

Cahier des Clauses Techniques Particulières C.C.T.P

Prestations d'accueil, accompagnement et orientation du public du siège de la CPAM de la Gironde

**Marché n°38_2026PS
MAPA**

SOMMAIRE

Article 1.	Contexte.....	3
Article 2.	presentation du futur site	4
2.1	Le quartier.....	4
2.2	La proximité des transports urbains	4
2.3	La proximité d'autres services à caractère social et médico-social	5
2.4	Description de l'ensemble immobilier	5
Article 3.	Description des FLUX	6
3.1	Cartographie des publics.....	6
3.2	Présentation des zones d'accueil	7
3.3	Présentation générale de l'organisation de l'accueil et de la sécurité	7
Article 4.	Périmètre des prestations	8
4.1	Généralité	8
4.2	Processus et missions	9
Article 5.	Specificités de la prestation	10
Article 6.	Qualifications et compétences attendues.....	10
Article 7.	Période d'exécution	11
7.1	Horaires et périodes d'exécution.....	11
7.2	Fermeture exceptionnelle de l'agence	11
7.3	– Grèves	12
Article 8.	Acces aux locaux.....	12
Article 9.	LES MOYENS HUMAINS.....	12
9.1	Changement et indisponibilité de personnel.....	12
9.2	Comportement du personnel	13
Article 10.	Moyens organisationnels.....	14
10.1	Cahier de consigne	14
10.2	Registre des visiteurs et main courante.....	14
10.3	Main courante.....	14
10.4	Moyens matériels.....	14
10.5	Tenue des hôte(sses) : Uniforme.....	14
Article 11.	Le pilotage et l'ORGANISATION DES MISSIONS.....	15
11.1	Visite de site préalable à l'exécution des prestations.....	15
11.2	Plan de prévention	15

Article 1. CONTEXTE

Avec ses 26 bâtiments répartis sur le département dont 16 sur la seule métropole bordelaise, la dispersion spatiale des activités sur autant de sites représente un coût d'exploitation élevé et complexifie le management et la gestion des services de production.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde a engagé une réflexion sur la refonte de son implantation immobilière afin de répondre aux enjeux de sécurité, à l'optimisation de son fonctionnement et d'adaptation aux contraintes de l'évolution de la vie dans la métropole bordelaise.

En accord avec les services de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la Caisse a lancé en 2015 un ambitieux programme immobilier, centré sur la métropole de Bordeaux, qui vise à organiser l'activité de l'Assurance maladie au sein de 6 bâtiments neufs, acquis en VEFA ou réhabilités, et à fermer 11 autres sites de la métropole.

Ce programme immobilier prévoit :

- Le regroupement des accueils de Bordeaux sur 4 sites localisés sur des axes de transports en commun pour un accès facilité des assurés sociaux ;
- Le regroupement des activités de back-office sur 3 sites afin d'optimiser la gestion des processus Gestion des bénéficiaires, Gestion des Indemnités Journalières et Gestion des Flux ;
- La construction d'un nouveau siège regroupant les activités de gestion de la CPAM et du Service médical régional et local ainsi qu'un Accueil des assurés ;
- La vente des bâtiments non conservés ;
- La résiliation des baux des locaux loués.

La crise sanitaire a été un véritable accélérateur des transformations émergentes. Compte tenu des contraintes de circulation de la métropole bordelaise, il s'agit là d'une tendance lourde que nous avons prise en compte comme étant une donnée structurante de la programmation immobilière.

La crise sanitaire a également été un vrai catalyseur dans la transformation de nos modes de travail avec notamment la mise en place d'un protocole télétravail, la mise en place de la numérisation de différents processus de la Caisse.

Notre ambition est d'offrir à nos collaborateurs un environnement de travail performant, favorisant les nouveaux modes de travail (collaboratif, transversal et digital), encourageant l'engagement et la fierté d'appartenance des collaborateurs, tout en minimisant les coûts de fonctionnement et en offrant un lieu d'Accueil du Public lisible, ergonomique et digital.

Au cœur de ce schéma directeur immobilier, le déménagement du siège social, historiquement localisé à la Tour Europe, au sein du quartier du Grand Parc à Bordeaux, occupe une place centrale.

Le nouveau siège social réunira les services en charge des fonctions supports et de back-office de l'Assurance maladie de la Gironde. Il accueillera également du public - assurés sociaux et professionnels de santé - dans le cadre de ses activités de conseil et de gestion.

