N° Consultation 2025EFSPACC738

ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR - CORSE

Service Juridique
149, boulevard Baille - 13005 Marseille

PRESTATIONS D'ACCUEIL (PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE), DE VAGUEMESTRE ET SERVICES ASSOCIES POUR L'EFS PACA CORSE

Appel d'offres ouvert
Article L.2124-2 du code de la commande publique
Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

1 DISPOSITIONS GENERALES 3

2 MODALITE D'EXECUTION 3

2.1 Relations entre les parties et suivi de l'exécution du marché public 3

2.2 Réunions de coordination à la notification du marché public et de suivi des prestations 3

2.3 Planning mensuel des agents 4

2.4 Conditions d'intervention 4

2.5 Qualité de la prestation 4

2.6 Encadrement 5

2.7 Remplacement d'agent 5

2.8 Annulation ou suspension du marché public 5

2.9 Continuité de service et gestion des absences 5

2.10 Locaux mis à la disposition du titulaire 5

2.11 Tenue vestimentaire des agents 6

3 DESCRIPTIF DE LA PRESTATION 6

3.1 Présence des agents du titulaire 6

3.2 Missions principales 7

3.3 Identification des agents du titulaire 9

3.4 Qualification et compétences des agents du titulaire 10

4 OBLIGATION DU TITULAIRE ET DU RPA 10

4.1 Obligation du titulaire 10

4.2 Obligation du RPA 11

5 PROTECTION DE LA MAIN-D'OEUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL 11

5.1 Travailleurs étrangers 11

5.2 Travailleurs d'aptitudes physiques restreintes 11

5.3 Visites médicales 12

6 POLITIQUE QUALITE 12

1 DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations du présent marché public sont à prévoir sur les sites EFS de Marseille. Le marché ne comporte pas d'allotissement.

Les prestations seront réalisées sur les sites suivants :

Site	Adresse
Marseille Baille	149 boulevard Baille 13005 Marseille
Marseille Vallée Verte	Domaine Vallée Verte - Bâtiment Skybury-Rue de la Vallée Verte 13011 Marseille

Ces 2 sites sont composés d'activités administratives, techniques mais également médicales (préparation des produits sanguins, contrôle qualité, délivrance de produits sanguins…).

2 MODALITE D'EXECUTION

Remarque préliminaire : lien de subordination
Les agents du titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements…) et sont placés sous son autorité.
Tout accident ou maladie pouvant affecter les agents du titulaire pendant la durée de la prestation relève de la compétence du titulaire.
Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue par ces agents sont à la charge exclusive du titulaire ou de son assureur.

En cas de non-respect des dispositions figurant au présent CCTP, des pénalités définies au CCAP seront appliquées.

2.1 Relations entre les parties et suivi de l'exécution du marché public

2.1.1 Représentant du RPA

Pour ces 2 sites, le responsable du suivi de la prestation est le responsable des moyens généraux du service technique.

2.1.2 Représentant du titulaire

Le titulaire désigne dès la notification du marché public, une personne responsable des prestations objet du marché public et en communique le nom au représentant du RPA.
Cet interlocuteur unique communique avec les représentants du RPA pour l'ensemble des questions techniques et administratives liées à l'exécution du marché public.
Il doit prendre régulièrement connaissance des éventuelles demandes ou nouvelles consignes du représentant du RPA.
Il est l'interlocuteur direct du RPA ou de son représentant.
Son changement ou son intérim est soumis, par écrit, à l'accord préalable du RPA.

2.2 Réunions de coordination à la notification du marché public et de suivi des prestations

Avant le commencement de la prestation, une réunion de coordination a lieu dans les locaux de l'EFS PACA Corse sur le lieu d'exécution de la prestation.

→ Lors de cette première réunion le représentant du titulaire remet au RPA :

- La liste nominative des agents affectés de façon régulière, ainsi que ceux de remplacement, pour la réalisation des prestations.

Cette liste est mise à jour, au fur et à mesure des changements d'agent, et transmise à chaque évolution au responsable des moyens généraux dans les conditions fixées à l'article 2.3 du CCTP.
Les agents du titulaire sont le personnel d'accueil, le personnel d'encadrement et le vaguemestre (c.-à-d. toutes les personnes qui exécutent les prestations objet du marché public).

