réparties dans les six domaines listés ci-dessous.

Les prestations décrites peuvent être complétées par le titulaire selon les besoins exprimés par les usagers lors des permanences ou à la suite d'une nouvelle offre du titulaire.

Il est attendu que le titulaire utilise les services de prestataires locaux, solidaire, artisans, associations, Services d'Aide par le Travail (ESAT) et entreprise adaptés (EA) autant que possible et ayant une vigilance particulière à leur impact environnemental.

Les utilisateurs adhèrent au service de conciergerie à titre gratuit. Seuls les services en tant que tels peuvent leur être facturés.

- **« Alimentation »**

Prestations attendues obligatoirement :

- Livraison de pain et viennoiseries fabriqués par un artisan local ;
- Vente de petite épicerie d'appoint ;
- Fruits et légumes si possible BIO via une structure type AMAP locale ;
- Œufs fermiers produits localement.

- **« Mobilité »**

Prestations attendues obligatoirement :

- Entretien automobile (changement pneus, batterie, contrôle technique, lavage de voiture, changement de pare-brise, entretien courant) ;
- Entretien vélos et trottinettes électriques.

- **« Administratif »**

Prestations attendues obligatoirement :

- Relais postal (achat de timbres/enveloppes préimprimées, dépôt et réception de colis, etc.) ;
- Renouvellement carte grise ;
- Obtention de visas ;
- Autres démarches administratives.

- **« Domicile »**

Attention, tous les services à domicile doivent pouvoir être déductibles d'impôts.

Prestations attendues obligatoirement :

- Ménage ;
- Jardinage ;
- Bricolage ;
- Repassage ;
- Garde d'enfants (baby-sitters, solutions d'urgence en cas de grève, d'accident) ;
- Garde et toilettage d'animaux ;
- Livraison de fleurs ;
- Aide aux devoirs à domicile ;
- Relation de proximité avec les artisans locaux sélectionnés préalablement par le titulaire pour la qualité de ses services (plombier, électricien, ramoneur ; conseiller en travaux ; réparateurs en petit électroménager, TV, téléphonie, informatique, traiteur, fleuriste, photographe) ;
- Prise de rdv ;
- Aide aux démarches administratives.

- « **Habillement** »

Prestations attendues obligatoirement :

- Pressing ;
- Blanchisserie ;
- Repassage ;
- Retouches ;
- Cordonnerie ;
- Renouvellement clés ;
- Changement/livraison piles de montres ;
- Réparation (smartphones, tablettes, ordinateurs, bijoux).

- « **Achats groupé** »

Prestations saisonnières (ventes groupées ou éphémères) :

Des prestations saisonnières ou ponctuelles, notamment sous forme de ventes groupées ou éphémères, pourront être proposées tout au long de l'année, en lien avec les temps forts calendaires ou les attentes des usagers.

Le titulaire doit fournir la liste des prestataires qu'il aura retenu pour répondre au présent CCTP et un catalogue "maquette" destiné à la conciergerie, précisant leurs qualités, statuts professionnels, délais d'exécution et tarifs.

4. Qualité de service

4.1 Engagement

Le titulaire s'engage à s'assurer de la qualité du service rendu par les prestataires choisis (partenaires locaux notamment) et à les remplacer dans les meilleurs délais pour garantir la continuité du service s'il était constaté une insuffisance ou une insatisfaction récurrente des usagers voire une défaillance de l'un d'eux.

Il est préconisé, dès que cela est envisageable, de faire appel à des commerçants et artisans situés à proximité du site.

Le titulaire privilégie le plus possible le recours à des partenaires locaux et dans la mesure du possible aura recours à des entreprises adaptées et/ou des entreprises d'insertion professionnelle.

Le titulaire propose une offre diversifiée de prestataires par type de services ou toute autre option permettant d'assurer un accès étendu à l'ensemble des acteurs locaux.

Le titulaire veille à étudier toutes les solutions qui pourront permettre une amélioration de la productivité et de qualité de service.

4.2 Communication

Le titulaire doit proposer des modalités simples, efficaces et respectueuses de la réglementation (confidentialité, respect de la protection des données personnelles, etc.) afin que les utilisateurs soient informés de toutes nouveautés ou propositions de ventes groupées, etc.

La responsable Cnaf du site de Caen peut également être sollicitée pour diffuser certaines de ces informations. Le titulaire doit prendre son attache avec une anticipation suffisante pour permettre la diffusion des éléments de communication (deux semaines en amont de la diffusion).

Le même processus doit être respecté dans les opérations qui impliquent de collaborer avec les référents de site locaux gérant les œuvres sociales.

Animations

Le titulaire assure par ailleurs la mise en place d'animation régulières (vente et dégustation de produits à l'exception de boissons alcoolisées) pour promouvoir l'artisanat local ou la mise en place d'un nouveau service, au minimum une par semestre.