Afin de tenir compte de l'évolution récente du paysage institutionnel de la protection sociale qui tend à mutualiser ou à concentrer sur la métropole régionale des activités auparavant assurées par d'autres organismes, le périmètre du projet intègre, dans sa définition, le besoin de flexibilité nécessaire à la prise en compte des variations d'effectifs de l'organisme ainsi que le besoin de centralité destiné à faciliter son accessibilité pour les publics et les collaborateurs.

Ainsi, le siège de Cracovie accueillera les effectifs suivants :

Site	Effectifs	Résidents
Siège Europe	439	307
Pelleport	101	71
Accueil Grand Parc	52	36
Hausmann	204	143
Ginko	123	86
Mérignac Le Ferry	121	85
La Jallère	70	49
Totaux	1110	777

*Résidents = effectifs *0.7 prenant en compte l'absentéisme normale (hors télétravail et déplacement professionnel)

Article 2. PRESENTATION DU FUTUR SITE

2.1 Le quartier

Le futur site est situé au sud du quartier des Aubiers, à proximité de la place Ravezies qui conjugue mixité sociale et urbaine, développement économique et respect des critères environnementaux dans les constructions et les aménagements.

2.2 La proximité des transports urbains

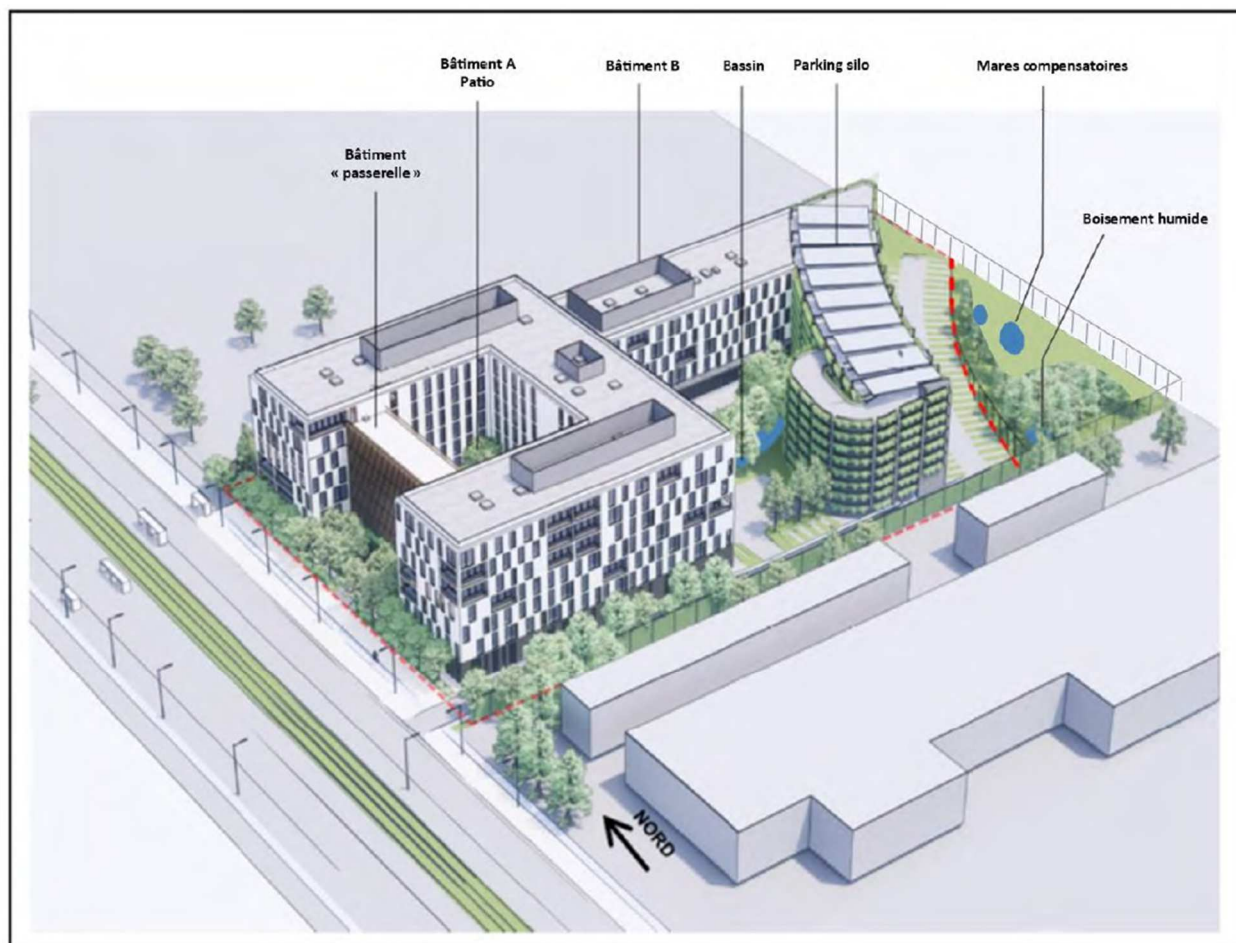
Ce secteur bénéficie d'une offre de transport complète : Tramway, bus et des stations Vcub. Le nouveau site est particulièrement bien localisé puisqu'il se situe sur la ligne de Tramway C (Arrêt Cracovie) et permet de rejoindre la gare SNCF en 26 min et le centre-ville de Bordeaux en 16 min.



