

**PRESTATIONS D'ACCUEIL TELEPHONIQUE
CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

Article premier : Objet de la consultation - Dispositions générales

1.1 - Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières (C.C.P.) concernent : Prestations d'accueil téléphonique.

Ce présent marché a pour objet des prestations fixes permettant d'assurer l'accueil téléphonique d'une manière permanente ainsi que des vacations complémentaires permettant d'assurer un renfort pour surcharge téléphonique.

Lieu(x) d'exécution :

1.2 – Contenu des prestations :

Il s'agit d'un marché unique, organisé en deux parties :

1.2.1 Prestations fixes :

Les prestations fixes sont traitées à prix global et forfaitaire.

Le titulaire s'engage à assurer le service de l'accueil téléphonique d'une manière permanente toute l'année du lundi au vendredi dans les plages horaires h.... -..... h.... et h.... -..... h.... à l'exception des jours fériés légaux et ceux éventuellement supplémentaires accordées par la personne publique.

A titre indicatif, le volume des communications téléphoniques à traiter est estimé à communications par opératrice et par vacation réparties sur toute la journée.

Pour garantir un tel service, le titulaire fournira des personnes de son propre personnel d'exploitation sur ces plages horaires.

Le titulaire mettra en place l'ensemble des moyens permettant d'assurer cette prestation dans des conditions de qualité optimale.

1.2.2 – Vacances complémentaires : renfort pour surcharge téléphonique

Dans le cadre de ses métiers, la personne publique peut être amenée à faire face à une surcharge d'appels téléphoniques. Les vacations souhaitées couvriront la plage horaire

Ces prestations sont traitées à bons de commande avec un maximum de euros HT par an.

Le titulaire devra prendre en charge et gérer cette prestation avec son propre personnel.

Les prévisions annuelles sont de : vacations /an, sur la même base que pour les prestations fixes.

Le délai minimum de prévenance dans lequel le prestataire sera tenu de fournir la prestation est fixé à ...h00

⇒ L'intervention est conditionnée à la demande expresse de la responsable du standard.

⇒ Un pointage des vacations sera effectué .

⇒ En fin de trimestre ou en cas de résiliation du contrat, la facturation sera ajustée en + ou en -

⇒ Les renforts devront être assurés par les « volantes » du titulaire qui auront été préalablement formées. Cette formation est à la charge du titulaire (5jours en moyenne), sur le site au standard.

⇒ Les deux premiers jours de formation des « volantes » , seront assurés par les personnels du pouvoir adjudicateur et ne seront pas facturés.

⇒ Professionnalisme et présentation irréprochable.

Désignation de sous-traitants en cours de marché :

Le titulaire qui entend recourir à un ou plusieurs sous-traitants en cours d'exécution du marché doit faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le PA.

1.4 - Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée initiale de mois. Le marché peut être reconduit par reconduction expresse pour une période de ans.

Le pouvoir adjudicateur doit se prononcer par écrit au moins ... mois avant la fin de la durée de validité du marché ; elle est considérée avoir refusé la reconduction du marché si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai.

Le titulaire peut refuser la reconduction du marché par décision écrite notifiée à le pouvoir adjudicateur dans un délai de ... jours à compter de la notification de la décision de reconduction. Le titulaire est réputé avoir accepté la reconduction s'il ne prend aucune décision à l'issue de ce délai.

Article 2 : Pièces contractuelles du marché

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes par ordre de priorité :

A) Pièces particulières :

- L'acte d'engagement (A.E.) et ses annexes
- Le présent cahier des clauses particulières (C.C.P.)
- La décomposition du prix global et forfaitaire
- les bons de commande
- Le mémoire technique

B) Pièces générales

- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009

Article 3 : Délais d'exécution ou de livraison

3.1 - Délais de base

Le marché entre en vigueur à compter de sa notification.

Le début d'exécution des prestations d'accueil statique s'effectue lors de la notification par la personne publique.

Les délais d'exécution des prestations sont fixés

- soit dans le C.C.T.P. pour les prestations fixes
- soit au niveau de chaque bon de commande pour les vacations complémentaires

3.2 - Prolongation des délais

Par dérogation à l'article 13.3 du C.C.A.G.-F.C.S., une prolongation du délai d'exécution pourra être accordée dans les conditions suivantes :

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur au titulaire lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité de ce dernier fait obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel. Il en est notamment ainsi, si la cause qui met le titulaire dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel est le fait du pouvoir adjudicateur ou provient d'un événement ayant le caractère de force majeure. Le délai ainsi prolongé a, pour l'application du marché, les mêmes effets que le délai contractuel.

