



Conditions générales d'exécution

Réalisation de prestations d'accueil physique et téléphonique de visiteurs en secteur tertiaire, de prestations d'accueil en espace culturel, de prestations d'accueil évènementiel et de fournitures associées.

SOMMAIRE

1. OBJET	5
2. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
3. PERIMETRE ET CONTENU DES PRESTATIONS	5
3.1. PRESTATIONS CONCERNEES.....	5
3.1.1. <i>Description des prestations</i>	5
3.1.2. <i>Fournitures associées</i>	6
3.1.3. <i>Compétences linguistiques</i>	6
3.1.4. <i>Horaires et jours d'intervention</i>	6
3.2. CONTENU DES PRESTATIONS	6
3.2.1. <i>Les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel et prestations complémentaires</i>	7
3.2.1.1 <i>Liste et contenu des prestations</i>	7
3.2.1.2 <i>Minimum d'intervention</i>	9
3.2.1.3 <i>Fournitures associées</i>	9
3.2.1.4 <i>Dispositions particulières aux prestations de billetterie et à la tenue des vestiaires en espace culturel</i>	9
3.2.2. <i>Les prestations d'accueil événementiel</i>	10
3.2.2.1 <i>Liste et contenu du prix des prestations</i>	10
3.2.2.2 <i>Minimum d'intervention</i>	11
3.2.2.3 <i>Fourniture associée</i>	11
3.2.3. <i>Les prestations de conciergerie</i>	11
4. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES	12
4.1. ETAPES PREALABLES A LA PASSATION DE COMMANDE.....	12
4.1.1. <i>Prise de contact</i>	12
4.1.2. <i>Expression des besoins</i>	12
4.1.3. <i>La réalisation de la proposition UGAP</i>	13
4.2. MODALITES D'ETABLISSEMENT DES COMMANDES	14
4.2.1. <i>Etablissement des commandes</i>	14
4.2.2. <i>Délais de transmission des commandes</i>	14
4.3. MODIFICATION/ANNULATION DE COMMANDES.....	15
4.3.1. <i>Délai de prévenance</i>	15
4.3.2. <i>Frais de modification et d'annulation</i>	15
4.4. DELAI DE PREVENANCE DU TERME DES PRESTATIONS	15
5. PRIX DES PRESTATIONS.....	15
6. ORGANISATION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
6.1. MISE EN PLACE DES PRESTATIONS SUR SITE.....	16
6.1.1. <i>Responsable(s) de site de l'usager</i>	16
6.1.2. <i>Réunion préparatoire au démarrage des prestations sur site</i>	16
6.1.3. <i>Formation du personnel</i>	16
6.1.4. <i>Liste nominative du personnel</i>	16
6.1.5. <i>Mesures de sécurité et plan de prévention</i>	17

6.2. ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR SITE.....	17
6.2.1. <i>Le personnel</i>	17
6.2.2. <i>Le matériel et les locaux</i>	18
6.2.3. <i>Transmission des plannings</i>	19
6.2.4. <i>Pouvoir de direction et de contrôle du personnel exécutant les prestations</i>	19
6.2.5. <i>Débauchage</i>	19
6.2.6. <i>Obligation de confidentialité et protection des données à caractère personnel</i>	19
6.3. SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION SUR SITE	20
6.3.1. <i>Les documents de consignation</i>	20
6.3.2. <i>Plan de continuité d'activité</i>	20
6.3.3. <i>Contrôle</i>	20
6.3.4. <i>Réunion de suivi</i>	21
7. VERIFICATION -ADMISSION	21
8. PAIEMENTS.....	22
9. DIFFERENDS ET LITIGES	22
10. ANNEXE 1 – CONSTAT D'ANOMALIES DU DEROULEMENT DES PRESTATIONS	23
11. ANNEXE 2 – CONSTAT D'ANOMALIES POUR LE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS RELATIFS AUX PRESTATIONS DE CONCIERGERIE.....	25
12. ANNEXE 3 – DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES	26
13. ANNEXE 4 – FICHES DESCRIPTIVES DES PRESTATIONS	28
14. ANNEXE 5 – NIVEAUX ET CATEGORIES DE LANGUES	40