- La liste des formations reçues par les agents du titulaire et prévues pour la réalisation des prestations.

→ Lors de cette première réunion le RPA remet au représentant du titulaire :

- Le nom du référent sur le site qui assure la coordination entre les agents du titulaire et le RPA.

- L'ensemble des procédures internes et consignes de l'EFS PACA Corse lui permettant d'accomplir les prestations (sécurité, règlement intérieur …).

Ces procédures et consignes sont mises à jour par l'EFS PACA Corse et sont la propriété unique de l'EFS PACA Corse. Elles ne devront en aucun cas être utilisées ou divulguées ailleurs qu'au poste de l'EFS PACA Corse.
Le titulaire devra apporter la preuve au responsable des moyens généraux de la prise de connaissance par l'ensemble de ses agents des procédures internes et consignes (accusé de lecture mail ou feuille d'émargement).
Le titulaire se doit de les faire appliquer rigoureusement par l'ensemble de ses agents, ceci dès leur diffusion, sans aucun délai et chaque modification.

Pendant toute la durée d'exécution du marché public, une réunion annuelle est organisée, entre le RPA et le titulaire dans les locaux du RPA pour réaliser un bilan de la prestation et ajuster si besoin les informations.
A cette occasion sera donné le reporting d'activités. D'autres réunions peuvent être organisées à la demande du RPA ou du titulaire.

2.3 Planning mensuel des agents

Avant le 20 du mois précédent, le titulaire devra remettre par email au responsable des moyens généraux, un planning journalier des agents pour le mois complet. Dans le cas où le titulaire peut fournir pour plusieurs mois le planning, ce dernier sera transmis au responsable des moyens généraux dans les mêmes conditions.
Toute modification de planning devra être notifiée et motivée au responsable des moyens généraux par email au minimum 48 heures au préalable.

2.4 Conditions d'intervention

Placés sous l'autorité de l'agent d'encadrement du titulaire, les agents devront obligatoirement suivre une formation initiale intégrant la familiarisation aux espaces, l'organisation et les règles de fonctionnement de l'EFS PACA Corse et participer aux sessions de travail des agents en poste actuellement.
Ces formations seront organisées et validées par une évaluation des compétences de chaque agent avant leur prise de poste par le titulaire.

2.5 Qualité de la prestation

Le titulaire s'engage à garantir la qualité des prestations au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art relatifs aux prestations du marché public.
Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. Il se porte en conséquence garant du fait que les prestations demandées seront effectuées dans les délais et conditions fixés par le marché public.

Le RPA se réserve la possibilité d'effectuer ou de faire effectuer des contrôles sur la qualité des prestations exécutées.
Les différents contrôles et mesures, matérialisées notamment par des constats ou des rapports effectués par le RPA ou par un tiers, sont opposables au titulaire.

Le titulaire s'engage à proposer durant toute l'exécution du marché public des démarches ou actions d'améliorations, à suivre leur mise en œuvre et à mesurer et à diffuser les résultats obtenus.

2.6 Encadrement

Le titulaire garantit un encadrement rigoureux de son équipe, le sérieux et professionnalisme de la prestation, dans la durée. Il entretiendra un dialogue constant avec ses agents d'encadrement.
Le titulaire informe notamment ses agents des obligations décrites dans le présent CCTP. Les agents du titulaire devront maintenir une attitude professionnelle avec l'ensemble des personnels de l'EFS PACA Corse ou des prestataires extérieurs.

2.7 Remplacement d'agent

Le RPA se réserve le droit de demander au titulaire le remplacement d'un agent défaillant dans le déroulement de la prestation (notamment en cas de négligence dans sa tenue, son comportement ou son service : incorrection à l'égard du public ou des personnels, indélicatesse, utilisation des matériels non prévus...). Dans ce cas, le RPA notifiera par mail au titulaire les insuffisances reprochées. Le titulaire s'engage à remédier à ces insuffisances dans un délai de 48h à compter de la réception dudit mail. A défaut, des pénalités pour mauvaise exécution seront appliquées conformément aux dispositions du CCAP.
En cas de remplacement d'un agent, le titulaire devra assurer la compétence de ce dernier au poste (formation initiale adaptée à la mission et formation au poste)

2.8 Annulation ou suspension du marché public

Si la qualité des prestations tant du point de vue de la relation avec les visiteurs et le personnel de l'EFS PACA Corse que de l'efficacité de la mise à disposition de personnel ou de leur remplacement ne s'avérait pas satisfaisante et affectait directement l'activité de la structure (insatisfaction de la Direction, de l'encadrement de l'accueil,…), le RPA a toute légitimité pour procéder à la résiliation du marché public dans les conditions prévues par l'article 11.2 du CCAP.