Pour pouvoir bénéficier d'une prolongation du délai d'exécution, le titulaire doit signaler, par lettre recommandée adressée au pouvoir adjudicateur les causes faisant obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel qui, selon lui, échappent à sa responsabilité. Il dispose à cet effet d'un délai de jours à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues.

Il formule en même temps une demande de prolongation du délai d'exécution. Il indique la durée de la prolongation demandée dès que le retard peut être déterminé avec précision.

Le pouvoir adjudicateur notifie par écrit au titulaire sa décision.

Aucune demande de prolongation du délai d'exécution ne peut être présentée pour des événements survenus après l'expiration du délai contractuel, éventuellement déjà prolongé.

Article 4 : Conditions d'exécution des prestations

4.1 - Dispositions générales

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du marché).

4.2 - Conditions d'exploitation

Le titulaire est tenu par une obligation de résultat, il est seul responsable de son organisation pour l'exécution de l'objet du présent contrat.

En sa qualité d'employeur, le titulaire assure la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés. En particulier, le titulaire recrute, emploie, rémunère, forme et dirige le personnel nécessaire à l'exécution des travaux définis dans le présent CCP et dans chaque commande. Il fait son affaire de l'observation de la législation du travail, de la visite médicale d'embauche, du paiement des cotisations sociales afférentes à son personnel ainsi que les accidents de trajet ou de travail qui pourraient survenir à ses préposés du fait ou à l'occasion du présent contrat. Le personnel du titulaire ne pourra en aucun cas être assimilable juridiquement à un salarié de la personne publique ou à un personnel intérimaire mis à sa disposition.

Le titulaire s'engage, lors de la notification du marché à désigner les personnes possédant les compétences et les qualifications requises pour assurer l'exécution des prestations dans les conditions décrites à l'appui de son offre.

Le personnel du titulaire possède les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui lui sont confiées.

Le titulaire formera son personnel à l'exploitation du matériel et à la culture propre à la personne publique. Il lui donnera les instructions nécessaires concernant les consignes de sécurité (plan de prévention).

Le titulaire fournira, dans un délai de jours à compter de la date de notification de la décision d'attribution du marché, en tout cas, avant tout commencement d'exécution de la prestation :

- ↳ La liste nominative des personnels affectés à la réalisation des prestations, dont l'agent chargé de l'encadrement des personnels affectés au marché ;
- ↳ La qualification et le niveau de formation spécifique ;

Au cours d'exécution du contrat, le titulaire fournira toutes les modifications survenues à l'occasion du changement de personnel quelque en soit le motif (congés, absences imprévues ...)

Le titulaire n'a aucune obligation de maintenir sur place un personnel déterminé, l'objectif de son contrat consistant en une obligation de résultat et de qualité engageant sa responsabilité en cas de défaillance ; toutefois le titulaire s'efforcera de fournir un personnel stable sans que cela constitue une obligation contractuelle.

Aussi, le titulaire pourra mettre sur le site en surnombre une personne terminant son cycle de formation après en avoir averti la personne publique.

4.3 – Encadrement – Comportement du personnel

Le titulaire assure seul le pouvoir de gestion et affectera obligatoirement au marché un agent responsable de l'encadrement du personnel, du mode d'exécution et de l'application des consignes prévues au présent Cahier des Clauses Particulières (CCP).

L'encadrement est non seulement en rapport téléphonique constant avec le personnel du titulaire, qui doit leur rendre compte quotidiennement et chaque fois qu'il est nécessaire, mais en outre, ce personnel d'encadrement passe très régulièrement sur le site dont il a la charge afin d'exercer sur place son pouvoir de direction et d'assurer le contrôle qualitatif des prestations.