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITION

Pour l'application des présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Usager	:	désigne l'utilisateur des prestations, identifié dans la commande.
Commande usager	:	désigne la commande de l'utilisateur établie sur la base de la proposition UGAP.
Prestataire	:	désigne le titulaire du marché conclu avec l'UGAP pour la réalisation des prestations objet des présentes CGE.
RSU	:	désigne le responsable de site de l'utilisateur en charge du suivi des prestations.
Site	:	désigne le site de l'utilisateur où sont réalisées les prestations.
Hôtesse	:	le terme est générique et désigne un hôte ou une hôtesse.
Prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel	:	désignent les prestations qui sont exécutées sur une période de 12 mois (périodes de fermetures comprises).
Prestations complémentaires d'accueil (renfort d'activité) sur site tertiaire et en espace culturel	:	désignent les prestations supplémentaires rattachées à une prestation annuelle déjà existante.
Prestations d'accueil évènementiel	:	désignent les prestations réalisées pour un évènement particulier.
Constat d'anomalies du déroulement des prestations	:	désigne le document, figurant en annexes 1 et 2, sur lequel sont mentionnés les éventuels dysfonctionnements.
Proposition UGAP	:	désigne les prestations objet de la commande désignées par référence d'après le devis ou l'offre les concernant.
Informations ou supports protégés	:	désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au décret n°98-608 du 17 juillet 1998.
Zone protégée	:	désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'utilisateur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.
Zone réservée	:	désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet :

La réalisation de prestations d'accueil physique et téléphonique de visiteurs en secteur tertiaire, de prestations d'accueil en espace culturel, de prestations d'accueil évènementiel et de fournitures associées.

Ces prestations sont réalisées par AZ Corporations (**Phone Régie**), titulaire d'un marché public, conclu par l'UGAP pour le compte de ses usagers.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- la commande de l'usager établie par référence à la proposition adressée par l'UGAP,
- les présentes CGE et ses annexes :
 - annexe 1 - constat d'anomalies du déroulement des prestations,
 - annexe 2 - constat d'anomalies pour non-respect des engagements contractuels relatifs aux prestations de conciergerie,
 - annexe 3 - dispositions particulières relatives aux sites sensibles,
 - annexe 4 - fiches descriptives des prestations,
 - annexe 5 - niveaux et catégories de langues.
- Et de manière supplétive, les conditions générales de vente de l'UGAP disponibles sur le site www.ugap.fr, rubrique « l'UGAP - textes légaux ».

3. PERIMETRE ET CONTENU DES PRESTATIONS

3.1. Prestations concernées

Les prestations sont structurées sur la base de 3 domaines distincts : tertiaire, culturel et évènementiel.

3.1.1. Description des prestations

- L'accueil sur site tertiaire

Les prestations d'accueil sur site tertiaire sont effectuées dans le cadre de prestations annuelles et consistent à assurer l'accueil physique et/ou téléphonique des visiteurs ainsi que des missions complémentaires notamment la réception des plis et colis, la gestion de salles de réunion.

L'offre des prestations d'accueil sur site tertiaire est complétée le cas échéant par des prestations de conciergerie destinées à l'ensemble des collaborateurs des usagers.

Ces prestations ont pour objectif de mettre à disposition des collaborateurs directement sur le lieu de travail des services de proximité tels que pressing, retouche, repassage afin de répondre à la recherche d'un équilibre de vie personnelle et professionnelle.

- *L'accueil en espace culturel :*

Les prestations d'accueil en espace culturel effectuées dans le cadre de prestations annuelles se déroulent dans les sites dédiés à l'Art et la Culture. Les prestations consistent à assurer la gestion de la billetterie, à accueillir le public individuellement ou en groupe, à assurer l'information des visiteurs, la gestion des vestiaires et le service de réservation téléphonique.

- *L'accueil évènementiel :*

Les prestations d'accueil évènementiel permettent de satisfaire les besoins des usagers dans le cadre de manifestations et d'évènements ponctuels.

3.1.2. Fournitures associées

Ces prestations peuvent être accompagnées de fournitures associées décrites aux articles 3.2.1.3 et 3.2.2.3 ci-après.

3.1.3. Compétences linguistiques

Les compétences en langues étrangères nécessaires à la réalisation de ces prestations sont établies sur la base du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues – CERCL et sont détaillées en annexe 5 des présentes CGE.

