

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

n°CCTP/26/12 du 29.06.2026

MARCHE COMPOSITE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Externalisation des fonctions Accueil des sites
CCI Campus Strasbourg et Colmar**

Consultation n°2026/CONSU/12 du 29 juin 2026

CCI ALSACE EUROMÉTROPOLE
14 rue de la Haye
CS 10066 - 67012 STRASBOURG Cedex

SOMMAIRE

1 - Présentation de la structure	3
2 - Contexte et objectifs	3
2.1 - Le contenu des missions d'accueil	3
2.2 - Les compétences professionnelles et qualités requises des chargé(e)s d'accueil.....	4
2.3 – Comportement du personnel d'accueil	4
2.4 – Délais d'exécution pour les prestations d'accueil.....	5
2.5 - Le matériel et les équipements mis à disposition	5
2.6 - Nos attentes vis-à-vis du prestataire	5
2.7 - Politique Qualité de CCI Campus et démarche RSE.....	5
3 – Conditions d'exécution	5
3.1- Personnel affecté.....	5
3.2 - Obligations générales des parties.....	6
3.3 - Conditions d'encadrement	6
3.4 - Continuité du service	6

1 - Présentation de la structure

Né de la fusion des anciens sites de formation des CCI d'Alsace, CCI Campus a une double vocation, d'opérateur de formation, mais aussi d'intérêt général, au service des entreprises. Nos missions consistent à :

- Fournir les compétences nécessaires au développement des entreprises alsaciennes,
- Les aider à recruter leurs collaborateurs de demain et faire évoluer les compétences de leurs salariés,
- Renforcer le rôle de la CCI dans le développement économique du territoire,
- Défendre les intérêts des entreprises du territoire en matière de politiques publiques de formation professionnelle.

Notre organisme est également titulaire d'une certification ISO 9001 délivrée par l'AFAQ / AFNOR.

Ce marché d'externalisation (et non d'intérim) concerne uniquement les prestataires spécialisés dans les métiers d'accueil.

2 - Contexte et objectifs

Nous souhaitons externaliser les services accueil de nos 2 sites de Colmar et Strasbourg afin :

- ➔ d'optimiser l'organisation et la gestion de l'accueil,
- ➔ d'améliorer la satisfaction clients et de renforcer positivement l'image de CCI CAMPUS,
- ➔ de gagner en efficacité commerciale par un accueil qualitatif

Il s'agit d'un marché ordinaire.

2.1 - Le contenu des missions d'accueil

▪ Accueil physique et téléphonique :

Accueillir, informer et orienter physiquement et par téléphone le public de CCI CAMPUS vers le bon interlocuteur.

Publics concernés : entreprises clientes et prospects, salariés, particuliers français et étrangers, formateurs, partenaires, fournisseurs...

Réception et orientation des appels ainsi que la reprise des appels non aboutis.

▪ Traitement du courrier et des colis

Réceptionner et dispatcher les courriers à destination des différents services

Assurer le regroupement des courriers en partance (affranchissement géré par La Poste vers 16h)

Prévenir les destinataires lors des livraisons de colis

Prévenir les services expéditeurs lors de l'envoi d'un colis à l'arrivée du transporteur

▪ Gestion du parking (Pour le site de Strasbourg)

Donner l'accès parking aux différents publics selon la procédure interne en vigueur

▪ Gestion des clés de salles

Remettre les clés de salles aux intervenants et s'assurer du retour. Notifier la perte des clés au service Facility.

▪ Application et respect des consignes d'exploitation et de sécurité

▪ Gestion des commandes de boissons et de viennoiseries

Prendre en compte les demandes du personnel et les transmettre au prestataire de la cafétéria

▪ Participation à diverses activités administratives et logistiques de la structure

Mise sous pli, saisie de données, saisie des absences des stagiaires ...