2.3 La proximité d'autres services à caractère social et médico-social

Plusieurs services à caractère social sont d'ores et déjà installés dans le quartier, comme l'URSSAF, l'hôpital Bordeaux Nord et France Travail. La création de l'accueil des assurés du nouveau site de la CPAM viendra renforcer les synergies et les partenariats.

2.4 Description de l'ensemble immobilier



Axonométrie du projet de nouvel immeuble de bureau quartier Cracovie Bordeaux

La CPAM est propriétaire du bâtiment A et du parking silo

Organisation de l'ensemble immobilier :

- Le bâtiment A est un immeuble de bureaux de 16 266 m² SUB, en R+6 s'ouvrant à l'ouest sur l'allée Boutaut et s'organisant autour d'un patio. Le RDC du bâtiment est destiné à recevoir un accueil pour la réception des assurés, un restaurant d'entreprise et des surfaces logistiques. Les étages supérieurs seront aménagés en bureaux. Une cour logistique vient compléter le bâtiment.
- Le bâtiment B : immeuble de bureaux en R+4 au Nord
- Un parking silo en R+8 à usage principal de parking intérieurs et extérieurs, local vélos et locaux annexes (vestiaires, douches, sanitaires, locaux techniques et de stockage, sas d'entrée, cage d'escalier, ...) comprenant notamment :
 - ↳ 394 places en silo couvertes
 - ↳ 120 emplacements de vélos

Article 3. DESCRIPTION DES FLUX

3.1 Cartographie des publics

Qui accueille-t-on ?

Le siège de la CPAM de la Gironde a pour vocation d'accueillir :

- o Des professionnels de santé,
- o Des assurés,
- o Des fournisseurs / prestataires,
- o Des candidats (entretien RH),
- o Les conseillers,
- o Des huissiers et avocats (DJCF)
- o Des agents autres institutions (pour réunion),
- o La presse / autres RDV de direction

Quand accueille-t-on et quel volume ?

Les principaux flux sont ceux décrits ci-dessous :