En cas de réclamation nécessairement formulée par écrit, vis-à-vis d'un membre du personnel détaché auprès de la personne publique, notamment pour toute question de discipline, de non observation des instructions données par les représentants habilités de la personne publique, et d'une manière générale, pour tous les troubles de quelque nature qu'ils soient pouvant porter atteinte au fonctionnement du service ou au prestige de la personne publique, le titulaire s'engage dès réception de la réclamation motivée et écrite de la personne publique, à remplacer le personnel en cause dans un délai maximum de mois, sauf en cas de faute lourde ou grave où le remplacement sera immédiat.

Le titulaire ne saurait être tenu responsable de la mauvaise qualité du service fourni imputable :

- A une saturation des lignes utilisées,
- Aux difficultés de transmission dues au réseau général,
- Au matériel de transmission défectueux ou en nombre insuffisant,

En cas de mauvaise qualité du service pour les causes ci-dessus, le titulaire en informera le représentant habilité de la personne publique.

Le personnel du titulaire devra se conformer aux consignes de travail, d'hygiène et de sécurité de la personne publique et respecter le règlement intérieur.

4.4 – Horaires de travail, effectif et consignes

La durée journalière des prestations est fixée de ... h... à ... h... et de ... h... à ...h..., tous les jours ouvrés du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés légaux et ceux éventuellement supplémentaires accordés par la personne publique.

En cas de couverture de la plage par deux agents, il doit impérativement être prévu une période de passage de consignes. L'agent sortant ne peut quitter son poste que si l'agent suivant est arrivé et prêt à assurer la relève.

Le candidat est tenu de préciser dans son offre le nombre de personnes qu'il estime devoir affecter au marché pour couvrir la plage horaire précitée.

En cas de modification de la durée journalière des prestations, ou de variation importante de volume, la prestation sera ajustée par voie d'avenant.

4.5 – Engagement de continuité de service

Le titulaire s'engage à assurer l'accueil téléphonique, tous les jours ouvrés du lundi au vendredi, selon les horaires fixés dans le présent CCP.

En cas d'absence de son ou ses agent(s), le titulaire s'engage à mettre, sur le site, du personnel de remplacement lui permettant d'accomplir l'obligation de résultat en matière de présence et de qualification de ses personnels.

Le titulaire détache, sans supplément de prix, un personnel « volant » préalablement formé aux conditions d'exploitation de la personne publique, dans un délai de heures maximum calculé à partir du début de la plage horaire non assurée.

4.6 – Cahier de liaison

Afin de faciliter la communication et la transmission d'information ponctuelles et de consignes particulières, le titulaire mettra à disposition de son personnel un cahier de liaison.

Le représentant de la personne publique ou le responsable du standard ou une personne déléguée par lui, pourra en prendre connaissance et y annoter des consignes, informations ou remarques.

4.3 - Formation du personnel

La formation est assurée par les services internes du titulaire dans ses propres locaux et sur le site de la personne publique (maximum ... jours) pour la connaissance des produits et services ainsi que l'organisation de la personne publique.

4.4 – Recours aux bons de commande

Pour les vacances complémentaires, les bons de commande, sont notifiés au titulaire par la CDC lors de la survenance du besoin.

Chaque bon de commande précisera :

- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais d'exécution (date de début et de fin) ;
- les lieux d'exécution des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.
- le numéro du marché;
- le nombre de personnes affectées ;

Seuls les bons de commande signés par la personne publique ou son représentant seront honorés par le titulaire.

Article 5 : Constatation de l'exécution des prestations

Vérification quantitative de l'accueil événementiel :

La vérification quantitative simple est effectuée par la personne responsable du contrat ou son représentant habilité à cet effet au moment même de l'exécution de service (examen sommaire).

Vérification qualitative des deux types de prestations

La vérification qualitative est effectuée sur la base du contrôle qualité définie à l'article 6.3 du présent CCP.

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du C.C.A.G.-F.C.S.

Article 6 : Droits et obligations divers

6.1 - Représentant client

La personne publique désignera son ou ses représentants qui seront les seuls interlocuteurs du titulaire, et seuls habilités à transmettre les consignes particulières et temporaires de service aux deux représentants du titulaire :

- La responsable de site chargée de l'exploitation quotidienne de la prestation,
- Le contrôleur chargé du contrôle qualitatif de la prestation

6.2 - Conseil

La personne publique bénéficiera en permanence des conseils du titulaire dans le domaine de l'accueil (optimisation de la qualité du service, conception et mise à jour des outils, comptabilité téléphonique, tenues des annuaires,...)

