Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère Chargé des Affaires Sociales

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Prestations d'accueil physique pour les Ministères Sociaux

Procédure : PRA021969

SOMMAIRE

Table des matières

1. OBJET DU MARCHE 4

2. PRESENTATION DES SITES A COUVRIR 4

2.1. Les sites concernés par la prestation régulière 4

2.1.1. Duquesne : 4

2.1.2. Tour Olivier de Serres – TODS : 4

2.1.3. Bâtiment Simone VEIL : 5

2.2. Les sites concernés par la prestation ponctuelles : 5

3. ETENDUE DES PRESTATIONS 5

3.1. Les prestations régulières : 5

3.2. Les prestations ponctuelles : 7

4. MISSIONS DU PRESTATAIRE 7

4.1. Missions du (ou de la) chef(e) des sites : 7

4.1.1. Partie management : 7

4.1.2. Partie opérationnelle : 8

4.1.3. Interaction avec l'Administration : 8

4.2. Missions des hôtes(ses) : 9

4.3. Missions des hôtes(ses) de direction : 9

4.4. Tenue des registres : 10

5. PERSONNEL DU TITULAIRE DEDIE A L'EXECUTION DU MARCHE 10

5.1. Organisation des équipes 10

5.2. Compétences et qualifications 11

5.2.1. Le (ou la) chef(fe) de sites : 11

5.2.2. Les hôtes(ses) d'accueil : 12

5.3. Formation du personnel : 13

5.4. Tenue vestimentaire : 14

5.5. Equipements de travail : 15

5.6. Equipements de protection : 15

6. OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS DU TITULAIRE 16

6.1. Attitudes 16

6.2. Interdictions faites au personnel du titulaire 16

7. CONTINUITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS 16

7.1. Planning : 16

7.2. Continuité d'activité : 16

8. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION D'ACCUEIL 17

8.1. Suivi de la prestation 18

8.2. Réunions de pilotage 18

8.3. Comptes rendus et documents à fournir 18

8.4. Livrables obligatoires 18

9. DEVELOPPEMENT DURABLE 19

9.1. Aspect environnemental : 19

9.2. Aspect social : 19

9.2.1. Sélection, recrutement et examen approfondi des candidats : 20

9.2.2. Conditions de travail, de santé et de sécurité des travailleurs sur les lieux de travail : 20

9.2.3. Compétences et capacités du personnel : 20

10. MESURES DE PREVENTION ET DE SECURITE 20
11. LOCAUX ET INSTALLATIONS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE 21
12. SITES PROTEGES ET SENSIBLES 21

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet d'assurer les prestations d'accueil physique (récurrentes et/ou ponctuelles) dans les locaux de l'administration centrale des Ministères Sociaux, qui comprennent actuellement le :

- Ministère en charge du champs Travail ;
- Ministère en charge du champs Santé ;
- Ministère en charge du champs Solidarités.

La liste des différents ministères composant les Ministères Sociaux est susceptible d'évoluer en fonction des réorganisations gouvernementales.

De même, des prestations d'accueil physique pourront être commandées sur des sites n'appartenant pas aux Ministères Sociaux mais sur lesquels ceux-ci organiseraient des événements. Ces sites resteraient dans le secteur géographique de l'Ile de France.

2. PRESENTATION DES SITES A COUVRIR

La liste des sites objet du présent marché est susceptible d'être modifiée par voie d'avenant, en lettre recommandée avec accusé réception, pendant toute la durée d'exécution de celui-ci.

2.1. Les sites concernés par la prestation régulière

Les sites des Ministères Sociaux concernés par les prestations régulières sont les suivants :

2.1.1. Duquesne :

Adresse : 14 avenue Duquesne - Paris 7ème.

Classement : site domanial, classé ERP de 1ère catégorie, de type W, L, N, R et S susceptible de recevoir un effectif total de 4 478 personnes.

Nombre de bâtiments : 1

Niveaux : R-2 à R+7 + mezzanine.

Usages : Bureaux, salles de réunion et de conférences, restaurant administratif, crèche, etc. Présence de cabinets ministériels.

Le site Duquesne dispose d'une entrée unique pour les piétons (agents des ministères et visiteurs), sis au 14 avenue Duquesne et d'une borne d'accueil dans le hall du bâtiment (RdC).

2.1.2. Tour Olivier de Serres – TODS :

Adresses : 78-84 rue Olivier de Serres - Paris 15ème.

Classement : immeuble classé en IGH W 2, ERP et en code du travail. Il est susceptible de recevoir un effectif total de 1 600 personnes.

Nombre de bâtiments : 1

Niveaux : R-2 à R+17

Usage : bureaux, salles de réunion, restaurant administratif, auditorium.

Le site TODS dispose d'une entrée unique pour les piétons (agents des ministères et visiteurs), sis au 78-84 rue Olivier de Serres et d'une borne d'accueil dans le hall du bâtiment (RdC).

2.1.3. Bâtiment Simone VEIL :

Adresse : 18 boulevard Adolphe Pinard à Paris 14ème.

Classement : immeuble classé en IGH W 1 et en bâtiment à usage professionnel. Il est susceptible de recevoir un effectif total de 1 800 personnes.

Nombre de bâtiments : 2

Niveaux : R-4 à R+13

Usage : bureaux, salles de réunion, restaurant administratif, auditorium. Présence d'un cabinet ministériel.

Le bâtiment Simone VEIL dispose d'une entrée principale pour les piétons (agents des ministères et visiteurs), sis au 18 boulevard Adolphe Pinard à Paris 14ème. La borne d'accueil est installée dans le hall du bâtiment.