Lors de l'inauguration de la conciergerie, une animation spécifique précédée d'une campagne de communication est également organisée par le titulaire afin de faire la promotion des prestations proposées.

5. Lieux, mode de fonctionnement et choix du concierge

La responsable du site Cnaf de Caen met à disposition du titulaire un emplacement dédié et accessible facilement aux agents.

Le titulaire doit mettre à disposition :

- Une borne d'accueil mobile pour la tenue des permanences du concierge,
- Un kakemono/roll up présentant les horaires et lieux de permanence et les principales prestations.

Le profil du (ou de la) concierge attendu est le suivant :

- **Savoir-Être** : grande discrétion professionnelle, disponibilité, écoute, avoir une excellente capacité à communiquer, être avenant et courtois, avoir le goût de rendre service, être proactif ;
- **Savoir-Faire** : tenir des permanences pendant le temps de pause méridienne, être apte à la gestion, animer l'espace conciergerie au sein des permanences, répondre aux demandes des usagers, les conseiller et les renseigner, prendre en charge les demandes des usagers, suivre rigoureusement leurs commandes, protéger et sécuriser les biens et objets des utilisateurs, animer l'espace "permanence" de la conciergerie, mettre en œuvre les SAV quand c'est nécessaire, connaître les prestataires et les prestations du marché.

Le titulaire présente le concierge et son remplaçant qu'il affecte à la conciergerie pour les permanences, les passages, et le suivi des commandes.

Il est souhaité l'affectation permanente d'un concierge (et son remplaçant) dédié exclusivement à ce marché. En cas de nécessité de remplacement de ce dernier, son remplaçant ou sa remplaçante devra être présenté(e) au préalable à la responsable Cnaf du site de Caen. Les utilisateurs devront aussi être informés par l'entreprise de conciergerie.

6. Pilotage – Suivi des prestations

6.1 Suivi de l'exécution et reporting

Le titulaire désigne un interlocuteur ainsi qu'un numéro de téléphone et une adresse électronique pour toute communication avec le site Cnaf de Caen.

Le fonctionnement global de la conciergerie oblige le titulaire à assurer un contact permanent avec la responsable du site Cnaf de Caen durant toute la durée du marché (bilans, problématiques particulières, nouveautés, etc...).

Le titulaire assure un suivi régulier du service, comprenant :

- Un reporting mensuel relatif à la conciergerie digitale (nombre d'inscrits sur le site, nombre d'utilisateurs...), relatif aux prestations commandées (nombre et nature, répartition par type de prestation, délai d'exécution des prestations, ...), relatif aux litiges (nombre de litiges par prestations, nature des litiges, délai moyen de résolution, ...), relatif à l'impact environnemental et sociétal et relatif aux animations en programmation... ;

- Un bilan annuel (un mois avant l'échéance annuel du marché) sur la vision synthétique de l'activité de la conciergerie sur l'année écoulée ;
- Une réunion trimestrielle de suivi avec la responsable Cnaf du site de Caen pour faire un point sur l'activité et les difficultés rencontrées ;
- Une enquête de satisfaction une fois par an auprès des usagers après validation par la responsable du site ;
- Un interlocuteur local avec pouvoir de décision qui soit disponible pour se déplacer en cas d'évènement particulier sur le site ;

6.2 Confidentialité

Le titulaire est tenu à un strict engagement de confidentialité vis-à-vis des demandes reçues et des prestations servies aux bénéficiaires.

Par conséquent, l'accès aux services en ligne de la conciergerie sera sécurisé et le reporting ne devra en aucun cas permettre de faire un rapprochement entre prestations et demandeurs.

7. Dispositions relatives à la sécurité et à l'accès des locaux

La Cnaf n'a pas d'autorité hiérarchique sur le personnel mis à disposition par le titulaire.

Le titulaire présente une liste de son personnel d'intervention habilité à exécuter les prestations ainsi que la liste de son personnel remplaçant. La liste est fournie au plus tard cinq (5) jours ouvrés après notification du marché et présente notamment les noms, prénoms, date et lieu de naissance, fonctions, qualifications, habilitations des agents et est mise à jour chaque fois que nécessaire par le titulaire.

Pour le site concerné, il complète le cas échéant le formulaire de demande d'accès fourni par le représentant de la personne publique et transmet une copie des pièces d'identité et du Document Unique d'Embauche (DUE) de chaque intervenant.

Toute évolution de cette liste (nouveaux intervenants) doit faire l'objet d'une mise à jour des documents exigés sous minimum 96 heures avant l'intervention du personnel sur site. Tout intervenant non mentionné dans ces listes et dont les documents n'auraient pas été remis dans les délais se verra refuser l'accès aux sites.

Le personnel destiné à intervenir dans les locaux de la personne publique emprunte uniquement les accès clairement définis et validés par le représentant de la personne publique. Il est strictement interdit de circuler en dehors de ces zones. Le représentant du pouvoir adjudicateur et ses représentants se réservent le droit de refuser sans justification l'accès aux sites à des personnels du titulaire.

