MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

MINISTERE DE LA JUSTICE
DIRECTION INTERREGIONALE DES SERVICES PENITENTIAIRES DE PARIS
DEPARTEMENT DU BUDGET ET DES FINANCES
UNITE DES ACHATS ET MARCHES PUBLICS
3, avenue de la Division Leclerc
B.P. 103
94267 FRESNES CEDEX

PRESTATIONS RELATIVES A LA RECEPTION ET AU TRAITEMENT DES APPELS TELEPHONIQUES POUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS DES PARLOIRS DE LA MAISON D'ARRET DE FLEURY-MEROGIS

Cahier des Clauses Techniques Particulières
CCTP

N° 10092026

Établi en application du Code de la Commande Publique du 1er avril 2019.

Le présent CCTP décrit les prestations et leurs spécifications techniques du marché.

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION - DISPOSITIONS GENERALES 3

1.1 - OBJET DU MARCHE 3
1.2 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS DU MARCHE 3
1.3 DEBUT DES PRESTATIONS 3
1.5. NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE 3
1.6 – VARIANTES, OPTIONS ET PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE 3

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS 3

2.1 GENERALITES 4
2.2 OBLIGATION DE RESULTAT 4

ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 4

3.1 - OBLIGATIONS GENERALES ET PARTICULIERES 4
3.2 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS 5
3.3 ORGANISATION DES PRESTATIONS 5
3.3.1 Responsable d'exploitation *5*
3.3.2 Personnel *5*
3.3.3 Continuité et bonne exécution des prestations *7*
3.3.4 Compte rendu des prestations *7*
3.4 LOCAUX, MATERIELS, OBJETS CONFIES AU TITULAIRE : 8

ARTICLE 4 : OPERATIONS DE VERIFICATION ET REUNIONS 9

4-1 AUTO-CONTROLES 9
4-2 CONTROLES DE SUIVI DES PRESTATIONS 9
4.3 REUNIONS 10

ARTICLE 5 : DEROGATIONS AU C.C.A.G. 10

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 - Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent des **« Prestations relatives à la réception et au traitement des appels téléphoniques pour la prise de rendez-vous des parloirs de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis »**

1.2 Lieu d'exécution des prestations du marché

Le lieu d'exécution des prestations est situé à l'adresse suivante :

Maison d'arrêt de Fleury-Mérogis
7 avenue des Peupliers, 91700 Fleury-Mérogis

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder à des augmentations ou des diminutions du volume des prestations mentionnées dans le présent marché.

Le développement de la prise de rendez-vous des parloirs par le biais d'internet peut amener à une diminution du nombre d'appel. **L'Administration se réserve alors le droit d'intégrer au périmètre du marché un certain nombre d'appels ayant pour objet de renseigner sur les conditions d'accès aux parloirs.**
Cette évolution sera intégrée au marché par le biais d'un avenant.

1.3 Début des prestations

Le marché sera notifié 30 jours, au plus tard, avant la date de début des prestations afin de permettre au Titulaire sa mise en place**.**

1.5. Nomenclature communautaire

Les classifications principales et complémentaires conformes au vocabulaire commun des marchés européens (CPV), pour l'ensemble des lots sont :

- 79510000-9 – Service de standard téléphonique
- 79510000 – Services de répondeur téléphonique
- 79512000 – Centre d'appels

1.6 – Variantes, options et prestation supplémentaire éventuelle

Les variantes et options ne sont pas admises.
Aucune prestation supplémentaire éventuelle n'est prévue.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1 Généralités

Les prestations attendues sont la prise d'appel afin d'organiser les visites au parloir au sein de la MA de Fleury-Mérogis.

Compte tenu de la nature des prestations, la bonne exécution de celles-ci nécessite **une parfaite maîtrise écrite et orale de la langue française** de la part des opérateurs téléphoniques dédiés au marché.

La gestion des appels doit être professionnelle et courtoise. Une étroite collaboration des équipes du titulaire avec les agents de la MA de Fleury-Mérogis doit être établie dès la mise en place du marché, et être maintenue tout au long de sa durée.

Le développement de la prise de rendez-vous des parloirs par le biais d'internet peut amener à une diminution du nombre d'appel. **L'Administration se réserve alors le droit de faire évoluer la prestation** en déléguant au titulaire un certain nombre d'appels ayant pour objet de renseigner sur les conditions d'accès aux parloirs.
Cette évolution sera intégrée au marché par le biais d'un avenant.

Dans le cadre d'une démarche qualité, les appels sont susceptibles d'être enregistrés.

Attention : en application des normes en vigueur, le message d'accueil doit préciser l'enregistrement des appels aux appelants et le personnel du titulaire doit en être avisé.