En cas de situation imprévisible causant la fermeture du site, le RPA pourra suspendre l'exécution des prestations pendant la durée de la fermeture. Le titulaire ne pourra prétendre, ni à prolongation du délai d'exécution, ni à indemnité.

2.9 Continuité de service et gestion des absences

Le titulaire garantit l'exécution des prestations objet du marché public tous les jours ouvrés de l'année (du lundi au vendredi, hors jours fériés) et pour les plages horaires définies au présent CCTP.

En cas d'absence d'un agent, le titulaire s'engage :
• Pour les absences prévues : procéder au remplacement de telle sorte qu'il n'y ait aucune interruption de service (remplacement immédiat) ;
• Pour les absences imprévues : détacher un agent polyvalent dans les deux heures suivant le signalement d'un agent absent.
Pour chaque agent exécutant les prestations, un back-up initialement formé doit être disponible pour assurer une prise de poste immédiate.
Le non-respect de ces délais entrainera l'application de pénalités telles que définies au CCAP.

2.10 Locaux mis à la disposition du titulaire

Afin de permettre au mieux le déroulement de la prestation, le RPA met à disposition une banque d'accueil dans le hall principal d'entrée des sites de l'EFS PACA Corse ou d'un bureau. Ces locaux seront équipés de tout le matériel nécessaire de standard/téléphone, outil informatique et matériel de bureau.

Adjacent à la banque d'accueil, du mobilier comportant les casiers internes de dispatchage de courrier. Dans ce mobilier les agents du titulaire pourront entreposer si besoin les affaires personnelles.
Aucun local spécifique ou vestiaire n'est prévu pour les agents du titulaire.

2.11 Tenue vestimentaire des agents

L'agent devra revêtir une tenue irréprochable ainsi que le port d'un badge identifiant l'entreprise titulaire. La tenue vestimentaire de l'agent assurant les prestations est fournie et entretenue par le titulaire à ses frais.
Elle doit être adaptée aux fonctions exercées.
Le titulaire doit équiper ses agents des tenues vestimentaires en quantité suffisante pour les saisons automne/hiver et printemps/été.

Les caractéristiques environnementales de la tenue vestimentaire (part de matières recyclées ou écolabel) sont précisées à l'article « Obligations environnementales » du CCAP.

3 DESCRIPTIF DE LA PRESTATION

3.1 Présence des agents du titulaire

Le titulaire devra mettre en place des agents pour assurer les prestations comme suit :

- **Pour le site de Marseille Baille** : du lundi au vendredi de 8h à 17h sans discontinu (hors jours fériés).

  NB : le site accueillera des collectes de sang ponctuelles (estimées à une fois par mois) sur le site de Baille, de 14h à 19h. l'accueil devra donc se faire jusqu'à 19h lors de ces évènements et sera réalisé par bon de commande supplémentaire.

- **Pour le site de Marseille Vallée Verte** :

  ✓ Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h sans discontinu (hors jours fériés) prestation **vaguemestre -accueil**.

Pour le site Vallée verte, le Bordereau des prix de l'acte d'engagement prévoit deux types de prestations :

- Missions de **vaguemestre et d'accueil** assurées par **DEUX** personnes distinctes
- Missions de **vaguemestre et d'accueil** assurées par **UNE SEULE et MÊME** personne

En fonction de la survenance de ses besoins, l'EFS PACA CORSE pourra commander :

- uniquement la prestation de vaguemestre,
- ou uniquement la prestation d'accueil,
- ou les deux prestations assurées par une seule personne,
- ou les deux prestations assurées par deux personnes distinctes.

Il est néanmoins précisé qu'actuellement, seule la prestation de vaguemestre-accueil est commandée. Aucune date n'est prévue pour un changement. Toutefois, en cas de changement, les préavis suivants seront respectés :

- 1 mois en cas de demande d'ajout de personnel pour la partie à prix forfaitaire
- 2 mois en cas de réduction de personnel ou de passage à une seule personne pour la fonction accueil-vaguemestre.