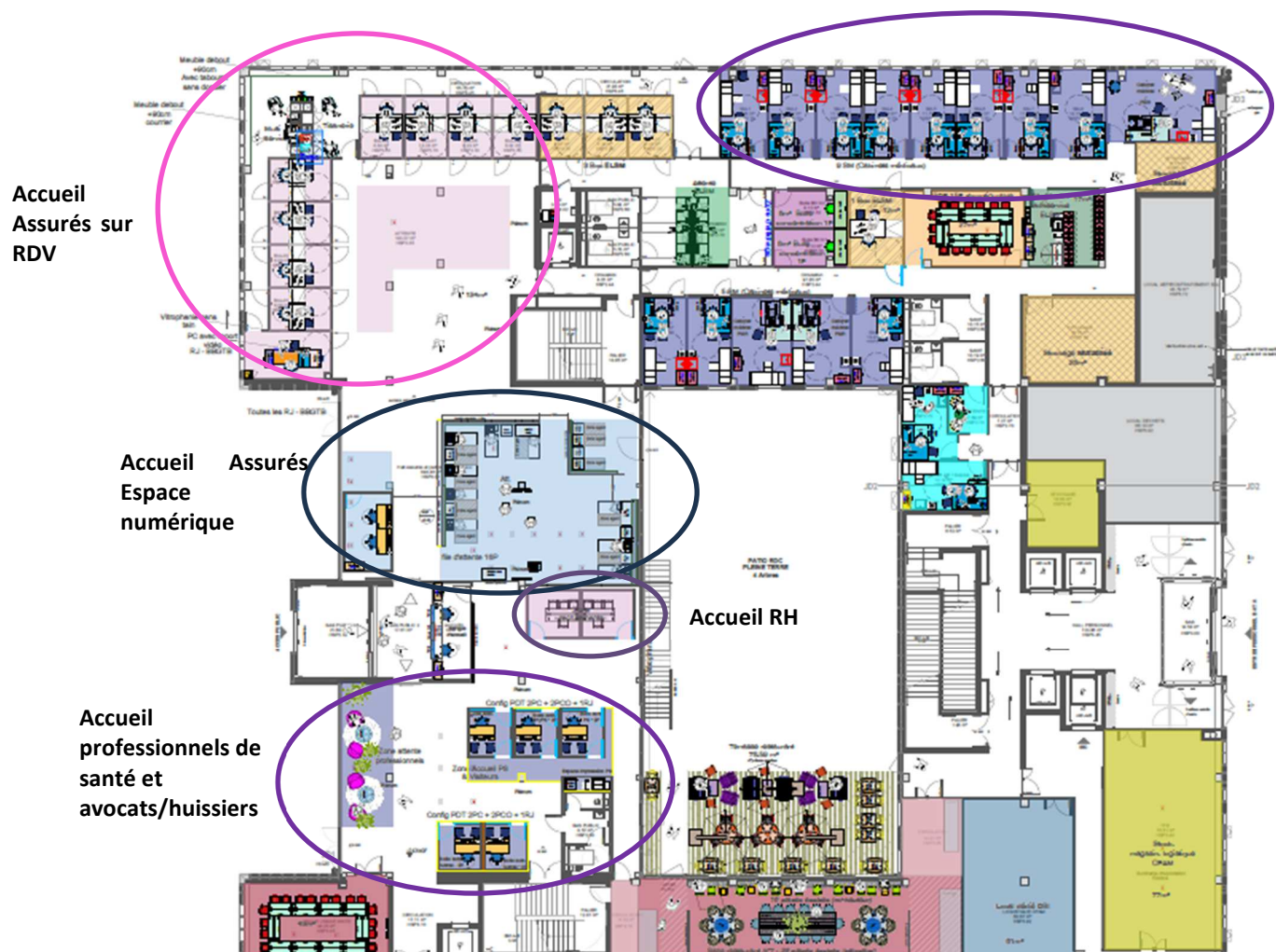
Service	Volume Moyen par semaine	Horaires
Relations conventionnelles et organisation des soins	30	09h30-19h
DARH	10	08h-12h30/14h-17h
Service Accueil	1000 950 en espace numérique 50 en rendez-vous	08h50/-12h30/13h30-17h
Service Médical	350	08h50-12h30/13h30-17h
Service Gestion des Professionnels de santé	24	08h50-12h30/13h30-16h30

Pourquoi et où accueillons-nous ?

Typologie visiteur	Raison de sa visite	Où recevons-nous ?
Professionnel de santé	Rendez-vous avec le service Gestion des professionnels de santé pour installation et/ou accompagnement	RDC : 3 bulles autonomes
Professionnel de santé	Commission Paritaire Locale	R+6 = Salle du conseil
Assurés sociaux	Rendez-vous avec agent d'accueil	RDC : 8 box accueil
Assurés	Rendez-vous avec service médical	RDC : 13 cabinets médicaux
Candidats	Entretien RH	RDC : 2 bulles autonomes
Avocats et huissiers	Entretien service juridique	1 bulle autonome
Prestataires	Rendez-vous commercial Intervention sur site	Tout le site
Conseillers	Conseil d'administration	R+6 = Salle du conseil
Agents autres institutions	Réunion inter Organisation Sécurité Sociale	Tout le site

3.2 Présentation des zones d'accueil

RDV assurés avec service médical



3.2.1 Zone Accueil assurés

L'accueil des assurés au Nord-ouest avec :

- Une zone accueil des assurés en espace libre-service / numérique
- Boxes d'accueil pour les assurés ayant un RDV ;
- Boxes médicaux pour les assurés ayant un RDV avec un médecin conseil

3.2.2 Zone Accueil professionnel de santé et visiteurs

L'accueil des professionnels de santé et des publics spécifiques au Sud-Ouest avec :

- Un espace pour les entretiens RH ;
- Une zone accueil des professionnels de santé qui pourra également accueillir des partenaires et des avocats

3.3 Présentation générale de l'organisation de l'accueil et de la sécurité

Afin d'avoir une sécurité optimale et de garantir une fluidité dans la gestion de l'accueil de nos publics, l'organisation mise en place est la suivante :

- 1 agent de sûreté positionné dans le 1^{er} SAS afin d'assurer la vérification des sacs
- 1 agent de sûreté positionné dans l'accueil espace numérique en cas d'incivilité
- 2 agents de sûreté positionnés au PC sécurité ayant les retours écrans des caméras positionnées dans l'accueil pouvant intervenir en cas de besoin de renfort.