2.2. Les sites concernés par la prestation ponctuelles :

Des prestations ponctuelles pourront être commandées durant toute la durée d'exécution du présent marché.

Celles-ci pourront être mise en œuvre sur l'ensemble des sites précédemment présentés (cf. partie « *2.1 Les sites concernés par la prestation régulière* ») et concernés par la prestation régulière mais, également, sur tout autre site choisi par les Ministères Sociaux dans le cadre de ses activités.

Ces autres sites resteront localisés en Ile de France.

3. ETENDUE DES PRESTATIONS

Le présent marché est constitué de prestations :

- Régulières (récurrentes) : il s'agit de prestations permanentes mise en œuvre quotidiennement en jours et heures ouvrés ;
- Ponctuelles : il s'agit de prestations commandées pour palier à un besoin occasionnel tel qu'un événement particulier ou une festivité.

3.1. Les prestations régulières :

Les prestations régulières d'accueil ont lieu en jours et heures ouvrés, c'est-à-dire du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Les prestations régulières font l'objet d'une facturation mensuelle.

Les horaires et le nombre de postes d'hôtes(se)s dans le cadre des prestations régulières sont les suivants :

Sites	Jours	Horaires	Nombre d'agents d'accueil par plage horaire
Duquesne (7ème)	A compter du 10 mai 2027 Du lundi au vendredi, hors jours fériés.	07h15 à 15h15	1
		07h30 à 15h30	1
		08h00 à 16h00	1
		09h00 à 17h00*	1
		12h30 à 20h30**	1
		13h30 à 20h30	2
TODS (15ème)	A compter du 10 mai 2027 et jusqu'au 31 décembre 2027 : Du lundi au vendredi, hors jours fériés.	De 8h00 à 19h	2

*Cheffe hôtesse
**Adjointe cheffe hôtesse

Bâtiment Simone VEIL (BSV) (Paris 14ème)	A compter du 1er novembre 2027 : Du lundi au vendredi, hors jours fériés	07h30 à 14h30	2
		09h00 à 17h00**	1
		14h30 à 19h30	2

**Adjointe cheffe hôtesse

Les hôtes(se)s de l'ensemble des sites seront placé(e)s sous l'autorité d'un(e) chef(fe) des sites. Le (ou la) chef(fe) des sites sera le (ou la) représentant(e) du titulaire sur site et le point de contact de l'Administration.

Ainsi, il (ou elle) assurera le lien permanent entre l'Administration et le titulaire mais, également, entre l'Administration et les hôtes(se)s présent(e)s sur l'ensemble des sites.

Le (ou la) chef(fe) des sites occupera ce poste dans le cadre d'un temps plein avec des horaires variables compte tenu de ses fonctions d'encadrement de la prestation d'accueil physique.

Tous sites	35h par semaine *	Chef(fe) de site	1

* Le (ou la) chef(fe) des sites effectuera un emploi à temps plein avec des horaires variables, liés aux événements ministériels, aux besoins de formation ou au management de son équipe.

** Un(e) adjoint(e) au chef(fe) des sites sera désigné(e) et formé(e) par le titulaire parmi les hôtes(ses) présent(e)s, pour le site de Duquesne et le site de Simone VEIL.

L'adjoint(e) du site de Duquesne secondera le (ou la) chef(fe) de sites sur les missions d'encadrement des équipes et assurera son remplacement en cas d'absence.

L'adjoint(e) du site Bâtiment Simone VEIL (BSV) sera le relais de la cheffe des sites et assurera l'encadrement de l'équipe.

En situation d'absence des adjoint(e)s ou du (ou de la) chef(fe) des sites, le remplacement proposé devra correspondre à une qualification similaire et avoir été validé par l'Administration.

Modification de l'étendue des prestations :

Les horaires, le nombre de postes et les sites peuvent, suivant l'actualité des Ministères Sociaux, varier à la hausse, réceptions, conférences de presse ou à la baisse remaniement, crise sanitaire.

3.2. Les prestations ponctuelles :

Les prestations ponctuelles d'accueil physique feront l'objet de bons de commande supplémentaires.

Celles-ci peuvent être commandées pour enforcer les équipes lors d'évènements particuliers. Des prestations d'hôtesse de direction peuvent être exceptionnellement commandées afin de pallier l'absence de la cheffe de section ou de son adjointe.

Elles pourront avoir lieu sur l'ensemble des sites des Ministères Sociaux, objet du marché, du lundi au dimanche, 24h/24 mais, également, sur tout autre site choisi par les Ministères Sociaux (localisés en Ile de France) dans le cadre de ses activités.

L'attention du candidat est attirée sur la nécessité d'avoir la capacité à faire preuve d'une grande réactivité face aux demandes de prestations ponctuelles. En effet, ces prestations peuvent être commandées, de manière exceptionnelle, au dernier moment soit quelques heures avant le début d'une prestation.

Le délai et les modalités d'intervention pour répondre à ces demandes ponctuelles, seront précisés dans l'offre technique du titulaire (CRT).

4. MISSIONS DU PRESTATAIRE

4.1. Missions du (ou de la) chef(e) des sites :

Bien que le bureau du (ou de la) chef(fe) des sites soit positionné sur le site Duquesne, les missions décrites (managériales et opérationnelles) ci-dessous concernent tous les sites.

