



Cahier des Clauses Techniques Particulières

OBJET DU MARCHE :

Prestations d'accueil physique, téléphonique et
secrétariat pour le site de CAMPUS Groupe AFD
Marseille

Numéro de consultation : CAM-2026-0214

<u>Préambule</u>	3
2. Présentation du site.....	5
2.1 Volumétrie du marché.....	5
2.2 Moyens mis à disposition	6
3 Objet de la consultation.....	6
3.1 Décomposition du présent marché.....	6
3.2 Durée du marché	7
4 Définition de la mission	7
4.1 Accueil physique	8
4.2 Accueil téléphonique	8
4.3 Prestations d'accompagnement spécifiques	9
4.4 Prestations occasionnelles ou évènementielles	9
4.5 Jours et plages horaires.....	10
<u>4.6 Modalités d'exécution de la prestation - fonctionnement du client.....</u>	<u>10</u>
5 Moyen mis en œuvre.....	10
5.1 Profil des hôtesse(s).....	11
5.2 Présentation, tenue vestimentaire et comportement Présentation	11
Tenue vestimentaire.....	11
Comportement des hôte(esse)s	11
5.3 CV des hôte(esse)s	12
5.4 Formation des hôte(esse)s	12
6 Modalités d'exécution de la prestation.....	12
6.1 Organigramme opérationnel et méthodologie.....	12
6.3 Continuité de service	13
6.4 Evènements majeurs, cellule de crise.....	13
7 - Gouvernance - Contrôle de la prestation et rapports associés	14
7.1 Coordination.....	14
7.2 Contrôle de la prestation.	16
7.3 Rapports d'activité.....	16
Rapport trimestriel :	17
Rapport annuel :	17
Bilans comptables :	17
7.4 Démarche innovante.	18
8 Désignation des responsables de l'exécution du marché	18
9 Démarche Qualité.....	18
9.1 Documents d'exploitation.....	18
9.2 Registre des visiteurs.....	19
9.3 Main courante.....	19
9.4 Réunion et revue de marché	19
10 Obligation de résultat – Devoir de conseil	20

Préambule

L'Agence Française de Développement (AFD) est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial relevant de la loi bancaire en tant que société de financement. L'AFD finance et accompagne des projets et programmes de développement qui soutiennent une croissance économique plus durable et partagée, améliorent les conditions de vie des plus pauvres, contribuent à la préservation de la planète et aident à stabiliser les pays fragiles ou en sortie de crise.

Elle est placée sous la tutelle du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, du ministère des affaires étrangères et du développement international (MAEDI) et du ministère des Outre-Mer. A ce titre elle contractualise avec ses ministères de tutelle de façon triennale, dans le cadre d'un Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) qui encadre ses modalités et objectifs d'intervention. Le COM comprend une série d'indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des différents objectifs quantitatifs et qualitatifs.

Présente sur le terrain dans les départements et collectivités d'Outre-mer, et dans plus de 80 pays répartis sur les cinq continents, elle intervient grâce à son réseau d'agences et à ses différentes filiales, avec une large gamme d'instruments financiers, des instruments d'analyse et de couverture du risque, ou encore de l'ingénierie de formation et de renforcement des capacités. Ses interventions soutiennent les pouvoirs publics, le secteur privé et les réseaux associatifs locaux pour la mise en œuvre de projets et programmes économiques, sociaux et environnementaux très divers.

Sa filiale Proparco finance les investissements privés.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement. Elle assure la gestion du Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM), qui cofinance des projets conciliant environnement et développement. L'AFD participe ainsi à de multiples dimensions de l'influence française dans la sphère du développement.

L'ensemble des informations relatives à l'AFD, et notamment sa Charte d'Ethique que le candidat est fortement invité à consulter, est accessible sur le lien suivant : www.afd.fr.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES A L'ENSEMBLE DU SITE

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'accueil physique et téléphonique pour le site de CAMPUS Groupe AFD Marseille.

Le présent CCTP fait partie intégrante du marché. Il regroupe toutes les prestations intellectuelles, techniques, et matérielles nécessaires à la réalisation des prestations dans des conditions économiques, techniques et sociales optimales.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont définies dans le présent CCTP.

Intitulé	Abréviation	Définition
Cahier des clauses techniques particulières	CCTP	Désigne l'abréviation pour « cahier des clauses techniques particulières ».
CAMPUS Groupe AFD	CAM	Désigne l'acheteur avec laquelle le Titulaire conclut le Marché public, à savoir le Client
Titulaire		Désigne l'opérateur économique qui conclut le Marché public avec le Pouvoir adjudicateur.

