

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	1/26
		03/06/2026	

DIFFUSION LIBRE

REALISATION D'OPERATIONS DE GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL

Protection des informations :

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

	Nom / Fonction	Date / Visa
Auteurs	Virginie COLTEAU Cheffe du SPRS	
Approbateur		

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	2/26
		03/06/2026	

SOMMAIRE

GLOSSAIRE	3
1 – CONTEXTE	4
1.1 - Présentation du CEA Grenoble	4
1.2 – Objet du cahier des charges	4
1.3 - Documents applicables	5
1.4 – Confidentialité	5
1.5 – RGPD	5
2 – CONTENU DES PRESTATIONS	5
2.1 - Périmètre P1 - « contrôle et liquidation des missions à l'étranger »	6
2.2 - Périmètre P2 – « correction des missions en France non conformes »	6
2.3 - Périmètre P3 - « traitement des actes de gestion RH »	7
2.4 - Périmètre P4 - « gestion des collaborateurs extérieurs »	8
2.5 - Périmètre P5 - « traitement des demandes de remboursement des abonnements PDM»	9
2.6 – Prestations complémentaires	10
3 – PHASES DE REALISATION DE LA PRESTATION	10
3.1 - Phase de prise en charge	10
3.2 - Phase opérationnelle	11
3.3 - Phase de réversibilité et de fin de marché	11
4 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	12
4.1 - Intervenants et rôles respectifs	12
4.2 - Locaux	13
4.3 - Matériels	13
4.4 - Conditions de mise à disposition	14
4.5 – Applications informatiques du CEA Grenoble, profils SAP et prévention des conflits d'intérêts	14
4.6 – Respect de la circulaire sécurité n°58 – Accès au centre CEA GRENOBLE	14
5 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	14
5.1 – Correspondant	14
5.2 – Organisation	15
5.3 - Affectation du personnel	15
6 – LES CONTROLES D'EXECUTION	15
6.1 - Contrôle de la prestation	15
6.2 - Suivi de la prestation	18
7 – SPECIFICATIONS CONCERNANT LA QUALITE	19
7.1 - Organisation qualité	19
7.2 - Traitement des écarts	20
7.3 – Audits	20
8 – SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	22
8.1 – Plan de prévention	22
9 – ELEMENTS STATISTIQUES ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION	23
9.1 - Actes de gestion des missions à l'étranger	23
9.2 - Missions en France non conformes	23
9.3 - Actes de gestion des factures d'intérim	24

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	3/26
		03/06/2026	

9.4 - Actes de gestion des stagiaires « découverte de l'entreprise »	24
9.5 - Remboursement des frais de stage.....	24
9.6 - Actes de gestion des collaborateurs extérieurs	25
9.7 - Actes de gestion des demandes de remboursement des abonnements PDM	26

- **Annexe 1** : Les règles applicables aux Entreprises Extérieures (Titulaires ou sous-traitants de marchés), indice A

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	4/26
		03/06/2026	

GLOSSAIRE

SPRS	Service du Personnel et des Relations Sociales. Le Service du Personnel et des Relations Sociales est rattaché au Département du Personnel, des Relations Sociales et de Gestion (DPRSG) de la Direction du CEA Grenoble (CEAGRE/DIR)
BE	Bureau Emploi
BAP	Bureau Administration du Personnel
DES	Direction des Energies
DRT	Direction de la Recherche Technologique
DRF	Direction de la Recherche Fondamentale
CGRH	Chargé de Gestion Ressources Humaines
CDRH	Chargé de Développement Ressources Humaines
GRH	Gestionnaire des Ressources Humaines
PDM	Plan de Mobilité
Espace SIGMA	Espace informatique personnalisé, confidentiel et sécurisé, qui permet au salarié de saisir lui-même les frais engagés et de procéder directement à la liquidation de ses missions.
ETT	Entreprise de Travail Temporaire

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	5/26
		03/06/2026	

1 – CONTEXTE

1.1 - Présentation du CEA Grenoble

Centre de recherche du Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), l'établissement CEA Grenoble rassemble plus de 6.500 personnes (salariés CEA, entreprises extérieures intervenantes, entreprises extérieures implantées sur le site, personnel intérimaire et collaborateurs divers).

Regroupant deux sites majeures (à Grenoble et à Chambéry) et cinq plates-formes régionales de transfert technologique, l'établissement CEA Grenoble abrite une centaine de laboratoires de recherche regroupés au sein de trois Directions Opérationnelles (DRT, DES et DRF). Des Directions Fonctionnelles et des services administratifs et techniques (services de soutien rattachés à la Direction du Centre) sont chargés du fonctionnement au quotidien des sites.

A ce titre, le Service du Personnel et des Relations Sociales (SPRS) assure la gestion administrative des recrutements (tous statuts), les actes de gestion de l'ensemble des salariés du site et les relations sociales. Il est notamment composé de deux principaux bureaux : le Bureau Emploi (BE) en charge de l'administration du recrutement et du Bureau Administration du Personnel (BAP) en charge de la gestion du personnel, depuis la prise de fonction jusqu'au départ du salarié.

Il a pour interlocuteurs principaux les Chargés de Développement RH (CDRH) et/ou les Assistants des Ressources Humaines (ARH) répartis dans les différentes unités rattachées à l'établissement du CEA Grenoble.

1.2 – Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges définit les prestations que le Service du Personnel et des Relations Sociales (SPRS) souhaite confier à une entreprise extérieure au CEA, dénommée « le Prestataire », pour la réalisation de certaines opérations de gestion du personnel du CEA Grenoble.

Ces prestations sont réalisées sur le site du CEA Grenoble au travers des outils de gestion informatique :

- SAP S/4 ;
- HR Access (ci-après HRA) ;
- Vertical Expense, application pour les missions ;
- HAPY, une application RH de suivi de l'instruction du recrutement ;
- HORUS, une application permettant la saisie d'avis de rendez-vous.

HAPY est une application RH développée par le CEA Grenoble. Elle permet de suivre l'avancement d'un dossier de recrutement (quel que soit le statut : CDI / CDD / intérim / stage / collaborateur extérieur) et d'éditer l'ensemble des éléments contractuels (contrat de travail, avenant) et attestations liés au statut traité.

En se basant sur les informations fournies dans le présent cahier des charges, le Prestataire doit réaliser les prestations, en respectant toutes les dispositions utiles au bon déroulement et à la sécurité, ainsi que toutes spécifications, règles, précautions ou recommandations préalables à leur exécution.

Les prestations à réaliser doivent être en tous points conformes aux spécifications décrites dans le présent cahier des charges et précisées dans le recueil des procédures.

Le début des prestations est prévu à compter du 3 septembre 2026 pour une durée ferme de 12 mois, assortie de deux options de prolongation de 6 mois.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	6/26
		03/06/2026	

1.3 - Documents applicables

Pour la réalisation des prestations sur site du CEA Grenoble, le Prestataire et ses éventuels sous-traitants doivent respecter « Les règles applicables aux Entreprises Extérieures » indice A joint en Annexe 1.