4.1.1. Partie management :

Le (ou la) chef(fe) des sites devra effectuer les missions managériales suivantes :

- Encadrer les hôtes(ses) ;
- Veiller à la connaissance et à la compréhension des consignes en effectuant régulièrement un contrôle des acquis (quizz, …). Prendre les mesures qui s'imposent en cas de lacunes (remises à niveau, soutien, conseils, avertissements, demandes de sanction…) ;

- S'assurer du respect de l'ensemble des consignes concernant l'accueil sur les sites des Ministères Sociaux par ses équipes ;
- Former, ou demander les formations nécessaires, pour permettre aux hôtes(ses) de remplir leurs missions dans les meilleures conditions possibles ;
- S'assurer au quotidien de l'excellence de la prestation, de la ponctualité, de la très bonne présentation des hôtes(ses) (élégance vestimentaire, maquillage discret, mains soignées, parfum léger, chaussures cirées, coiffure soignée, des cheveux attachés, taille et netteté de la barbe pour les hommes, propreté des vêtements…) ;
- Insuffler au quotidien aux hôtes(ses) le dynamisme, la motivation, le sens du service, le respect de la confidentialité, l'esprit d'équipe et d'initiative ;
- Transmettre les informations ou les instructions et veiller à la bonne tenue des registres ;
- Gérer les situations conflictuelles ;
- Veiller à la propreté des locaux mis à disposition (dont la borne d'accueil et les vestiaires).

4.1.2. Partie opérationnelle :

En plus des missions managériales décrites ci-dessus, le (ou la) chef(fe) des sites aura la charge des missions opérationnelles suivantes :

- Collecter les informations concernant les réunions se déroulant sur les sites en contactant les services ou les cabinets ministériels concernés ;
- Mettre en place les accueils pour les événements ministériels avec l'anticipation nécessaire ;
- Veiller à l'enregistrement des badges sur le logiciel dédié ;
- Assurer le suivi quotidien des badges (inventaire) ;
- Rechercher et apporter l'aide nécessaire aux usagers ;
- Gestion des pièces d'identité non récupérées ;
- Organiser et optimiser la prestation ;
- Relever et transmettre les rapports statistiques journaliers ;
- Gérer les pauses de l'équipe en fonction des priorités.

4.1.3. Interaction avec l'Administration :

Le (ou la) chef(fe) des sites sera le représentant(e) du titulaire sur site et, par conséquent, le point de contact de l'Administration. De ce fait, il (ou elle) assurera le lien permanent entre l'Administration et le titulaire mais, également, entre l'Administration et les hôtes(se)s présent(e)s sur l'ensemble des sites.

Dans cette optique, le (ou la) chef(fe) des sites devra :

- Travailler en collaboration étroite avec l'encadrement du BAS (bureau de l'accueil et de la sécurité) et, plus particulièrement, avec le (ou la) chef(fe) de section accueil et son adjoint(e) ; Fournir quotidiennement au BAS, les statistiques d'entrées des visiteurs (réunions, conférences de presse, réceptions…) ;

- Rendre compte des difficultés rencontrées ou des événements particuliers au (ou à la) chef(fe) de section accueil ou à son adjoint(e) ou à la chefferie (chef(fe) de bureau et son adjoint(e)) du BAS le cas échéant ;
- Être force de proposition.

4.2. Missions des hôtes(ses) :

Les hôtes(ses) d'accueil placé(es) sous la responsabilité du (ou de la) chef(fe) des sites, sont chargé(e)s de :

- L'accueil, la préannonce, l'orientation et/ou l'accompagnement des visiteurs, des conférenciers, des journalistes ;
- La prise en charge particulière des invités (VIP) : membres du gouvernement, représentants diplomatiques ou parlementaires ;
- L'application des mesures de sécurité (remises de badges, enregistrement des pièces d'identité, récupération des badges dans les avaleurs des portiques) ;
- Le renseignement du public ;
- L'accueil téléphonique, essentiellement interne, et l'orientation vers le standard ;
- La prise et la transmission des messages ;
- Le remplissage quotidien des outils de suivi (tableau de bord, statistiques…) ;
- L'enregistrement des plis ;
- La bonne tenue des outils professionnels et de la borne d'accueil (rangement et propreté).

Exceptionnellement :

Lors d'événements particuliers, tels que des réceptions, les hôtes(ses) d'accueil peuvent se voir confier les missions complémentaires suivantes :

- Passage de micros dans les salles ou amphithéâtres ;
- Tenue des vestiaires.

Il est à noter qu'en cas d'évacuation de site, les hôtes(ses), le (ou la) chef(fe) des sites et son adjoint(e) joueront un rôle spécifique, tel qu'aiguiller les agents et visiteurs vers le point de rassemblement ou, encore, faciliter leur réintégration.

4.3. Missions des hôtes(ses) de direction :

Les hôtes(ses) de direction, placé(es) sous la responsabilité du (ou de la) chef(fe) de sites, sont chargé(e)s de :

- Aider l'encadrement de la section accueil dans l'exécution de ses missions ;
- Gérer les plannings de réservation des salles de réunion et des espaces de conférence ;
- Organiser des visites des espaces de conférences et présenter le dispositif d'accueil ;
- Relancer les organisateurs concernant leur réunion/événement (liste des visiteurs…) ;
- Commander les d'hôtes(ses) supplémentaires pour la partie événementielle ;

- Gérer l'espace accueil ;
- Etablir les statistiques des flux visiteurs ;
- Suivre les statistiques des salles de réunions ou de conférences ;
- Actualiser les procédures d'accueil visiteurs ;
- Centraliser et dispatcher des listes des invités via une boîte mail ;
- Assurer l'accueil personnalisé des visiteurs ;
- Installer une équipe d'hôtes(ses) événementielles et piloter la prestation ;
- Informer et accompagner les visiteurs.

4.4. Tenue des registres :

Le titulaire tiendra, sur chaque site, deux registres :

- L'historique des événements courants : devant être noté au fil de l'eau, être non falsifiable et contrôlable par l'Administration ;
- L'enregistrements des visiteurs sous forme de main courante électronique.