- 1 hôte(sse) d'accueil positionné dans le 2^{ème} SAS afin d'organiser l'orientation
- 1 hôte(sse) d'accueil positionné dans la banque d'accueil pour assurer l'accueil administratif du visiteur

Le plan ci-dessous schématise le positionnement des différents agents :



Agent de sûreté



Hôte(sse) d'accueil

Article 4. PERIMETRE DES PRESTATIONS

4.1 Généralité

Le périmètre des prestations pour ce marché concerne les hôte(sses) d'accueil. Les agents de sûreté sont hors périmètre.

Deux hôte(sses) seront nécessaires à l'exécution de la prestation.

A savoir :

- Hôte(sse) 1 positionnée dans le SAS d'entrée
- Hôte(sse) 2 positionnée dans la banque d'accueil

Les prestations exécutées au sein du siège social de l'organisme, ont pour principal objectif d'assurer l'accueil et l'orientation des visiteurs pendant les périodes d'ouverture

A ce titre, les hôte(sses) doivent :

- Accueillir, identifier l'objet de visite, mettre en attente ou orienter le visiteur selon le processus d'accès de la CPAM
- Contrôler, enregistrer l'identité des visiteurs (avec demande d'une pièce d'identité en cours de validité. Un registre d0
- 1/3275
- Vérifier les convocations
- Remettre un badge d'accès et/ou badges visites aux différentes catégories de visiteurs (détaillés à l'article 3) ou prestataires conformément à la procédure d'accès de la CPAM qui sera transmis au titulaire
- Orienter les assurés dans l'espace d'accueil ou les diriger
- Dans le cas, où la personne vient pour un autre motif que l'accueil assuré, informer l'agent de la présence de son visiteur et Donner accès aux personnes autorisés (livreurs, visiteurs organismes) aux locaux
- Tenir le registre des visiteurs informatisé
- Tenir les statistiques de fréquentation en lien avec le registre.

4.2 Processus et missions

L'hôte(sse) positionné(e) dans le SAS devra identifier le type de visiteur se présentant et en fonction le processus ci-dessous devra être décliné :

	Hôte(sse) 1 (positionné(e) dans le SAS)	Hôte(sse) 2 (positionné(e) dans la banque d'accueil)
Assuré sans RDV	Dirige vers l'espace numérique	Pas d'action
Assuré avec RDV pour son dossier	Vérifie le nom sur une liste transmise par la CPAM et dirige vers l'espace rendez-vous	Pas d'action
Assuré avec RDV médical	Demande à se présenter à l'hôte(sse) 2	Vérifie la convocation Vérifie la pièce d'identité Oriente vers l'espace d'attente service médical
Professionnel de santé avec RDV	Oriente vers l'espace d'attente professionnel de santé	Pas d'action
Candidat entretien RH	Demande à se présenter à l'hôte(sse) 2	Vérifie la convocation Vérifie la pièce d'identité Oriente vers l'espace d'attente RH Prévient le « visité »
Prestataires	Demande à se présenter à l'hôte(sse) 2	Vérifie le RDV Vérifie la pièce d'identité Attribue un badge Oriente vers l'espace d'attente Prévient le « visité »
Agents autres institutions	Demande à se présenter à l'hôte(sse) 2	Vérifie le RDV Vérifie la pièce d'identité Attribue un badge Oriente vers l'espace d'attente Prévient le « visité »

Ainsi les missions principales sont :

- **Accueil du public** — prise en charge des usagers dès leur arrivée, information de premier niveau, orientation vers les services compétents.
- **Gestion des rendez-vous** — vérification des convocations, enregistrement des arrivées, gestion des files d'attente, accompagnement des usagers en difficulté avec les outils numériques (bornes, automates, espace personnel).

- **Contrôle_des_flux** — régulation des entrées, priorisation des situations urgentes ou spécifiques (personnes vulnérables, PMR, situations sociales complexes).
- **Sécurisation_de_l'espace_d'accueil** — vigilance comportementale, signalement immédiat de toute situation à risque au responsable de site.
- **Reporting_quotidien** — transmission des informations utiles : incidents, dysfonctionnements, affluence, besoins particuliers.

Ces agents doivent disposer d'une **maîtrise des outils numériques**, d'une **aisance relationnelle**, et d'une capacité à gérer des situations de tension.

Les consignes précises et le process d'accueil avec la définition des scripts sera co construit avec le titulaire au moment de la notification du marché.

Article 5. SPECIFICITES DE LA PRESTATION

Les agents devront exercer dans un milieu où plusieurs types de publics peuvent être accueillis avec ou sans rendez-vous :

- Assurés sociaux
- Public vulnérable (handicap)
- Professionnels de santé
- Candidat à un entretien
- Prestataires intervenants externes

Ces publics peuvent parfois être en situation :

- Handicap moteur
- Handicap sensoriel
- Autre handicap
- Avoir des difficultés administratives importantes
- Une barrière linguistique

Dispositif ANGELA :

Le site sera un établissement référencé dans le dispositif ANGELA. Par conséquent, le personnel devra être formé en cas de sollicitation.