Le Prestataire doit se conformer à la réglementation RH du CEA (Code de gestion ainsi que les éventuelles notes à jour de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales du CEA).

Ces documents sont consultables sur place ou peuvent être communiqués sur simple demande. Ils ne sont utilisés par le Prestataire qu'à seule fin d'exécution des prestations. Le Prestataire est garant du respect de la confidentialité associée à ces documents.

1.4 - Confidentialité

Le prestataire s'engage à conserver et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA auxquelles il a eu accès à l'occasion des prestations réalisées.

Les obligations en matière de confidentialité sont régies par l'article 11 des Conditions Générales d'Achats du CEA.

1.5 - RGPD

Dès lors que la prestation permet le traitement de données personnelles, le Prestataire déclare parfaitement connaître les obligations fixées par les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

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

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

2 – CONTENU DES PRESTATIONS

La prestation est décomposée en cinq périmètres distincts :

- P1 : le contrôle et la liquidation des missions à l'étranger,
- P2 : la correction des missions en France avec anomalies,
- P3 : le traitement des actes de gestion ressources humaines,
- P4 : la gestion des collaborateurs extérieurs
- P5 : le traitement des demandes de remboursement des titres de transports dans le cadre de la mise en place d'un Plan de Mobilité (PDM),

Les procédures applicables à chacune des prestations seront remises lors de la visite (début d'exécution) et les principales statistiques sont indiquées au paragraphe 9.

Par ailleurs, du fait de la mise en service des nouvelles solutions HRA et Vertical Expense au CEA le 1^{er} janvier 2027, le CEA se garde la possibilité de mettre fin à la réalisation des

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	7/26
		03/06/2026	

prestations relevant du périmètre P3.3 par le Prestataire, à tout moment au cours de l'exécution du marché après la notification de sa volonté par lettre recommandée avec AR et sous réserve de respecter un préavis de deux (2) mois.

2.1 - Périmètre P1 - « contrôle et liquidation des missions à l'étranger »

Dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, les salariés du CEA peuvent être amenés à réaliser des déplacements (ou missions) à l'étranger.

La liquidation ou l'annulation de la mission est opérée sous SAP. A compter de 2027, les salariés du CEA utiliseront la solution Vertical Expense qui leur permettra de créer leurs ordres de mission, d'établir leurs notes de frais, de déposer leurs justificatifs et en suivre le statut.

Jusqu'au déploiement effectif de la solution Vertical Expense, le traitement comptable et la mise en paiement des frais de missions sont réalisés à réception des documents suivants : l'ordre de mission et l'état de frais accompagnés des justificatifs originaux des dépenses engagées par le salarié.

Le règlement s'effectue sur la base des indemnités journalières et des justificatifs originaux de frais conformément à la réglementation CEA. La liquidation ou l'annulation de la mission sont opérées sous SAP.

La prestation inclut :

- la réception et le tri du courrier une fois par jour,
- le contrôle de la conformité des documents à la réception, gestion des retours,
- le traitement des liquidations de missions étrangères,
- le traitement des corrections ou annulations de missions,
- la comptabilisation des frais dans l'application SAP,
- l'édition et le contrôle des opérations traitées,
- la gestion des appels téléphoniques des salariés.

A réception, le Prestataire se charge de vérifier la conformité des notes de frais reçues.

Pour ces missions à l'étranger, le Prestataire procède à la validation ou aux corrections et annulations de missions dans SAP. Le défaut de conformité constaté donne lieu à un retour du dossier par courriel au salarié qui a réalisé la mission.

En cas de validation et donc de liquidation, le Prestataire édite le formulaire de calcul des frais de déplacement (missions étrangères). Le document est joint au dossier mission.

Le Prestataire transmet les dossiers traités par courrier postal uniquement à la Direction financière et des programmes située à Saclay (91).

A compter du déploiement effectif de la solution Vertical Expense, le traitement comptable et la mise en paiement des frais de missions sont réalisés à réception des documents suivants : l'ordre de mission et l'état de frais accompagnés des justificatifs numériques des dépenses engagées par le salarié.

Le règlement s'effectue toujours sur la base des indemnités journalières et des justificatifs originaux ou numériques de frais conformément à la réglementation CEA.

Le Prestataire vérifie et valide les notes de frais des missions à l'étranger (cohérence entre les règles de dépense) en assurant les contrôles nécessaires non assurés par la solution.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	8/26
		03/06/2026	

A compter du déploiement de la solution Vertical Expense, la prestation inclut uniquement :

- le contrôle de la conformité des documents à la réception, gestion des retours,
- le traitement des liquidations de missions étrangères,
- le traitement des corrections ou annulations de missions,
- l'édition et le contrôle des opérations traitées,
- la gestion des appels téléphoniques des salariés.

A réception, le Prestataire se charge de vérifier la conformité des notes de frais reçues.

Pour ces missions à l'étranger, le Prestataire procède à la validation ou aux corrections et annulations de missions dans la solution Vertical Expense. Le défaut de conformité constaté donne lieu à un rejet de la note de frais ou des dépenses via un flux existant dans la solution. La liquidation, les corrections et annulations de missions sont réalisées grâce à un flux dans l'application. L'édition papier et l'envoi par courrier ne sont pas nécessaires.

Le Prestataire assure la gestion des appels téléphoniques, courriels et messages reçus via la solution des salariés relatifs au traitement ou au paiement de leurs missions.

Le Prestataire transmet mensuellement au SPRS un ensemble de statistiques sur les traitements des dossiers missions étrangères.

2.2 - Périmètre P2 - « correction des missions en France non conformes »

Dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, les salariés du CEA peuvent être amenés à réaliser des déplacements (ou missions) en France.

La liquidation ou l'annulation de la mission est opérée sous SAP. A compter de 2027, les salariés du CEA utiliseront la solution Vertical Expense qui leur permettra de créer leurs ordres de mission, d'établir leurs notes de frais, de déposer leurs justificatifs et en suivre le statut.

Jusqu'au déploiement effectif de la solution Vertical Expense, la prestation inclut :

- la réception des missions annulées, missions sans frais ou fiches navette par courrier ou par courriel,
- le contrôle de la conformité des documents à la réception, gestion des retours,
- le traitement de la mission sur SIGMA,
- l'édition de l'état de frais.

A réception, le Prestataire se charge de vérifier la conformité des documents reçus. Le défaut de conformité constaté donne lieu à un retour du dossier.

Pour les missions en France, le Prestataire procède à la liquidation ou aux corrections et annulations de missions dans l'application informatique SIGMA. Le Prestataire édite ensuite l'état de frais et le transmet par courrier postal uniquement à la Direction financière et des programmes située à Saclay (91).

A compter du déploiement effectif de la solution Vertical Expense, la prestation inclut :

- la réception via la solution Vertical Expense des missions annulées, missions sans frais ou fiches navette par courrier ou par courriel,
- le contrôle de la conformité des documents à la réception, gestion des retours,

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	9/26
		03/06/2026	

- le traitement de la mission sur Vertical Expense.