3.1.4. Horaires et jours d'intervention

Les horaires et jours d'intervention sont répartis de la façon suivante :

Domaine	TERTIAIRE			CULTUREL			EVENEMENTIEL	
Horaires jour	6h – 21 h			7h – 22 h			7h – 22 h	
Horaires nuit	21 h - 6 h			22 h - 7h			22 h - 7h	
Jours d'intervention	Jours non fériés du lundi au samedi	Dimanche	Jours fériés	Jours non fériés du lundi au samedi	Dimanche	Jours fériés	Jours non fériés du lundi au dimanche	Jours fériés

Les jours et heures d'intervention sont fixés d'un commun accord entre le prestataire et l'utilisateur avant le démarrage des prestations.

3.2. Contenu des prestations

Les missions principales et la liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de chaque prestation sont décrites ci-après et détaillées en annexe 4 des présentes CGE.

3.2.1. Les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel et prestations complémentaires

3.2.1.1 Liste et contenu des prestations

Liste des prestations

→ **Prestation d'accueil en espace tertiaire :**

- prestation d'accueil téléphonique
- prestation d'accueil de visiteur
- prestation d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique
- prestation d'accueil de Direction
- prestation d'accueil Prestige
- prestation d'encadrement d'équipe d'accueil œuvrant
- prestation d'encadrement d'équipe d'accueil non œuvrant

→ **Prestation d'accueil en espace culturel :**

- prestation de billetterie
- prestation d'accueil, information du public et réservation téléphonique
- prestation de tenue de vestiaires individuels et de groupe

→ **Prestations complémentaires d'accueil sur site tertiaire et en espace culturel :**

Les prestations complémentaires sont réalisées par le personnel déjà présent sur le site ou par des hôtesses supplémentaires pour assurer un renfort d'activité. Ces prestations ne peuvent être commandées qu'en complément d'une prestation d'accueil annuel sur site.

A chaque univers et par typologie de prestations correspond un profil déterminant le nombre de langues et le niveau de compétence linguistique requis.

<u>Univers</u>	<u>Désignation Prestations</u>	<u>Nombre de langues</u>	<u>Niveau de langues sur la base du CECRL</u>	<u>Catégorie de langues étrangères (annexe 5 des présentes CGE)</u>
Prestations d'accueil annuel sur site tertiaire				
Accueil bureaux des sites tertiaires	prestation d'accueil téléphonique	0		Y
	prestation d'accueil visiteurs prestation d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique	1	A1 A2 B1 B2 C1 C2	
Accueil Direction	prestation d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique de Direction	0		Y
		1 2	A1 A2	

			B1 B2 C1 C2		
Accueil Prestige	prestation d'accueil téléphonique et visiteurs VIP	1 2	A1 A2 B1 B2 C1 C2	Y	
Encadrement d'équipe d'accueil	prestation d'encadrement d'équipe d'accueil oeuvrant	0		Y	
	prestation d'encadrement d'équipe d'accueil non oeuvrant	1 2	A1 A2 B1 B2 C1 C2		
Prestations d'accueil annuel en espace culturel					
Accueil musées et tous lieux culturels accessibles au public	- prestation de billetterie - prestation d'accueil, information du public et réservation téléphonique - prestation de tenue de vestiaires individuels et de groupe	1 2	A1 A2 B1 B2 C1 C2	Y Z	Pratique de la langue des signes LSF

Contenu du prix des prestations

Les prestations d'accueil sur site, d'accueil complémentaires comprennent l'ensemble des frais nécessaires à la réalisation de la prestation et notamment :

- le transport des hôtesse jusqu'au lieu d'exécution des prestations,
- les assurances,
- la formation initiale sur site et la formation continue des personnels,
- le contrôle qualité et comité de suivi,
- l'outil de reporting permettant de réaliser un état de suivi des prestations.

La fourniture de tenues vestimentaires n'est pas comprise dans la prestation d'accueil sur site et fait l'objet d'une commande de fourniture associée.

3.2.1.2 Minimum d'intervention

Prestations d'accueil sur site tertiaire et en espace culturel

Les prestations d'accueil sur site tertiaire et en espace culturel sont réalisées sur une période de 12 mois pouvant intégrer jusqu'à 2 mois consécutifs de fermeture ou de non intervention sur le site de l'utilisateur.

Le minimum d'intervention est fixé à 5 heures consécutives de prestation par jour et par hôtesse sur une période minimum de 5 jours.

