RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

INRAE

CCTP

Marché Accueil centre

INRAE Antilles Guyane

Table des matières

Contexte 2
Objet du marché 3
Profil attendu de l'agent d'accueil 3
Tenue vestimentaire 3
Missions et plage horaire 3
Modalité de recrutement 4
Absences ou retard 4
Clause sociale 4
Clause environnementale 5
Prévention 5
Modalité d'exécution de la prestation 6
Locaux mis à disposition 6
Le bureau d'accueil et l'installation de l'agent 6
Suivi de l'exécution du marché 6
Contrôle des prestations 7
Règles de vie professionnelle 7

Contexte

INRAE, Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement, est un organisme public de recherche qui réunit 12 000 collaborateurs au sein de 272 unités réparties sur 18 centres en France. Premier organisme mondial spécialisé sur l'ensemble agriculture – alimentation – environnement, INRAE joue un rôle clé pour accompagner les transitions nécessaires face aux grands défis planétaires.
Face à l'augmentation de la population, aux enjeux de sécurité alimentaire, au changement climatique, à la raréfaction des ressources et au déclin de la biodiversité, INRAE s'engage à développer des solutions scientifiques et à accompagner l'évolution des pratiques agricoles, alimentaires et environnementales.
Le centre de recherche INRAE implanté en Guadeloupe et en Guyane, réunit des équipes scientifiques et techniques engagées dans les domaines de l'agriculture, de l'alimentation et de l'environnement en contexte tropical. Les activités du centre contribuent à répondre aux enjeux de sécurité alimentaire et environnementale, en mobilisant des approches pluridisciplinaires, et en développant des partenariats de la sphère recherche, formation, innovation à l'échelle régionale, nationale et internationale, et cette dynamique est appelée à se développer. Le tissu socio-économique se caractérise par un large éventail de partenaires de petite taille et en forte interaction partenariale avec INRAE. Le centre accueille également de nombreux doctorants et postdoctorants, participant ainsi activement à la formation par la recherche.

INRAE se déploie sur 3 sites en Guadeloupe situés respectivement au Moule, à Petit-Canal et Petit-Bourg et 1 site en Guyane dans lesquels se réunissent 4 Unités Expérimentales et 2 Unité Mixte de Recherche :

- ASTRO : Cette unité a pour objet les recherches en agroécologie des systèmes multi-espèces, en production intégrée et conception de systèmes en polyculture durables.
- ASSET : Cette unité a pour objet l'amélioration des productions animales en milieu tropical humide. Elle étudie la génétique, l'alimentation et la production animale intégrée, ainsi que la conception de systèmes d'élevage durables dans une perspective agroécologique.
- ECOFOG : L'Unité Mixte de Recherche Ecologie des Forêts de Guyane regroupe les moyens de 3 établissements de recherche (CNRS, CIRAD, INRA) et 2 établissements d'enseignement supérieur (AgroParisTech et l'UAG). L'unité fait partie du Laboratoire d'excellence Centre d'Étude de la Biodiversité Amazonienne.
- PEYI : La Plateforme Expérimentale du végétal et des agrosystèmes Innovants travaille de façon privilégiée sur différents supports « plantes-modèles ». Elle est composée de 2 sites basées pour l'une à Godet Petit Canal sur un domaine de 50 ha, et pour l'autre, à Duclos Petit-Bourg sur un domaine de 90 ha.

- PTEA : La Plateforme Tropicale d'Expérimentation sur l'Animal est une unité implantée sur deux sites qui se distinguent par leurs situations géographiques et climatiques. Le site de Duclos en Basse-Terre avec un climat humide et un sol ferralitique, les animaux sont en bâtiments d'élevage (hors sol). Le site de Gardel en Grande-Terre avec un climat sec et un sol calcaire, les animaux sont élevés principalement au pâturage.
- ASTRE : L'UMR Cirad/INRAE, ASTRE "Animal, Santé, Territoires, Risques et Écosystèmes", est une unité de recherche interdisciplinaires pour améliorer la santé animale, la santé publique et la sécurité alimentaire au Sud.

Le site de Duclos, Petit-Bourg est le site principal avec près de 250 agents sur site.

Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de décrire les prestations d'accueil physique du site de Duclos – Petit-Bourg.

Profil attendu de l'agent d'accueil

L'agent d'accueil devra à minima satisfaire les prérequis suivants :

- Sens aigu de la confidentialité
- Réactivité et compte rendu immédiat aux responsables de l'administration
- Bonne présentation
- Utilisation d'outils informatiques basiques (outlook, word, excel..)
- Compétences en technique d'accueil
- Maitrise du français (lu, parlé et écrit)
- Savoir échanger en créole
- Pouvoir échanger en anglais

Tenue vestimentaire

Les agents du titulaire doivent porter un vêtement irréprochable, propre et adaptée aux missions d'accueil. Les tenues de sport ou vêtements trop décontractés sont strictement proscrits. Le personnel du Titulaire devra faire preuve durant son activité d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers ainsi que du personnel du Pouvoir Adjudicateur. L'agent en poste devra impérativement respecter les consignes relayées par le centre.