Les prestations à prix forfaitaire sont exécutées selon les modalités définies dans le présent CCTP et l'offre technique du titulaire telle qu'elle a été acceptée par CAMPUS Groupe AFD.

2. Présentation du site

CAMPUS Groupe AFD est situé dans l'immeuble Les Docks, Atrium 10.3, 10 place de la Joliette 13002 MARSEILLE. CAM est une Direction Exécutive de l'AFD. A ce titre il n'a pas d'existence juridique différente de l'AFD. Les documents contractuels sont donc établis au nom de l'AFD représentée par la Directrice de CAM. Le Campus porte un double mandat : former les collaborateurs du Groupe AFD ; et former les clients & partenaires.

Il a une superficie de 1525m², abrite 24 collaborateurs et reçoit en moyenne 14 visiteurs par jour dans le cadre des activités de formation (période de référence 2025).

CAMPUS Groupe AFD est destiné à un usage de bureau et soumis au Code du Travail. Il est occupé sur 2 niveaux R+4, R+5. Il est composé de Hall d'accueil, Bureaux administratifs, salles de formation, bureaux de direction, bureaux mis à disposition des partenaires, salle club et cafétéria

Le public concerné :

- a. Collaborateurs agents AFD Groupe
- b. Consultant externes et prestataires externes
- c. Visiteurs, apprenants
- d. Partenaires (bénéficiaires des bureaux mis à disposition)

Site	Accueil physique Standard
CAMPUS Groupe AFD MARSEILLE	Oui

2.1 Volumétrie du marché

	Nombre de visiteurs par jour en moyenne	Nombre d'appels téléphoniques reçus par jour en moyenne
CAMPUS Groupe AFD MARSEILLE	14	Information non disponible

2.2 Moyens mis à disposition

Le Client met à la disposition du titulaire des locaux meublés destinés à l'accomplissement de ses missions :

- 1 Banque d'accueil
- 1 poste de travail équipé d'un écran, d'une imprimante, d'un ordinateur et 1 téléphone fixe

Le titulaire est responsable de leur bonne utilisation et de leur conservation, mais pas de leur entretien. Il est responsable des éventuelles dégradations des locaux et équipements prêtés, autres que l'usure normale, et des conséquences qu'elles pourraient avoir.

L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par décision du service. Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux d'exploitation.

Le Client met à disposition du Titulaire les outils informatiques, logiciel et applications bureautiques, téléphonie, et tout autre équipement nécessaire à l'accomplissement des missions du Titulaire.

Le Client fournit au Titulaire les fournitures nécessaires au fonctionnement de son propre matériel.

Le personnel du Titulaire devra être parfaitement formé à l'usage de la bureautique et très ouvert à l'utilisation de l'informatique.

3 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet de sélectionner le prestataire qui assurera l'accueil physique et téléphonique, et des services d'accompagnement relatifs au site de CAMPUS Groupe AFD Marseille.

CAM recherche un prestataire en capacité de suivre la vie du site et d'être force de proposition concernant toute solution permettant d'améliorer la qualité de la prestation d'accueil du site.

La fonction d'accueil est un aspect structurant pour l'image de CAM, il est attendu une prestation adaptée et créatrice de valeur.

Le Titulaire devra garantir le niveau de moyens et de services proposés dans sa proposition technique pour la réalisation de la mission.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La qualité de l'accueil des visiteurs et du traitement des appels téléphoniques
- La rapidité dans le traitement des demandes des usagers (occupants et visiteurs)
- La satisfaction des usagers par un accueil professionnel et qualitatif
- Un suivi régulier et permanent des prestations par la mise en place de contrôles réguliers et d'indicateurs de suivi des prestations
- Une évolution des prestations par la mise en place d'un plan de progrès annuel justifiant le rapport qualité/prix

3.1 Décomposition du présent marché

Le présent marché est décomposé de la façon suivante :

1. L'accueil physique sur le site ;
2. L'accueil téléphonique ;

3. Les services divers d'accompagnement (prestations connexes) ;
4. La gouvernance, le suivi de la prestation et les rapports d'activités afférents ;
5. La démarche RSE d'innovation et de progrès.

3.2 Durée du marché

La durée du marché est de 24 mois reconductibles deux fois pour des périodes de 12 mois.

La durée du marché ne pourra donc pas excéder 48 mois.

4 Définition de la mission

La prestation d'accueil concerne principalement les missions d'accueil physique et de prise en charge des usagers (occupants et visiteurs) du site ainsi que le traitement des appels téléphoniques mais elle peut également concerner des missions connexes.