La personne publique s'engage à donner toutes les informations qui lui sembleraient nécessaires pour que le titulaire fournisse le service, objet du présent contrat. Le titulaire reconnaît que les informations et moyens actuellement disponibles lui paraissent convenir au bon déroulement de la prestation.

6.3 - Contrôle qualité

Quotidiennement, un contrôle systématique de la ponctualité et de l'assiduité permet une réaction immédiate en cas d'absence.

Mensuellement, le responsable de site se rendra sur place au moins une fois pour s'assurer auprès du représentant de la personne publique et des téléhôtesses du bon fonctionnement du service.

Trimestriellement, le titulaire assurera des contrôles permettant de suivre le niveau de qualité de l'accueil en réalisant des appels-mystères et/ou des visites aléatoires par son service qualité. Ces « tests » seront commentés devant les téléhôtesses et favoriseront des « piqûres de rappel » de formation.

Le contrôle qualité fera l'objet d'un rapport trimestriel remis au représentant de la personne publique comportant des indicateurs qualité et des recommandations.

6.4 - Accès

La personne publique facilitera le libre accès à l'accueil du personnel du titulaire aux heures normales d'ouverture de l'établissement, étant entendu qu'au cas où personne publique mettrait obstacle à l'accès du personnel du titulaire, ce dernier ne serait pas responsable de la non fourniture du service, objet du présent contrat.

Dans l'hypothèse où le libre accès des locaux ne pourrait être assuré du fait de la personne publique, le titulaire ne pourra garantir la fourniture des prestations qu'elle doit. Aucune déduction de la mensualité ne pourra être réclamée.

6.6 - Confidentialité

Le titulaire s'engage à ne rien révéler des informations ou indications relatives à la personne publique viendraient à sa connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Le titulaire s'engage à prendre toutes dispositions utiles pour faire respecter cette obligation par son personnel.

Article 7 : Garanties financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

Article 8 : Avance

Aucune avance ne sera versée.

Article 9 : Prix du marché

9.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par un prix global forfaitaire selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Le prix global et forfaitaire comprend toutes les taxes fiscales et parafiscales, toutes les charges ainsi que tous les frais et dépenses nécessaires au titulaire pour réaliser les prestations, y compris les frais de déplacement des personnels du titulaire pour l'exécution des prestations sur le site de la personne publique.

9.2 - Variations dans les prix

Les répercussions sur les prix du marché des variations des éléments constitutifs du coût des prestations sont réputées réglées par les stipulations ci-après :

9.2.1 - Type de variation des prix

Les prix sont révisibles suivant les modalités fixées à l'article 9.2.3 du présent document.

9.2.2 - Mois d'établissement des prix du marché

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de ; ce mois est appelé « mois zéro ».

9.2.3 – Modalités de révision des prix

En cas de reconduction du marché, les prix seront révisés à la date anniversaire et seront portés à la connaissance de la personne publique.

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de ; ce mois est appelé « mois zéro ». Le mois « n » retenu pour chaque révision sera le mois précédent celui au cours duquel commence la nouvelle période de validité. Les prix ainsi révisés seront fermes et invariables pendant la période de validité concernée.

Les prix sont révisés annuellement à la date anniversaire du marché selon l'évolution annuelle de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999, étendue par arrêté du 23 février 2000 JORF 29 février 2000 et selon la formule :

$$C_n = 15,00\% + 85,00\% (I_n/I_0)$$

dans laquelle I_0 et I_n sont les valeurs prises par l'index de référence I respectivement au mois zéro et au mois n .

L'index de référence I , l'indice général des salaires (basé sur le SMIC) tel que validé par l'avenant à la convention collective n°3301.

Lorsqu'une révision a été effectuée provisoirement en utilisant un index antérieur à celui qui doit être appliqué, il n'est procédé à aucune révision avant la variation définitive, laquelle intervient sur le premier acompte du marché suivant la parution de l'index correspondant.

Article 10 : Modalités de règlement des comptes

10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les acomptes seront versés au titulaire dans les conditions de l'article 11 du C.C.A.G.-F.C.S.

10.2 - Présentation des demandes de paiements

Les modalités de présentation de la demande de paiement seront établies selon les conditions prévues à l'article 11.4 du C.C.A.G.-F.C.S.