2.2 Obligation de résultat

Le marché est assorti d'une obligation de résultat.

Le titulaire doit mettre en place les moyens humains nécessaires afin d'assurer les prestations dans les conditions optimales et assurer la continuité de l'exécution des prestations.

Les résultats attendus pour ce marché sont : un taux de prise en charge des appels à minima égal à **90%** des appels reçus quotidiennement ; avec un temps de décrochage en moins de vingt (20) secondes.

Egalement, l'obligation de résultat implique que le titulaire ait élaboré et décrit un dispositif de contrôle permettant d'observer la qualité de la prestation. Ce dispositif de contrôle est décrit dans le mémoire technique du Titulaire.

En outre, le titulaire est tenu de mettre en place les moyens nécessaires de façon à assurer le niveau de qualité défini dans le CCTP. Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance de l'état des lieux de départ pour s'exonérer de son obligation de résultat ou demander un complément de facturation.

ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1 - Obligations générales et particulières

Les obligations générales et particulières sont prévues à l'article 7 du CCAP.

3.2 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations s'exécutent **tout au long de l'année du Lundi au Samedi, jours fériés inclus, sauf 1er mai.**

Les horaires de l'accueil téléphonique sont :

- **Du Lundi au Vendredi de 7h00 à 17h00 sans interruption**
- **Les Samedi et jours fériés de 7h30 à 16h30 sans interruption**

Ces horaires pourront être modifiées pour s'adapter à de nouvelles mesures sanitaires locales ou gouvernementales.

La prestation s'exécute à l'adresse suivante :

Centre d'appel téléphonique de l'abri famille
Maison d'Arrêt des Hommes de Fleury-Mérogis
7 avenue des peupliers
91705 SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS

3.3 Organisation des prestations

3.3.1 Responsable d'exploitation

Le titulaire doit désigner dans son offre **un responsable d'exploitation et son remplaçant** qui seront les interlocuteurs de l'administration pour la prise en compte des consignes, les mises à jour des permanences, et toutes autres demandes relatives à l'exécution des prestations.

3.3.2 Personnel

Le titulaire coordonne et gère de manière autonome et exclusive, sous sa responsabilité, l'action de tout son personnel.

Le titulaire doit prévoir **une équipe de remplacement ayant les mêmes qualifications et compétences que l'équipe principale** afin de prévenir toute absence ou rupture, même temporaire, des prestations.

- **Agrément des personnels**

Tous les personnels du titulaire doivent obtenir une validation préalable de la maison d'arrêt de Fleury. La maison d'arrêt procédera systématiquement et annuellement à la vérification du casier judiciaire de tous les personnels, même les remplaçants, du titulaire du marché. A cet effet, les personnels retenus doivent produire une copie d'un document d'identité en cours de validité.
Les obligations d'agreement du personnel sont prévus à l'article 9 du CCAP.

- **Planning**

Dans un délai de quinze jours maximums avant la date de début des prestations, le titulaire fournit au pouvoir adjudicateur **un planning détaillant l'organisation** prévue pour réaliser les

prestations, avec notamment les personnes chargées d'exécuter les prestations, et les personnes remplaçantes.

Compte tenu de la nature des prestations attendues, le remplacement d'un membre des équipes chargées de leur exécution doit être exceptionnel.

Toute modification de ce planning doit faire l'objet d'une habilitation préalable et d'un accord écrit de la MA de Fleury-Mérogis. La modification doit être transmise par courriel, à l'adresse suivante : infra.ma-fleury@justice.fr

- **Gestion et Formation du personnel**

Le titulaire fait son affaire du recrutement, de la rémunération, de la gestion administrative et disciplinaire, ainsi que de la formation de son personnel en charge de l'exécution des prestations du présent marché.

Le titulaire est responsable de l'efficacité de son personnel, du respect des consignes fournies par l'Administration, de la parfaite courtoisie des opérateurs, de l'intégrité, de la discrétion et de la réserve de tous les personnels intervenant dans le cadre du marché.

Le titulaire a l'obligation de former son personnel, sur les obligations du présent marché, les consignes transmises par l'Administration, le fonctionnement des équipements et matériels, sur les règles d'hygiène et de sécurité du site, ainsi que sur tout élément permettant la bonne exécution des prestations.

La formation doit être continue tout au long du marché, et conforme au mémoire technique du titulaire.

Une formation obligatoire dispensée par le service formation de l'établissement doit être suivie par tous les personnels du titulaire en charge de l'exécution des prestations du marché. A l'issue de celle-ci les personnels signent une charte de confidentialité.