4.1 Accueil physique

- Accueillir de façon courtoise et chaleureuse tout type d'utilisateur (occupant, visiteur) de CAM
- Enregistrer les coordonnées des visiteurs (vérification d'identité, remise des badges) pour assurer une traçabilité des entrées et des sorties en utilisant l'outil mis en place
- Gérer la signalétique (affichage des consignes)
- Informer le visité de l'arrivée de son interlocuteur
- Gérer le visiteur jusqu'à sa prise en charge par le visité
- Gérer la bonne tenue de la zone d'accueil (desk et zone d'attente)
- Aider à l'accès pour les personnes à mobilité réduite
- Informer sur les services disponibles sur le site
- Alerte auprès des personnes concernées en cas de problème
- Remonter systématiquement les difficultés rencontrées pour tout besoin n'ayant pu être satisfait à la personne en charge du suivi de la prestation selon les modalités convenues
- Appliquer et contribuer au plan Vigipirate
- Appliquer et respecter les consignes de sécurité et de sûreté propres au site
- Participer aux formations en matière de sécurité/sûreté
- Avoir une parfaite connaissance des procédures du Client (fraude au président, représentant de la loi)

4.2 Accueil téléphonique

- Réceptionner les appels téléphoniques (moins de 3 sonneries) dans le respect des consignes définie par le Client
- Qualifier, présenter et orienter les appels vers les bons services et interlocuteurs
- Gérer les retours d'appels (prise et transmission de message)
- Remonter systématiquement les difficultés rencontrées pour tout besoin n'ayant pu être satisfait à la personne en charge du suivi de la prestation selon les modalités convenues
- Avoir une parfaite connaissance du fonctionnement du poste et des fonctionnalités standard téléphonique
- Maîtriser parfaitement les équipements mis à disposition pour l'exécution des prestations
- Avoir une parfaite connaissance des procédures du Client (fraude au président, représentant de la loi)

4.3 Prestations d'accompagnement spécifiques

En complément des missions décrites ci-dessus, les agents d'accueil assurent des missions connexes et spécifiques en lien avec l'activité du client.

La réalisation de ces missions – générales et complémentaires, impliquent une bonne compréhension/prise en compte des besoins des usagers (occupants et visiteurs), une parfaite connaissance du site, de son fonctionnement et de ses acteurs, ainsi qu'une capacité à rendre compte des difficultés rencontrées dans un objectif d'amélioration continue.

Il est attendu du titulaire, une proactivité par la mise en place de moyens permettant de vérifier la réalisation des objectifs.

- Gérer le courrier postal, colis et services courses (réception, tri, enregistrement, distribution, envoi)
- Gérer l'attribution des places de parking et stationnement : (i) sur l'interface internet du 1er prestataire de parking sur la base d'un manuel de procédure détaillée ; (ii) via un tableau Excel pour le prêt d'une carte physique concernant le 2nd prestataire de parking
- Gérer le planning de réservations des salles (commandes reçues par mail + gestion via fichier Excel) ; préparations de salles de réunion, de formation et des espaces de détente (salle club, cafétéria, convivialité) en lien avec le Factotum
- Réserver et gérer le Factotum
- Gérer les accès aux espaces communs (salle club, cafétéria, convivialité) ; surveillance et organisation de ces zones d'accueil
- Gérer le stock des fournitures de bureau (commande, tableau de suivi, etc.)
- Exécuter des travaux administratifs ponctuels (petits travaux de reprographie et bureautique (tableaux Excel simple, etc.))
- Exécuter des travaux comptables (Renseigner le tableau des fournisseurs avec les fiches fournisseurs générées par le Campus, Transfert des factures chorus, Archivage des bons de commandes et réceptions lproc)
- Gérer le trousseau des clés des locaux mis à disposition
- Gérer les accès WIFI, prêt de matériels divers
- Commander du papier pour approvisionnement copieurs/imprimantes auprès du siège
- Commander des livres auprès du fournisseur partenaire
- Gérer les machines à café et fontaines à eau (déclaration des pannes et entretien des machines)
- Gérer les archives et création d'étiquettes
- Enregistrer / classer les livres dans les bibliothèques
- Exécuter des rondes préventives pour signaler tout désordre

4.4 Prestations occasionnelles ou évènementielles

A la demande du Client, le Titulaire pourra assurer des prestations d'accueil spécifiques supplémentaires occasionnelles ou évènementielles.

La prestation évènementielle comprend la mise à disposition d'hôte(esse)s évènementiel(le)s lors de conférences ou évènements pour assurer les prestations d'accueil, de la prise en charge de la

tenu du registre des invités, de la vérification de leurs cartons d'invitation et de leurs identités, de la distribution de documents et autres prestations nécessaires.

