CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P)

Marché n° 26 ACCUEIL

OBJET DE L'ACCORD-CADRE

PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE ET DE GESTION DU COURRIER

Appel d'Offres Ouvert

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE 3

ARTICLE 2 - DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS 3

2.1 - Description des missions principales 3
2.2 - Prestations de renforts ou de remplacements (prestation ponctuelle) 4
2.3 - Horaires 5
2.4 - Matériel et moyens mis à disposition 6
2.5 - Profil des collaborateurs 6
2.6 - Liste nominative du personnel et agrément 6
2.7 - Formation des hôtes(esses) 7
2.8 - Tenues vestimentaires 7
2.9 - Consignes et règlements 8
2.10 - Prévention des risques liés à l'intervention sur le site 8

ARTICLE 3 - ORGANISATION 9

3.1 - Organigramme opérationnel 9
3.2 - Continuité de service 9

ARTICLE 4 - DEMARCHE QUALITE 9

4.1 - Politique RSE et système qualité 9
4.2 - Documents d'exploitation 10
4.3 - Reporting et traçabilité 10
4.4 - Réunions et revues de marché 11

ARTICLE 5 - NIVEAU DE SERVICE ATTENDU 11

5.1 - Plan de progrès 11
5.2 - KPI - Key Performance Indicators 11

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent accord-cadre a pour objet **la réalisation de prestations d'accueil physique, téléphonique et de gestion du courrier et des livraisons du site principal de l'Université Paris Dauphine – PSL.**

ARTICLE 2 - DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations devront être réalisées en période d'ouverture au Public ; un calendrier prévisionnel sera communiqué chaque année au titulaire en début d'année universitaire.

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

Il est attendu du titulaire, une proactivité par la mise en place notamment de moyens permettant de vérifier la réalisation des objectifs et l'efficience du dispositif d'accueil. Plus particulièrement et a minima des tests, concernant notamment l'orientation physique et téléphonique des visiteurs, seront organisés trimestriellement par le titulaire et réalisés conjointement avec la référente du marché et les responsables sûreté/sécurité incendie du site.

Les missions générales confiées au titulaire sont les suivantes :

2.1 - **Description des missions principales**

2.1.1 - *Accueil physique*

- Accueil physique de tout type d'usager (occupant, visiteur) ;
- Orientation vers le correspondant ou le service à l'aide d'un plan du site ;
- Appel du correspondant ou du service concerné par l'arrivée du visiteur ;
- Gestion du visiteur (attente, café...) jusqu'à sa prise en charge par le visité ;
- Saisie des informations pour assurer une traçabilité des entrées et des sorties dans l'outil informatique mis à disposition par l'Université et/ou le titulaire ;
- Remontée systématique des difficultés rencontrées (pour tout besoin n'ayant pu être satisfait pas méconnaissance notamment de l'organisation – ponctuelle ou permanente – de l'Université et de ses acteurs) à la référente du marché selon les modalités convenues avec le responsable de site du titulaire ;
- Gestion de la bonne tenue de la zone d'accueil (desk et zone d'attente) ;
- Aide à l'accès des personnes à mobilité réduite ;
- Information sur les services disponibles sur le site ;
- Alerte auprès des personnes concernées en cas de problème (référente, sécurité-sûreté, nettoyage, maintenance multi-technique, …) ;
- Gestion des objets trouvés ;
- Le titulaire devra assurer l'accueil des livreurs et les orienter soit vers le service ayant passé la commande ou vers le gestionnaire du courrier.
- Commander des coursiers en cas de besoin via le marché de l'Université.

2.1.2 - *Accueil téléphonique*

- Réception des appels dans le respect des consignes définies par l'Université Paris Dauphine – PSL et mises en œuvre par sa référente
- Redirection, qualification, présentation et orientation des appels vers les bons service et interlocuteur
- Saisie des informations pour assurer une traçabilité du flux dans l'outil informatique mis à disposition par l'Université et/ou le titulaire
- Remontée systématique des difficultés rencontrées (pour tout besoin n'ayant pu être satisfait pas méconnaissance notamment de l'organisation – ponctuelle ou permanente – de l'Université et de ses acteurs) à la référente du marché selon les modalités convenues avec le responsable d'encadrement du titulaire
- Gestion des retours d'appels (prise et transmission de message)