A réception, le Prestataire se charge de vérifier la conformité des dépenses et des justificatifs numériques. Le défaut de conformité constaté donne lieu à un retour du dossier. Pour les missions en France, le Prestataire procède à la liquidation ou aux corrections et annulations de missions dans Vertical Expense.

Le Prestataire assure la gestion des appels téléphoniques, courriels et messages reçus via la solution des salariés relatifs au traitement ou au paiement de leurs missions.

Le Prestataire transmet mensuellement au SPRS un ensemble de statistiques sur les traitements des dossiers missions France.

2.3 - Périmètre P3 - « traitement des actes de gestion RH »

2.3.1 – Contrôle de conformité des factures des entreprises de travail temporaire

Le CEA/Grenoble a recours à trois entreprises de travail temporaire (ETT) pour couvrir certains de ses besoins en main d'œuvre et contractualise avec elles un contrat de mission pour chaque mise à disposition d'un travailleur intérimaire.

Les factures relatives à chaque contrat de mission sont téléchargées par le Prestataire pour vérification.

La prestation inclut :

- le téléchargement/visualisation des factures et des relevés d'heures depuis l'application SAP et/ou Chorus Pro,
- le contrôle de conformité des documents,
- la gestion des anomalies,
- le traitement des factures dans le délai imparti, le contrôle des opérations traitées,
- la traçabilité des étapes du traitement des dossiers sur un fichier informatique,
- la gestion des appels téléphoniques des ETT.

Le Prestataire contrôle un échantillon de 20 % des factures reçues chaque mois (notamment le temps de travail de l'intérimaire et les taux horaires appliqués). Cet échantillon est défini par le Prestataire de manière aléatoire parmi les factures adressées par chacune des trois ETT et à due proportion du nombre de factures reçues pour chacune d'entre elles.

A titre d'exemple, s'il est reçu 100 factures sur un mois, dont 50 factures de l'ETT A, 30 de l'ETT B et 20 de l'ETT C, le Prestataire contrôle 20 factures, dont 10 de l'ETT A, 6 de l'ETT B et 4 de l'ETTC.

Les factures comportant des écarts avec les éléments de contrôle donnent lieu à un contact auprès de l'entreprise de travail temporaire pour l'établissement d'une régularisation (avoir). Le Prestataire assure le suivi de ses demandes de régularisation.

Le Prestataire effectue un suivi des factures vérifiées à l'aide d'un fichier informatique validé par le SPRS.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	10/26
		03/06/2026	

2.3.2 – Gestion des stagiaires « découverte de l'entreprise »

Le CEA accueille régulièrement des élèves de collège dans le cadre de stages « découverte de l'entreprise », mais également des lycéens en classe de 2^{nde} générale et technologique dans le cadre des stages « d'observation en milieu professionnel » en vigueur depuis 2024. Ces derniers se tiennent sur 2 semaines en juin ; quant aux autres, ils se déroulent tout au long de l'année scolaire.

Les dossiers relatifs à ces stages sont constitués par les unités, lesquelles se chargent également de la signature de la convention de stage.

La prestation inclut :

- la vérification que les conditions préalables à la réalisation d'un tel stage sont réunies (qualité et âge du stagiaire, période du stage) ;
- le contrôle des pièces du dossier ;
- si le dossier est complet, le renseignement du logiciel HAPY ;
- la diffusion de l'arrivée du stagiaire auprès du service restauration et du bureau des badges ;
- l'archivage du dossier.

Le Prestataire effectue un suivi statistique des dossiers de stagiaires « découvertes de l'entreprise » traités à l'aide d'un fichier informatique validé par le SPRS.

2.3.3 – Traitement des remboursements des frais de stage

Les stagiaires, dont l'établissement scolaire se situe en dehors du département dans lequel ils effectuent leur stage, peuvent être remboursés par le CEA des frais de logement et de transports sous certaines conditions.

La prestation inclut :

- la réception des demandes de remboursement ;
- un contrôle de conformité des justificatifs fournis ;
- le calcul du montant à rembourser en respectant le plafond de prise en charge maximale possible ;
- la saisie du montant à rembourser dans SAP ou dans HRA à compter de 2027 ;
- le classement de la demande dans le dossier numérique du stagiaire ;
- un tableau de suivi, par catégorie de frais, sur un fichier informatique.

2.4 - Périmètre P4 – « Gestion des collaborateurs extérieurs »

Le Prestataire a la charge du traitement des demandes d'accès sur les sites de l'établissement CEA Grenoble de collaborateurs extérieurs.

Un collaborateur extérieur est un salarié (en CDI, CDD, thèse) ou un stagiaire d'une entreprise privée ou d'un établissement de droit public avec laquelle ou lequel le CEA a conclu un accord de collaboration. Le collaborateur extérieur doit accéder à l'un des sites de l'établissement CEA de Grenoble pour les besoins de cet accord.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	11/26
		03/06/2026	

La prestation inclut :

- la réception, l'ouverture et le tri du dossier : vérification des pièces et lien avec le GRH pour demander les éventuelles pièces manquantes (impression des documents et de la pochette CEA) ;
- la vérification de la création de la ligne du dossier dans HAPY par le GRH de l'unité ;
- la validation de la fiche de liaison au Chef de bureau pour signature avec l'ensemble des pièces du dossier
- l'édition de la lettre de collaboration pour sa mise à signature et la préparation de l'avis de rendez-vous de l'intéressé ;
- à réception de la lettre de collaboration signée par le collaborateur, l'établissement des formalités d'accueil en lien avec le bureau des badges ;
- la saisine du dossier sous SAP ou sous HRA à compter de 2027 (création du matricule et échéance), le classement du dossier, sa clôture au départ du collaborateur et l'archivage du dossier si le collaborateur n'est pas prolongé ;
- la réponse aux sollicitations du Bureau d'accueil en lien avec l'entrée sur site de collaborateurs extérieurs **de 7h55 à 16h35.**

La prestation porte uniquement sur le traitement des demandes d'accès des collaborateurs extérieurs dont l'employeur est un organisme public français ou une entreprise privée française. Les collaborateurs extérieurs dont l'employeur est un organisme public étranger ou une entreprise privée étrangère continueront à être gérés par le SPRS.

Des procédures opérationnelles décrivant l'ensemble des processus et un annuaire des différents GRH pouvant interfacer avec le Prestataire seront remis à ce dernier lors de la phase de prise en charge.

Le Prestataire effectue un suivi des dossiers de collaborateurs extérieurs traités à l'aide d'un fichier informatique validé par le SPRS.

2.5 – Périmètre P5 - « traitement des demandes de remboursement des abonnements PDM »

Dans le cadre du Plan de Mobilité (PDM) le CEA permet à ses salariés et stagiaires de recourir à des solutions alternatives à la voiture afin de réduire la part d'« autosolistes ».

Parmi celles-ci, le CEA propose à ses salariés une participation de 85% du coût des abonnements aux transports en commun pour leur trajet domicile travail.