Le Titulaire prendra l'ensemble des dispositions nécessaires pour assurer ces présences complémentaires à la demande du Client. L'ensemble de ces prestations, considérées hors cadre forfaitaire à la condition qu'elles impliquent des moyens complémentaires à ceux définis dans le présent marché. Ces prestations seront rémunérées par application du bordereau de prix unitaires validé par le Client. Le Client adressera ses demandes au Titulaire conformément au bordereau de prix et par le biais de bons de commandes.

4.5 Jours et plages horaires

Les horaires (jours et plages horaires) constituent des minimas et ne prévalent pas sur la structure opérationnelle définitive mise en place conformément à la proposition technique du Titulaire et sont susceptibles d'éventuelles modifications au bénéfice de la garantie de résultat.

Un poste de travail du lundi au vendredi de 08h00 à 18h45.

Modification de la plage horaire :

- De 8h30 à 17h00 (durant les vacances scolaires de fin d'année et six semaines, pendant les congés d'été, à partir de la mi-juillet.).

L'offre financière du titulaire devra se baser sur ces plages horaires (8 semaines dans l'année de 8h30 à 17h et le reste de 8h à 18h45).

4.6 Modalités d'exécution de la prestation - fonctionnement du client

La prestation devra se dérouler sans discontinuité pendant la plage horaire indiquée ci-dessus selon les modalités d'organisation définies par le Titulaire dans sa proposition technique.

Tout abandon de poste est formellement interdit.

Du lundi au vendredi en jours ouvrés : De 08h00 à 18h45 (ouverture et fermeture des accès à l'immeuble), sans interruption.

Particularités :

Accès interdit des agents en dehors de la plage horaire d'ouverture 24H/24 et 365j/an.

Activité de formation nécessitant une attention particulière pour le maintien de conditions optimales.

Prestation événementielles complémentaires en jours et heure ouvrées ou non.

Dans le cadre de la sobriété énergétique, l'AFD impose une ou deux périodes de fermeture du bâtiment. Le site de CAMPUS Groupe AFD à Marseille étant concerné, le Titulaire acceptera les périodes de fermeture dont les dates et la durée lui seront préalablement communiquées par mail.

A titre indicatif, la durée annuelle de fermeture est généralement de 12 jours ouvrés. L'offre financière du titulaire devra se baser sur ces indications.

L'AFD communiquera en cours d'exécution et à chaque exercice, au titulaire du marché, le nombre de jours de fermetures annuels.

5 Moyen mis en œuvre

Le Titulaire met à disposition du Client les moyens humains nécessaires à l'exécution des prestations.

Le Client peut demander à tout moment le remplacement d'une hôtesse ou d'un hôte titulaire en cas de non-respect de l'exécution ou de la qualité des prestations définies au présent marché.

5.1 Profil des hôtesse(s) (hôtes)

Le profil attendu des hôte(esses) est le suivant :

Qualités (savoir-être) :

- Dynamisme, sourire et convivialité
- Excellente présentation et élocution
- Ponctualité, et rigueur et discrétion

Compétences et qualités (savoir-faire) professionnelles :

- Expérience professionnelle acquise avec une ancienneté confirmée (deux ans minimums sur un poste similaire)
- Savoir lire, écrire, comprendre et s'exprimer clairement en français
- Bonne notion du service client
- Maîtrise du Pack Office
- Sens de l'organisation
- Faculté d'adaptation à divers demandes et situations
- Maîtrise du français : Niveau C1 minimum ou équivalent à l'écrit et à l'oral

5.2 Présentation, tenue vestimentaire et comportement

Présentation

Les hôte(sse)s devront avoir une bonne présentation.

Leur coiffure devra être adaptée à leur mission.

Tenue vestimentaire

Le Titulaire proposera différents modèles de tenues vestimentaires complètes validées par le Client :

- Confortables et adaptées aux prestations
- Ajustées selon les saisons (2 tenues pour la saison Automne/hiver et 2 tenues pour la saison Printemps/Été)

L'entretien des tenues est à la charge du Titulaire.

Il est exigé le port de la tenue complète durant la réalisation de la prestation.

Comportement des hôte(esse)s

Le Titulaire s'engage à respecter et à faire respecter par les hôtes(sse)s le Règlement intérieur ainsi que la Charte d'utilisation des outils informatiques du Client dont un exemplaire sera remis lors de la réunion préparatoire au démarrage des prestations.

Les règles de droit commun doivent également être respectées.

Le non-respect des exigences décrites ci-dessus fera l'objet de pénalités prévues à l'article 12 du présent CCTP.

Un intervenant tiers est soumis au règlement intérieur du Client.

5.3 CV des hôte(sse)s

Les soumissionnaires joindront à leurs dossiers de réponses les CV des hôte(sse)s titulaires dans le cadre de l'exécution du marché.

Un avis sera rendu par le Client.