- **Comportement**

Le personnel du titulaire doit démonter en toute occasion :
- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation
- Une courtoisie à l'égard de l'ensemble du personnel de la structure et des personnes appelantes
- Un respect du devoir de discrétion professionnel

- **Interdiction**

Les personnels du titulaire ne peuvent utiliser le téléphone pour d'autres motifs que celui du service. Les coûts de communication de type « personnelles » du personnel du titulaire feront l'objet d'une pénalité conformément à l'article n°10.1 du CCAP.

Il est interdit au personnel du titulaire :
- De détenir ou d'utiliser un téléphone portable. Les téléphones portables sont interdits sur le site de la MA de Fleury-Mérogis.
- De pénétrer dans la structure sans se présenter selon la procédure mise en place par la MA de Fleury-Mérogis

- De manipuler, en dehors des prestations qu'il réalise au titre du présent marché, les appareils, équipements et matériels se trouvant dans les locaux.
- De provoquer du désordre, de manière quelconque, sur le site

Egalement, le personnel est soumis aux obligations prévues à l'article 9 du CCAP, ainsi qu'au secret professionnel, aux obligations de discrétion professionnelle, de réserve et de neutralité.

3.3.3 Continuité et bonne exécution des prestations

Le personnel affecté par le Titulaire à la réalisation des prestations faisant l'objet du marché doit être présentés dans un délai de 15 jours maximum avant la date de début d'exécution des prestations.

L'absence d'un ou plusieurs membres du personnel pour quelque raison que ce soit ne saurait, sauf cas de force majeure, dispenser le titulaire de garantir la continuité de l'exécution des prestations.

Le plan de continuité du titulaire est prévu dans son mémoire technique. A défaut de précision dans le mémoire technique, les conditions de remplacement du personnel sont prévues à l'article 7.4.2 du CCAP.

Egalement, le mémoire technique du titulaire doit être écarté dans les cas où ses conditions sont moins contraignantes que les conditions prévues à l'article 7.4.2 du CCAP.

En cas de **carence** du titulaire entravant la bonne exécution des prestations, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire exécuter, par un tiers, les prestations du marché, au frais et risque du titulaire, conformément à l'article 11.3 du CCAP.

En outre, la MA de Fleury-Mérogis se réserve le droit d'interdire l'accès à un agent non habilité et de demander le retrait ou le remplacement immédiat d'un ou plusieurs agents ne donnant pas satisfaction. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

3.3.4 Compte rendu des prestations

- **Compte rendu quotidien**

Le titulaire fournit quotidiennement, **avant 18h00**, le planning des rendez-vous pris, au service du Département des Politiques Partenariales (D.P.P.) de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis par mail aux deux adresses suivantes :
ugamfb.ma-fleury@justice.fr et 1svt-parloir.ma-fleury-merogis@justice.fr

- **Compte rendu hebdomadaires**

Chaque lundi, le prestataire fournit au service du D.P.P. de la MA de Fleury-Mérogis un compte rendu des prestations hebdomadaires qui doit comprendre, pour la semaine passée :

- Un relevé de présence de ses personnels
- Le nombre d'appel quotidiens reçus

- Le nombre d'appels traités
- Le nombre des appels abandonnés
- La durée moyenne d'attente avant décrocher
- Les difficultés éventuelles rencontrées avec les personnes appelantes

La transmission s'effectue par courriel aux deux adresses suivantes : ugamfb.ma-fleury@justice.fr et 1svt-parloir.ma-fleury-merogis@justice.fr

Tout retard dans la transmission de compte rendu pourra entrainer l'application des pénalités prévues à l'article 10.1 du CCAP.

3.4 Locaux, Matériels, objets confiés au titulaire :

Locaux et Mobiliers : Les locaux et mobiliers nécessaires à la prestation du marché sont mis à disposition du titulaire par l'Administration.
Les locaux sont les suivants :

- Un bureau d'une capacité de 4 personnes.
- Un bureau à destination du responsable d'une capacité d'une personne.
- Un bureau faisant office de vestiaire est mis à la disposition du personnel du titulaire.

Matériels informatiques et téléphoniques : En vue de l'exécution du marché, des matériels sont remis par le Pouvoir Adjudicateur au titulaire sans transfert de propriété à son profit.

Le matériel permettant la prise d'appels par les personnels du prestataire se compose des équipements suivants :

- 1 autocommutateur et son câblage
- 1 serveur vocal à choix multiples
- Les terminaux téléphoniques
- Les lignes téléphoniques nécessaires (1T2 de 30 canaux)

Le titulaire est responsable des détériorations des locaux, mobiliers et matériels mis à sa disposition par la MA de Fleury-Mérogis. Ces détériorations ne comprennent pas la vétusté du matériel ou les détériorations résultant d'un usage normal du matériel.