Missions et plage horaire

L'agent est sous la responsabilité du responsable logistique soit, la directrice adjointe des services d'appui à la recherche.

Le Titulaire sera en charge de recruter un agent d'accueil dont les missions sont les suivantes :

- Tenir le standard téléphonique ;
- Faire l'accueil des visiteurs de tous types (entrée et sortie) ;
- Renseigner un cahier récapitulant les visiteurs dépourvus de badge ;
- Gestion des clefs des salles de réunion ;
- Informer la responsable logistique en cas d'anomalie.

Ces missions s'effectuent du Lundi au Vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h soit 35h par semaine.

L'agent aura la possibilité de déjeuner sur place au restaurant collectif d'INRAE au tarif visiteur de 16,55 € pour un repas complet ou de 15,37 € pour un repas simple ; sachant que ces tarifs sont régulièrement ajustés.

Un système de pointage sera mis en place, les jours non travaillés (dont jours fériés) ne sont pas facturés.

Modalité de recrutement

Le titulaire doit communiquer à l'administration, un curriculum vitae, la copie recto/verso d'une pièce d'identité ainsi qu'un extrait de casier judiciaire de chacun de ses agents appelés à opérer sur le site. Il est tenu de présenter tout nouvel arrivant à l'administration avant son entrée en fonction.

Absences ou retard

La prestation doit se dérouler sans interruption. Il appartient donc au titulaire d'assurer la présence permanente de son personnel sur le poste de travail durant l'intégralité de la plage d'intervention.
En cas d'absence imprévisible ou retard, le pouvoir adjudicateur doit être informé dans les plus brefs délais. Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat quant à la continuité du service d'accueil. Le Titulaire doit pourvoir à son remplacement dans un délai de 2h.

Clause sociale

Limiter les turn-over, garantir la stabilité et qualité de vie et conditions de travail.
La qualité de la prestation d'accueil repose sur la connaissance approfondie du site, des usagers et des procédures par les agents en poste. À ce titre, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité maximale du personnel affecté à l'exécution du marché. L'agent déployé au démarrage de la prestation doit correspondre à celui présenté par le Titulaire.

En cas de départ définitif ou d'absence prolongée de l'agent affecté au site, le Titulaire doit en informer le Pouvoir Adjudicateur dans un délai minimum 48 heures avant l'arrivée du remplaçant. Le Titulaire garantit le remplacement par un agent disposant de qualifications, de compétences et d'une formation au moins équivalente à l'agent remplacé.

En outre, afin d'éviter toute rupture dans la qualité de l'accueil, tout changement définitif de l'agent affecté à ce poste entraîne **une obligation de « tuilage ».** Le nouvel agent devra bénéficier d'une période d'intégration et de formation sur site d'une durée minimale de **3 heures** avant sa prise de poste autonome. Cette passation doit être assurée par l'agent sur le départ ou par un membre de l'encadrement du Titulaire. Les heures de tuilage sont à la charge financière exclusive du Titulaire, et ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation au Pouvoir Adjudicateur.

Lutte contre la précarité et conditions de travail
Conscient que le secteur de l'accueil est fortement touché par la précarité, le Pouvoir Adjudicateur intègre la qualité de l'emploi comme une condition d'exécution du marché. Le titulaire veillera à proposer un contrat décent à l'agent lui permettant d'être affecté sur l'ensemble de la période d'exécution du marché.

Clause environnementale

INRAE, dont l'engagement est reconnu par le label DD&RS (Développement Durable et Responsabilité Sociétale) de l'enseignement supérieur et de la recherche, est résolument engagé dans une stratégie globale de transition écologique, et déploie un plan d'action ambitieux pour la décarbonation de l'ensemble de ses activités.
L'institut considère ses achats (fournitures, équipements, et services) comme un levier fondamental de cette transformation, et ses fournisseurs comme des partenaires indispensables pour atteindre ses objectifs climatiques. À ce titre, INRAE invite activement tous ses titulaires de marché public à s'inscrire dans cette dynamique.
Ainsi, est-il demandé au titulaire, pour l'exécution de ce marché de mettre en place des mesures visant à limiter et optimiser les déplacements de ses agents (agent d'accueil, encadrement…). À ce titre, le titulaire doit privilégier des personnels localisés à proximité du lieu d'exécution du marché, et planifier /optimiser ses trajets de manière à réduire les trajets superflus lors de ses déplacements sur le site INRAE.

Prévention

L'agent devra se conformer aux règles de sécurité du site.

Modalité d'exécution de la prestation

Locaux mis à disposition

Un local comprenant un bureau d'accueil et des sanitaires sont mis à disposition.