Ces registres, qui devront être mis à jour en temps réel, seront présentés chaque semaine au visa d'un représentant de l'Administration désigné par le chef du bureau de l'accueil et de la sécurité (prioritairement, il s'agira du ou de la chef(fe) de section accueil ou de son adjoint(e)).

Les inscriptions sur ces registres deviendront la propriété exclusive de l'Administration.

5. PERSONNEL DU TITULAIRE DEDIE A L'EXECUTION DU MARCHE

La sélection des profils incombe au titulaire. L'Administration se réserve toutefois la faculté de choisir, pour chaque poste, parmi les profils présentés et présélectionnés, celui qui correspond le mieux aux exigences prévues à l'article 5.2 du CCTP.

5.1. Organisation des équipes

Les équipes du prestataire sont composées comme suit :

- Chef(fe) des sites :

Un(e) chef(fe) des sites sera affecté(e) à l'encadrement les hôtes(se)s affecté(e)s sur l'ensemble des sites du présent marché.

Lors de ses absences, il ou elle devra être impérativement être remplacé(e) par un(e) adjoint(e).

- Adjoint(e) du chef(fe) des sites :

Un(e) adjoint(e) du chef(fe) de sites sera désigné(e) par le titulaire et secondera le (ou la) chef(fe) des sites sur ses missions managériales et opérationnelles, sur Duquesne et le bâtiment Simone VEIL.

Le ou l'adjoint(e) en poste sur le site de Duquesne, remplacera le (ou la) chef(fe) des sites lors de ses absences (congés, maladie…).

- Hôtes(se)s d'accueil :

Les hôtes(ses) d'accueil présent(e)s sur les sites doivent occuper l'ensemble des postes détaillés dans la partie « *3.1. Les prestations régulières* » du présent CCTP.

- Hôtes(ses) polyvalent(e)s ou « volants » :

Une équipe d'hôtes(ses) polyvalent(e)s (également appelés « volants ») devra être mise en place pour pallier les absences des hôtes(ses) titulaires, que celles-ci soient non planifiées (maladie…) ou planifiées (congés…) et, ce, quelle que soit la durée de l'absence.

Le titulaire précise dans son offre technique le nombre de personnels polyvalents affectés pour chacun des sites du présent marché, ainsi que leurs conditions de formation initiale et continue (permettant le maintien des acquis). Il est à noter que la formation initiale ne saura être inférieure à 3 jours complets consécutifs effectuée sur le site d'affectation. A la fin du troisième jour, l'agent(e) d'accueil sera soumis à une évaluation réalisée par le ou la chef(fe) de la section accueil ou son adjoint(e).

Le titulaire sera responsable de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel. Il n'est, en outre, pas admis que les hôtes(ses) utilisent leur téléphone portable personnel à leur poste.

Il veillera particulièrement à ce que ses employés aient, à tout moment :

- La tenue choisie par l'Administration ;
- Un comportement et une action de nature à établir un climat « sécurisant » avec les usagers ;
- Une attitude professionnelle et naturellement courtoise.

Le titulaire s'engage à ce que les employés de sa société œuvrant dans les sites objet du présent marché soient fidélisés afin de limiter au maximum le turnover ainsi que la perte de connaissances et de savoir-faire qu'il engendre. Il présentera ces mesures dans son CRT.

5.2. Compétences et qualifications

Le prestataire veille à ce que ses agents véhiculent une image irréprochable de l'administration.

Les profils présentés par le titulaire à l'Administration afin de pourvoir les postes demandés devront remplir les conditions de qualifications, savoir-faire et savoir-être décrits dans les parties ci-dessous.

Les CV de l'ensemble du personnel proposé pour le présent marché devra être fourni à l'Administration dans sa réponse technique (CRT) lors de la candidature.

5.2.1. Le (ou la) chef(fe) de sites :

Qualifications :

- Être titulaire dans la mesure du possible d'un diplôme de niveau BAC (BAC + 2 apprécié) ;
- Posséder un minimum de 2 années d'expérience dans le domaine de l'accueil ;
- Avoir une formation initiale en technique d'accueil ;
- Parler l'anglais couramment et, éventuellement, une 2nde langue étrangère ou la langue des signes ;
- Avoir un bon niveau de culture générale.

Savoir-faire :

- Compétences managériales confirmées ;
- Sens aigu de l'organisation et de l'anticipation ;
- Capacités d'analyse et rédactionnelles ;
- Aptitude à gérer les situations conflictuelles ;
- Capacité à travailler « sous pression » (imprévus et/ou changements de dernières minutes, crises…) ;
- Grande adaptabilité face aux situations ;
- Capacité à rendre compte immédiatement et synthétiquement aux responsables de l'Administration ;
- Informatique : capacité à utiliser des logiciels « courants » tels que Word, Excel, messagerie électronique et des logiciels « spécifiques » de gestion d'accueil ;
- Bonne connaissance des outils-métiers.

Savoir-être :

- Exemplarité en toutes circonstances ;
- Excellente présentation ;
- Ponctualité, assiduité ;
- Politesse, amabilité, courtoisie ;
- Discrétion et confidentialité (signature d'un engagement) ;
- Capacité d'écoute, de réponse, de communication ;
- Sens du service ;
- Sens des responsabilités ;
- Maîtrise de soi.

5.2.2. Les hôtes(ses) d'accueil :

Qualifications :

- Être titulaire d'un diplôme niveau BAC ;
- Posséder un minimum d'une année d'expérience dans le domaine de l'accueil ;
- Avoir une formation initiale en technique d'accueil ;
- Parler l'anglais couramment et, éventuellement, une 2nde langue étrangère ou la langue des signes ;
- Avoir un bon niveau de culture générale.