Un extrait du casier judiciaire sera demandé aux candidats retenus.

Les profils recherchés sont les suivants :

- Hôte(sse)s d'accueil
- Hôte(sse)s d'accueil référent (e) : rôle de coordination de l'activité de manière générale. Cela inclut notamment la gestion, le suivi et contrôle des outils, des processus, de la documentation, la formation de remplaçant.e.s, etc...

5.4 Formation des hôte(esse)s

Le Titulaire s'engage à former dans un délai d'un mois après le début de l'exécution du marché le personnel titulaire et remplaçant.

Une formation sera dispensée aux hôte(sse)s **au minimum de 2 jours** sur site par le responsable d'encadrement du Titulaire identifié dans sa proposition technique.

La formation portera sur les points suivants :

- Reconnaissance du site
- Connaissances relatives à CAMPUS Groupe AFD
- Appropriation des outils mis à disposition sur site
- Initiation aux procédures internes d'accueil spécifiques à chaque site
- Information à la culture et à l'organisation du site
- Connaissances des consignes locales de Sureté/sécurité
- Sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et de protection des données personnelles

Le Client fournira au Titulaire toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de cette formation.

6 Modalités d'exécution de la prestation

6.1 Organigramme opérationnel et méthodologie

La structure organisationnelle et la méthodologie d'exécution des prestations sont celles proposées dans la proposition technique du Titulaire, telle qu'elle a été acceptée par le Client, et comprenant à minima :

- L'organigramme des personnes référentes (encadrant, non œuvrant en charge du pilotage de la prestation)
- Le profil du responsable d'exploitation encadrant la prestation
- Le profil des hôte(sse)s pressenti(e)s (titulaires et remplaçant) pour la réalisation de la mission
- La méthodologie d'établissement des plannings
- La capacité de réserve du Titulaire (nombre de personnel remplaçant)
- Le rétro-planning de mise en place des prestations

Le Titulaire informera le Client de toute modification.

6.3 Continuité de service

Le Titulaire s'assurera au quotidien de la prise de poste de son personnel et préviendra immédiatement le Client en cas de retard ou d'absence imprévue.

Dans ce cas, le Titulaire s'engage à remplacer le personnel défaillant dans un délai maximum de 2 heures à compter de l'information reçue.

Afin de garantir la continuité de service, le Titulaire anticipe les problématiques de ressources en s'assurant qu'il dispose de personnel susceptible d'intervenir sur Site en remplacement des hôte(sse)s titulaires.

La formation du personnel remplaçant est à la charge exclusive du Titulaire.

Toutes les prestations prévues dans le cadre du présent marché sont exécutées sous l'entière responsabilité du Titulaire, par un personnel spécialisé et habilité à intervenir pendant la durée du marché.

Il sera possible d'intégrer une prestation occasionnelle lors d'évènement ponctuel.

6.4 Evènements majeurs, cellule de crise

En cas d'évènement majeur, le Titulaire s'engage à informer le Client et à mobiliser en temps réel les acteurs responsables du dossier, mettre en œuvre toute action et toute information nécessaire à la préservation et à la continuité du service.

Le Titulaire devra, après recensement exhaustif des équipements et installations liés à son activité, établir un plan de contournement comprenant :

- L'analyse, l'étude et la description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir à toute anomalie (avec propositions d'investissement le cas échéant).
- Les moyens de résolution des dysfonctionnements (avec check-list de l'approche curative ou palliative).
- En fonction du risque, les moyens nécessaires à un rétablissement rapide.
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de dysfonctionnement majeur et les procédures d'escalade au sein de l'entreprise du Titulaire, faisant état des moyens mobilisables et de la mise en place d'une cellule de crise.
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de

7 - Gouvernance - Contrôle de la prestation et rapports associés

7.1 Coordination.

Dès la signature du marché, un échange de courriers recommandés avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant de dater l'échange de façon certaine entre le Client et le Prestataire désignera nominativement leurs représentants respectifs et explicitera l'étendue de leurs attributions. Le représentant du Client est et reste l'interlocuteur général unique du Prestataire. Toute modification dans la représentation du Client ou du Prestataire fera l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Les communications et notifications entre le Prestataire et le Client se font, dans les formes et délais prévus au marché et à défaut de dispositions particulières, par écrit, datées et signées. L'acceptation d'engagement, les notifications, les mises en demeure, ainsi que toutes les communications dont l'exécution est liée et décrite au marché, sont valablement faites par lettre recommandée avec avis de réception ou signature d'un document par les deux parties.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le Prestataire pourra toutefois être en liaison ponctuelle avec d'autres services du Client (gestion administrative, services de sécurité, travaux,...) ou d'autres interlocuteurs dûment désignés ce dernier (organismes de contrôles, autres Prestataires sur Site, occupants du Site,...).