Le bureau d'accueil et l'installation de l'agent

Le titulaire s'engage à n'utiliser les locaux et son matériel aux seules fins de l'exécution des prestations.
Un état des lieux sera fait lors de la prise en fonction et de la restitution des locaux.
Dans le cadre de sa mission, l'agent aura à sa disposition :

- Un téléphone fixe,
- Un ordinateur avec écran
- Une imprimante

En cas de défaillance du matériel, l'agent est tenu d'informer au plus vite le pouvoir adjudicateur afin qu'il puisse exécuter sa mission dans les meilleures conditions.

L'administration fournit au titulaire des clés et ce, pour toute la durée du marché. Un récépissé est établi et signé par les parties.
En cas de perte ou de vol, le titulaire en avise aussitôt l'administration et le remplacement est à sa charge.
A la fin du marché, le titulaire est tenu de restituer à l'administration les clés qui lui ont été confiés pour l'exécution de sa prestation.

Suivi de l'exécution du marché

Une réunion de démarrage sera mise en place avant la prise de poste de l'agent. La date sera définie ultérieurement.

Une formation sera assurée à la prise de poste. Sera transmis :

- L'élaboration des consignes,
- L'explication des tâches a effectuer
- La liste des agents du centre et leurs coordonnées téléphoniques
- La signature d'un plan de prévention,
- Un livret d'accueil et d'explication du fonctionnement du centre,

Des réunions de suivi du marché pourront être mises en place sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur. A minima une réunion annuelle sera organisée.
Lors des réunions de suivi relative à l'exécution dudit marché, le titulaire devra inclure dans son rapport d'exécution qui sera présenté :

- L'état des présences, absences et remplacements de son personnel. Si l'instabilité de l'équipe génère des dysfonctionnements répétés, le Pouvoir Adjudicateur pourra exiger par écrit la mise en place d'un plan d'action correctif sous 15 jours.
- Les difficultés et ou les axes d'amélioration identifiés par l'agent d'accueil,
- La ou les formations conduites par l'agent d'accueil lui permettant de monter en compétences sur cette mission ou participant au développement des techniques et / ou relationnelle, au sens large.

Contrôle des prestations

Le Titulaire sera soumis à des contrôles qualité. Ces contrôles seront organisés et assurés par un représentant du Pouvoir Adjudicateur.
Le principe de ces derniers, consiste à contrôler de manière contradictoire et aléatoire quelques points représentatifs de son activité.
Les contrôles qualité seront de trois types :

- Contrôles de qualité organisés : entre le pouvoir adjudicateur, le titulaire et l'agent (si nécessaire) dès que les parties le demandent ;
- Contrôles inopinés : entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire. Ils sont réalisés après doléance ponctuelle ou dégradation constatée de la qualité de la prestation ;
- Autocontrôles du Titulaire : Le Titulaire doit assurer le suivi qualité de ses prestations, en effectuant des opérations de vérifications. Il proposera, dans le cadre de son mémoire technique, les fiches de suivi et la forme et fréquence de communication de ces autocontrôles.

Les contrôles seront réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur. Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du Titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.
Le titulaire devra définir et décrire ses procédures et outils de contrôle des prestations.

Règles de vie professionnelle

Il est rappelé que :

- La consommation de boissons alcoolisées dans les locaux est strictement interdite durant l'exécution des prestations ;
- Fumer et vapoter dans l'ensemble des lieux fermés ou couverts conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 est strictement interdit ;
- La climatisation doit être utilisée à bon escient ;
- La photocopieuse doit être utilisée à des fins strictement professionnelles ;
- Tout matériel confié au titulaire perdu ou disparu pendant le service d'un agent du titulaire devra obligatoirement être remplacé par un matériel équivalent ;

- ❖ En cas de situation conflictuelle/tendue avec un agent du site ou un visiteur, l'agent fera preuve de retenue pour ne pas amplifier la situation, mais signalera immédiatement l'incident au responsable logistique du centre, qui prendra les dispositions nécessaires.

L'administration se réserve le droit d'interdire l'accès aux locaux, et de demander le remplacement immédiat des agents ne donnant pas satisfaction. La tenue et le comportement de l'agent doivent être en relation avec une mission de service public (expression orale, propreté vestimentaire, utilisation du téléphone portable ou fixe interdite pendant le service à l'accueil ou pendant les déplacements sauf besoins professionnels.).

Votre offre

Votre proposition de chiffrage devra inclure les éléments suivants :

- Le taux horaire de base pour 35h par semaine
- Les conditions des heures supplémentaires et le taux horaire
- Les indemnités légales obligatoires : Indemnité de Fin de Mission (IFM) et Indemnité Compensatrice de Congés Payés (ICCP)
- Le coefficient multiplicateur de l'agence : les différentes charges, les frais de gestion et de recrutement, la marge commerciale…
- Les avantages conventionnels : frais de repas, indemnité de transport, tenue de travail etc…
- La politique congé