Savoir-faire :

- Sens aigu de l'organisation et de l'anticipation ;
- Aptitude à gérer les situations conflictuelles ;

- Capacité à travailler « sous pression » (imprévus et/ou changements de dernières minutes, crises…) ;
- Grande adaptabilité face aux situations ;
- Informatique : capacité à utiliser des logiciels « courants » tels que Word, Excel, messagerie électronique et des logiciels « spécifiques » de gestion d'accueil ;
- Bonne connaissance des outils-métiers.

Savoir-être :

- Exemplarité en toutes circonstances ;
- Excellente présentation ;
- Ponctualité, assiduité ;
- Politesse, amabilité, courtoisie ;
- Discrétion et confidentialité (signature d'un engagement) ;
- Capacité d'écoute, de réponse, de communication ;
- Sens du service ;
- Sens des responsabilités ;
- Maîtrise de soi.

5.3. Formation du personnel :

Le titulaire prend à sa charge la formation initiale sur site de son personnel (chef(fe) des sites, ses adjoint(e)s et les hôtes(se)s) avant toute prise de fonction.

Cette formation doit permettre au personnel de remplir, dans des conditions optimales, les missions décrites dans la partie « *4. Missions du prestataire* » du présent CCTP concernant le poste pour lequel il est recruté.

La durée de la formation initiale concernant chacun des sites objet du marché figurera dans l'offre technique du titulaire, mais ne peut être inférieure à 3 jours complets consécutifs sur le site d'affectation. La durée de la formation initiale sera identique qu'il s'agisse d'un(e) hôte(sse) titulaire ou volant(e) ou d'un(e) vacataire.

Concernant le (ou la) chef(fe) des sites et ses adjoint(e)s, la formation initiale pour chacun des sites objet du marché figurera également dans l'offre technique du titulaire, mais ne pourra être inférieure à celle prévue pour les hôtes(ses) (titulaires ou volant(e)s). Leur formation devra également prévoir une thématique concernant le management des équipes.

L'offre technique détaillera le programme de formation et le planning qui sera mis en œuvre.

Un employé du titulaire en cours de formation ne pourra tenir un poste d'accueil. Son inscription sur un planning et son emploi ne pourront être effectifs qu'après la validation de celui-ci par l'Administration.

Le personnel du prestataire (titulaire et volant) est tenu de respecter et d'appliquer les procédures des sites. Il devra connaître l'organisation des ministères, les organigrammes, les identités, fonctions

et affectations des hautes autorités. Il devra également posséder une bonne connaissance des bâtiments.

Les modalités de formation de tout nouvel arrivant (durée, contenu, formateur, type de formation : présentielle, visio, auto-formation…) sont précisées dans l'offre technique.

Si le formateur est le (ou la) chef(fe) des sites, le titulaire précisera dans son offre technique comment celui-ci conciliera son rôle de formateur avec ses responsabilités et, ce, en particulier si le personnel à former se situe sur un site autre que celui de Duquesne.

Dans le cadre de la formation continue, destinée à garantir le maintien des acquis des hôtes(se)s (titulaires et volant(e)s), le titulaire s'engage à faire suivre au personnel dédié au marché :

- Un rappel des formations initiales ;
- Un rappel des consignes du ou des site(s) ;
- Une formation spécifique d'accueil des personnes en situation de handicap (PSH) ;
- Une formation d'accueil des autorités.

Le titulaire s'engage également à mettre en œuvre des mesures correctives à la suite des remarques faites par l'Administration lors des contrôles ou des autocontrôles.

Le titulaire devra fournir :

- Dans son offre technique, lors de la remise de sa proposition commerciale : le contenu et la durée des formations initiales prévues pour le ou la chef(fe) des sites, ses adjoint(e)s et les hôtes(ses) ;
- Le 2ème mois de la prestation : le calendrier des formations continues prévues pour chacun des postes ;
- À l'issue de ces formations : les attestations de présence, dates et nom du formateur.

Les hôtes(ses), le (ou la) chef(fe) des sites et ses adjoint(e)s jouant un rôle spécifique en cas d'évacuation de site, ils ou elles suivront une formation spécifique dispensées par le personnel de l'Administration.

5.4. Tenue vestimentaire :

Une dotation vestimentaire élégante est exigée de la part du titulaire et fournit par celui-ci pour l'ensemble du personnel dédié à la prestation. Cette tenue devra correspondre à l'image d'une Administration moderne et dynamique.

Elle devra se composer d'au moins 2 tenues printemps/été et 2 tenues automne/hiver, un haut (tee-shirt, top, chemise, chemisier), châle, foulard, étole en harmonie avec les uniformes et d'une paire d'escarpins ou chaussures habillées confortables de couleur noire ou assortie aux tailleurs pour les femmes et d'une paire de chaussures de ville habillée de couleur noire pour les hommes.

Agents	Femmes	Hommes
Tenues	2 tenues printemps/été 2 tenues automne/hiver	2 tenues printemps/été Costume noir ou bleu marine 2 tenues automne/hiver Costume noir ou bleu marine

Hauts	Top, chemise ou chemisier (manches longues pour l'hiver)	Chemise blanche (manches longues)
Accessoires	Châle, foulard, étole en harmonie avec les uniformes	Cravate noire ou bleue marine
Chaussures	Escarpins ou chaussures habillées confortables noirs ou assortis aux tailleurs	Chaussures de ville habillées de couleur noire

Le titulaire présentera un catalogue et/ou conviera l'Administration à un show-room pour la sélection des tenues. Dans le cas où le titulaire utiliserait uniquement un catalogue pour la présentation des tenues, l'Administration se réserve le droit de lui demander la fourniture d'un exemplaire de chacun des modèles pressentis afin de faire procéder à un essayage sur le site de Duquesne par l'une des hôtesses volontaires.