- Avoir une parfaite connaissance du fonctionnement du poste et des fonctionnalités standard téléphonique

2.1.3 - *Gestion du courrier et des livraisons*

1. Réceptionner, traiter et expédier le courrier

- Il s'agit d'assurer la gestion du courrier entrant (répartition des plis dans les cases et d'interagir à ce sujet avec les autres interlocuteurs du site) ;
- Il s'agit d'assurer la gestion du courrier sortant en relation directe avec les services de la poste ou des coursiers.
- Gestion de la bonne tenue de la zone courrier ;

2. Réceptionner et vérifier toutes les livraisons de colis

- Il s'agit de vérifier le destinataire du colis, de récupérer et gérer les bons de livraison ;
- Il convient de procéder à l'enregistrement des réceptions de colis dans le registre dédié, et si besoin de faire les vérifications par rapport aux bons de commande émis par les services du site ;
- Il convient de faire une vérification visuelle du colis et de son état général ;
- Il convient de noter tout détérioration du colis ou de son contenu sur le bordereau de livraison ;
- Il convient d'informer le destinataire du colis que son colis est en attente à l'accueil ;
- Il s'agit également de prendre en charge rapidement le colis et pour cela appeler le service concerné au sein du site, si ce colis contient du matériel sensible (par exemple : des produits à maintenir au froid, du matériel informatique, ...).

3. Expédier les colis :

- Il s'agit d'assurer la gestion des colis sortant en relation directe avec les services de la poste ou des coursiers.

En complément des missions décrites ci-dessus et en cas d'inactivité, urgence ou absence momentanée des agents de sûreté de la banque d'accueil, les agents d'accueil assureront les missions suivantes :

2.1.4 - *Activités connexes :*

- Alerter, informer les responsables du site en cas de dysfonctionnements ou de tout autre évènement lié à la sécurité des personnes et du bâtiment.

2.2 - **Prestations de renforts ou de remplacements (prestation ponctuelle)**

L'Université peut être amenée à organiser des évènements particuliers (colloques, débats) ou mettre à disposition ses locaux pour des manifestations estudiantines (galas, remises de diplômes…) ou autres.

Ces activités peuvent générer des prestations exceptionnelles dites prestations unitaires à la demande pour le titulaire. Un devis devra être établi pour chaque demande sur la base des prix mentionnés dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du titulaire, il devra être visé par la référente du marché et fera l'objet de l'émission d'un bon de commande afférent.

Cependant, en fonction de l'objet et de la nature des prestations attendues, l'Université se réserve le droit de solliciter un prestataire spécialisé dans la gestion globale d'évènements sans faire appel au titulaire.

Les prestations à la demande n'emportent aucun droit d'exclusivité au bénéfice du titulaire du marché.

Le personnel affecté à ses prestations devra intervenir en sus des équipes en place affectées aux prestations principales.

Le titulaire se conformera à l'organisation et aux délais d'intervention décrits dans son mémoire technique.

2.3 - **Horaires**

2.3.1 - *Horaires d'ouverture au public :*

L'Université est ouverte au public - hors périodes de fermeture et d'accès restreint en période de crise :

- du lundi au vendredi de 7h00 à 23h00
  et
- le samedi de 7h00 à 20h00

2.3.2 - *Horaires d'ouverture au personnel de sécurité incendie :*

L'Université est ouverte au personnel de sécurité incendie 24h/24, 7J/7, 365 jours par an.

2.3.3 - *Amplitude horaire à couvrir pour la prestation d'accueil principale :*

Poste	Période	Jours	Horaires
Hôte(esse)(s) d'accueil	Ouverture au public	Lundi au Vendredi	8h30 à 13h00 et de 14h00 à18h00

Le(s) hôte(esse)(s) devront être opérationnels et en tenue à leur prise de fonction.

Dans son chiffrage financier, le titulaire est réputé avoir tenu compte des périodes d'inactivités et de fermeture au public de l'Université, pendant lesquelles aucune prestation d'accueil n'est à assurer, suivantes :

- 5 semaines durant les vacances estivales
- 2 semaines de vacances de Noël,
- le vendredi de l'Ascension, (Aucune activité pendant 1 pont)
- le lundi de Pentecôte (fermeture de l'Université)

Le titulaire sera informé des dates de fermeture définitives au plus tard dans le mois précédent la période de fermeture.
En période de crise (notamment sanitaire de type Covid avec décision de confinement total ou partiel ou sécuritaire type manifestation ou grève) ou autre événement majeur indépendant de la volonté l'Université, la prestation pourra être suspendue, dans le respect d'un préavis minimal idans les conditions définies dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) du marché.