Le titulaire s'engage à faire observer le règlement intérieur, ainsi que les règles de sécurité, d'hygiène et de confidentialité en vigueur sur le site.

Documents à fournir concernant les employés :

- Une liste exhaustive du personnel en mentionnant obligatoirement : le nom, prénom, nationalité, date et lieu de naissance (ville, département et pays) et la date d'entrée dans l'entreprise ;
- Pour les travailleurs temporaires, mentionner le nom et l'adresse de l'entreprise de travail temporaire.
- La copie de la déclaration d'embauche de chaque salarié nouvellement recruté (déclaration unique d'embauche le cas échéant) ou la copie du registre unique du personnel ;
- La copie couleur et de qualité d'une pièce d'identité (passeport ou CNI) ou la copie des documents autorisant les salariés étrangers à occuper un emploi sur le territoire français.

Pour une nouvelle autorisation d'accès, la demande devra être effectuée au minimum 96 heures à l'avance.

Documents à fournir concernant les véhicules :

- Le certificat d'immatriculation des véhicules et engins (les véhicules ne pourront pas stationner mais pourront charger ou décharger).

Accès aux locaux :

Les intervenants doivent impérativement :

- Se présenter sur le site avec leur pièce d'identité valide, pour le contrôle en échange de leur badge ;
- Porter le badge de manière visible ;
- Être en mesure de présenter les pièces justificatives susceptibles de leur être demandées (titre de travail pour les travailleurs étrangers, contrat d'intérim pour les intérimaires, le permis de conduire pour les conducteurs, carte grise et assurance).

Des plages horaires de passage seront susceptibles d'être définies selon le site pour éviter les créneaux d'affluence (ex : avant 9h du matin).

7.1 Respect de la charte de la laïcité

Une charte de laïcité est mise à disposition du titulaire (voir annexe 1).

Le titulaire s'engage à en prendre connaissance, à la respecter et à la faire respecter par l'ensemble de son personnel intervenant dans le cadre du marché.

Tout manquement aux principes qui y sont énoncés pourra être considéré comme un manquement aux obligations contractuelles.

8. Service en cas d'absence

Le titulaire est tenu d'assurer en cas d'arrêt de travail-maladie, congés, etc., le remplacement de son personnel afin que cela ne perturbe d'aucune façon la bonne exécution des prestations.

En cas d'absence prévue, le titulaire s'engage à recourir à un opérateur disposant du niveau de compétence requis pour assurer les missions.

Tout changement fera l'objet d'une information, auprès de la personne référente de l'organisme, au moins 24 heures avant le remplacement.

En cas d'absence imprévue, le titulaire s'engage dans un délai maximum d'une heure à recourir à un opérateur disposant d'un niveau de compétence et de connaissance nécessaire à la réalisation des missions.

9. Considérations sociales et environnementales

Il est souhaité des prestations comportant des éléments à caractère social et environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement économique durable, mais aussi social et solidaire.

La Cnaf s'engage en effet dans une politique de soutien de l'économie sociale et solidaire, de création d'emplois et d'insertion, qui impacterait favorablement le tissu économique territorial. Elle s'engage également en faveur des circuits courts, des productions raisonnées ou labellisées "bio" et des activités respectueuses de l'environnement dès que cela est rendu possible.

Il est ainsi attendu du titulaire :

- Un engagement à promouvoir le développement économique sur le bassin Caennais, l'insertion et le retour à l'emploi.

Le titulaire du marché ainsi que ses prestataires étant eux-mêmes susceptibles de créer de l'emploi, toutes actions qui favorisera l'insertion, l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières comme : les demandeurs d'emploi de longue durée, les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) ou les jeunes ayant un faible niveau de formation et/ou suivis par les missions locales sont particulièrement appréciées ;

- Un engagement à privilégier et utiliser les services de prestataires locaux, solidaire, artisans, associations, Services d'Aide par le Travail (ESAT) et entreprise adaptés (EA) autant que possible et ayant une vigilance particulière à leur impact environnemental ;
- Un engagement à favoriser les circuits courts, les productions et les activités raisonnées et respectueuses de l'environnement, les produits alimentaires bio et de qualité.

Ces actions sont communiquées à la responsable Cnaf du site de Caen, afin de permettre leurs mises en valeur auprès des utilisateurs de la conciergerie. Ces aspects motiveront en effet davantage le personnel à utiliser les services de conciergerie.

Le titulaire veille également à :

- Limiter les emballages utilisés et privilégier des emballages recyclables ou issus de matériaux recyclés ;
- Recourir à des modes de transport à faibles émissions de gaz à effet de serre pour les livraisons, notamment par l'utilisation de véhicules électriques ou hybrides.