Prestations complémentaires d'accueil sur site tertiaire et en espace culturel

Les prestations complémentaires sont réalisées sur une période de 1 jour à 1 mois maximum.

Le minimum d'intervention est fixé à 4 heures consécutives de prestation par jour et par hôtesse, dans le cas d'une prestation assurée par une hôtesse supplémentaire sur le site.

Le minimum d'intervention ne s'applique pas pour le personnel déjà présent sur le site.

3.2.1.3 Fournitures associées

Tenues vestimentaires

Dans le cadre de cette fourniture, le prestataire propose au minimum 3 modèles différents pour chacune des deux périodes printemps/été et automne-hiver.

Les hôtesse sont dotées de 4 tenues par an, soit 2 pour la période printemps-été et 2 pour la période automne-hiver.

La tenue vestimentaire féminine comprend au minimum : le tailleur (veste + jupe ou pantalon) ou robe et le top (chemisier et pull). Des fournitures annexes telles que les chaussures, l'étole ou la pochette peuvent être commandées en supplément par l'utilisateur

La tenue vestimentaire masculine comprend le costume, la chemise et la cravate.

Des chaussures peuvent également être commandées par l'utilisateur.

Matériel

En complément des prestations d'accueil sur site tertiaire et en espace culturel, l'utilisateur peut commander les fournitures associées suivantes :

- Logiciel de gestion de l'accueil permettant d'évaluer la qualité et d'assurer le suivi des prestations.
- Mise à disposition de PC + imprimante
- Mise à disposition d'imprimante à badge incluant la fourniture de badge
- Carnets de Tickets vestiaires

3.2.1.4 Dispositions particulières aux prestations de billetterie et à la tenue des vestiaires en espace culturel

Prestation de billetterie

Dans le cadre de la prestation de billetterie, le prestataire assure notamment les missions suivantes :

- procéder à l'ouverture du poste de caisse et au décompte du fond de caisse,
- délivrer les billets d'entrée,

- encaisser les recettes
- procéder à la clôture de caisse.

Le mode opératoire de l'ouverture et de la fermeture de la caisse est défini conjointement entre le prestataire et l'usager et figure dans le cahier de consignes.

Les prestations du prestataire sont limitées aux opérations de caisse. Les opérations de régie demeurent sous la responsabilité personnelle et pécuniaire du régisseur de l'usager.

Le prestataire est responsable de la bonne exécution des opérations de caisse.

Tous litiges concernant les opérations de caisse et notamment les erreurs de caisse relèvent de l'entière responsabilité du prestataire.

L'UGAP ne peut en aucun cas être tenu responsable des litiges concernant les erreurs de caisse.

L'usager ne peut demander le remboursement des erreurs de caisse imputables au prestataire à l'UGAP.

Prestation de tenue des vestiaires :

Le prestataire prend en charge la surveillance des objets et vêtements qui lui sont confiés notamment ceux dont l'introduction est interdite dans les lieux d'exposition conformément au règlement intérieur du site et dès lors que ces objets ont été autorisés à pénétrer sur le site par les services de sécurité.

Le prestataire a la garde et est responsable des biens entreposés dans les vestiaires qui lui sont confiés et notamment des pertes, vols et détériorations.

Les modalités de gestion des objets et vêtements non retirés par les visiteurs à la fermeture des vestiaires (notamment le délai de conservation des objets non repris, la tenue d'un registre) sont définis conjointement entre le prestataire et l'usager et figurent dans le cahier de consignes.

L'UGAP est déchargée de toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets déposés dans les vestiaires ; celle-ci incombe au prestataire chargé de la prestation de tenue des vestiaires.

3.2.2. Les prestations d'accueil évènementiel

3.2.2.1 Liste et contenu du prix des prestations

Liste des prestations

- prestation d'accueil évènementiel
- prestation d'encadrement d'accueil évènementiel

<u>Univers</u>	<u>Désignation Prestations</u>	<u>Nombre de langues</u>	<u>Niveau de langues</u>	<u>Catégorie de langues étrangères</u>
Accueil évènementiel	prestation d'accueil évènementiel	1	A1	Y
	prestation d'encadrement d'accueil évènementiel	2	A2 B1 B2 C1 C2	

Contenu du prix des prestations

Les prestations d'accueil évènementiel comprennent l'ensemble des frais nécessaires à la réalisation de la prestation et notamment :

- le transport des hôtesse jusqu'au lieu d'exécution des prestations,
- les assurances,
- la formation initiale sur site et la formation continue des personnels,
- le contrôle qualité et comité de suivi,
- l'outil de reporting permettant de réaliser un état de suivi des prestations,
- les tenues des hôtesse.