Cette prestation inclut :

- la validation des demandes d'abonnement à Tag Pro dans l'interface dédiée,
- la réception par courrier interne et le tri des dossiers à traiter,
- le contrôle de la conformité des documents originaux à la réception,
- la gestion des retours en cas d'anomalie,
- le traitement de la demande sous fichier informatique validé par le SPRS et sur l'outil de gestion du personnel du CEA (celui-ci nécessite des habilitations),
- le classement et l'archivage des dossiers.

A compter du déploiement de la solution HRA en 2027, cette prestation inclut uniquement :

- la validation des demandes d'abonnement à Tag Pro dans l'interface dédiée,

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	12/26
		03/06/2026	

- le contrôle de la conformité des demandes dématérialisées de prise en charge à la réception de celles-ci *via* la solution HRA,
- la validation ou le rejet en cas d'anomalie *via* la solution HRA,
- la consignation de la demande sous fichier informatique validé par le SPRS.

Le Prestataire effectue un suivi de la volumétrie des PDM traités à l'aide d'un fichier informatique validé par le SPRS.

2.6 – Prestations complémentaires

Certaines prestations complémentaires de gestion administrative du personnel peuvent faire l'objet de demandes spécifiques, notamment lors de changement de réglementation nécessitant des régularisations de masse relatives à la gestion de dossiers du personnel.

Ces prestations complémentaires font l'objet d'une demande spécifique du CEA au Titulaire, précisant la nature et le volume des prestations, qui transmettra un devis en réponse à la demande, selon le nombre d'heures estimés et les taux horaires du marché. Les délais de transmission et de validation pourront varier selon la nature et le volume des tâches confiées.

3 – PHASES DE REALISATION DE LA PRESTATION

La prestation se décompose en 3 phases principales :

- La phase de prise en charge qui comprend :
 - l'étape de formation,
 - l'étape de consolidation.
- La phase opérationnelle
- La phase de réversibilité, découpée en deux étapes :
 - l'étape de transfert de compétences,
 - transfert de responsabilité
 - l'étape de support à l'exploitation.

Les dates Tn sont identifiées comme suit :

« T0 » = date de prise d'effet du marché

« T1 » = date de début de la phase opérationnelle :

- « T1 » = « T0 », plus 30 jours calendaires,

« T2 » = date de début de la phase de réversibilité :

- « T2 » = « T3 » moins 30 jours calendaires,

- ou dans le cas où il n'y aurait pas de phase de réversibilité : « T2 » = « T3 »

T3 = date d'échéance du marché.

3.1 - PHASE DE PRISE EN CHARGE

La phase de prise en charge débute à la date de prise d'effet du marché définie « T0 ».

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	13/26
		03/06/2026	

La phase de prise en charge dure 30 jours calendaires. Elle comprend :

- Une étape de formation

Une formation sur les règles et les procédures internes CEA est dispensée aux intervenants du Prestataire par le Prestataire actuel.

La formation comprend une partie théorique pour chaque thème, au cours de laquelle seront présentées au Prestataire les procédures pour la saisie des opérations et les contrôles. La seconde partie de la formation correspond à une assistance à la saisie lors des huit premiers jours de prise d'effet de la prestation, puis durant huit demi-journées les huit jours suivants. Par la suite, le Prestataire assure la pérennité des compétences de son personnel et des habilitations nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le Prestataire doit veiller ensuite à former lui-même le personnel affecté ultérieurement à la mission et s'engage à fournir le support pédagogique qui servira à cette formation.

- Une étape de consolidation

Cette phase consiste pour le Prestataire à recevoir et à analyser toutes les informations qui lui sont nécessaires pour la préparation de l'organisation et des moyens spécifiques à mettre en œuvre pour la réalisation des prestations. Il propose notamment des modèles de tableaux de suivi.

Pendant cette étape, le Prestataire actuel conserve la responsabilité de la bonne exécution des prestations.

Le Prestataire effectue l'ensemble des prestations dans l'objectif d'atteindre le niveau de qualité requis, au plus tard, au début de la phase opérationnelle. Les indicateurs de mesure de la prestation sont utilisés et ne donnent pas lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

3.2 – Phase opérationnelle

La phase opérationnelle débute à la date « T1 ».

Elle constitue la phase de réalisation des prestations et de fourniture des résultats avec engagement du Prestataire sur le niveau de qualité requis.

Le Prestataire a la responsabilité pleine et entière de la réalisation des prestations telles que décrites au présent cahier des charges.

Durant cette phase, les indicateurs de mesure de la prestation sont produits et analysés et peuvent donner lieu à l'application des pénalités telles que prévues au marché.

3.3 – Phase de réversibilité et de fin de marché (en option)

A l'échéance du marché ou à défaut, en cas de résiliation anticipée du marché, le CEA ou tout tiers de son choix doit pouvoir assurer la continuité des prestations, objet du présent cahier des charges. A ce titre, le Prestataire garantit au CEA que tous les moyens sont mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation telle que définie ci-après.

A cette fin, le Prestataire doit se préparer dès le début de la phase opérationnelle et tout au long de la période d'exécution du marché au déroulement de cette phase de réversibilité et ce, dans le respect des procédures. Il doit mettre à jour et enrichir en permanence l'ensemble des documents nécessaires et s'interdire de mettre en œuvre des solutions "non transférables" pendant toute la durée d'exécution du marché sans l'accord formel du CEA.

La phase de réversibilité est optionnelle. Si l'option est levée, elle débute à la date « T2 » et dure

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	14/26
		03/06/2026	

30 jours calendaires avant l'échéance du marché ci-avant définie à la date « T3 ».

La période de réversibilité comprend trois étapes :

- l'étape de transfert de compétences,
- l'étape de transfert de responsabilité,
- l'étape de support à l'exploitation.

Le transfert de compétences et de connaissances, indissociable de la réversibilité, est à la charge du Prestataire. Ce transfert suppose une pleine collaboration du Prestataire, et notamment sa participation aux réunions spécifiques organisées à cet effet.

3.3.1 : Organisation générale de la phase de réversibilité

Afin d'être en mesure de garantir cette réversibilité, le Prestataire doit se préparer dès le début de la phase opérationnelle et tout au long de la période d'exécution du marché au déroulement de cette phase de réversibilité et ce, dans le respect des procédures. Il doit mettre à jour et enrichir en permanence l'ensemble des documents nécessaires et s'interdire de mettre en œuvre des solutions "non transférables" pendant toute la durée d'exécution du marché sans l'accord formel du CEA.

3.3.2 : Transfert de compétences

Durant les 15 premiers jours, le Prestataire doit mettre en œuvre les prestations de transfert de connaissances (documentation mise à jour, formation aux techniques particulières du site, accompagnement du CEA ou de tout tiers mandaté par lui dans sa prise de connaissance du site, etc...). Il est à noter que le Prestataire continue à assurer, durant cette étape, la responsabilité pleine et entière des prestations au titre du marché. Pour ce faire, il doit assumer les prestations demandées au présent cahier des charges dans le respect de la qualité et du niveau de service requis.