Sauf cas d'urgence dûment rapporté au Client, il ne doit pas exister de relations directes entre le Prestataire et d'autres tiers que ceux désignés, occupants des locaux compris (hors demandes d'interventions). Les demandes d'interventions, curatives ou autres, seront transmises au Prestataire soit par le représentant du Client ou tout autre tiers dûment désigné par celui-ci, soit au travers du système de gestion des interventions.

7.1.1 Synergie des services.

Le Prestataire a l'obligation de travailler et de communiquer en permanence, dans un esprit de réactivité, d'anticipation avec le Client et les différents prestataires intervenants sur le Site.

Il s'oblige à transmettre les informations utiles pour toute anomalie constatée au cours des vacations, ou pour toute intervention nécessaire des prestataires de sécurité, de maintenance ou d'accueil du personnel et des visiteurs.

En cas de besoin ou de sinistre, le Prestataire demandera l'assistance et l'intervention des prestataires chargés de la sécurité ou de la maintenance pour apporter toute mesure conservatoire.

7.1.2 Suivi quotidien.

Réunions périodiques :

Le Client peut organiser, de plein droit et dans le cadre du marché, toutes les réunions qu'il jugera utiles à la bonne réalisation des prestations. Pour chacune des réunions, il appartiendra au Prestataire d'en établir, si nécessaire, les comptes rendus.

Des réunions périodiques, soit trois réunions trimestrielles et une réunion annuelle pour lesquelles le Prestataire établira des rapports préliminaires et des comptes rendus de séance (actions ou objectifs décidés), sont prévues entre le Prestataire et le Client selon un calendrier établi pour l'année en cours.

Dans la mesure du possible, les comptes rendus et rapports seront transmis et gérés de manière informatique (rapports préliminaires, présentation, correction / compléments) et transmis au minimum trois jours ouvrés avant la tenue de la réunion. Ainsi, une seule édition en version définitive pour archivage sera nécessaire.

Les réunions sont assurées par le responsable de site, avec si besoin est, l'assistance ponctuelle des services centraux du Prestataire (QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) notamment). Les réunions pourront évoquer les menus travaux sur commandes, inscrits avec le personnel de l'équipe normale d'intervention.

Les autres travaux sur commandes, réalisés et coordonnés avec des moyens complémentaires à l'équipe d'intervention, feront l'objet de réunions spécifiques, planifiées dès que besoin. Les réunions associent l'ensemble des activités du marché. Etant précédées de l'analyse préalable par le Client des rapports transmis par le Prestataire, elles s'attacheront aux points significatifs objets de commentaires ou de décisions.

Les ordres du jour sont les suivants :

1/ Réunion trimestrielle (une demi-journée) :

- Rapport global d'activités.
- Evaluation des prestations autres que forfaitaires.
- Evaluation qualitative des prestations.

2/ Réunion annuelle (une demi-journée) :

- Rapport d'activité global : Synthèse annuelle des réunions trimestrielles.
- Synthèse, conclusion sur l'évaluation annuelle des prestations.
- Synthèse, conclusion et application des pénalités.
- Définition des améliorations, des orientations de travaux, du budget pluriannuel, ...
- Compte-rendu des visites des services centraux du Prestataire.

Seront obligatoirement présents lors de la réunion annuelle : Le responsable de site et son supérieur hiérarchique, le responsable Qualité du marché, un responsable de niveau Direction de l'entreprise habilité à prendre toute décision technique et commerciale relative à l'exercice contractuel du marché.

7.2 Contrôle de la prestation.

7.2.1 Contrôle contradictoire.

Les indicateurs de qualité et de performance seront définis comme spécifié au cahier des techniques particulières (forme, fond et délais).

7.2.2 Autocontrôle.

Le Prestataire est tenu à un contrôle quotidien de ses prestations, complété d'un autocontrôle systématique mensuel, exhaustif et contradictoire.

Le Client pourra, à sa demande et sans réserve, participer aux autocontrôles du Prestataire.

L'autocontrôle portera sur l'exhaustivité du périmètre contractuel, toutes prestations et toutes périodicités confondues et ne sera pas restreint aux zones de permanence.

Les fiches préparatoires d'autocontrôle seront réalisées dans cet esprit, à concurrence de l'ensemble des différentes activités annuelles.

Elles s'appliqueront ainsi à toutes les tâches d'accueil (physique et téléphonique) et autres tâches diverses exercées pour le Client, avec pour chaque activité la vérification de cohérence avec les exigences contractuelles et l'analyse de qualité de la prestation.

