MARCHÉ PUBLIC

N°ARSBFC- 2026-06

Prestations d'accueil physique et téléphonique, de gestion électronique du courrier et taches administratives associées au profit de l'ARS BFC sur le site du Diapason à Dijon.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Appel d'offres ouvert en application de l'article L 2124-2 du code de la commande publique

SOMMAIRE

Article 1 – Objet et finalités du marché
Article 2 – Périmètre et organisation générale
Article 3 – Prestations d'accueil physique
Article 4 – Prestations d'accueil téléphonique
Article 5 – Gestion électronique du courrier
Article 6 – Navette courrier et accueils café
Article 7 – Tâches administratives associées
Article 8 – Modalités d'exécution
Article 9 – Personnel, compétences et continuité de service
Article 10 – Moyens mis à disposition
Article 11 – Confidentialité, sécurité et protection des données
Article 12 – Pilotage, contrôle qualité et indicateurs
Article 13 – Réversibilité et fin de marché
Article 14 – Pénalités

ARTICLE 1 – OBJET ET FINALITÉS DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution, sur le site siège de Dijon de l'Agence régionale de santé Bourgogne-Franche-Comté (ARS BFC), d'une prestation intégrée comprenant l'accueil physique et téléphonique, la gestion électronique du courrier entrant, la navette courrier avec la préfecture, la préparation d'accueils café ainsi que des tâches administratives associées.

Le marché vise à regrouper au sein d'un contrat unique ces prestations afin de garantir une organisation cohérente, une continuité de service renforcée et une meilleure polyvalence des personnels affectés.

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat.

ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

2.1 Périmètre

L'ARS BFC est implantée sur plusieurs sites régionaux. L'accueil téléphonique est régionalisé au siège de Dijon. Les prestations de gestion électronique du courrier prévues au présent CCTP concernent principalement le courrier reçu au siège, ainsi que tout flux qui serait confié au titulaire selon les procédures de l'ARS BFC.

2.2 Organisation cible et effectifs

Le besoin de l'ARS BFC est fixé à 50 heures de prestation hebdomadaire cumulées pour l'ensemble des missions du marché et des agents qui y sont affectés. Le candidat établit obligatoirement son offre de base sur ce volume.

Ce volume hebdomadaire cumulé est distinct des horaires d'ouverture de l'accueil. Le mémoire technique précise les effectifs proposés, la répartition des heures entre les agents et les différentes missions, les plages de présence simultanée ainsi que les modalités retenues pour assurer la continuité de service, dans le respect de l'article 8.1.

Les agents constituent une équipe unique. Ils doivent être formés et opérationnels sur les missions du marché : accueil physique, accueil téléphonique, gestion électronique du courrier, navette courrier, accueils café et tâches administratives associées.

Le titulaire organise la répartition quotidienne des activités en fonction des priorités de service et des volumes constatés.

L'organisation devra notamment permettre :

- la tenue permanente du poste d'accueil pendant les horaires d'ouverture (8h30-12h, 13h30-17h) ;
- le traitement quotidien du courrier reçu, dans les modalités mentionnées dans l'annexe 1;

ARTICLE 3 – PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE

L'agent d'accueil constitue l'un des premiers contacts des visiteurs et des agents sur le site. À ce titre, il représente l'image de l'ARS BFC et applique strictement les procédures d'accueil, de sûreté et d'accès.

Les missions comprennent notamment :

- assurer l'ouverture et la fermeture du poste d'accueil (8h30 à 12h, 13h30 à 17h)
- accueillir, renseigner et orienter les visiteurs;
- demander le nom de la personne visitée et vérifier un justificatif d'identité;
- enregistrer le visiteur et la personne visitée dans le logiciel fourni par le titulaire conformément à l'article 10 ;
- remettre, tracer et récupérer les badges visiteurs ;
- contacter la personne visitée, organiser l'attente et effectuer une relance après le délai défini par l'ARS BFC ;
- enregistrer l'heure de sortie du visiteur ;

- contrôler l'accès des prestataires et livreurs selon les consignes ;
- rédiger les demandes ou tickets de signalement en cas de dysfonctionnement et assurer le lien de proximité avec la DMSII pour les interventions immobilières ou techniques ;
- tenir à jour les supports et registres prévus par les procédures internes.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est assuré pour l'ensemble de l'ARS BFC à partir du matériel et des annuaires mis à disposition par l'ARS BFC et de la solution logicielle fournie par le titulaire conformément à l'article 10. Les agents doivent connaître l'organisation générale de l'ARS BFC et consulter régulièrement l'organigramme et les informations actualisées.