Lors de la mise en œuvre de la réversibilité, le Prestataire doit remettre au responsable du SPRS l'ensemble des documents à jour (format électronique et papier) relatifs aux prestations réalisées (indicateurs qualité, tableaux de bord et synthèse de l'activité sur l'année écoulée, méthodes mises en œuvre, etc...), sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues au marché.

Toutes les actions planifiées, en cours ou en attente doivent faire l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité par le CEA ou de tout tiers mandaté par lui dans les meilleures conditions.

La responsabilité pleine et entière de l'exploitation est transférée au CEA ou à son mandataire, à l'issue de l'étape de transfert de compétences.

3.3.3 : Support à l'exploitation

A l'issue de l'étape de transfert de compétences, l'exploitation est à la charge du CEA ou de tout tiers mandaté par lui. Une assistance est toutefois demandée au Prestataire pendant une période de 15 jours calendaires.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	15/26 03/06/2026
--------------------	---	-------	---------------------

4 - **CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION**

4.1 - **Intervenants et rôles respectifs**

Les entités concernées par cette prestation sont les suivantes :

- *Service du Personnel et des Relations Sociales (SPRS)*

Assure le suivi technique du marché. Il est l'interlocuteur du Prestataire pour tout ce qui concerne l'exécution des prestations.

- *Service des Marchés et Achats (SMA)*

Assure le suivi commercial du marché.

- *Le Prestataire*

Assure les prestations définies dans le présent cahier des charges.

- *Le Sous-traitant*

Le sous-traitant est une entreprise à qui le Prestataire délègue tout ou partie de l'exécution des prestations définies dans le présent cahier des charges. Un sous-traitant est le contractant direct du Prestataire. Toute sous-traitance nécessite un accord préalable écrit du CEA Grenoble et doit être déclarée au Service Achats.

Dans le cadre de la prestation, objet du présent cahier des charges, les interlocuteurs du CEA Grenoble sont :

➤ Interlocuteurs techniques (SPRS) :

- Chef du SPRS Tél. : 04.38.78.44.04
- Chef du bureau emploi. Tél. : 04.38.78.37.24
- Chef du bureau administration du personnel Tél. : 04.38.78.13.01

➤ Interlocuteurs commerciaux (SMA) :

- Chef adjoint du SMA Tél. : 04.38.78.11.05
- Chef du BLS Tél. : 04.38.78.13.36

Le Prestataire s'engage à signaler immédiatement au responsable du SPRS toute anomalie, incident ou accident de toute nature survenu lors des prestations.

4.2 - **Locaux**

Afin de faciliter les échanges entre le Prestataire et le SPRS, les prestations sont réalisées dans les locaux du CEA Grenoble pendant les horaires d'ouverture du site.

A ce titre, le CEA Grenoble met à la disposition du Prestataire des locaux situés sur le site. Le Prestataire occupera ces locaux dans l'état où ils lui sont remis par le CEA Grenoble ; il s'engage à ne pas les dégrader. La vétusté normale est à la charge du CEA Grenoble.

4.3 – **Matériels**

Mobilier de bureau :

Dans le cadre de l'exécution du Marché, le Titulaire bénéficie de la mise à disposition de mobiliers et sièges de bureau de la part du CEA.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	16/26
		03/06/2026	

Moyens informatiques : poste informatique, réseau, comptes, VPN

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

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

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

Le CEA mettra à disposition pendant la durée du marché objet de la prestation, le matériel informatique (postes informatiques, écrans, imprimante/copieur, téléphones) destiné à être connecté au réseau Intranet. En conformité avec la PSSI du CEA, ces matériels raccordés au réseau Intranet seront maîtrisés et exploités par le STIC.

Les autres matériels informatiques du Titulaire ne doivent en aucun cas être connectés au réseau Intranet, et ne doivent pas être utilisés pour traiter de l'information CEA sans une autorisation du RSSI (Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information).

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

L'entretien, le contrôle et le maintien de la conformité de l'ensemble de ces matériels sont pris en charge par le CEA. Toute demande d'évolution de postes doit faire l'objet d'une demande auprès de l'Infogérance du Centre. Ces demandes doivent préalablement être validées par le responsable du SPRS.

Les logiciels standards de bureautique (Word, Excel, PowerPoint et Outlook), l'application de gestion informatique SAP Version S/4, HRA, et l'accès à l'application HAPY nécessaires au bon déroulement de la prestation. Toute demande d'ajout de logiciels doit faire l'objet d'une demande auprès de l'Infogérance du Centre. Ces demandes doivent préalablement être validées par le responsable du SPRS.

L'entretien, le contrôle et le maintien de la conformité de l'imprimante photocopieuse sont pris en charge par le CEA Grenoble.

Le CEA Grenoble effectue le paramétrage des postes informatiques avec le système d'exploitation et les logiciels nécessaires à la bonne exécution des prestations. Le Prestataire doit indiquer, dans sa réponse, le nombre de postes à prévoir.

Comptes nominatifs

Les salariés du Titulaire qui se sont vus attribuer un badge CEA INCA bénéficieront d'un compte nominatif et personnel pour pouvoir utiliser ce matériel connecté au réseau Intranet.

L'utilisation de ces comptes informatiques doit être conforme aux pratiques du CEA, dont celles édictées dans le « mémento de l'utilisateur des moyens informatiques du CEA », document qui sera remis au Prestataire dès la phase de prise en charge de la prestation.

L'adresse e-mail que le CEA Grenoble pourrait mettre à la disposition du Prestataire doit être, dans ce cas, utilisée exclusivement dans le cadre de l'exécution des prestations, à l'exclusion de toute autre activité non définie dans le présent cahier des charges.

Dispositifs de connexion nomade via VPN et réseaux sans fil Wi-Fi

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	17/26
		03/06/2026	

Pour des besoins justifiés et après autorisation du Demandeur, le Titulaire pourra être amené à disposer de moyens de connexion à distance. Les accès nomades sont accordés aux utilisateurs possédant un compte nominatif, et qui sont dûment habilités à accéder au réseau Intranet en situation de nomadisme.

Ces accès peuvent être ponctuels ou réguliers, restreints ou étendus, suivant le besoin. Les comptes informatiques liés à ces postes seront nominatifs. Chaque utilisateur devra en faire la demande avec justification du besoin. Le Demandeur se réserve le droit de refuser.

Sur le centre du CEA Grenoble, le réseau Wi-Fi maxwell permet aux titulaires d'un compte nominatif CEA de se connecter au réseau Intranet en utilisant l'accès VPN MOBI-étendu. L'accès à ce réseau Wi-Fi pour les employés du Titulaire reste soumis à l'habilitation au réseau Intranet, à l'accord de l'unité du CEA concernée et à l'utilisation par le Titulaire de postes infogérés par le CEA.

La connexion de tout autre équipement permettant de fournir un accès sans fil (Wi-Fi ou tout autre protocole) est strictement interdite sur le réseau CEA.

Imprimante réseau

Par ailleurs, les titulaires d'un compte nominatif CEA ont accès à une imprimante partagée sécurisée.