7.3 Rapports d'activité.

Le Prestataire élabore, constitue et maintient à jour l'ensemble des moyens de suivi en temps différé de ses prestations, que ce soit en ce qui concerne les prestations d'accueil physique et téléphonique ou de toute autre activité exercée ou celles associées aux travaux sur commande. La démarche retenue sera soumise à l'approbation du Client avant démarrage de son application.

Dans la mesure du possible, l'ensemble des informations sera traité de manière informatique et sera accessible à tout moment par le Client. Les informations reprendront notamment la liste exhaustive des tâches courantes et le suivi de leur réalisation (délais, suivi de leur exécution, achèvement...).

Le Prestataire attachera une importance particulière à la mise en œuvre et au suivi d'informations en « temps réel » consultables à tout moment par le Client au travers d'un portail web ou équivalent :

- Tableaux de bords et indicateurs de services (nombre de visiteurs, nombre d'appels, etc...) établis sous forme de synthèses des événements significatifs.
- Principaux indicateurs (par typologie), incidents (nombre, typologies, délais d'intervention...), présences sur Site...

Fréquence des rapports d'activités :

Les rapports seront présentés sous la forme d'un documents contenant (i) une synthèse générale présentant les prestations, les faits marquants et (ii) des annexes complémentaires (si possible informatisées) présentant le détail des opérations par lots et par prestations.

Contenu minimum des rapports :

Rapport trimestriel :

Remis au Client au plus tard le 20 du mois suivant.

- Remarques générales.
- Analyse par activité (bilan des heures répartis par prestations, fonctions, types d'intervention...).
- Compte-rendu des présences et permanences.
- Comptes rendus d'incidents.
- Comptes rendus des prestations autres que forfaitaires
- Planning prévisionnel des actions.
- Organigramme à jour de l'équipe sur le Site, planning des congés et remplacements.
- Eléments de synthèse QHSE.
- Indicateurs de satisfaction et de qualité.

Rapport annuel :

Remis au Client au plus tard un mois après le début d'une nouvelle année de prestations (années « N+1 », « N+2 », « N+3 »).

- Synthèses annuelles des rapports trimestriels (tous items suscités).
- Fonctionnement et amélioration des outils de communication, état de la documentation.
- Rapport suivant les visites des services centraux du Prestataire, rapport annuel QHSE.
- Orientation générale et propositions chiffrées d'amélioration.
- Modification des prestations ou des équipements.
- Indicateurs de satisfaction et de qualité.

Bilans comptables :

Avant chaque fin d'année, en totale transparence et dans un degré de définition proche de la décomposition du prix global et forfaitaire, le Prestataire instruira avec le Client les budgets d'activités

passés (« année n » dont travaux sur commandes) et prévisionnels (« année n+1 » dont programme de travaux), dont le fond et la forme seront à définir avec le Client.

Ces budgets sépareront les prestations par activités et permettront :

- L'établissement des dépenses engagées et à venir (tenant compte des révisions de prix notamment)
- La traçabilité de toute modification contractuelle.
- La justification détaillée des dépenses d'exploitation du Site (toutes activités confondues) auprès de tout intéressé.

7.4 Démarche innovante.

Dans le cadre de la prestation, le Client attend du Titulaire des propositions concrètes pour une démarche innovante répondant aux dispositions et engagements de la politique RSO de l'entreprise.

Le Titulaire s'engage à accompagner le Client dans cette mise en œuvre.

8 Désignation des responsables de l'exécution du marché

La responsabilité de la conduite et de l'exécution du marché est assurée par un représentant unique du Client :

- Pour l'AFD : CAMPUS Groupe AFD

Le Client s'engage à désigner un responsable de l'exécution des prestations objet du marché.

9 Démarche Qualité

Le Titulaire devra respecter les engagements pris dans sa proposition technique en matière de responsabilité sociétale notamment en termes de diversité de recrutement, d'égalité homme-femme et de niveau de rémunération.

Le Titulaire devra se conformer à l'organisation, en termes de suivi et de pilotage des prestations proposées dans sa proposition technique en réponse aux besoins exprimés par le Client comprenant :

- Le mode opératoire et le rétro planning détaillé de prise en charge des prestations durant les 3 premiers mois de l'exécution du marché
- Le nombre et les fréquences des contrôles à son initiative établis sur la base minimale d'un contrôle trimestriel
- Un exemple de grille d'autocontrôle
- Le nombre et les fréquences des contrôles contradictoires
- Un exemple de support
- Le nombre et les fréquences des visites sur site impromptues et des appels mystères prévus
- La fréquence et le détail des items prévus en termes de revue des prestations du marché

9.1 Documents d'exploitation

Le Titulaire devra maintenir en permanence sur site les documents ci-dessous, qui doivent pouvoir être consultés par le Responsable du suivi des prestations du marché à tout moment :

Les consignes doivent être en adéquation avec les procédures du Client.