- prendre en charge les appels dans les meilleurs délais ;
- respecter les procédures et formules d'accueil définies par l'ARS BFC ;
- maîtriser les outils de téléphonie et de gestion du standard ainsi que le logiciel de gestion et de suivi de l'accueil fourni par le titulaire ;
- identifier la demande, renseigner l'appelant et orienter l'appel vers le service compétent ;
- annoncer à la personne contactée l'identité de l'appelant et l'objet de l'appel lorsque cela est possible ;
- reprendre les appels non décrochés et proposer une solution adaptée ;
- gérer avec courtoisie les appels difficiles et signaler sans délai toute situation sensible ;
- assurer la traçabilité du traitement des appels dans la solution logicielle, selon les consignes de l'ARS BFC, afin de permettre le suivi de l'activité et la production des statistiques ;
- contribuer à la mise à jour des informations utiles au traitement des appels.

ARTICLE 5 – GESTION ÉLECTRONIQUE DU COURRIER

5.1 Principes généraux

Le titulaire assure chaque jour ouvré le traitement du courrier entrant remis ou réceptionné sur le site. Cette mission doit être réalisée avec rigueur, traçabilité, confidentialité et dans le respect des procédures de l'ARS BFC.

Le courrier reçu le matin doit être traité et mis à disposition des services destinataires le jour même. Les courriers signalés comme urgents, recommandés, confidentiels ou sensibles font l'objet d'un traitement prioritaire conformément aux procédures internes (Cf annexe 1)

À titre indicatif, la volumétrie du courrier entrant est de l'ordre de 19 000 à 20 000 plis par an, soit environ 1 600 à 1 700 plis par mois.

Sur l'année 2025, année complète de référence, 20 016 courriers entrants ont été enregistrés, représentant une moyenne d'environ 81 courriers par jour ouvré, pour une médiane de 74 courriers par jour.

Cette activité connaît toutefois des variations importantes. Environ 90 % des journées présentent un volume inférieur ou égal à 122 courriers et 95 % un volume inférieur ou égal à 138 courriers. Des pointes ponctuelles sensiblement supérieures peuvent être constatées, le maximum relevé sur la période analysée étant de 268 courriers sur une journée.

Une saisonnalité est également observée, avec une activité plus importante en début et en fin d'année. À titre d'exemple, 2 789 courriers ont été reçus en janvier 2025, contre 1 212 en août 2025.

La répartition de l'activité au sein de la semaine n'est par ailleurs pas homogène. Les lundis présentent une activité sensiblement supérieure à la moyenne, avec environ 110 à 120 courriers entrants par lundi, contre environ 60 à 80 courriers les autres jours de la semaine. Des pointes hebdomadaires de l'ordre de 750 à 800 courriers peuvent ainsi être rencontrées.

À titre indicatif, environ 28 à 30 % des courriers entrants font l'objet d'une numérisation dans l'outil de gestion électronique du courrier, soit de l'ordre de 5 500 à 6 000 documents numérisés par an.

Ces données sont communiquées à titre indicatif afin de permettre au titulaire d'apprécier la charge de travail et de dimensionner les moyens humains nécessaires. Il lui appartient de prévoir une organisation permettant d'absorber les fluctuations journalières, hebdomadaires et saisonnières de l'activité.

5.2 Chaîne de traitement

La prestation comprend notamment les opérations suivantes :

1. Réceptionner les plis et vérifier leur intégrité apparente ;
2. Trier les courriers selon leur nature, leur niveau de confidentialité ;
3. Ouvrir les plis autorisés et rapprocher, le cas échéant, les annexes du document principal ;
4. Préparer les documents avant numérisation : retrait des agrafes, remise en ordre, vérification de la lisibilité et du nombre de pages ;
5. Numériser les documents au format et au niveau de qualité requis ;
6. Apposer ou enregistrer l'horodatage de réception selon la procédure définie ;
7. Contrôler la qualité de la numérisation : complétude, orientation, lisibilité, absence de pages manquantes ou doublonnées ;
8. Indexer et saisir dans le logiciel de gestion électronique du courrier ELISE les informations requises, notamment l'expéditeur, la date, l'objet, la nature du courrier, le service ou destinataire et les métadonnées prévues ;
9. Rattacher les pièces jointes et vérifier la cohérence du dossier électronique ;
10. Affecter et diffuser le courrier au bon département, service ou agent selon le plan de classement et les consignes de l'ARS BFC ;
11. Traiter les rejets, demandes de réorientation ou erreurs d'affectation ;
12. Classer, archiver temporairement ou préparer l'élimination des originaux papier conformément aux règles arrêtées par l'ARS BFC ;
13. Tenir les tableaux de suivi, signaler les anomalies et assurer la traçabilité des opérations réalisées.