▪ Gestion et suivi des emprunts de supports pédagogiques

▪ Gestion de l'affichage des salles et de la signalétique

- Gestion du planning et de l'affichage des réunions et événements dans les locaux
- Tenue de la banque d'accueil, du hall d'accueil et de la documentation mise à disposition
- Surveillance du hall d'accueil et transmission de tous incidents ou anomalies
- Centralisation des informations relatives à l'accueil et au standard
- Mise à jour des consignes
- Transmission des informations utiles à la poursuite de l'activité en cas de passage de relais
- Accompagnement/formation des agents d'accueil remplaçants

2.2 - Les compétences professionnelles et qualités requises des chargé(e)s d'accueil

- connaissances linguistiques en allemand et/ ou en anglais
- maîtriser le pack office
- avoir un bon contact relationnel
- avoir une bonne présentation (véhiculer une image positive de l'entreprise, avoir le sourire..)
- être diplomate
- savoir faire preuve de réactivité
- faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité

2.3 – Comportement du personnel d'accueil

Le personnel affecté aux prestations d'accueil doit adopter en permanence un comportement professionnel, courtois et respectueux. Il est tenu de faire preuve de discrétion, de disponibilité, de ponctualité et d'une présentation soignée.

Les agents doivent accueillir, renseigner et orienter les visiteurs avec amabilité et efficacité, tout en veillant à préserver l'image de l'établissement. Ils doivent également faire preuve de maîtrise de soi en toutes circonstances et respecter strictement les règles de confidentialité liées à leurs missions.

Tout comportement inadapté susceptible de nuire à la qualité du service ou à l'image du client pourra faire l'objet d'une demande de remplacement de l'agent concerné en plus de l'application des pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire veillera à ce que le personnel affecté aux prestations présente en permanence une tenue propre, soignée et adaptée à un environnement professionnel.

Les tenues vestimentaires ne sont pas fournies. Toutefois, la présentation des agents devra être appropriée au milieu professionnel.

2.4 – Délais d'exécution pour les prestations d'accueil

Configuration des postes de « Chargé(e) d'accueil » :

- Couverture horaires : de 7h30 à 18h30 pour le site de Strasbourg
et de 7h45 à 11h30 puis 13h00 à 17h00 pour le site de Colmar
- Du lundi au vendredi
- Toute l'année sauf : les samedis, dimanches et jours fériés
ainsi que la période de fermeture de fin d'année (du 24 décembre au 1er janvier inclus) et
sur la période estivale (2 semaines pour le site de Colmar uniquement).

2.5 - Le matériel et les équipements mis à disposition

- Postes informatiques et imprimantes
- Poste standard téléphonique
- Accès au réseau interne de l'entreprise et aux logiciels informatiques
- matériel de bureau
- écrans de contrôle du parking

Il n'existe pas d'outil ou de logiciel spécifique de suivi des prestations d'accueil.

2.6 - Nos attentes vis-à-vis du prestataire

- 1) Avoir du personnel qualifié avec une expérience du métier d'accueil et répondant aux critères mentionnés ci-dessus
- 2) S'assurer de la stabilité du personnel mis à disposition
- 3) Avoir un rétro planning de mise en œuvre pertinent au vu d'un démarrage opérationnel.
- 4) Anticiper et s'assurer du remplacement du personnel absent dans un délai raisonnable
(Procédures et délais de remplacement à fournir)
- 5) Références clients du prestataire dans les métiers tertiaires

2.7 - Politique Qualité de CCI Campus et démarche RSE

CCI Campus est engagé dans la mise en œuvre de politique Qualité QUALIOPI et ISO 9001.

Le prestataire devra s'approprier notre politique et son personnel devra respecter les procédures mises en œuvre par CCI Campus dans le cadre de ces démarches. Dans ce cadre, des audits internes ou externes peuvent être réalisés y compris auprès du personnel du prestataire.

Le prestataire est informé que CCI campus pourra mettre en œuvre des prestations de « Client Mystère » afin d'évaluer notamment la prestation des chargé(e)s d'accueil.

Le prestataire s'engage à fournir à CCI Campus tous les indicateurs qualités et RSE disponibles permettant de mesurer le niveau d'adéquation de la prestation avec les exigences requises.