2.3.4 - *Amplitude horaire à couvrir pour la prestation d'accueil + Courrier principale :*

Ces horaires seront appliqués lors du départ en retraite de l'agent de l'Université en charge du courrier à la retraite.

Poste	Période	Jours	Horaires
Hôte(esse)(s) d'accueil et de courrier	Ouverture au public	Lundi au Vendredi	8h30 à 13h00 et de 14h00 à18h00

Ces horaires sont les mêmes que pour l'accueil seule mais nous estimons que l'agent d'accueil pourra réaliser les deux missions simultanément.

2.3.5 - *Amplitude horaire à couvrir pour la prestation de remplacement ponctuel de l'agent de l'Université au courrier :*

Ces horaires seront appliqués en cas d'absence ou de congés de l'agent de l'Université en charge du courrier entrant et sortant avant son départ en retraite.

Poste	Période	Jours	Horaires
Hôte(esse)(s) d'accueil et de courrier	Ouverture au public	Lundi au Vendredi	08h30 à 12h30 et de13h30 à 16h30 ou de 08h30 à 12h30 selon l'occupation du bâtiment et l'activité du courrier

2.4 - **Matériel et moyens mis à disposition**

L'Université met à disposition du titulaire :

- Une borne d'accueil
- Un vestiaire fermé partagé conjointement avec le personnel du service de Sécurité Incendie (pour le personnel féminin)
- Un téléphone teams MP 58 et modèle yearling MP 54 et un poste informatique permettant de réaliser les missions confiées
- Un local (local des objets trouvés) permettant de se changer ;
- Un local de gestion du courrier et de stockage des colis

Le titulaire veillera au bon état du mobilier et au respect des règles d'hygiène.

Le titulaire s'engage à faire bon usage du matériel mis à sa disposition par l'Université dans le cadre de ses missions. En cas de détérioration par un usage inapproprié le remplacement se réalisera aux frais et risques du titulaire.

Par ailleurs, l'Université ne pourra être tenue pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction de tous les matériels et effets appartenant au titulaire ou à ses collaborateurs.

2.5 - **Profil des collaborateurs**

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

Qualités (savoir être) :

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

Compétences et qualités (savoir-faire) professionnelles :

- Niveau d'étude : bac +2 minimum
- Expérience professionnelle acquise avec une ancienneté confirmée dans la fonction d'un an minimum
- Gout développé de la relation avec le public
- Bonne notion du service client
- Maitrise du Pack Office
- Sens de l'organisation
- Faculté d'adaptation à diverses demandes et situations
- Maitrise de l'anglais : Conversationnel, TOEIC niveau minimum 785

Une évaluation du niveau d'Anglais est requise du titulaire ; en cas de doute, un justificatif pourra être demandé par la référente du marché ou son représentant.

Le titulaire devra respecter les modalités, process de recrutement et critères de sélection de ses collaborateurs mentionnés dans son mémoire technique devant favoriser la diversité, l'égalité homme/femme et garantir une rémunération décente.

2.6 - **Liste nominative du personnel et agrément**

Le titulaire fournira, au plus tard 15 jours avant la date de début d'exécution du marché, la liste nominative des hôte(esse)s amenés à intervenir sur le site (titulaires et remplaçants). Il devra également confirmer l'identité, la qualité et les coordonnées du Responsable d'encadrement non œuvrant, responsable de l'exécution des prestations.

Il devra tenir cette liste à jour et informer sans délai la référente du marché de toute modification. En pratique, elle devra être communiquée chaque début de mois à la référente du marché ou à son représentant.

Le personnel intervenant pour les prestations du présent marché doit, dans la mesure du possible, être stable pendant la durée du marché. En effet dans un souci d'efficacité (connaissance des locaux, gain de temps etc..), le titulaire doit éviter, autant que faire se peut, les changements de collaborateurs.

A partir de la communication de cette liste, l'Université Paris Dauphine - PSL dispose d'un délai de 15 jours pour procéder à l'agrément du personnel y figurant. Passé ce délai, sans notification du Pouvoir adjudicateur, le personnel mentionné sur la liste est réputé avoir reçu son agrément.