5.3 Contrôle et anomalies

- Tout document illisible, incomplet, détérioré ou dont le destinataire ne peut être identifié est isolé et signalé au référent de l'ARS BFC.
- Aucun courrier ne doit être détruit, écarté ou transmis à un tiers sans instruction ou procédure formalisée.
- Les erreurs de numérisation, d'indexation ou d'affectation détectées doivent être corrigées sans délai et tracées lorsque l'outil le permet.
- Le titulaire propose des mesures correctives en cas d'erreurs répétées ou de retard de traitement.

ARTICLE 6 – NAVETTE COURRIER ET ACCUEILS CAFÉ

6.1 Navette courrier avec la préfecture

Le titulaire assure la préparation et la réalisation de la navette courrier entre l'ARS BFC et la préfecture, selon les jours, horaires, modalités de remise et règles de traçabilité définis par l'ARS BFC.

- préparer les plis et documents à transporter ;
- vérifier les bordereaux ou supports de suivi ;
- assurer la remise et la récupération des documents aux points désignés ;
- faire signer ou renseigner les éléments de traçabilité requis ;
- signaler immédiatement tout incident, retard, perte ou impossibilité de remise ;
- respecter les règles de confidentialité et de conservation pendant le transport.

6.2 Accueils café

À la demande de l'ARS BFC, les agents assurent la préparation logistique d'accueils café ou de collations simples pour des réunions ou événements internes.

- préparer les boissons et consommables mis à disposition ;
- installer l'espace d'accueil dans le respect des horaires communiqués ;
- veiller à la propreté et à la présentation ;
- débarrasser et remettre en état l'espace à l'issue de l'accueil ;
- signaler les besoins de réapprovisionnement.

ARTICLE 7 – TÂCHES ADMINISTRATIVES ASSOCIÉES

Dans la limite de la continuité des missions prioritaires, les agents pourront être sollicités pour des tâches administratives simples et compatibles avec leurs compétences et habilitations, notamment :

- classement, archivage courant et mise sous pli ;
- saisie ou mise à jour de données ;
- réservation ou mise à disposition de titres et cartes de transport selon les procédures internes ;
- gestion de boîtes fonctionnelles liées aux missions du marché ;
- édition de listes, tableaux de suivi ou statistiques simples ;
- préparation de documents ou de salles ;
- toute tâche administrative ponctuelle de complexité comparable, après transmission des consignes nécessaires.

Les tâches complémentaires ne doivent pas avoir pour effet de compromettre la tenue de l'accueil, le traitement du courrier ou les délais de service définis.

ARTICLE 8 – MODALITÉS D'EXÉCUTION

8.1 Horaires

La prestation est assurée du lundi au vendredi, hors jours fériés et fermetures exceptionnelles du siège, sur la plage suivante : 8 h 30 à 12 h 00 et 13 h 30 à 17 h 00.

La présence et l'organisation des agents sont aménagées par le titulaire pour garantir la continuité de l'accueil et la réalisation quotidienne des missions, dans le respect du volume hebdomadaire défini à l'article 2.2. Les horaires détaillés, temps de pause et modalités de recouvrement seront décrits dans le mémoire technique du titulaire et validés lors de la réunion de démarrage.

8.2 Réunion de démarrage

Avant le démarrage, une réunion est organisée avec le titulaire afin de valider l'organisation des postes, le planning, les procédures, les circuits de courrier, les habilitations, les contacts, les modalités de reporting, le plan de prévention et le dispositif de continuité.

8.3 Procédures

Le titulaire est tenu de respecter et de mettre en œuvre les procédures définies par l'ARS BFC. Il participe à leur formalisation et assure leur mise à jour régulière tout au long de l'exécution du marché. Il garantit que l'ensemble des agents intervenant dans le cadre des prestations, y compris les agents remplaçants, disposent à tout moment des procédures en vigueur et sont en mesure de les appliquer.