Les demandes de paiement seront établies en un original et 1 copie portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom ou la raison sociale du créancier ;
- le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;
- le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro du marché ;
- la date d'exécution des prestations ;
- la nature des prestations exécutées ;
- le montant des prestations exécutées, établi conformément aux stipulations du marché, hors TVA
- les montants et taux de TVA légalement applicables ou le cas échéant le bénéfice d'une exonération ;
- le cas échéant, applications des réfections fixées conformément aux dispositions du CCAG-FCS ;
- Tout rabais, remises, ristournes ou escomptes acquis et chiffrables lors du marché et directement liés au marché;
- le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;
- la date de facturation.

Les demandes de paiement (factures, acomptes, avances) devront indiquer impérativement le numéro de commande de la personne publique. A défaut, elles seront retournées au titulaire.

Les demandes de paiement devront parvenir à l'adresse suivante :

.....

- En cas de cotraitance : La signature de la demande de paiement par le mandataire vaut, pour celui-ci (si groupement d'entreprises conjointes) ou pour chaque cotraitant solidaire (si groupement d'entreprises solidaires), acceptation du montant d'acompte ou de solde à lui payer directement, déterminé à partir de la partie de la demande de paiement afférente à ce cotraitant.
- En cas de sous-traitance :
 - ◆ Le sous-traitant adresse sa demande de paiement au titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé.

10.3 – Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s), seront payées dans un délai global de jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

Le taux des intérêts moratoires sera celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

Article 11 : Pénalités

11.1 - Pénalités de retard

Concernant les pénalités journalières, seules les stipulations de l'article 14.1 du C.C.A.G.-F.C.S. s'appliquent.

Il est expressément convenu qu'en cas d'incapacité du titulaire à remplir sa mission ou d'interruption, pour tout motif que ce soit, notamment en cas de mouvement de contestation déclenché par le personnel du titulaire, si cette dernière, malgré ses efforts, n'est pas en mesure d'assurer le service, une réduction de la mensualité, proportionnelle à la durée de l'absence de prestation sera appliquée.

La personne publique est d'ores et déjà expressément autorisée dans ces cas, à prendre les mesures nécessaires pour assurer la continuité de la prestation et ceci à la charge du titulaire qui assumera tous les coûts et frais de quelque nature qu'ils soient

11.2 - Pénalités en cas de refus d'exécution du bon de commande

En cas de refus d'exécution d'un bon de commande ou d'absence du personnel dédié à la réalisation d'une prestation, le titulaire s'engage à indemniser la personne publique à hauteur du montant TTC du bon de commande rejeté.

Cette indemnité sera déduite du montant de la prochaine prestation et précisée au sein de la facture correspondante, ou versée directement à la personne publique.

Article 12 : Assurances

Dans un délai de ... jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire y compris les sous traitants, le mandataire ainsi que les co-traitants doivent justifier qu'ils ont contracté une assurance justifiant qu'ils sont titulaires d'un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile exploitation et professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommages causés au pouvoir adjudicateur et/ou aux tiers du fait où à l'occasion de l'exécution du marché, et ce quel que soit le fondement sur lequel cette responsabilité est recherchée, à :

.....

Le montant des garanties ne pourra être considéré comme un maximum d'indemnisation.

Cette attestation devra mentionner que le titulaire du marché est à jour du paiement de ses primes ou cotisations d'assurance.

Il devra également fournir une nouvelle attestation conforme aux dispositions ci-avant à chaque reconduction annuelle du marché.

Il s'engage également à informer le pouvoir adjudicateur avec un préavis d'un mois de toute modification ou de la résiliation de ladite police. Le pouvoir adjudicateur se réserve alors la possibilité de résilier le marché si elle estime les nouvelles garanties insuffisantes.

Article 13 : Résiliation du marché

Seules les stipulations du C.C.A.G.-F.C.S., relatives à la résiliation du marché, sont applicables.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire calculée en appliquant au montant initial hors TVA, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 5,00 %.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 17-II et 18 du Décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005 ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 18-I.1^o du Décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché.

Article 14 : Droit et Langue

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. S'ils sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Article 15 : Clauses complémentaires

Sans objet.

Article 16 : Dérogations au C.C.A.G.

L'article 3.3 déroge à l'article 13.3 du C.C.A.G. Fournitures Courantes et Services