En résumé - prestations :

Site	Prestation	Plage horaire concernée	Durée de la prestation	Quantité d'heures hebdomadaire	Type de prix
Marseille Baille	Accueil	Du lundi au vendredi de 8h à 17h sans	Hebdomadaire **5j/7j**	45 heures	Forfaitaire

		discontinu (hors jours fériés)	Hebdomadaire **4j/7j**	36 heures	Forfaitaire
		En semaine	Par tranche de 1 heure	Sans objet	Unitaire
Marseille Vallée Verte	Accueil seul	Du lundi au vendredi de 8h30 à 15h (hors jours fériés) dont une pause de 30 minutes	Hebdomadaire **(5j/7j)**	30 heures	Forfaitaire
			Hebdomadaire **(4j/7j)**	24 heures	Forfaitaire
		En semaine	Par tranche de 1 heure	Sans objet	Unitaire
	Vaguemestre seul	Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h sans discontinu (hors jours fériés)	Hebdomadaire **(5j/7j)**	22,50 heures	Forfaitaire
			Hebdomadaire **(4j/7j)**	18 heures	Forfaitaire
		En semaine	Par tranche de 1 heure	Sans objet	Unitaire
	Accueil et vaguemestre par une seule personne	Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h sans discontinu (hors jours fériés)	Hebdomadaire **(5j/7j)**	22,50 heures	Forfaitaire
			Hebdomadaire **(4j/7j)**	18 heures	Forfaitaire
		En semaine	Par tranche de 1 heure	Sans objet	Unitaire

3.2 Missions principales

Les listes des tâches sont précisées par site aux articles 3.2-1 et 3.2-2 du présent CCTP. Ces listes sont non exhaustives et pourront être amenées à évoluer selon les besoins des sites en cours d'exécution du marché public.
Chaque modification de tâches sera soumise au titulaire et fera l'objet d'un avenant seulement si la durée de la prestation est impactée.

L'ensemble des éléments à respecter dans le cadre de la mission est mentionné dans le cahier de consignes. Ce cahier, par son caractère confidentiel, est mis à disposition des agents d'accueil, au poste, par l'EFS PACA Corse. Ce cahier de consignes sera communiqué au Titulaire à la notification de marché.

Accueil téléphonique
Le matériel téléphonique utilisé sur les sites de Marseille Baille est le téléphone et le standard.
L'accueil téléphonique doit être rigoureux, convivial et concis.
Les agents devront avoir une connaissance parfaite du fonctionnement du poste téléphonique du site, de l'ensemble de ses fonctionnalités et les mettre en œuvre.
La ventilation des appels s'effectue suivant l'annuaire téléphonique du standard. Tous les moyens nécessaires sont fournis au titulaire par le RPA et disponibles sur l'intranet.

Accueil physique
L'accueil doit être agréable et très courtois. L'agent doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, qu'ils fassent partis de l'EFS PACA Corse ou non.
Pour tout visiteur extérieur, l'agent informera le correspondant, qui viendra accueillir le visiteur dans le hall d'accueil.
Il devra connaître l'organisation de l'EFS PACA Corse, son organigramme et l'affectation de son personnel.
Toute visite de personne non employée EFS PACA Corse devra être inscrite dans le registre prévu à cet effet. L'enregistrement se fera conformément aux directives de l'EFS PACA Corse.

Gestion du courrier

Les agents sont susceptibles de recevoir les livreurs et d'avertir le service destinataire. En cas d'absence d'identification du service destinataire, les agents n'ouvriront pas le colis ou courrier et devront contacter le service des moyens généraux de l'EFS PACA pour obtenir la conduite à tenir.
Selon le site et les horaires, les envois et réception de colis effectués par l'agent du titulaire devront être tracé dans le registre prévu à cet effet.

Pour chaque site, l'acte d'engagement prévoit des prix forfaitaires hebdomadaires pour 5 ou 4 jours. En effet, seuls les jours d'ouverture de l'EFS où un personnel du titulaire est effectivement présent seront facturés. Ainsi, en cas de jour férié ou de toute autre fermeture du site, il sera passé au prestataire une commande sur 4 jours (si le site est fermé un seul jour de la semaine) voir aucune commande (si le site est fermé toute la semaine). De même toute présence complémentaire aux plages horaires définies dans le prix forfaitaire hebdomadaire sera commandée et réglée sur la base des prix unitaires indiqués dans la proposition tarifaire en fonction du site concerné.