L'Université Paris Dauphine - PSL se réserve le droit de retirer cet agrément dès lors que la situation ou le comportement du personnel du titulaire se révèle incompatible avec une réalisation de prestations dans les locaux concernés. Il en sera notamment ainsi en cas de difficultés récurrentes signalées au titulaire et non suivies d'effet.

Le retrait d'agrément peut dans ce cadre s'effectuer à tout moment, sans avoir à le justifier, et peut impliquer le refus d'accès pour ce personnel à l'ensemble ou à une partie des locaux. Le titulaire en est informé et doit procéder au remplacement de ce personnel.

De même, l'Université Paris Dauphine - PSL se réserve le droit de refuser la prise de service d'un collaborateur du titulaire ne remplissant pas les conditions mentionnées ci-dessus.

2.7 - **Formation des hôtes(esses)**

Une formation pratique des hôtes(esses), au minimum de 2 jours sur site, devra être dispensée par le responsable d'encadrement du titulaire identifié dans son mémoire technique avant l'intervention.

La formation s'adressera aux collaborateurs tant titulaires que remplaçants du titulaire du marché afin de garantir un niveau identique de formation et de connaissance du site pour chaque intervenant.

Elle impliquera une :
- Reconnaissance du site
- Appropriation des outils mis à disposition sur site
- Initiation aux procédures internes d'accueil de l'Université Paris Dauphine – PSL
- Initiation à la culture et l'organisation du site
- Initiation aux procédures d'urgences
- Initiation aux activités connexes avec mise en situation

Une attestation de formation pratique sera remise à l'Université Paris Dauphine - PSL pour chaque collaborateur (titulaire ou remplaçant) amené à intervenir sur le site, en sus des attestations de formations métiers et complémentaires.

Le titulaire devra respecter le plan de formation annuel présenté dans son mémoire technique.

2.8 - **Tenues vestimentaires**

Le titulaire proposera différents modèles de tenues vestimentaires complètes :
- Confortables et adaptées aux prestations
- Ajustées selon les saisons (2 tenues pour la saison Automne /hiver et 2 tenues pour la saison Printemps/été)
- Logotées au nom du titulaire

Les tenues vestimentaires doivent être validées par la référente de l'Université Paris Dauphine - PSL avant toute mise en place ; elles devront être impeccables, conformes à l'image de l'Université Paris Dauphine – PSL et accordées pour l'ensemble de l'équipe (hôtes(esses) titulaires ou remplaçant(e)s).

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.

Le personnel du titulaire devra avoir une apparence soignée et adaptée.

Les tenues devront respecter les considérations environnementales prévues au présent accord-cadre.

2.9 - **Consignes et règlements**

Le personnel (titulaire ou remplaçant) du titulaire du marché devra prendre connaissance avant le début des prestations du règlement intérieur de l'Université Paris Dauphine – PSL et se conformer aux mandements ci-après :

- Ne pas fumer
- Ne pas s'éloigner de la banque d'accueil sans avoir préalablement prévenu un agent de sureté
- Ne pas déjeuner à son poste de travail
- Ne pas "papoter" en présence d'usagers ou lors d'une communication téléphonique
- Ne pas utiliser le téléphone à titre personnel
- Ne pas jouer sur internet
- Ne pas utiliser les réseaux sociaux
- Ne pas pénétrer dans les locaux en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues
- Ne pas consommer, stocker ou posséder d'alcool ou de drogues ou toutes substances prohibées au sein de l'Université Paris Dauphine - PSL
- Ne pas provoquer de désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail
- Ne pas tenir de réunion sur le site
- Ne pas distribuer de tracts, brochures ou journaux ou faire acte de prosélytisme
- Ne pas introduire de la marchandise destinée à être vendue
- Respecter une stricte obligation de confidentialité impliquant notamment de ne pas récupérer pour son compte, pour le compte du titulaire du marché ou pour le compte d'un tiers, tout matériel, document ou papier, même semblant avoir été laissé à l'abandon par tout usager de l'Université Paris Dauphine - PSL (personnel, étudiant, invité et visiteur).