Alertes

Les réseaux informatiques et de téléphonie du CEA sont supervisés et leur usage fait l'objet d'une surveillance permanente de la part des instances de sécurité du CEA. En cas d'anomalie constatée dans l'usage des moyens mis à disposition, le centre du CEA Grenoble entrera en contact avec le Titulaire pour lui demander de mener des actions correctives immédiates. Faute d'une réaction rapide et efficace ou en cas de manquements répétés, le CEA se réserve le droit de supprimer tout ou partie des facilités accordées sans préavis.

Le Titulaire s'engage à signaler sans délai tout incident de sécurité informatique dont il a connaissance sur les systèmes d'information mis à sa disposition dans ses locaux en contactant par téléphone l'infogérance du centre (0438781111) et par mail à l'adresse « Liste Alerte SSI GRE Alerte-SSI-GRE@cea.fr ».

Moyens téléphoniques

Le Titulaire bénéficiera de l'accès au réseau téléphonique fixe du CEA. En fonction de la situation des locaux attribués au Titulaire, cette téléphonie pourra être analogique, TOIP et/ou de type DECT (sous réserve de couverture DECT). La fourniture des postes téléphoniques mis à disposition et les communications téléphoniques sortantes sont prises en charge.

Toutes les fournitures et matériels non mentionnés ci-dessus et nécessaires à la bonne exécution de la mission sont à la charge du Prestataire.

Fichiers, programmes informatiques, base de données, plans

Le CEA mettra à disposition du Titulaire des fichiers informatiques de données / programmes informatiques indispensables à la réalisation des prestations.

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

En conséquence, le Titulaire doit s'obliger à prendre toutes mesures tendant à assurer le secret le plus absolu sur les données communiquées. Il ne peut communiquer les éléments relatifs à celles-ci qu'aux membres de son personnel appelés à travailler pour exécuter les Prestations considérées.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	18/26
		03/06/2026	

A l'issue des prestations, le Titulaire doit restituer sans délai les fichiers ou programmes au CEA et n'en conserver aucune trace.

L'ensemble des nouvelles données relatives aux prestations réalisées doit être remis au CEA sous une forme informatique exploitable.

4.4 - Conditions de mise à disposition

Un état des lieux et un inventaire des matériels et équipements seront réalisés contradictoirement lors de l'entrée dans les lieux et à la libération de ceux-ci.

Tous les frais de remise en l'état initial des locaux, installations, matériels et équipements sont à la charge du Prestataire ainsi que ceux relatifs au remplacement éventuel de matériels ou d'équipements manquants. Les frais d'exploitation des locaux (chauffage, eau, électricité) sont à la charge du CEA Grenoble.

4.5 - Applications informatiques du CEA Grenoble, profils SAP et prévention des conflits d'intérêts

Le CEA Grenoble utilise SAP (version ECC6) comme système informatique de gestion et Chorus Pro pour le suivi des factures dématérialisées.

Le CEA informera, le cas échéant, le Prestataire des évolutions ou changements envisagés de système de gestion.

A titre indicatif, la plage horaire d'ouverture de l'outil informatique SAP est actuellement de 8h00 à 19h00. Une habilitation dans SAP/RH est nécessaire.

L'habilitation à l'application HAPY se fait localement, par le Chef de Bureau Emploi. Cette application n'est pas limitée par des plages horaires d'ouverture.

La demande d'habilitation à l'application HORUS se fait localement, par le Chef de Bureau Emploi. Cette application n'est pas limitée par des plages horaires d'ouverture.

4.6 - Respect de la circulaire sécurité n°58 – Accès au centre CEA GRENOBLE

La circulaire sécurité n°58 régit les droits d'accès au centre CEA GRENOBLE. Elle sera appliquée et devra être respecté par le personnel dédié au marché pour toute demande d'accès au site.

5 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Les obligations du Prestataire résultant du présent cahier des charges sont des obligations de résultat.

D'une manière générale, le Prestataire est responsable de la structure et de l'organisation mises en place, de leur adaptation à la charge de travail ainsi que de l'encadrement et de la logistique, afin d'assurer, dans leur intégralité et dans les délais impartis, l'ensemble des missions décrites dans le présent cahier des charges.

5.1 - Correspondant

Le Prestataire désignera un correspondant, interlocuteur unique vis-à-vis du CEA Grenoble, qui doit assurer la coordination et la responsabilité de l'ensemble du personnel du Prestataire affecté à l'exécution des prestations.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	19/26
		03/06/2026	

Ce correspondant est tenu de participer aux réunions de coordination et de revues de marché. Il a en charge la rédaction des documents liés à la prestation. Il doit posséder les compétences techniques lui permettant d'être critique vis-à-vis des résultats fournis lors de la prestation et d'engager sa responsabilité.

5.2 – Organisation

Le Prestataire doit mettre en place une organisation adaptée à la réalisation des prestations conformément au besoin énoncé dans le présent cahier des charges. Il doit mettre en œuvre, en nombre et en qualification, une équipe structurée et aux compétences suffisantes de façon à remplir l'ensemble des missions décrites, quel que soit le nombre de documents à traiter. En particulier, il doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité des prestations et pallier les absences prévues et imprévues de son personnel.

Dans sa réponse, le Prestataire précisera, pour les différentes fonctions qu'il aura identifiées, la qualification, l'expérience et les formations des intervenants qu'il envisage d'affecter à la réalisation des prestations. Le bon dimensionnement de l'équipe et la justification que celui-ci réponde correctement aux exigences et aux besoins du CEA Grenoble représenteront un critère majeur d'évaluation de l'offre du Prestataire.

5.3 - Affectation du personnel

Le Prestataire doit mettre en œuvre le personnel qualifié et formé pour effectuer les prestations qui lui sont confiées. Pour cela, le Prestataire doit faire la preuve de la bonne qualification des intervenants en tenant régulièrement à jour, des fiches de postes incluant, entre autre, les formations et habilitations.

Le Prestataire s'engage à présenter un organigramme des différents intervenants et de le tenir à jour pendant toute la durée du marché. Il doit notamment informer le CEA Grenoble préalablement à la prise de fonction, de toute modification de la composition du personnel affecté sur le site. En cas de changement de personnel, le Prestataire est tenu de dispenser, à tout nouvel intervenant, la formation liée aux différentes missions décrites dans le présent cahier des charges.

6 - LES CONTROLES D'EXECUTION

6.1 - Contrôle de la prestation

Le contrôle des prestations repose sur les critères objectifs définis dans les tableaux présentés ci-après, pour chaque tâche.

La prestation est évaluée pour chaque tâche selon les indicateurs de suivi ci-dessous :

6.1.1 : Périmètre P1 - « contrôle et liquidation des missions à l'étranger » et Périmètre P2 - « correction des missions en France non conformes »

Tâche	Indicateur	Méthode de calcul de l'indicateur	Objectif
Liquidation, correction ou annulation des missions à l'étranger	Délai de traitement	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception des dossiers et la validation ou le retour vers le salarié	Moins de 5 jours ouvrés(*)

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	20/26
		03/06/2026	

Liquidation, correction ou annulation des missions non conformes en France	Délai de traitement	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la réception des missions annulées, des missions sans frais ou des fiches navette et le traitement	Moins de 5 jours ouvrés(*)
--	---------------------	---	-----------------------------------

(*) Les périodes d'indisponibilité de l'application SAP seront tracées et prises en compte pour le calcul des délais de traitement.