La maintenance et l'entretien de ces locaux, mobiliers et matériels sont assurés par l'Administration.

Les conditions de remise des locaux puis de restitution sont prévues à l'article 18.2 et 18.7 du C.C.A.G.-F.C.S.

Le titulaire procure son personnel en fournitures de bureau indispensables et nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le nettoyage des locaux, des mobiliers et des matériels est à la charge de l'Administration. Pour autant, le titulaire doit veiller à ce que ses employés respectent la propreté des locaux, mobiliers et matériels entretenus par l'Administration.

ARTICLE 4 : OPERATIONS DE VERIFICATION ET REUNIONS

4-1 Auto-contrôles

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément aux engagements décrits dans son mémoire technique, remis à l'appui de son offre.

Ces contrôles internes doivent se faire tous les mois et permettront au titulaire d'assurer sur l'ensemble des sites, le respect de ses obligations et d'apporter des corrections rapides.

Le titulaire fournit au représentant de l'administration désigné sur le site les comptes rendus résultant de ces autocontrôles.

4-2 Contrôles de suivi des prestations

Les vérifications qualitatives inopinées de l'exécution des prestations sont effectuées par le pouvoir adjudicateur, son représentant, ou toute personne dûment habilitée à cet effet au moment même de l'exécution de service conformément aux articles 22 à 24.2 du C.C.A.G.-F.C.S.

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date de notification du marché).
Le prestataire est ainsi tenu :

- De se soumettre à tout contrôle sur pièce ou sur place, opéré par l'administration ;
- De remettre, sur demande de l'administration, toute pièce justificative nécessaire aux opérations de vérifications sur la réalisation effective des prestations (feuilles d'émargement, bilan de synthèse, fiche de synthèse et le fichier de suivi de l'action).

Décisions après vérification

Par dérogation à l'article 27 du C.C.A.G–F.C.S., les décisions après vérifications sont prises dans les conditions suivantes :

A l'issue des vérifications, le pouvoir adjudicateur, son représentant, ou toute personne dûment habilitée à cet effet statuera de la conformité ou non des prestations.

Toute non-conformité observée dans la prestation par le pouvoir adjudicateur ou son représentant ou toute personne dûment habilitée, donnera lieu à l'application d'une pénalité renseignée à l'article 10 du CCAP.

Une fiche ou lettre de non-conformité sera communiquée au titulaire par courrier recommandé avec accusé réception afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires au respect du CCTP. Celui-ci est tenu, durant toute la période d'exécution du marché, d'y répondre sous quinzaine en précisant, sous forme de rapport, les mesures correctives prises. La réponse doit être adressée par courrier, avec accusé réception, au pouvoir adjudicateur, auteur de la lettre de non-conformité.

Au regard du dysfonctionnement lié à la non-conformité observée, de non réponse aux fiches ou de non amélioration de la prestation, une mise en demeure assortie d'un délai d'exécution sera envoyée au titulaire. Après une seconde mise en demeure, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnités.

4.3 Réunions

Des réunions mensuelles sont organisées dans le bureau infrastructure entre le représentant du titulaire et le service de l'infrastructure. Le jour et l'heure seront définis en commun accord entre les deux parties.

Rappel : Le Département des Politiques Partenariales de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis édite mensuellement un tableau de bord comprenant les statistiques journalières des appels entrants et sortants.

Des vérifications quantitatives et qualitatives approfondies sont effectuées par le Département des Politiques Partenariales (D.P.P) par période de 30 jours à compter du 1er de chaque mois, conformément aux articles 22, 23.1 et 23.3 du C.C.A.G.-F.C.S.

A l'issue des opérations de vérification, et par dérogation à l'article 27.2.2 du C.C.A.G.-F.C.S., le pouvoir adjudicateur prend sa décision sans délai.

L'administration informe le titulaire de sa décision par courrier, courriel ou télécopie.

En cas de décision *négative*, le titulaire dispose d'un délai de 15 jour calendaire pour corriger la prestation contestée.

Cet état, édité mensuellement, doit être transmis en triple exemplaires aux destinataires suivants :

- ► Service de l'Infrastructure de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis ;
- ► Service du Département Administration et Finances (D.A.F) de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis ;
- ► Service du titulaire identifié lors de la notification du marché.

ARTICLE 5 : DEROGATIONS AU C.C.A.G.

Les dérogations aux C.C.A.G.-F.C. S, explicitées dans les articles désignés dans le CCTP, sont apportées aux articles suivants :

L'article 4.2 déroge à l'article 27 du C.C.A.G.-F.C.S.

L'article 4.3 déroge à l'article 27.2.2 du C.C.A.G.-F.C. S