A cet effet, le personnel du titulaire affecté aux missions, objets du présent marché signera, après notification et durant la période de mise en place du nouveau marché, une clause de confidentialité dont une copie sera remise à la référente du marché par le responsable d'encadrement du titulaire. Tout nouveau personnel, en cours d'exécution du marché, sera soumis à cette même obligation. Le titulaire est responsable de l'application de la présente disposition.

Le non-respect de l'obligation de confidentialité est un motif de résiliation pour faute du marché.

Le titulaire devra prendre, en cas de manquement à ces prescriptions, toutes les dispositions nécessaires pour les faire cesser. De même, il devra faire cesser immédiatement toute malfaçon dans le travail et toute dégradation des locaux, matériels ou objets, signalées par la référente du marché ou son représentant.

Le non-respect du règlement ci-dessus pourra entrainer l'application d'une pénalité définie dans le tableau ci-après.

Les documents, consignes, supports informatiques, fichiers numériques et autres, confiés ou portés à la connaissance du titulaire pour les besoins de la mission demeurent la propriété de l'Université Paris Dauphine – PSL.

Le titulaire s'en interdit toute utilisation sans autorisation du représentant du pouvoir adjudicateur ou de son représentant et s'engage à les restituer en fin de marché.

Le titulaire s'engage enfin à rembourser le montant des vols ou détériorations dues à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle il aura conclu une police à cet effet.

2.10 - **Prévention des risques liés à l'intervention sur le site**

Avant le début des prestations, l'Université et le titulaire organisent l'inspection commune préalable des lieux d'intervention et analysent les risques pouvant résulter de l'interférence de leurs activités, installations et matériels. Ils arrêtent par écrit, avant le commencement de l'intervention, un plan de prévention précisant les mesures relevant de chacun d'eux, notamment pour les accès, la circulation, les situations d'urgence, l'utilisation des équipements et les contacts à prévenir.

Le titulaire communique ces mesures aux intervenants, y compris aux remplaçants. Les parties actualisent le plan lorsque les conditions d'intervention ou les risques identifiés évoluent.

ARTICLE 3 - ORGANISATION

3.1 - **Organigramme opérationnel**

Le titulaire devra se conformer à la structure organisationnelle proposée dans son mémoire technique en réponse aux besoins exprimés par l'Université Paris Dauphine – PSL dans le présent CCTP comprenant, a minima :

- L'organigramme des personnes référentes (personnels encadrants non œuvrant en charge du pilotage de la prestation)
- Le profil du responsable d'exploitation encadrant la prestation (identité, formation, expérience professionnelle, références, ancienneté au sein de la société du titulaire)
- Le profil des hôte(esse)s pressenti(e)s pour la réalisation de la mission (titulaire(s) et remplaçant(e)s)
- La méthode d'établissement des plannings
- La capacité de réserve du titulaire (nombre de personnels remplaçants)
- Le rétroplanning de mise en place des prestations.

Il devra informer la référente du marché de toute modification.

3.2 - **Continuité de service**

Le titulaire s'assurera quotidiennement de la prise de poste de son personnel et préviendra immédiatement l'Université Paris-Dauphine - PSL en cas de retard ou d'absence imprévue.

La déclaration des intervenants, leur autorisation d'accès au site, les conditions de refus ou de retrait de cet accès et l'organisation des remplacements sont régies par les articles 2.6, 2.7 et 3.2 du CCTP. Le titulaire conserve l'autorité d'employeur sur son personnel.

Afin de garantir une continuité de service, et notamment en cas d'arrêt maladie, congés annuels ou indisponibilités diverses, le titulaire doit anticiper les problématiques de ressources de sorte à former des agents susceptibles d'intervenir ponctuellement sur le Site en remplacement des agents titulaires.

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

Le titulaire devra se conformer au mode opératoire de gestion des prises et fins de service mentionné dans son mémoire technique.

ARTICLE 4 - DEMARCHE QUALITE

4.1 - **Politique RSE et système qualité**

En cours d'exécution du marché, le titulaire devra respecter les engagements pris dans son mémoire en matière de responsabilité sociétale notamment en termes de diversité de recrutement, d'égalité homme-femme et de niveau de rémunération.

Le titulaire se prévalant dans son mémoire d'un label d'un organisme spécialisé (Ecovadis ou autre) devra se conformer aux spécifications dudit label pour l'exécution du présent marché.