Les coûts liés aux dotations vestimentaires, au pressing et à l'ensemble des équipements (logiciels…) devront être inclus dans l'estimation forfaitaire transmise par le titulaire.

Le (ou la) chef(fe) des sites, les hôtes(ses) titulaires et les volant(e)s doivent être doté(e)s de la même tenue quel que soit leur site d'affectation.

Concernant les prestations ponctuelles, le titulaire proposera un catalogue de différentes tenues pouvant s'adapter aux diverses typologies d'événements pouvant être organisés sur les sites des Ministères Sociaux tels que : les colloques, remises de prix, remises de décoration de type légion d'honneur, projections de films, conférences de presse…).

L'Administration se réserve le droit de choisir, lors de la passation de la commande, la tenue adaptée à la prestation ponctuelle. Celle-ci devra être portée par l'ensemble des personnels commandé pour la prestation concernée.

5.5. Equipements de travail :

Le titulaire fournira une adresse électronique professionnelle au (ou à la) chef(fe) des sites. Cette adresse devra être mise en place et opérationnelle dans un délai de 3 jours maximum suivant la prise de poste.

Le titulaire prend à sa charge une ligne téléphonique mobile (abonnement + consommation) qui servira au (ou à la) chef(fe) des sites pour une bonne communication avec l'encadrement du bureau de l'accueil et de la sécurité et son employeur.

Les installations téléphoniques, les photocopieurs, les ordinateurs fournis par l'Administration ne pourront être utilisés par le personnel du titulaire pour communiquer avec son employeur ou pour des usages personnels.

Le titulaire fournit également les registres cités dans la partie « *4.3 Tenue des registres* ».

5.6. Equipements de protection :

Le titulaire fournira, en quantité suffisante, tous les équipements de protection individuel (masques, gels hydro alcoolique, lingettes désinfectantes…) nécessaires au (ou à la) chef(fe) des sites, aux hôtes(ses) titulaires et aux volant(e)s.

6. OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS DU TITULAIRE

6.1. Attitudes

Il est attendu que chaque employé du titulaire, quel que soit le poste occupé au profit de l'Administration, montre une attitude inspirant la confiance, le professionnalisme, la courtoisie et l'exemplarité. Par ailleurs, les employés du titulaire doivent faire preuve de discrétion et ne doivent en aucun cas divulguer les informations qu'ils leurs sont communiquées ou qu'ils pourraient entendre pendant leur travail sur les sites de l'Administration. Tout agent validé par l'Administration doit signer un engagement de confidentialité avant d'exercer sur les sites.

6.2. Interdictions faites au personnel du titulaire

Il est prohibé au personnel du titulaire de :

- laisser entrer dans les locaux des personnes non autorisées par l'Administration,
- utiliser le téléphone personnel ou de l'Administration pour des besoins sans lien avec le service,
- utiliser les matériels appartenant à l'Administration, tels que photocopieurs, ordinateurs, ou autres, sans autorisation préalable d'un membre du bureau de l'accueil et de la sécurité,
- détenir ou consommer des boissons alcoolisées,
- fumer à son poste,
- sommeiller à son poste,
- lire des journaux ou autres revues à son poste,
- provoquer un désordre d'une manière quelconque,
- manquer de respect à l'encadrement ministériel, à ses collègues, aux occupants des sites et aux visiteurs,
- détenir des armes, quelle que soit la catégorie,
- afficher tout type de signe ostentatoire (tatouages, vêtement etc.) lié à une appartenance politique, communautaire, philosophique ou religieuse,
- porter tout effet vestimentaire autre que ceux prévus dans le marché,
- manquer à l'obligation de réserve et de neutralité.

7. CONTINUITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1. Planning :

Le titulaire précisera dans son offre comment il gère le planning des équipes dédiées. Il communiquera le planning une semaine à l'avance et enverra une nouvelle version à chaque modification de celui-ci.

Les congés supérieures ou égales à une semaine devront être communiqués à l'Administration avec un délai de prévenance d'un mois.

Le non-respect de ces clauses par le titulaire donnera lieu à l'application des pénalités figurant dans le CCAG, sans mise en demeure préalable.

7.2. Continuité d'activité :

Dans le cadre de la politique gouvernementale, le ministère se doit de pouvoir rester en activité permanente en application d'un « plan de continuité d'activité » (PCA). Cet impératif induit que les moyens de fonctionnement et d'exploitation des locaux soient eux aussi mis en adéquation, ce qui s'impose au titulaire.

Le titulaire doit :

1. Assurer la continuité des prestations par des solutions alternatives d'exécution en cas d'arrêt temporaire de l'activité, de mouvement de grève, de mauvaises conditions météorologiques etc.

2. Avoir la capacité de fournir du personnel supplémentaire en renfort, notamment en sécurité ou en maintenance.

3. Avoir la capacité de répondre à la demande sur des délais courts mais raisonnables.

4. Respecter la confidentialité des procédures propres au ministère.

5. Disposer d'une organisation de crise.

6. Établir un plan d'action et un plan de test du PCA.

Dès le démarrage de toute perturbation, le titulaire doit obligatoirement informer l'administration par écrit (courrier électronique). Il doit indiquer la durée estimative et préciser les mesures prises pour assurer la continuité des prestations. L'administration doit être tenue au courant, dès que possible, de la reprise normale de l'activité.