La fourniture de tenues vestimentaires dans le cadre des prestations d'accueil évènementiel comprend une proposition d'au minimum 3 modèles différents.

3.2.2.2 Minimum d'intervention

Ces prestations s'effectuent sur une période de 1 jour à 1 mois maximum. Le minimum d'intervention est fixé à 2 heures consécutives de prestation par jour et par hôtesse.

3.2.2.3 Fourniture associée

En complément des prestations d'accueil évènementiel, l'utilisateur peut commander la fourniture associée suivante :

- Carnets de Tickets vestiaires

3.2.3. Les prestations de conciergerie

La prestation concerne la mise en place, l'installation et l'exploitation d'une conciergerie d'entreprise dont les services sont destinés aux collaborateurs de l'utilisateur.

Les prestations de conciergerie sont proposées dans le cadre des prestations d'accueil annuel sur site tertiaire. Ces prestations sont commandées et mise en place en même temps que les prestations d'accueil annuel et sont réalisées sur une période de 12 mois pouvant intégrer jusqu'à 2 mois consécutifs de fermeture ou de non intervention sur le site de l'utilisateur.

Les différentes options sont les suivantes :

- La conciergerie « sur Site »
- La conciergerie « Accueil »
- L' E- conciergerie

Quelle que soit la formule retenue par l'utilisateur, la réalisation des prestations se déroulera en 2 phases ; la mise en place de la conciergerie puis son exploitation pendant la durée définie dans le cadre de la commande.

Pour la saisie de demande des prestations, le prestataire met à la disposition des utilisateurs un centre d'appel et un site internet.

La gamme de services proposés relève de la responsabilité du prestataire.

La liste des services proposés figure dans le catalogue de service du prestataire.

Le paiement des prestations (repassage, pressing, retouche, panier bio...) utilisées par les collaborateurs de l'utilisateur est directement acquitté par ces derniers auprès du prestataire conformément aux tarifs figurant dans le catalogue de prix du prestataire.

Tous litiges (mauvaise exécution, dégradation, réclamation, perte, ect...) pouvant intervenir lors de l'exécution des services proposés dans le cadre des prestations de conciergerie relèvent de l'entière responsabilité du prestataire.

L'UGAP ne peut en aucun cas être tenu responsable de quelque manière qu'il soit des litiges dans la réalisation desdits services.

L'UGAP et l'utilisateur sont dégagés de toute responsabilité pour toute disparition ou détérioration des matériels ou des marchandises appartenant au prestataire et entreposés sur le (s) site(s) de l'utilisateur pour l'exécution des prestations de conciergerie.

4. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

4.1. Etapes préalables à la passation de commande

4.1.1. Prise de contact

L'interlocuteur UGAP prend contact avec l'utilisateur afin de lui présenter l'offre et d'évaluer ses besoins.

A l'issue de cette prise de contact, une réunion préparatoire est prévue entre l'utilisateur, le prestataire et le représentant de l'UGAP afin de déterminer l'organisation du déroulement des prestations en précisant le planning global des prestations, le matériel mis à disposition le cas échéant et la méthode de suivi et de contrôle des prestations.

4.1.2. Expression des besoins

Le prestataire et l'utilisateur effectuent ensemble une visite du site, objet de la prestation d'accueil, accompagnés le cas échéant de l'interlocuteur UGAP.

Cette visite est systématiquement effectuée dans le cadre des prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel et selon l'importance de l'évènement dans le cadre des prestations d'accueil événementiel.

La définition exacte du besoin est précisée afin d'établir la liste des éléments nécessaires à la réalisation du chiffrage par le prestataire.