3.2.1 Liste des tâches à réaliser sur le site de Marseille Baille

- Réceptionner les appels et assurer leur traitement.
- Accueillir et orienter les visiteurs/donneurs.
- Demander l'identité des personnes extérieures.
- Tenir à jour les différents registres (visiteurs, appels téléphoniques, main courante, courrier, livraisons et expéditions).
- Mettre à disposition des visiteurs ou prestataires des badges d'accès et affecter les accès nécessaires.
- Renseigner la main courante.
- Veiller à la bonne tenue de la zone d'accueil
- Donner le droit d'entrée dans le parking aux visiteurs autorisés.
- Traiter l'ensemble des courriers recommandés reçus.
- Prendre en charge les plis spéciaux (envoi et réception de recommandés, Chronopost…).
- Mettre sous pli les factures ou divers documents lorsque demandé par différents services de l'EFS.
- Envoyer, réceptionner et orienter les colis, express, Chronopost et autres colis suivis, vers les services concernés.
- Trier le courrier interne/externe (envoyé et réceptionné) et le répartir dans les boites aux lettres des services.
- Affranchir le courrier « départ » (simple et recommandés et RAR internationaux) à l'aide de la machine à affranchir et mettre au départ de la Poste.
- Gérer le stock de bordereaux recommandé avec accusé réception, des étiquettes et cartouches d'impression de la machine à affranchir.
- Appliquer les consignes générales d'alerte relevant de sa compétence telle qu'alerte incendie.
- Réserver via l'intranet EFS PACA Corse les salles de réunion du site et la « salle virtuelle » pour la conférence téléphonique.
- Réserver les ressources matérielles informatiques (vidéoprojecteur, appareil pour les conférences téléphoniques).
- Assurer la fermeture des salles de formation en fin de journée.
- Gestion des clés des salles de formation.
- Ouvrir les grilles d'accès au site en prise de poste et les refermer en fin de poste.
- Gestion de commandes de taxi.
- Aménagement des salles réunions et formations (mise en place des tables, des boissons, allumage du matériel informatique et de télécommunication) à la demande

3.2.2 Liste des tâches à réaliser sur le site de Marseille Vallée Verte

- Réceptionner des appels téléphoniques et les traiter, les enregistrer sur le fichier dédié
- Donner le droit d'entrée dans les parkings (livraison, visiteurs autorisés …)
- Réceptionner des livraisons, les enregistrer sur le fichier dédié, signer les bons de réception, envoyer les au service achats