Nous attendons donc des hôte(sses), une prise en compte de ces spécificités dans l'exercice de leurs missions et dans leurs qualifications et compétences.

Il est à noter qu'il est interdit de parler une autre langue que le français avec nos publics.

Article 6. QUALIFICATIONS ET COMPETENCES ATTENDUES

Les hôte(sses) affecté(es) à l'exécution d'accueil orientation doit :

- Avoir un niveau de connaissance professionnelle adapté, en particulier en matière de bureautique et d'informatique (maîtrise de Microsoft office).
- Aisance verbale, aptitude au dialogue : usage de la langue française lue, écrite et parlée
- Discrétion, courtoisie, calme, secret professionnel et clause de confidentialité.
- Avoir un niveau d'autonomie élémentaire consistant à respecter les consignes,
- Être ponctuelle, méthodique et rigoureuse, avoir le sens de la diplomatie, la courtoisie,
- Avoir une présentation irréprochable ainsi qu'une bonne élocution.
- Faire preuve de fiabilité et de neutralité avec une conscience professionnelle.
- Respecter le règlement intérieur.
- Ne pas exercer d'autres activités susceptibles de nuire au fonctionnement ou à l'image de la CPAM.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par la CPAM, les pénalités et réfections.

Obligation du titulaire :

Afin d'assurer des prestations de qualité, le Titulaire devra respecter les engagements suivants :

- Les agents devront respecter les personnels et publics qu'ils seront amenés à côtoyer au quotidien,
- Les agents devront respecter le règlement intérieur de la CPAM
- Les agents devront respecter les locaux mis à leur disposition (cantine, cuisine, etc.),
- Une tenue correcte des agents est indispensable Article 10.5 du CCTP
- En cas de remplacement ponctuel ou pérenne de l'agent d'accueil, le responsable d'exploitation titulaire du marché devra procéder à la formation sur site de l'agent remplaçant si ce dernier n'a pas déjà exercé sa fonction sur cet immeuble (passage de consignes, appropriation de l'environnement humain et immobilier),
- Proposer un outil de gestion.

Article 7. PERIODE D'EXECUTION

7.1 Horaires et périodes d'exécution

Les hôtes exercent leur mission :

- Cinq jours par semaine du lundi au vendredi de 08h40 à 17h00 avec une pause déjeuner d'une heure de 12h30 à 13h30 (correspondant à la fermeture de l'accueil)

Pause déjeuner : de 12h30 à 13h30

Les périodes d'exécution peuvent être modifiées selon l'évolution des besoins.

7.2 Fermeture exceptionnelle de l'agence

7.2.1 Fermeture exceptionnelle imprévisibles

En cas de fermeture de l'agence rendue nécessaire par un événement extérieur, soudain et imprévisible, rendant l'exécution de la prestation d'accueil impossible (dégât des eaux, incendie, catastrophe naturelle, ou tout événement de nature similaire), La CPAM en informe le titulaire par tout moyen (téléphone, courriel) dès que cette fermeture est connue.

Lorsque cette information est donnée au titulaire au moins **48 heures** avant l'horaire d'ouverture concerné, les heures de prestation correspondantes ne sont pas dues et ne font l'objet d'aucune facturation.

Lorsque le délai de prévenance est inférieur à 48 heures, les heures de prestation prévues restent dues au titulaire dans les conditions habituelles de facturation.

7.2.1 Fermeture exceptionnelle prévisible

En cas de fermeture de l'agence liée à un événement prévisible connu à l'avance par la CPAM, (événement spécifique, opération ponctuelle, contrainte de service programmée), La CPAM en informe le titulaire par écrit (courriel ou courrier) au moins **7 jours calendaires** avant la date de fermeture concernée.

Dans ce cas, la prestation d'accueil n'est pas due pour la période de fermeture ainsi notifiée, et aucune facturation n'est établie à ce titre.

Si ce délai de **7 jours calendaires** n'est pas respecté par la CPAM, la prestation reste due dans les conditions habituelles de facturation.

7.3 – Grèves

En cas d'arrêt de travail pour raison de grève des salariés du Titulaire, ce dernier sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum dont les modalités ainsi que la durée seront précisées par la CPAM.

Au-delà de la durée susvisée et en cas d'impossibilité pour le Titulaire d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du marché, Les sommes dues à ce titre seront recouvrées par la CPAM par tous moyens de droit. Leur montant pourra être retenu sur les factures mensuelles.