6.1.2 : Périmètres P3 - « traitement des actes de gestion RH »

Traitement des factures des entreprises de travail temporaire

Tâche	Indicateur	Critères d'évaluation	Objectifs
Vérification d'un échantillon représentatif des factures d'intérim	Délai de traitement	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la fin du mois et le contrôle de l'échantillon pour le mois considéré	Moins de 10 jours ouvrés

Un tableau partagé avec le Chef de bureau emploi du SPRS permet de connaître en temps réel, le stock des dossiers en cours et leur état d'avancement.

Gestion des stagiaires « découverte de l'entreprise »

Tâche	Indicateur	Critères d'évaluation	Objectifs
Traitement du dossier de stage « découverte de l'entreprise »	Dépassement du délai de validation	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception du dossier complet et son traitement complet	Moins de 5 jours ouvrés

Un tableau partagé avec le Chef de bureau emploi du SPRS permet de connaître en temps réel, le stock des dossiers en cours et leur état d'avancement.

Traitement des remboursements des frais de stage

Tâche	Indicateur	Critères d'évaluation	Objectifs
Traitement des demandes de remboursement	Dépassement du délai de validation	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception des demandes et son traitement	Moins de 5 jours ouvrés (*)

Un tableau partagé avec le Chef de bureau emploi du SPRS permet de connaître en temps réel, le stock des dossiers en cours et leur état d'avancement.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	21/26
		03/06/2026	

6.1.3 : Périmètres P4 - « gestion des collaborateurs extérieurs »

Tâche	Indicateur	Méthode de calcul de l'indicateur	Objectif
Vérification de la complétude du dossier, du respect des critères prédéfinis et demande des pièces manquantes auprès de l'ARH	Dépassement du délai de vérification du dossier	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception du dossier et la date de l'email à l'ARH confirmant réception d'un dossier complet ou sollicitant des pièces manquantes	Moins de 2 jours ouvrés
Présentation de la lettre de collaboration et du dossier complet pour signature du chef du bureau emploi	Dépassement du délai de présentation de la lettre de collaboration	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de complétude du dossier et la date de présentation de la lettre de collaboration	Moins de 3 jours ouvrés
Saisie du dossier sous SAP pour la génération d'un numéro de matricule	Dépassement du délai de saisie du dossier	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception de la lettre de collaboration signée par le collaborateur extérieur et la date de saisie du dossier sous SAP	Moins de 2 jours ouvrés (*)
Fiabilité des données saisies dans HRA et HAPY	Nombre de saisies erronées	Ecart constaté lors des contrôles mensuels réalisés par le SPRS	< 5 % du nombre de saisies mensuelles au cours des 4 premières semaines de la prestation < 2 % du nombre de saisies mensuelles après les 4 premières semaines de la prestation

6.1.4 : Périmètre P5 - « traitement des demandes de remboursement des abonnements PDM »

Remboursement des abonnements dans le cadre du PDM	Délai de traitement	Nombre de jours ouvrés écoulés entre la date de réception des demandes et leur traitement	Dans le même cycle de paie
--	---------------------	---	-----------------------------------

Un tableau partagé avec le Chef de bureau administration du personnel du SPRS permet de connaître en temps réel, le stock des dossiers en cours et leur état d'avancement.

6.1.5 : Commun à tous les périmètres

Tâche	Indicateur	Critères d'évaluation	Objectifs
Prise d'appels téléphoniques	Dépassement du délai de prise d'appel	Par le biais de contrôles fortuits réalisés	95 % des appels pris après 5 sonneries maximum

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	22/26
		03/06/2026	

Expression orale en français et occasionnellement en anglais	Bonne élocution et bonne expression	Par sondage réalisé par le SPRS sur le site et auprès des salariés	95 % de satisfaction
Courtoisie, convivialité, diplomatie	Accueil avec les termes d'usage, quelle que soit la situation	Par sondage réalisé par le SPRS sur le site et auprès des salariés	95 % de satisfaction

Le SPRS réalise tous les mois des sondages pour contrôler la qualité de la prestation notamment par rapport au respect des règles et des directives transmises au Prestataire lors de la prise d'effet du marché.

Toutes les erreurs de saisie constatées par le Prestataire ou le SPRS doivent faire l'objet d'une régularisation dans un délai de 2 jours ouvrés.

La qualité de la prestation (respect des délais et fiabilité) est également évaluée par le niveau des relances des unités sur le traitement des dossiers.

Le CEA se réserve le droit de procéder ou de faire procéder à tout audit qu'il juge nécessaire pour justifier et valider le niveau de la prestation du Prestataire.

Le SPRS peut vérifier à tout moment la bonne exécution de la prestation, soit directement sur place, soit au moyen des documents produits régulièrement par le Prestataire, soit par l'intermédiaire d'audits. Le Prestataire doit faciliter les contrôles sur place des correspondants du SPRS, ou de leurs représentants, en leur donnant tous les renseignements, en facilitant leur accès aux documents détenus par lui et en les accompagnant sur place le cas échéant.

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

6.2 - Suivi de la prestation

Des comptes rendus mensuels d'activité et des réunions périodiques permettent d'assurer le suivi de la prestation.

6.2.1 : Compte-rendu d'activité

Le Prestataire doit fournir au responsable du SPRS **un compte-rendu mensuel d'activité** mentionnant :

- les éléments statistiques à suivre dans le cadre de la prestation (nombre de documents saisis, de documents retournés, de missions liquidées, de relances téléphoniques reçues et traitées, de factures d'intérim contrôlées, ...),
- les faits marquants au cours de la période écoulée,
- les difficultés rencontrées dans la réalisation de la prestation,

Ce compte-rendu est un état synthétique des activités du Prestataire sur le mois écoulé. Il doit être transmis **au plus tard le 5 du mois suivant**.

6.2.2 : Réunions

Réunion au démarrage de la prestation :

Le démarrage de la prestation débute par une réunion d'enclenchement au cours de laquelle sera rappelé et/ou précisé :

- l'organisation du Prestataire et les coordonnées du responsable sur site (présentation de l'organigramme des différents intervenants),
- la logique de déroulement de la prestation et les interfaces avec le CEA,
- les exigences du CEA (exigences techniques, de délais,...),

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	23/26
		03/06/2026	

- la planification des points de rencontre avec le CEA,
- les modalités de communication entre le Prestataire et le CEA Grenoble, de transmission de demandes éventuelles, d'informations relatives à des écarts et/ou de non conformités.

Un compte-rendu de la réunion d'enclenchement sera établi par le responsable du SPRS et diffusé au Prestataire.