À l'échéance du marché, le titulaire remet au DMSI le cahier de procédures consolidé et actualisé, intégrant l'ensemble des modifications et évolutions apportées au cours de l'exécution du marché.

ARTICLE 9 – PERSONNEL, COMPÉTENCES ET CONTINUITÉ DE SERVICE

9.1 Compétences attendues

- excellente expression orale et écrite en français ;
- maîtrise des outils bureautiques, de la numérisation et de la saisie informatique ;
- capacité à apprendre et utiliser le logiciel ELISE ; **édité par NeoLedge, est une solution de GEC/GED permettant la gestion électronique du courrier et des documents.** Elle couvre la réception, la qualification, la distribution, le suivi et l'archivage des flux entrants et sortants, avec des fonctionnalités de workflow, de validation et d'intégration au système d'information de l'organisation.
- rigueur dans l'indexation, le contrôle documentaire et la traçabilité ;
- sens de l'accueil, courtoisie, diplomatie et maîtrise de soi ;
- ponctualité, discrétion, autonomie et sens du service ;
- capacité à organiser les priorités et à travailler en binôme ;
- aptitude à traiter des informations confidentielles.

9.2 Formation

Avant toute prise de poste autonome, chaque agent, y compris remplaçant, doit avoir bénéficié d'une formation adaptée à l'ensemble des missions qui lui sont confiées. Le titulaire tient à la disposition de l'ARS BFC la liste des personnels formés ainsi que les dates des formations réalisées.

La formation couvre notamment l'utilisation de la solution logicielle d'accueil fournie par le titulaire, y compris ses fonctionnalités de suivi, de statistiques et de traçabilité.

En amont du démarrage des prestations, une journée d'observation auprès des prestataires en place pourra être organisée afin de permettre au futur titulaire de prendre connaissance des modalités pratiques d'exercice des missions, de l'organisation des services et des procédures en vigueur au sein de l'ARS BFC.

Cette journée d'observation ne se substitue pas aux obligations de formation du titulaire à l'égard des agents affectés au marché.

9.3 Absences et remplacement

Le titulaire anticipe les congés et prévient les dysfonctionnements liés aux absences. Toute absence imprévue est signalée par courriel au plus tard à l'heure prévue de prise de poste.

Le titulaire dépêche un personnel de remplacement formé au site dans le délai annoncé dans son mémoire technique. Le remplacement doit permettre de maintenir les missions prioritaires sans interruption injustifiée.

9.4 Encadrement

Le titulaire désigne un interlocuteur unique chargé du pilotage du marché. Celui-ci assure des visites régulières, contrôle la qualité, organise les remplacements et participe aux réunions de suivi.

ARTICLE 10 – MOYENS MIS À DISPOSITION

10.1 Moyens fournis par l'ARS BFC

Sous réserve des règles de sécurité et d'habilitation, l'ARS BFC met à disposition le matériel dont elle dispose (PC, téléphones et casques) ainsi que les moyens suivants :

- postes de travail informatiques (PC) sous environnement Windows ;
- Capsule IA en support pour orienter les courriers et les appels. Outil à envisage pouvant être mis à dispo
- identifiants nominatifs et boîtes mail internes ou fonctionnelles ;
- postes téléphoniques adaptés ;
- casques, doubles écrans, contrôle du portier et périphériques nécessaires ;
- accès à l'imprimante multifonction et au matériel de numérisation ;
- accès au logiciel ELISE et aux référentiels utiles, selon les habilitations accordées ;
- matériels, badges, clés, documents et consommables nécessaires selon les procédures de l'ARS BFC.

10.2 Solution logicielle d'accueil incluse dans l'offre

L'ARS BFC ne met pas à disposition de logiciel métier dédié à la gestion et au suivi des activités d'accueil physique et téléphonique. À ce titre, le titulaire fournit, met en œuvre et maintient pendant toute la durée du marché une solution logicielle adaptée aux prestations objet du présent marché.

La solution proposée est laissée au choix du candidat. Aucune marque, aucun éditeur ni aucune solution particulière ne sont imposés, sous réserve que l'outil réponde à l'ensemble des fonctionnalités et exigences définies ci-après.