Article 8. ACCES AUX LOCAUX

Les hôte(sses) d'accueil auront accès aux locaux situé 130 allée des Boutaut 33300 Bordeaux selon les périodes d'intervention définies dans les documents contractuels ou qui seront communiquées par le responsable du service interventions logistiques ou son représentant au sein de l'organisme.

Un badge d'accès aux locaux sera remis par l'organisme.

Article 9. LES MOYENS HUMAINS

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix des agents.

Le titulaire doit être en mesure de fournir la preuve de la qualification de son personnel au moyen de certificats obtenus auprès d'un établissement reconnu.

Les prestations doivent être exécutées exclusivement par des agents liés par un contrat de travail avec le titulaire ou un sous-traitant agréé par l'organisme.

Compte tenu de la nature des prestations, les agents affectés par le titulaire doivent s'exprimer en langue française.

9.1 Changement et indisponibilité de personnel.

9.1.1 Remplacement suite à Absence de l'agent habituellement sur site

En cas d'absence d'un agent habituellement affecté à un site, le titulaire procèdera à son remplacement dans les meilleurs délais, afin d'assurer la continuité de service. Dans tous les cas, le poste ne devra pas rester vacant plus de (1) heures.

En cas de non-respect des délais de prévenance, retard et de remplacement, le titulaire sera redevable des pénalités prévues à l'article 4.3 du présent CCAP.

L'agent proposé doit justifier de compétences d'un niveau équivalent :

- expériences passées
- diplômes/Formation
- connaissances des publics de l'Assurance Maladie ou d'autres services publics
- aptitude à prendre en charge les publics précaires.
- tenue

9.1.2 Remplacement pour manquement

L'organisme se réserve le droit à tout moment, de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire dans un délai de 24h suivant le signalement pour les motifs suivants, sans indemnités :

- Non respect des consignes données par la CPAM
- Non respect des modalités d'exécution du marché.

L'agent terminera sa journée.

Il appartient par ailleurs au titulaire, de mettre en œuvre les mesures utiles pour stabiliser les effectifs évoluant sur le site de l'organisme.

En aucun cas, le turn-over ne devra être préjudiciable à la qualité de la prestation facturée.

La CPAM se réserve le droit de récuser l'agent désigné par le Titulaire si elle estime que ces demandes ne sont pas satisfaites, conformément aux exigences du présent cahier des charges.

Dans ce cadre, l'entreprise retenue devra fournir un état de la qualification ou des aptitudes professionnelles de son personnel :

- expériences passées
- diplômes/Formation
- connaissances des publics de l'Assurance Maladie ou d'autres services publics
- aptitude à prendre en charge les publics précaires.
- tenue

Le titulaire présentera une organisation de remplacement avec un délai n'excédant pas 1 heure pour trouver une personne de manière temporaire. Dans le cas contraire, des pénalités seront appliquées conformément au CCAP.

9.1.2

9.2 Comportement du personnel

Il importe que les agents mandatés aient dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis-à-vis des tiers. Ils doivent se présenter à leur poste, dans une tenue vestimentaire en bon état de propreté, avec identification par le port d'un badge,

Règles à respecter (listes non exhaustives) :

- Interdiction de fumer ou vapoter dans l'accueil
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ou des stupéfiants dans les locaux et d'y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants
- Interdiction de tenir des réunions,
- Interdiction de porter un signe religieux distinctifs.
- Interdiction d'introduire dans les locaux des membres de la famille du personnel,
- Interdiction d'introduire des marchandises de quelque nature que ce soit, destiné à la vente,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire ou un autre avantage,
- Interdiction d'utiliser le portable personnel pendant les heures de service (appels téléphoniques et/ou envoi de sms).

En tout état de cause, l'agent se doit de respecter le principe de neutralité et le principe de laïcité.

D'une manière générale, il doit se conformer aux directives du responsable du site. Il est cependant entendu qu'il demeure sous l'entière responsabilité du Titulaire, son employeur.

Article 10. MOYENS ORGANISATIONNELS

10.1 Cahier de consigne

Un cahier des consignes sera remis aux hôtes/hôtesse à leur prise de poste lors de la notification retraçant l'ensemble des actions attendues ainsi que les supports écrits ou dématérialisés à utiliser ou à consigner, et la procédure d'édition des badges visiteurs

10.2 Registre des visiteurs et main courante

Un registre des visiteurs est tenu par les hôtes/hôtesse afin d'enregistrer toutes les personnes, attendues, ou non, se présentant à l'accueil du siège social chaque jour (visiteurs, entreprises, livraisons).