- Accueillir les prestataires extérieurs annoncés, les enregistrer sur le fichier dédié selon procédure en vigueur
- Accueillir les personnels hors EFS PACC (participation aux réunions, formation, visite de site) les enregistrer sur le fichier dédié selon procédure en vigueur, les accompagner ou les guider vers l'accueillant
- Accueillir les visiteurs annoncés par les services, les enregistrer sur le fichier dédié selon procédure en vigueur, leur remettre un badges visiteur accompagné, les accompagner ou les guider vers l'accueillant, enregistrer la fiche complétée pour les accueils d'après-midi par les collaborateurs EFS
- Se rapprocher du secrétariat des services techniques pour tout besoin de badge à contrôle d'accès
- Acheminer les colis aux services demandeurs (pas de colis réceptionnés stockés à l'accueil)
- Réceptionner du courrier reçu par La Poste et le distribuer
- Réceptionner du courrier reçu par navette interne et le distribuer
- Contrôler qu'une pochette de navette interne partant de MVV vers BAILLE est disponible avec tout le courrier partant dedans
- Envoi de colis étiquetés scotchés fermés par procédure Chronopost (dépôt par les services à l'accueil avant 11h30, enlèvement toujours avant 12h)
- Envoi de colis étiquetés scotchés fermés par procédure du transporteur en marché (dépôt par les services à l'accueil avant 11h30, enlèvement toujours avant 12h)
- Informer sans délai le responsable du site et la responsable des moyens généraux de toute anomalie à corriger ou urgence à traiter
- Récupérer les DASRI et déchets chimiques des différents services et les transférer jusqu'au lieu d'enlèvement : un dernier enlèvement sera réalisé dans les SAS local déchets BTI et LCQ en fin de matinée avant départ
- Récupérer les autres déchets (cartons, plastiques, papiers) et les transférer jusqu'aux bennes adéquates en respectant le tri sélectif
- Accompagner le prestataire lors de l'enlèvement de papier confidentiel
- Prendre en charge la propreté des abords du bâtiment (balayage des parkings, retrait de sachets plastiques et autres déchets), vider les cendriers (contenant dans local dédié), entretien léger des espaces verts (supprimer les mauvaises herbes le long du bâtiment et trottoirs)
- Réaliser de la manutention ponctuelle
- Vérifier que les colis en départ « navette » à l'arrière du site sont dans les casiers dédiés et éventuellement les orienter si besoin
- Transférer les coffres de transport de l'accueil coursiers du service de préparation PSL jusqu'aux lieux de stockage dédié en triant par sites (jusqu'au trait de hauteur limite)
- Remplir les coffres en boites à tubes vides selon la fiche indicative, tenir compte des heures de départs de navette et de la répartition totale du stock de boites vides selon les consignes du référent logistique transport
- Veiller à la prise en charge des boites à tubes et autres dans les HUBS
- Alimenter régulièrement, en papier, encre, imprimante, agrafes, stylo, le poste « coursier » à l'arrière du site, alerter le référent logistique transport si besoin
- Remettre à disposition les exemplaires de formulaires de dépôt et les carnets de bons de transport (sous la responsabilité du service Préparation stock) référent logistique transport en appui
- Gérer les bons de dépôts, d'enlèvement à l'arrière du site et les déposer dans la bannette du service « Préparation PSL »

3.3 Identification des agents du titulaire

Il est remis aux agents du titulaire, à leur arrivée sur le site, les badges et code d'accès nécessaires pour leur permettre d'effectuer leurs prestations ainsi que le cahier de consignes du site.
Le titulaire est responsable de l'utilisation et de la garde des clés, badges et codes d'accès remis à ses agents. En cas de détériorations (autre que l'usure) perte ou vol, ils seront facturés au titulaire.
Ces clés et badges sont restitués à tout moment sur simple demande du RPA et au départ des agents.

3.4 Qualification et compétences des agents du titulaire

La qualification des agents du titulaire doit être adaptée à la nature des locaux et à l'activité de l'EFS PACA Corse.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des agents ayant reçu la formation minimum de base rendue obligatoire en application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire (IDCC 2098).

Les agents doivent avoir :

- au minimum le niveau « Baccalauréat » ou 3 ans minimum d'expérience sur le même type de poste (à volumétrie de travail égale) ;
- un niveau de connaissances professionnelles suffisant, en particulier en matière de bureautique ;
- un niveau d'autonomie consistant à respecter les consignes du titulaire ;
- le sens de la diplomatie, de la courtoisie.

Le titulaire effectue, avant chaque prise de fonction, une formation de tout nouvel agent. A l'issue de cette formation, l'agent devra être évalué afin de confirmer sa compétence au poste par le prestataire.

4 OBLIGATION DU TITULAIRE ET DU RPA

4.1 Obligation du titulaire

Le titulaire s'engage à accomplir les prestations du marché public, avec tout le sérieux nécessaire, en tenant compte des directives reçues.

Les agents en poste renseignent les documents suivants :

- Un registre des visiteurs (date, heure arrivée, heure départ, nom, société, personne demandée, personne contactée, visa accueil).
- Un registre des appels téléphoniques (date, heure, nom et société appelant, personne demandée, message, appel OK oui/non).
- Un registre du courrier, livraisons et expéditions.
- Un registre main courante (date, heure, message, signature rédacteur, signature lecteur).
- Tous autres registres nécessaires au bon fonctionnement de l'activité du site en lien avec l'exécution des prestations objet du marché publics.

Le registre des visiteurs est fourni par l'EFS PACA Corse.
Les autres registres sont fournis par le titulaire après validation par le responsable des moyens généraux du service technique.

Le titulaire ne peut rien faire au-delà des dispositions du présent CCTP sans engager sa seule et totale responsabilité.