Cette solution métier est distincte des équipements informatiques et des logiciels mis à disposition par l'ARS BFC, notamment de Windows, ainsi que d'ELISE, dont la mise à disposition par l'ARS BFC est maintenue pour la gestion électronique du courrier.

Les matériels et équipements nécessaires à l'environnement de travail sont mis à disposition par l'ARS BFC dans les conditions prévues au présent marché. La fourniture, le paramétrage et le maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle métier dédiée à l'accueil relèvent, quant à eux, de la responsabilité du titulaire.
Le titulaire est responsable du bon usage des moyens confiés. Toute perte, détérioration, anomalie ou suspicion d'accès indu doit être signalée immédiatement.

<u>Fonctionnalités attendues</u>

La solution proposée doit permettre d'assurer la gestion opérationnelle des activités d'accueil et de disposer des éléments nécessaires au pilotage et au contrôle de l'exécution des prestations.

Elle permet notamment :

Pour l'accueil physique :

- l'enregistrement et le suivi de la fréquentation ;
- la comptabilisation des visiteurs accueillis ;
- la qualification des demandes ou motifs de visite ;
- l'identification du service ou de l'interlocuteur sollicité ;
- le suivi des orientations réalisées ;
- la production de données permettant d'identifier les périodes et plages horaires de fréquentation.

Pour l'accueil téléphonique :

- le suivi du volume des appels reçus et traités ;
- le suivi, lorsque la solution et l'environnement technique le permettent, des appels non aboutis ou non décrochés ;
- la qualification des motifs d'appel et des orientations effectuées ;
- le suivi des transferts et suites données aux demandes ;
- la production d'indicateurs permettant d'apprécier l'activité et la qualité de prise en charge.

Pour le pilotage et les statistiques :

- la consolidation des données relatives aux différentes activités ;
- la production de statistiques périodiques ;
- l'établissement de tableaux de bord permettant notamment une analyse par période, site, type de sollicitation ou activité ;
- l'export des données et des états statistiques dans des formats couramment exploitables ;
- la conservation d'un historique permettant d'apprécier l'évolution de l'activité sur la durée du marché.

En matière de traçabilité :

- la traçabilité des opérations réalisées dans l'outil ;
- l'horodatage des opérations lorsque celui-ci est nécessaire au suivi de la prestation ;
- l'identification des actions nécessitant un suivi ;

Les fonctionnalités de traçabilité sont mises en œuvre dans le respect des règles applicables en matière de protection des données et sans conduire à un suivi individuel disproportionné des agents.

<u>Articulation avec la gestion électronique du courrier</u>

La solution métier fournie par le titulaire a vocation à gérer et piloter les activités d'accueil. Elle ne se substitue pas à ELISE, mis à disposition par l'ARS BFC pour les opérations relevant de la gestion électronique du courrier.

Le titulaire veille à la bonne articulation entre les différents outils utilisés dans le cadre des prestations et décrit dans son offre l'organisation retenue pour éviter les doubles saisies, assurer la cohérence des informations et garantir la continuité de traitement entre l'accueil et les activités de gestion du courrier, lorsque celles-ci sont liées.

Aucune interface technique ou interconnexion avec ELISE ne peut être mise en œuvre sans l'accord préalable de l'ARS BFC.

<u>Licences, paramétrage et mise en œuvre</u>

L'ensemble des coûts nécessaires au fonctionnement de la solution est réputé compris dans le prix du marché.

À ce titre, l'offre du candidat comprend notamment :

- les licences et droits d'utilisation nécessaires ;
- les éventuels abonnements ;
- la création et le paramétrage des accès ;
- le paramétrage initial de la solution ;

- les adaptations nécessaires au fonctionnement des prestations prévues au marché ;
- la création et l'adaptation des typologies, indicateurs, tableaux de bord et états statistiques ;
- les mises à jour nécessaires au maintien en condition opérationnelle ;
- la maintenance corrective et évolutive ;
- l'assistance aux utilisateurs ;
- la formation initiale des personnels affectés au marché ;
- la formation des nouveaux agents et remplaçants pendant toute la durée du marché ;
- le cas échéant, les opérations nécessaires à la réversibilité en fin de marché.

Aucun coût supplémentaire lié à l'usage normal de cette solution ne pourra être facturé à l'ARS BFC pendant l'exécution du marché.