10.3 Main courante

Un main courante adossée au registre du visiteur ayant vocation à identifier tout évènement survenu au cours de la journée, sera alimenté par l'hôte/hôtesse d'accueil.

La main courante devra être l'image exhaustive des évènements survenus durant la prise de poste.

Tout évènement ou incident lié au site devra y être consigné au moment des faits.

Pour chaque évènement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet évènement, toutes les actions menées par l'hôte/hôtesse d'accueil ainsi que les suites données à ces actions.

La traçabilité et la conservation des informations de cette main-courante devront être garanties. La main courante devra être claire, lisible et correctement rédigée en français.

La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restera la propriété de la C.P.A.M. Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable de la C.P.A.M ces informations ne quitteront pas le site.

10.4 Moyens matériels

L'organisme mettra à disposition de l'agent :

- Un poste informatique avec les applicatifs nécessaires à ses missions
- Un téléphone
- Un copieur
- Un badge d'accès aux locaux :

10.5 Tenue des hôte(sses) : Uniforme

Le titulaire s'engage à ce que l'ensemble des agents affectés à la prestation d'accueil, sans exception, porte une tenue professionnelle uniforme pendant toute la durée de leur présence sur site, y compris lors de remplacements ou de renforts ponctuels.

Cette tenue doit permettre une identification immédiate et homogène du personnel d'accueil par les usagers et les agents de la CPAM de la Gironde et contribuer à une image professionnelle, neutre et soignée du service public.

Le modèle de tenue (couleurs, coupe, matières) devra obligatoirement être validé par la CPAM avant le démarrage du marché. Des propositions de tenue d'été et d'hiver devront être effectuées dans l'offre technique.

La fourniture initiale de la tenue, ainsi que son renouvellement en cours d'exécution du marché (usure normale, changement d'effectif, remplacement), **sont à la charge exclusive du titulaire et inclus dans son prix**. Le titulaire assure également l'entretien (nettoyage, repassage) de la tenue, selon une fréquence garantissant en permanence un état de propreté et de présentation irréprochable.

Article 11. LE PILOTAGE ET L'ORGANISATION DES MISSIONS

11.1 Visite de site préalable à l'exécution des prestations

Avant tout commencement d'exécution de la prestation, le titulaire se rend sur site, en présence d'un représentant de la CPAM.

Cette visite, organisée par la CPAM, sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la notification au titulaire, a pour objet de recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des prestations objet du marché qui seront commandées au titulaire par la CPAM.

11.2 Plan de prévention

Le Titulaire devra se conformer aux consignes de sécurité qui lui seront définies au cours d'une réunion de coordination avec le responsable de site, et/ou consignées au plan de prévention. Il devra par ailleurs prendre connaissance du DTA de chaque site.

De plus, suite à la notification, un plan de prévention devra être établi avec le titulaire

Il doit mettre en œuvre tous les dispositifs de sécurité et de protection pour assurer la sécurité et la protection de son personnel, des personnels de chaque organisme, et des usagers des établissements et de toutes mesures demandées dans le plan de prévention.

Le titulaire devra prendre toutes les mesures qui s'imposent afin que son personnel puisse intervenir en toute sécurité.

A ce titre et en application du décret 92.158 du 20 février 1992 concernant l'intervention d'entreprises extérieures aux organismes et conformément aux dispositions du CCAP, le Titulaire établit un plan de prévention qui est remis au responsable de la sécurité de chaque organisme dans les 15 jours suivant la réunion de démarrage du marché ou de la réception du modèle de plan de prévention reçue par l'organisme ou suite à la réunion dédiée. Un modèle de plan pourra vous être fournis par l'organisme. Les modalités seront organisées lors de la réunion de démarrage.

Ce plan sera valable pour toute la durée du marché, et devra faire l'objet d'avenants en cas de modification.

11.3 Suivi d'exécution de la prestation

Le titulaire devra communiquer les coordonnées de l'interlocuteur unique et son suppléant en charge du pilotage du marché conformément à l'article 3.3.5 du CCAP

Des réunions partenariales composées des représentants de la CPAM Gironde et du Titulaire sont organisées 4 fois par an afin de faire le bilan des prestations réalisées et, le cas échéant, d'examiner les problèmes rencontrés lors de l'exécution des prestations ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

A ce titre, le titulaire fournit à la CPAM Gironde un rapport de bilan de son activité, qu'il présentera lors de chacune de ces dites réunions.

Une réunion de mise au point du marché aura lieu à compter de la date de notification du marché.

Il est demandé au Titulaire de mettre à disposition de la CPAM un outil de suivi des prestations (planning, gestion des retards et absences...).