Réunions mensuelles de coordination :

Une réunion de coordination est organisée chaque mois par le responsable du SPRS afin de présenter la synthèse des actions en cours et leur état d'avancement. L'analyse des informations transmises au cours de ces réunions vise à coordonner les actions à mener et à anticiper les problèmes potentiels pouvant conduire à une dérive dans l'exécution du marché.

Les participants à cette réunion sont a minima les interlocuteurs techniques du CEA et le responsable sur site du Prestataire.

Les comptes rendus de ces réunions semestrielles sont rédigés par le Prestataire et transmis dans les 5 jours suivants la date de réunion au SPRS pour accord préalable avant diffusion à chaque participant.

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

Réunions de revue de marché :

Une réunion de revue de marché est organisée chaque semestre par le responsable du SPRS, au cours de laquelle seront examinées et commentées l'activité sur le semestre écoulé et le suivi des indicateurs.

Un rapport d'activité semestriel reprenant notamment les données et informations des comptes rendus mensuels d'activité émis sur la période considérée est transmis par le Prestataire **au plus tard le 5 jours avant la réunion**. Ce rapport comprend :

- les bilans d'activité mensuels de la période écoulée
- le bilan des indicateurs qualité (conformité contractuelle par rapport aux attendus et synthèse des écarts,),
- bilan réglementaire (évolution de la réglementation s'il y a lieu),
- bilan commercial et financier de la prestation,
- bilan des points sécurité et qualité,

Ce rapport d'activité sert de base de discussion pour les réunions semestrielles. Il doit également intégrer le compte rendu du semestre précédent.

Participeront à ces réunions :

- le Directeur du Prestataire ou son représentant,
- le responsable du Prestataire présent sur le site,
- les interlocuteurs techniques et commerciaux du CEA.

Les comptes rendus de ces réunions semestrielles sont rédigés par le Prestataire et transmis dans les 5 jours suivant la date de réunion au SPRS pour accord préalable avant diffusion à chaque participant.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	24/26
		03/06/2026	

7 - SPECIFICATIONS CONCERNANT LA QUALITE

7.1 - Organisation qualité

Le Prestataire doit apporter la démonstration qu'il possède une organisation permettant d'assurer la qualité des prestations demandées et la traçabilité associée.

Cette organisation qualité est décrite dans un Plan d'Assurance Qualité Particulier (PAQP) qui définira en particulier :

- les interfaces avec le CEA,
- l'organisation interne du Prestataire pour chaque phase de réalisation des prestations,
- les compétences que le Prestataire s'engage à maintenir pour réaliser les prestations et l'organisation associée :
 - l'organisation permettant le respect des délais,
 - les critères permettant de définir le suivi des prestations,
 - le traitement des non conformités.

Ce PAQP doit être remis au CEA dans un délai de trois mois à compter de la date de prise d'effet du marché.

7.2 - Traitement des écarts

Tout dysfonctionnement constaté doit faire l'objet d'un rapport signé contradictoirement des deux parties, relatant les écarts et précisant les modalités de traitement.

Tout cas hors procédure doit être reporté immédiatement au responsable du SPRS qui prendra toutes les décisions nécessaires et donnera, par écrit, les instructions particulières applicables.

7.3 - Audits

Le CEA se réserve la possibilité de faire auditer le Prestataire à tout moment. Le Prestataire doit garantir le libre accès de ses locaux aux auditeurs mandatés par le CEA, et ce, pendant toute la durée du marché.

8- SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL (ART. 4121-1 à R. 4822-1)

La prévention des risques liés à certaines activités réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure se doivent de mettre en œuvre les mesures préalables à l'exécution d'une opération.

8.1 - Plan de Prévention. (Article R4512-6 à R4512-12)

Avant le début des opérations et après avoir réalisé les points suivants :

- Organiser et tracer une inspection commune préalable ;
- Arrêter les modalités d'intervention et coopération avec les différents acteurs de l'opération.

Le CEA, le prestataire et ses sous-traitants procèdent en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, installations et matériels.

A l'issue, les employeurs arrêtent d'un commun accord, avant le début de la prestation, un plan de prévention global définissant les mesures prises par chaque entreprise en vue de prévenir ces risques. Le plan de prévention est, à minima, révisé annuellement.

Des avenants au plan de prévention global, peuvent être établis pour les opérations non couvertes par le plan global. Ces opérations particulières, avant la rédaction de l'avenant au PdP, devront faire l'objet d'une visite commune qui devra être tracée.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	25/26
		03/06/2026	

Une liste de tout le personnel intervenant sera fournie. Cette liste devra être remise à jour autant de fois que besoin et transmise à l'Ingénieur de Sécurité d'Installation.

NB : en cas de nouveaux sous-traitants de contrat, il conviendra de mettre à jour le plan de prévention ainsi qu'une nouvelle visite des lieux. Cette visite devra être tracée.

9 – ELEMENTS STATISTIQUES ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION

Ces statistiques sont fournies à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel de la part du CEA :

9.1 – Actes de gestion des missions à l'étranger

En 2024, le support administratif du SPRS a reçu 2 700 missions à l'étranger. 1.060 des dossiers reçus étaient non-conformes nécessitant ainsi des échanges avec les salariés afin qu'ils complètent ou rectifient leur mission.

En 2025, le support administratif du SPRS a reçu 2 650 missions à l'étranger. 1.026 des dossiers reçus étaient non-conformes nécessitant ainsi des échanges avec les salariés afin qu'ils complètent ou rectifient leur mission.

9.2 - Missions en France non conformes

En 2024, 88 missions en France non conformes ont été reçues pour traitement.

En 2025, 91 missions en France non conformes ont été reçues pour traitement.

9.3 - Actes de gestion des factures d'intérim

En 2024, 901 factures ont été reçues et 182 ont été contrôlées par le support administratif du SPRS.

En 2025, 795 factures ont été reçues et 159 ont été contrôlées par le support administratif du SPRS.

9.4 – Actes de gestion des stagiaires « découverte de l'entreprise »

En 2024, 438 stagiaires découverte ont été accueillis sur le centre de Grenoble (120 stages de classe de 2^{nde}, 318 stages découverte de 4^{ème} /3^{ème}).

En 2025, 395 stagiaires découverte ont été accueillis.

9.5 – Remboursement des frais de stage

En 2024, 160 stagiaires ont adressé près de 757 demandes de remboursements de frais de stage avec des demandes principalement envoyées entre juin et septembre.

En 2025, 179 stagiaires ont adressé près de 896 demandes de remboursements de frais de stage.

9.6 – Actes de gestion des collaborateurs extérieurs

400 nouveaux collaborateurs extérieurs ont été gérés en 2024, 294 prolongations et 119 reprises soit près de 900 dossiers traités.

347 nouveaux collaborateurs extérieurs ont été gérés en 2025, 336 prolongations et 165 reprises soit près de 850 dossiers traités.

Cahier des charges	Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel	IND 1	26/26
		03/06/2026	

9.7 – Actes de gestion des demandes de remboursement des abonnements PDM

En 2024, 7 238 demandes de remboursement d'abonnement PDM ont été reçues.

En 2025, 8 121 demandes de remboursement d'abonnement PDM ont été reçues.