Dans les trois mois suivant la notification du marché au titulaire, celui-ci devra avoir rédigé et présenté à l'administration un plan de continuité d'activité de l'entreprise, indiquant les mesures prises pour que la prestation effectuée au profit des ministères ne soit pas, ou très peu, dégradée, quels que soient les incidents ou moyens humains, technologiques ou naturels qu'aurait à subir le titulaire lors d'une crise.

Avant l'élaboration du PCA par le titulaire, une réunion préalable sera organisée avec les services de l'administration à cet effet afin de lui préciser les attendus du ministère.

Le titulaire s'engage à tenir à jour ce PCA et à communiquer sans délai toute modification impactant sa prestation sur les sites ministériels

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter ce service, l'Administration y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et, notamment, en faisant appel à une autre société pour exécuter les prestations non assurées.

Le titulaire est seul investi du pouvoir de négociation, que reconnaît aux dirigeants d'entreprise le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'Administration.

Le titulaire devra fournir dans son offre commerciale les dispositions qu'elle prendra en cas de grève de son personnel mais, également, en cas de grèves extérieures pouvant nuire à la bonne exécution des prestations.

8. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION D'ACCUEIL

Le titulaire est tenu d'exécuter la prestation d'accueil dans le strict respect des prescriptions définies par le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP). Il s'engage à mettre en

œuvre l'ensemble des moyens humains, matériels, techniques et organisationnels nécessaires afin d'assurer la continuité, la régularité et la qualité du service.

8.1. Suivi de la prestation

Afin de garantir un pilotage efficace et transparent de la prestation, un dispositif de suivi régulier est instauré entre l'Administration et le titulaire. Celui-ci comprend différents types de réunions, ainsi que la remise de comptes rendus et de livrables obligatoires.

8.2. Réunions de pilotage

Le titulaire participe obligatoirement aux réunions suivantes, organisées à l'initiative de l'Administration ou conjointement avec celui-ci :

- Une réunion d'exploitation (mensuelle ou bimensuelle)

Portant notamment sur : l'organisation opérationnelle, les effectifs présents, les ajustements de planning, les incidents ou dysfonctionnements constatés, le suivi des actions correctives, ainsi que toute proposition d'amélioration immédiate ou structurelle.

- Une réunion qualité (semestrielle)

Consacrée à l'analyse des indicateurs de performance et de qualité de service, incluant : taux de satisfaction des usagers, conformité aux procédures, délais de traitement ou de prise en charge, taux d'absentéisme, évaluations des compétences, ainsi que la mise en œuvre des actions préventives et correctives.

- Une réunion de bilan annuel

Ayant pour objet l'examen global de la prestation sur la période considérée, la présentation du bilan annuel, l'analyse des tendances, le comparatif avec les années antérieures, ainsi que la détermination des axes d'amélioration et évolutions contractuelles éventuelles.

8.3. Comptes rendus et documents à fournir

À l'issue de chaque réunion mentionnée ci-dessus, le titulaire est tenu de transmettre à l'Administration, un compte rendu détaillé, comprenant notamment :

- les points examinés,
- les décisions arrêtées,
- les actions à engager,
- les responsables identifiés pour chaque action,
- les délais de réalisation.

Le compte rendu doit être transmis dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion.

8.4. Livrables obligatoires

Le titulaire remet également à l'Administration les documents suivants :

- Un bilan mensuel d'activité comprenant :

- les statistiques d'activité (flux visiteurs, demandes traitées, etc.),
- l'analyse des incidents, anomalies ou réclamations,
- l'état des présences, absences et remplacements,
- les indicateurs qualité définis contractuellement,
- les actions correctives engagées ou à engager.

- Un bilan annuel détaillé, incluant :
  - une synthèse consolidée des résultats de l'année,
  - un comparatif détaillé avec les années antérieures,
  - l'analyse des évolutions quantitatives et qualitatives,
  - les propositions d'amélioration pour l'année suivante.
- Un tableau de bord de suivi, actualisé à la fréquence définie (mensuelle ou trimestrielle), servant de support aux réunions d'exploitation et de qualité.

Tous les livrables doivent être transmis dans des formats exploitables (Word, Excel ou PDF), conformes aux exigences de l'Administration.

9. DEVELOPPEMENT DURABLE

9.1. Aspect environnemental :

Le titulaire doit mettre en œuvre des moyens techniques afin de réduire son empreinte carbone pendant la durée d'exécution du marché.

De ce fait, toute transmission de documents et éventuels livrables par le titulaire se fait par voie dématérialisée. A défaut, l'utilisation de papier recyclé/ éco-labellisé ou de papier intégralement issu de forêts gérées durablement est à privilégier.

Le titulaire devra également veiller à prendre des mesures visant à réduire son impact environnemental tout au long de l'exécution du présent marché.

Pour ce faire, il devra expliciter entre-autre dans son offre (CRT) les mesures qu'il prévoit concernant :

- La récupération et le recyclage des tenues et des chaussures de travail fournies à l'ensemble du personnel dédié au marché ;
- L'achat de vêtements éco-responsables
- Tout autre mesure en faveur de l'environnement.

9.2. Aspect social :

Le titulaire devra présenter les actions qu'il met en œuvre ou qu'il en envisage de mettre en œuvre pour inclure une démarche sociale et durable. Les points d'attention sont les suivants :

9.2.1. Sélection, recrutement et examen approfondi des candidats :

Le titulaire présentera dans le CRT sa méthode pour recruter son personnel.

Ainsi, il fournira des informations détaillées sur les procédures de sélection et de recrutement du personnel (article L 1224-1 du Code du travail).