3 – Conditions d'exécution

Le prestataire doit garantir par son organisation et ses procédures :

- la stabilité du personnel affecté à la mission
- la réalisation de la prestation, par un personnel formé et disponible, quelques soient les contraintes du prestataire.
- la responsabilité civile qu'il est susceptible d'encourir à raison des dommages causés aux biens, aux personnes ou aux installations dont il a l'utilisation

3.1- Personnel affecté

Les affectations de personnel sont étudiées puis validées par le prestataire en collaboration avec CCI Campus.

Les critères de sélection sont établis en fonction des spécificités du poste et une attention particulière sera portée sur la présentation, la tenue, l'amabilité, la disponibilité, la ponctualité, le professionnalisme, la volonté de bien faire, la capacité à garder son sang-froid face aux clients mécontents et les diverses expériences professionnelles, maîtrise des outils bureautique courants : Excel, Word ...et téléphoniques.

Le personnel est astreint à la réglementation intérieure (hygiène, sécurité...) en vigueur au sein de CCI Campus

Le personnel s'engage à la plus stricte confidentialité concernant toute communication d'informations, de consignes ou de documents.

Le prestataire s'engage à affecter à l'exécution de la prestation un personnel couvert et déclaré auprès des organismes officiels, et régulièrement employé au regard du Code du Travail.

Des visites sur le site seront effectuées à fréquence régulière pour vérifier la bonne adéquation de la prestation, la présentation et l'efficacité du personnel sur le site.

Des rencontres régulières sont organisées entre le prestataire et CCI Campus afin d'entretenir un contact permanent avec le personnel sur le site et établir de réelles relations de confiance et de partenariat.

3.2 - Obligations générales des parties

Les prestations objet du marché, constituent une obligation de résultat pour le titulaire.

Afin d'obtenir le résultat escompté, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens et méthodes définis au présent marché, et ceux, le cas échéant, devenus nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Il appartient donc au titulaire de prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer les prestations exigées dans le cahier des charges.

Les prestations seront exécutées sous l'entière responsabilité du titulaire, qui devra se conformer strictement aux textes réglementaires parus ou à paraître régissant la profession et au code de la santé publique, notamment en ce qui concerne l'interdiction du tabac dans les lieux publics.

3.3 - Conditions d'encadrement

L'encadrement de l'équipe opérationnelle est assuré par le prestataire, qui devra notamment :

- Etablir les plannings individuels
- Recruter le personnel nécessaire
- S'assurer de la formation sur le site en lien avec CCI Campus
- Gérer les congés et les remplacements
- Communiquer toute modification de planning
- Effectuer toute proposition pour optimiser la qualité de la prestation
- Fournir à CCI Campus les indicateurs de qualité liés à la prestation fournie.

3.4 - Continuité du service

1. PRISE DE SERVICE

La prise de service désigne l'heure effective de prise de poste du personnel mis en place par le titulaire et non pas l'heure d'arrivée sur le site ;

La rotation entre les agents d'accueil doit prendre en compte le délai de passation des consignes, donc l'agent ne pourra quitter son poste que lorsque celui qui prend la relève a effectivement pris ses fonctions.

Ce personnel de remplacement devra être opérationnel dès le premier mois d'exécution des prestations.

2. REMPLACEMENT DU PERSONNEL

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

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

Ce personnel de remplacement devra être opérationnel dès le début de la prestation par le titulaire.
Le titulaire organisera des rappels de formation réguliers pour le personnel de remplacement (volants).

En cas de départ d'un agent, son / sa remplaçant(e) devra avoir été formé(e) minimum 3 jours en plein temps sur le poste, sans surcoût pour CCI Campus.

3. VACANCES ET ABANDON DE POSTE

Aucune vacance totale de poste n'est autorisée. Seule une tolérance de deux (2) heures maximum est permise en cas d'absence imprévisible et soudaine de la personne en poste.

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

Le candidat a la faculté de proposer, dans son offre, un délai de remplacement inférieur au maximum imposé.

4. GREVE

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