Le titulaire devra se conformer à l'organisation, en termes de suivi et de pilotage des prestations, proposée dans son mémoire technique en réponse aux besoins exprimés par l'Université Paris Dauphine – PSL dans le présent CCTP comprenant :

- Le mode opératoire et le rétroplanning détaillé de prise en charge des prestations durant les trois premiers mois d'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'auto contrôle
- 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 de détail des items prévus en termes de revue des prestations du marché.

4.2 - **Documents d'exploitation**

Le titulaire devra maintenir en permanence sur le site les documents ci-après, qui doivent pouvoir être consultés par la référente du marché ou son représentant à tout moment. Le titulaire devra privilégier au maximum la dématérialisation.

4.2.1 - *Manuel de bord /registre des consignes*

Les consignes doivent être en adéquation avec les procédures de l'Université Paris Dauphine - PSL.

Le cahier de consignes, nécessaire au personnel intervenant sur le site, a une double utilité :
- Il permet une meilleure gestion des prestations
- Il est un outil pédagogique devant permettre une formation la plus rapide et la plus exhaustive possible des collaborateurs du titulaire

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 la disposition des collaborateurs 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 objets trouvés
- La procédure de gestion des clés (mission connexe)
- La procédure de gestion des plis et des colis (mission connexe)
- La procédure de gestion des demandes et réclamations
- La procédure relative à la participation du personnel présent sur le site à l'évacuation des occupants

Ces consignes sont soumises à la validation des représentants de l'Université Paris Dauphine – PSL ; il en est de même que toute modification ultérieure.

Le titulaire veille à ce que les consignes soient prises en compte et appliquées en permanence par ses collaborateurs.

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.
Ainsi, il devra réaliser, a minima, une mise à jour semestrielle du manuel de bord.

4.2.2 - *Registres des visiteurs :*

Le titulaire mettra en place un registre des visiteurs et y consignera toutes les informations relatives aux visiteurs (nom, prénom de la personne, de sa société, heures d'arrivée et de départ, personne visitée, etc.). Dans le cadre de la RGPD, le titulaire et son personnel sont assujettis à une stricte obligation de confidentialité des données personnelles qui y sont contenues.

4.2.3 - *Main courante :*

Le titulaire devra utiliser la main courante électronique fournie par l'Université permettant d'identifier les évènements constatés (anomalies, dysfonctionnements…) et les mesures prises.

4.3 - **Reporting et traçabilité**

Un reporting périodique devra être fourni à la référente du marché, de manière mensuelle les 6 premiers mois d'exécution du marché, puis trimestriellement.

Le reporting devra, a minima, comporter :
- Le flux des visiteurs par tranche horaire
- Le flux des appels téléphoniques par tranche horaire
- La liste des incidents et des réclamations constatés
- Les actions correctives mise en œuvre.

4.4 - **Réunions et revues de marché**

L'Université Paris Dauphine - PSL 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 la référente du marché.

Chaque mois, l'ensemble des items relatifs aux prestations y seront analysés et le titulaire présentera un rapport d'activité étayé d'indicateurs de suivi.

Le titulaire devra faire parvenir dans les 8 jours ouvrés suivant chaque réunion, un compte rendu exhaustif des points abordés et des actions correctives à mettre en œuvre.

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 de l'Université Paris Dauphine - PSL une enquête de satisfaction pourra être réalisée par le titulaire auprès des occupants pour déterminer les axes du plan de progrès.

ARTICLE 5 - NIVEAU DE SERVICE ATTENDU

5.1 - **Plan de progrès**

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue, il est attendu du titulaire l'établissement d'un plan de progrès à mettre en œuvre à l'issue des 12 premiers mois d'exploitation du site.

Le titulaire est tenu de se conformer, a minima, aux moyens mis à disposition (procédures, audits internes, audits externes…) et aux services optionnels possibles afin d'améliorer la qualité des services d'accueil décrits dans son mémoire technique.

Dans le cadre du suivi du site et en cas d'insatisfaction, le titulaire s'engage à mettre en place des actions correctives relatives aux anomalies constatées par la référente du site ou son représentant.

5.2 - **KPI - Key Performance Indicators**

Le titulaire est tenu de respecter les niveaux de services sur lesquels il s'est engagé dans son mémoire technique pour la réalisation des prestations.
Les items seront analysés lors des réunions de suivi avec la référente du marché et pourront donner lieu à la mise en place d'actions correctives.