Présentation de la solution dans l'offre

Dans son mémoire technique, le candidat présente précisément la solution proposée et décrit a minima :

- ses principales fonctionnalités ;
- son mode de fonctionnement ;
- les prérequis techniques nécessaires à son utilisation ;
- les modalités d'installation, d'accès et d'authentification ;
- le nombre et le type de licences prévus ;
- l'organisation du paramétrage initial ;
- les modalités de maintenance et d'assistance ;
- les modalités de formation des agents ;
- les conditions de disponibilité et de continuité de la solution ;
- les modalités de sauvegarde et de conservation des données ;
- les modalités d'extraction et de restitution des données ;
- les éventuelles contraintes techniques pour l'ARS BFC.

Le candidat explicite également les modalités d'intégration de sa solution dans l'environnement informatique mis à disposition par l'ARS BFC et précise les éventuels flux, interfaces, installations ou accès techniques nécessaires.

Collecte et restitution des données

Le candidat décrit précisément quelles données sont collectées par sa solution, selon quelles modalités, pour quelles finalités et pendant quelle durée elles sont conservées.

Il identifie notamment :

- les données nécessaires à la mesure de l'activité ;
- les données utilisées pour l'élaboration des statistiques ;
- les données permettant d'assurer la traçabilité des prestations ;
- les éventuelles données à caractère personnel traitées par la solution ;
- leur lieu et leurs modalités d'hébergement et de conservation ;
- les modalités d'accès aux données par l'ARS BFC.

Les données et statistiques relatives à l'exécution des prestations doivent pouvoir être restituées à l'ARS BFC dans un format exploitable, sans dépendance exclusive à la solution du titulaire.

Continuité et fin du marché

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin que l'indisponibilité temporaire de la solution ne conduise pas à une interruption des missions d'accueil et de traitement relevant du présent marché. Il décrit à cet effet les modalités de fonctionnement prévues en mode dégradé.

À l'échéance du marché, le titulaire restitue à l'ARS BFC les données, statistiques, historiques et éléments de suivi relevant de l'exécution du marché, dans un format couramment exploitable.

Il assure les opérations de réversibilité nécessaires afin de permettre la continuité des prestations et la reprise des données utiles par l'ARS BFC ou par le titulaire du marché suivant.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Les agents sont soumis au secret professionnel, à une obligation stricte de confidentialité et aux règles de sécurité des systèmes d'information de l'ARS BFC. Ils signent, avant leur prise de poste, un engagement de confidentialité validé par l'ARS BFC.

- Les informations et documents ne peuvent être consultés, copiés, photographiés, conservés ou transmis que pour les besoins de la mission.
- Les identifiants sont strictement personnels et ne peuvent être partagés.
- Les documents papier et numériques doivent rester sous contrôle pendant toutes les phases de traitement.
- Tout envoi erroné, perte de document, accès indu, incident de sécurité ou suspicion de violation de données doit être signalé immédiatement au référent désigné.
- Les agents respectent les règles de verrouillage des postes, de rangement des documents, de destruction sécurisée et de fin de session.
- À la fin d'une affectation, le titulaire s'assure de la restitution des moyens, de la suppression des copies de travail et de la clôture des habilitations.

Les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel et, le cas échéant, à la sous-traitance au sens de la réglementation applicable sont précisées dans les pièces administratives du marché, et dans le mémoire technique du candidat.

ARTICLE 12 – PILOTAGE, CONTRÔLE QUALITÉ ET INDICATEURS

12.1 Suivi

Le titulaire communique sans délai à l'ARS BFC toute difficulté susceptible d'affecter la qualité ou la continuité du service. Une réunion de suivi est organisée au minimum chaque trimestre et autant que nécessaire en phase de démarrage.

Un rapport d'activité mensuel est transmis au plus tard à J+7 après la fin du mois concerné.

12.2 Contenu minimal du rapport mensuel

- présence des agents, heures de prestation réalisées, absences et remplacements ;
- volumes d'appels reçus, pris en charge et non pris en charge, répartition par tranche horaire, principaux motifs et services destinataires ;
- nombre de visiteurs accueillis et répartition par service visité ;
- volume de courriers réceptionnés, numérisés et affectés ;
- nombre et nature des courriers urgents ou sensibles ;

- délais de traitement et éventuel stock restant en fin de journée ;
- nombre d'erreurs, rejets, réorientations ou reprises ;
- navettes réalisées et incidents éventuels ;
- accueils café réalisés ;
- dysfonctionnements, réclamations, actions correctives et propositions d'amélioration.