De plus, dans une démarche sociale, il devra également indiquer les mesures mise en œuvre ou prévues pour :

- Lutter contre la discrimination à l'embauche ;
- Recruter des personnes en situation de handicap ;
- Intégrer des personnes éloignées de l'emploi ;
- Insérer des personnes en difficultés sociales.

9.2.2. Conditions de travail, de santé et de sécurité des travailleurs sur les lieux de travail :

Le titulaire présentera, dans son offre (CRT), les critères de la grille de rémunération de son personnel.

Il présentera également la politique RH mise en œuvre afin de maintenir voire d'augmenter la qualité de ses prestations effectuées par ses employés sur les sites objets du présent marché. Seront notamment présentés, les mesures visant à fidéliser le personnel, réduire le turnover, maintenir sa motivation et sa satisfaction au travail…

Le prestataire est encouragé à mettre en avant l'existence d'une structure de rémunération équitable et transparente.

9.2.3. Compétences et capacités du personnel :

La titulaire présentera dans son offre technique sa politique de formation continue, les moyens mis en œuvre pour former son personnel et lui permettre de monter en compétences.

Il indiquera comment est organisée son offre de formation et son déploiement (présentiel, distanciel, autoformation…).

Par ailleurs, il fournira à l'Administration les justificatifs que son personnel a reçu une formation de base ou une formation complémentaire en lien avec l'accueil physique (diplôme, attestation de formation et durée en heures de la formation, certificat de qualification professionnel, formation spécifique pour l'accueil des PSH…).

Le titulaire devra mettre à disposition de l'Administration tout document indiquant que son personnel possède les capacités essentielles pour exécuter la prestation d'accueil physique demandée par les Ministères Sociaux.

10. MESURES DE PREVENTION ET DE SECURITE

Le titulaire est responsable de l'application des mesures de prévention nécessaires à la protection de son personnel.

L'Administration est, quant à elle, responsable de la coordination générale des mesures de prévention prises par elle-même et par les entreprises extérieures intervenant dans ses locaux.

Cette coordination a pour objet de prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités des différentes entreprises extérieures intervenant sur le même lieu de travail.

Au plus tard, 15 jours avant le début de l'exécution des prestations objet du présent marché, l'Administration et le titulaire procèderont à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition du titulaire afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies d'accès et de circulation du personnel du titulaire.

Cette visite aboutira à la rédaction d'un plan de prévention établi contradictoirement par l'Administration et le titulaire, en application du décret n° 92.158 du 20 février 1992 relatif aux prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Ce plan de prévention devra être rédigé et transmis à l'Administration 8 jours ouvrés avant le début de la prestation et renouvelé chaque année.

11. LOCAUX ET INSTALLATIONS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Des installations sanitaires, des vestiaires et des locaux de pause sont mis à la disposition des salariés du titulaire intervenant dans le cadre de ce marché.

Les modalités de mise à disposition et d'accès à ces locaux et installations sont précisées après la notification du marché par le bureau de l'accueil et de la sécurité lors de l'inspection commune des lieux de travail.

Le titulaire veillera à la propreté des locaux et au maintien en bon état du matériel mis à disposition sur les présents sites (vestiaires, postes de travail, salle de pause…). Des états des lieux seront effectués en début et en fin de prestation. De plus, des vérifications pourront être effectuées de manière programmée ou inopinée par l'Administration tout au long de la période d'exécution du présent marché.

Toute dégradation anormale devra être prise en charge par le titulaire.

L'Administration fournira le titulaire en clés et badges. Dans ce cadre, un récépissé sera établi et signé par les deux parties. En cas de perte ou de vol, le titulaire en avisera aussitôt l'Administration et procèdera, à sa charge, aux remplacements.

A la fin du marché, le titulaire est tenu de restituer à l'Administration l'intégralité des clés, badges et des autres outils/matériels qui lui ont été confiés pour l'exécution de sa prestation.

12. SITES PROTEGES ET SENSIBLES

Le présent marché implique que les agents du titulaire accèdent à certains sites protégés et sensibles.

Conformément aux articles R. 1332-22-1 et R. 1332-22-3 du Code de la défense et des textes pris pour son application, le titulaire et ses agents feront l'objet d'une enquête administrative destinée à vérifier qu'aucun élément les concernant est incompatible avec l'accès envisagé. Les personnes concernées seront informées par écrit de la demande d'avis formulée auprès de l'autorité administrative ainsi que de la réalisation de cette enquête.

Dans ces circonstances le titulaire reconnait, sans pouvoir s'y opposer, que de telles enquêtes puissent être menées à son endroit ou celle de ses agents, et s'engage à en permettre le bon déroulement, comme notamment :

- ne pas les entraver, activement ou passivement, que ce soit préventivement ou non, afin de communiquer dans un délai de 5 jours ouvrés maximum les informations demandées par l'Administration
- si cela est explicitement requis de sa part, collaborer pleinement et entièrement avec les autorités administratives pour en faciliter le travail et mettre en œuvre tout moyen approprié pour s'assurer de la collaboration pleine et entière de ses agents
- **le cas échéant, informer par écrit ses agents qu'ils vont faire l'objet d'une enquête administrative.**

Tout ajout d'un nouveau site, zone ou local sensible en cours d'exécution du présent marché, est applicable aux parties sans que celles-ci ne puissent s'y opposer.

Dans le cas où l'enquête révèlerait une incompatibilité d'accès aux sites ou aux zones sensibles, l'acheteur pourra demander au titulaire le retrait immédiat de ou des agents concerné(s), sans qu'il puisse s'y opposer et sans contrepartie.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire encourt la pénalité suivante (non assujettie à la TVA) : 500€.