Le cahier de consignes doit inclure au minimum :

- Les fiches de poste du personnel du Titulaire
- Une méthodologie d'utilisation des équipements et systèmes mis à disposition du personnel du Titulaire
- La définition des mesures de contournement à mettre en œuvre en cas de dysfonctionnement
- La procédure de gestion des demandes des usagers, des visiteurs et des appels
- La procédure de gestion des accès visiteurs et le reporting associé (badges visiteurs, etc.)
- La procédure de gestion des objets trouvés
- La procédure de gestion des clés (missions connexes)
- La procédure de gestion des plis et des colis (missions connexes)
- La procédure de gestion des demandes et réclamations
- La procédure relative à la participation du personnel présent sur site à l'évacuation des occupants

L'ensemble des consignes y compris les modifications ultérieures sont soumises à la validation du Client.

Le Titulaire veille à ce que les consignes soient prises en compte et appliquées en permanence par son personnel.

Le Titulaire devra participer tout au long de l'exécution du marché à l'amélioration continue des procédures et consignes afin de délivrer un service optimisé et de qualité aux usagers

9.2 Registre des visiteurs

Le Client mettra à disposition du Titulaire, un logiciel de gestion des badges visiteurs.

Le Titulaire pourra mettre en place un registre/reporting des visiteurs et y consignera toutes les informations relatives aux visiteurs (nom, prénom de la personne, société, heure d'arrivée et de départ, personne visitée, etc.).

Dans le cadre du RGPD, Le Titulaire et son personnel sont soumis à une stricte obligation de confidentialité des données personnelles qui y sont contenues.

9.3 Main courante

Le Titulaire mettra en place une main courante électronique ou papier permettant d'identifier les événements constatés (anomalies, etc.) et les mesures prises.

9.4 Réunion et revue de marché

Le Client organisera une réunion hebdomadaire durant le premier mois d'exécution du marché.

Des réunions de suivi mensuelles seront ensuite mises en place par le Titulaire et le responsable du suivi de la prestation.

L'ensemble des items relatifs aux prestations seront traités par le Titulaire qui présentera un rapport d'activité détaillé avec indicateurs de suivi.

Le Titulaire devra faire parvenir un compte-rendu exhaustif des points abordés et des actions correctives dans les 8 jours suivant chaque réunion au Client.

Un contrôle contradictoire sera réalisé trimestriellement afin de mesurer la performance et les actions correctives définies.

Une revue de marché aura lieu en fin d'année afin de présenter le plan de progrès pour l'année suivante.

A la demande du Client, une enquête de satisfaction pourra être réalisée par le Titulaire auprès des occupants pour déterminer les axes de progrès.

Un reporting d'activité périodique devra être fourni au responsable de suivi de la prestation, de manière mensuelle les 6 premiers mois d'exécution du marché, puis trimestriellement.

Le reporting comportera à minima :

- Le flux des visiteurs par tranche horaire
- Le flux des appels téléphoniques par tranche horaire
- La liste des incidents et des réclamations constatées
- Les actions correctives mise en œuvre

10 Obligation de résultat – Devoir de conseil

10.1 Obligation de résultat

Toutes les prestations prévues dans le cadre du présent marché sont exécutées sous l'entière responsabilité du Titulaire, par un personnel spécialisé et habilité à intervenir pendant la durée du marché.

Le Titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations définies dans le présent CCTP.

Il s'oblige à informer le Client, sans délai, de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations de nature à retarder ou à compromettre cette exécution.

A ce titre, il appartient au Titulaire de prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations.

10.2 Devoir de conseil

Le Titulaire fournira tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre la bonne exécution des prestations du présent marché. Cette obligation est effectuée sans surcoût.

Ce devoir de conseil concerne tous les acteurs de celui-ci, depuis les équipes sur Site jusqu'à la Direction.

- Le devoir de conseil porte sur les sujets liés à l'exploitation du Site, en particulier :
- La veille normative et réglementaire, les Normes européennes.
- La conformité, en particulier eu égard à l'état de l'art en matière de protection de l'information et des données personnelles.
- Le développement durable.
- La Sécurité, la Santé, l'Environnement. L'optimisation, l'adaptation du niveau de service.
- Les solutions commerciales.

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Règlement intérieur
 - Annexe 2 : Charte d'utilisation des outils informatiques
 - Annexe 3 : Cadre des plages horaires de présence minimale complété par les soumissionnaires
 - Annexe 4 : Tableau des KPI et pénalités
 - Annexe 5 : Personnel en place
-
-