

<b>Cahier des Clauses Techniques Particulières</b>
--

**PROCÉDURE ADAPTÉE**  
**Marché Public n° 20200805**

**Objet : Fourniture d'une prestation d'accueil**

## **1 – PRESENTATION DE LA CCI NOUVELLE-AQUITAINE**

Les CCI sont des établissements publics, placés sous la tutelle de l'Etat, et qualifiés par la loi de « corps intermédiaires de l'Etat ». La loi précise les missions des différents échelons que sont CCI France, les CCI de Région et les CCI territoriales et départementales d'Île-de-France.

Depuis le 1er janvier 2013, le réseau des CCI est composé de CCI France (établissement national fédérateur et animateur des Chambres de Commerce et d'Industrie), de CCI de Région et de CCI territoriales.

La CCI Nouvelle-Aquitaine est la CCI de la région Nouvelle-Aquitaine, région qui compte 14 CCI Territoriales (Bayonne Pays Basque, Bordeaux Gironde, Charente, Corrèze, Creuse, Deux-Sèvres, Dordogne, La Rochelle, Landes, Limoges et Haute-Vienne, Lot-et-Garonne, Pau Béarn, Rochefort et Saintonge, Vienne), qui sont rattachées à la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Les CCI de Région encadrent et soutiennent les activités des CCIT. A ce titre :

- elles définissent une stratégie pour l'activité du réseau,
- elles adoptent des schémas sectoriels destinés à encadrer les projets des CCIT dans des domaines tels que la gestion des équipements aéroportuaires et portuaires, la formation et enseignement, l'aide à la création, à la transmission et au développement d'entreprises, le développement durable, le développement international, l'intelligence économique,
- elles recrutent les personnels de droit public, les mettent à disposition des CCIT et gèrent leur situation statutaire,
- elles assurent au bénéfice des CCIT des fonctions d'appui juridique et d'audit ainsi que de soutien administratif dans la gestion de leurs ressources humaines, de leur comptabilité, de leur communication et de leurs systèmes d'information,
- elles élaborent en cohérence avec le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles, un schéma régional en matière de formation professionnelle.

## **2 – CONTEXTE DE LA PRESTATION**

La CCI Nouvelle-Aquitaine a externalisé son accueil depuis le 1 janvier 2019. Cette prestation est actuellement assurée par la société CITY ONE jusqu'au 31 décembre 2020.

La CCI Nouvelle-Aquitaine relance son marché pour une prestation d'accueil physique et téléphonique à réaliser à compter du 4 janvier 2021.

## **3 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION**

La prestation d'accueil concerne principalement les activités suivantes :

- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la CCI Nouvelle-Aquitaine : prendre en charge l'accueil physique et téléphonique. Identifier les demandes et les mettre en relation avec le bon interlocuteur.
- Traiter le courrier : ouvrir, enregistrer et trier le courrier Arrivée. Affranchir, expédier et enregistrer le courrier Départ. Assurer le lien avec La Poste.
- Gérer 4 salles de réunion : réservation, location, préparation et débarrassage des salles, mise en place du matériel nécessaire...
- Gérer les véhicules de service : réservation, suivi des opérations de maintenance...
- Gérer les stocks : fournitures de bureau, consommables divers (eau, café...) ...

- Signaler tout dysfonctionnement (matériels, bâtiment...) et assurer la liaison et le suivi avec les prestataires concernés.
- Assurer des tâches administratives diverses : bons de commande, dossiers de réunions, reprographie, relances téléphoniques, mise en forme de documents, actualisation de fichiers, secrétariat...

La prestation d'accueil sera réalisée sur un temps de travail de 35 heures hebdomadaires. Les horaires actuels sont les suivants : 8h30-12h30 / 14h00-17h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés).

La prestation est à assurer à Bordeaux (2 place de la Bourse).

Les qualités requises sont :

- Adaptabilité et polyvalence
- Aisance relationnelle
- Esprit d'équipe
- Réserve et confidentialité
- Tenue correcte (pas d'uniforme)
- Maîtrise de la syntaxe (orthographe, grammaire)
- Maîtrise de l'outil bureautique (Office 365)

Dans son mémoire technique, le prestataire détaillera :

- La méthodologie de pilotage de la prestation : processus de recrutement du personnel et formation, contrôle qualitatif de la prestation, actions correctives...
- La prise de poste et le démarrage de la mission avec proposition d'un rétroplanning prévisionnel.
- La gestion des remplacements inopinés ou prévus : délais, procédure, nombre de remplaçant(e)s formé(e)s...
- Ses références clients pour une mission semblable.

Le bordereau de prix devra être daté et signé. Il comportera les mentions suivantes :

- Heures hebdomadaires = 35 h
- Heures annuelles = 1 820 h
- Coût annuel de la prestation (HT et TTC)
- Coût mensuel de la prestation (HT et TTC)
- Coût horaire d'une prestation supplémentaire (HT et TTC).

Le prestataire précisera de manière exhaustive l'ensemble des coûts intégrés dans son offre : salaires, charges sociales, transport, titres restaurant ou indemnité repas, congés payés, primes, remplacement, formation, assurances complémentaires, suivi de la prestation...

#### 4. PLANNING PREVISIONNEL

17.08.2020	Lancement de la consultation
16.09.2020	Réception des offres
30.09.2020	Choix du prestataire
04.01.2021	Mise en œuvre de la prestation