Les statistiques d'accueil proviennent de la solution fournie par le titulaire. L'ARS BFC peut obtenir les extractions nécessaires à la vérification du rapport, dans le respect des habilitations et des règles de protection des données.

12.3 Indicateurs et niveaux de service proposés

Le titulaire assure le suivi de la qualité et de la continuité des prestations au moyen d'indicateurs portant a minima sur les thématiques suivantes : la ponctualité, la continuité des prestations, les délais et modalités de remplacement, le traitement quotidien du courrier, la qualité de la numérisation et de l'indexation, la qualité de l'accueil ainsi que les délais et la qualité du reporting.

Sur la base de ces thématiques, le candidat propose dans son mémoire technique les indicateurs, niveaux de service et modalités de contrôle sur lesquels il s'engage pendant toute la durée du marché.

Il précise, pour chaque engagement proposé :

- l'indicateur retenu ;
- son mode de calcul ;
- l'objectif ou le niveau de service proposé ;
- la fréquence de mesure ;
- la source des données ;
- les modalités permettant à l'ARS BFC d'en vérifier la fiabilité ;
- les mesures correctives envisagées en cas de non-atteinte de l'objectif.

Le candidat peut proposer tout indicateur complémentaire qu'il estime pertinent pour mesurer la qualité, l'efficacité et la continuité des prestations.

Les engagements proposés par le candidat et retenus dans son offre deviennent des engagements contractuels pendant l'exécution du marché.

ARTICLE 13 – RÉVERSIBILITÉ ET FIN DE MARCHÉ

À l'approche de l'échéance du marché, ou en cas de cessation anticipée ou de changement de titulaire, le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour contribuer à la continuité des prestations et permettre leur reprise dans les meilleures conditions par l'ARS BFC ou par un nouveau titulaire.

À ce titre, il transmet à l'ARS BFC, dans leur version complète et actualisée, l'ensemble des éléments nécessaires à la continuité des prestations, notamment :

- le cahier et les procédures opérationnelles à jour ;
- les consignes et modes opératoires ;
- les tableaux et outils de suivi ;
- les listes de contacts utiles à l'exercice des missions ;
- les supports de formation ;
- les modèles de documents utilisés ;
- ainsi que tout autre élément nécessaire à la bonne reprise des activités d'accueil et de gestion du courrier.

La réversibilité porte également sur la solution logicielle d'accueil fournie par le titulaire. Celui-ci restitue à l'ARS BFC l'ensemble des données relatives à l'exécution du marché dont la conservation est nécessaire ou utile

à la continuité et au suivi des prestations, notamment les données d'activité, historiques, statistiques, indicateurs et tableaux de bord issus de cette solution.

Ces éléments sont remis dans un format courant, structuré et directement exploitable par l'ARS BFC, permettant leur consultation et, le cas échéant, leur reprise dans un autre outil, sans dépendance à la solution du titulaire. Cette restitution intervient dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité, de protection et de conservation des données.

À la demande de l'ARS BFC, le titulaire organise une période de passation avec le nouveau titulaire, selon les modalités et dans les conditions prévues par les pièces du marché. Cette passation a notamment pour objet de présenter l'organisation des prestations, les procédures en vigueur, les points de vigilance et les modalités de suivi nécessaires à la continuité du service.

Le titulaire veille à ce que cette phase de réversibilité n'entraîne aucune dégradation de la qualité ni interruption des prestations jusqu'à leur terme effectif.

À l'issue du marché, l'ensemble des badges, clés, matériels, équipements, documents et autres moyens appartenant ou mis à disposition par l'ARS BFC est restitué. Les comptes, habilitations et droits d'accès accordés dans le cadre de l'exécution du marché sont supprimés ou désactivés selon les modalités définies par l'ARS BFC.

Les opérations de réversibilité sont comprises dans les prestations du marché et ne donnent lieu à aucune facturation complémentaire, sauf disposition contraire expressément prévue dans les pièces contractuelles.

Sujet RGPD => alerte SG car il nous faut une annexe RGPD.

ARTICLE 14 – PÉNALITÉS

Les manquements aux obligations du présent CCTP peuvent donner lieu à l'application des pénalités prévues au cahier des clauses administratives particulières (CCAP), sans préjudice des autres mesures prévues par les pièces du marché.