Le titulaire est susceptible d'avoir connaissance d'informations ou de documents qui peuvent être considérés comme confidentiels. En conséquence, le titulaire s'engage à respecter et à faire respecter, par l'ensemble de ses agents, la même obligation de confidentialité et de discrétion à l'égard de l'EFS PACA Corse.
Tout manquement serait de l'entière responsabilité du titulaire.

L'usage par les agents du titulaire du téléphone, fax, photocopieurs est strictement interdit pour tout usage personnel.

Les agents intervenant sur le site pour la première fois, sont présentés au responsable du site ou au responsable des moyens généraux ou au responsable du service technique avant leur prise de service.

Si, pour des raisons sanitaires, l'EFS PACA Corse rend obligatoire le port du masque sur ses sites, l'agent présent devra s'y conformer et rappeler cette obligation ou toute autre obligation aux visiteurs. Le titulaire aura à sa charge l'équipement en masques et autres dispositifs de son personnel.

Le titulaire a l'obligation de respecter la législation du travail en vigueur.
Le titulaire se conforme à l'ensemble des obligations sociales pour tout le personnel affecté à la réalisation de la prestation.
Le titulaire informera ses agents des consignes générales à respecter en cas de mise en place du plan VIGIPIRATE.

Indépendamment des contrôles effectués par l'EFS PACA Corse, le titulaire est tenu de contrôler régulièrement ses agents pour s'assurer de la bonne exécution des prestations.

4.2 Obligation du RPA

A chaque prise de fonction, il est mis à disposition des agents du titulaire :

- Un annuaire informatique.
- Un organigramme.
- Un plan du site.
- Le règlement intérieur.
- Le cahier de consignes au poste
- Les consignes de sécurité.
- Les numéros d'urgence.

5 PROTECTION DE LA MAIN-D'OEUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.1 Travailleurs étrangers

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France, lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu des dispositions législatives ou réglementaires, soit des traités ou accords Internationaux, ou être de la nationalité d'un pays membre de l'Union Européenne.
Les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements, relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays, où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays, où cette main d'œuvre est employée. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours de réalisation du marché public sur simple demande du RPA. En cas d'évolution de la législation sur la protection de la main d'œuvre et des conditions de travail en cours de validité du marché public, les modifications éventuelles demandées par le RPA, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature, par les parties d'un avenant.

Le titulaire s'engage à répondre sous 15 jours maximum aux constats d'anomalie établis par le RPA et à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires, sous peine de pénalités ou résiliation au tord du titulaire en cas de non-respect des conformités techniques et / ou non-respect de la législation et règlementation en vigueur.

5.2 Travailleurs d'aptitudes physiques restreintes

La proportion des travailleurs d'aptitudes physiques restreintes et leur rémunération par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégorie employée à l'exécution des prestations sont conformes à la réglementation en vigueur. Les postes de travail pouvant être confiés à ces personnels doivent être compatibles avec leur handicap.

5.3 Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

6 POLITIQUE QUALITE

Dans le souci d'une amélioration constante des performances de ses activités, le RPA met en place un système d'évaluation et de suivi des prestations réalisées, basé sur l'analyse d'indicateurs de qualité.
Un audit prestataire pourra être effectué sur l'initiative du RPA en accord avec le titulaire. Cet audit pourra être imposé en cas de non-conformité.

Le titulaire s'engage à répondre sous 15 jours maximum aux constats d'anomalie établis par le RPA et à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires, sous peine de pénalités ou résiliation au tord du titulaire en cas de non-respect des conformités techniques et / ou non-respect de la législation et règlementation en vigueur.

Le titulaire met en œuvre une écoute client auprès du RPA comportant à minima :
- un système de gestion documentaire ;
- un suivi de la réalisation des prestations réalisées ;
- des réunions périodiques « qualité » pourront être réalisées, avec revue de contrat afin de faire le point sur le fonctionnement des prestations par rapport aux exigences du marché public.

Le titulaire s'engage à :
* Fournir le cas échéant toutes les pièces relatives au processus contrôle qualité mis en œuvre par les sous-traitants auxquels il recourt.
* Tenir le RPA informé des démarches engagées ou envisagées en matière d'assurance qualité et à lui faire parvenir les documents s'y rapportant.
Si l'entreprise est certifiée, le titulaire précisera la date d'obtention de la certification. Il fournira la photocopie du certificat et préciser le champ concerné par cette certification.