A cet effet l'utilisateur fournit les éléments suivants :

1) dans le cas des prestations d'accueil annuel sur site tertiaire

- l'adresse du ou des sites, objet de la prestation
- les interlocuteurs auxquels rendre compte et leurs coordonnées
- le contenu des missions des personnels
- les compétences en langues étrangères requises
- les fournitures souhaitées
- les horaires et jours d'intervention
- l'effectif travaillant sur le site et les horaires de travail
- la description des installations téléphoniques et informatiques.
- les statistiques concernant le flux de visiteurs, le nombre d'appels téléphoniques
- le plan et la superficie du site concerné
- la liste des activités sur le site
- le règlement intérieur du site

2) *dans le cas des prestations d'accueil annuel en espace culturel*

- l'adresse du ou des sites, objet de la prestation
- les interlocuteurs auxquels rendre compte et leurs coordonnées
- le contenu des missions des personnels
- les compétences en langues étrangères requises
- les fournitures souhaitées
- les horaires et jours d'intervention
- la description des installations téléphoniques et informatiques.
- les statistiques concernant le flux de visiteurs, le nombre d'appels téléphoniques
- le plan et la superficie du site concerné
- la liste des activités sur le site
- le règlement intérieur du site

3) *dans le cas des prestations d'accueil évènementiel*

- la nature et la désignation de la manifestation
- les horaires et jours d'intervention
- le nombre approximatif de participants
- les missions des hôtes et les langues étrangères souhaitées
- les interlocuteurs auxquels rendre compte et leurs coordonnées
- le lieu et le plan du site concerné

4.1.3. La réalisation de la proposition UGAP

Les éléments recueillis à l'étape précédente permettent la réalisation par le prestataire d'une proposition financière et technique à partir de laquelle est établie la proposition UGAP adressée à l'utilisateur pour validation.

Sauf modification de la part de l'utilisateur, à l'issue du recueil des besoins, le délai de remise de la proposition UGAP à l'utilisateur à compter de la visite de site est de :

- 20 jours maximum dans le cas des prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel
- 15 jours maximum dans le cas des prestations d'accueil évènementiel

La proposition UGAP est composée d'un devis et d'une étude technique le cas échéant.

Le devis comporte les éléments suivants :

1) *Pour les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel :*

- le nom de l'utilisateur et l'adresse du site concerné
- la période d'exécution des prestations intégrant le cas échéant les périodes de fermeture
- la désignation des prestations à effectuer
- les plages horaires d'intervention et la répartition jours ouvrés et jours fériés
- le nombre total de prestations à effectuer sur le site et leur intitulé
- la tenue vestimentaire et le cas échéant les fournitures annexes
- le matériel

2) Pour les prestations d'accueil évènementiel :

- le nom de l'utilisateur et l'adresse du site concerné
- la période d'exécution des prestations
- la désignation de la prestation à effectuer
- les plages horaires
- le nombre total de prestations à effectuer sur le site et leur intitulé
- le matériel

L'étude technique comporte les éléments suivants :

- la liste des qualifications des personnels nécessaires à la réalisation des prestations
- le planning global de la prestation
- le plan de formation du personnel sur site (à l'exception des prestations d'accueil évènementiel)
- la gestion des remplacements en cas d'absence
- le personnel d'encadrement en charge du site
- une présentation de la méthode de suivi et de contrôle de la prestation

4.2. Modalités d'établissement des commandes

4.2.1. Etablissement des commandes

Les commandes sont établies, par site, dans les conditions définies à l'article 3 des conditions générales de vente de l'UGAP.

La commande de l'utilisateur comporte au moins les renseignements suivants :

- l'identification de l'utilisateur avec indication du code usager,
- les références de la proposition UGAP,
- le numéro et la date de la commande,
- l'adresse du (des) site(s) objet des prestations,
- la désignation des prestations demandées et le cas échéant des fournitures associées,
- le volume horaire total de chaque type de prestation, le coût horaire en euros HT de la prestation correspondant au prix figurant dans la proposition UGAP,
- les quantités de fourniture, le coût unitaire de chaque fourniture correspondant au prix figurant dans la proposition UGAP
- le montant HT total,
- le taux et le montant des taxes applicables,
- le montant total TTC.

4.2.2. Délais de transmission des commandes

La commande de l'utilisateur doit être adressée à l'UGAP au minimum :

- 35 jours avant le démarrage des prestations pour les prestations d'accueil sur site
- 15 jours avant le démarrage des prestations pour les prestations complémentaires d'accueil sur site
- 15 jours (35 jours en cas de site sensible) avant le démarrage des prestations pour les prestations d'accueil évènementiel

4.3. Modification/annulation de commandes

En cours d'exécution des prestations, des modifications et annulations éventuelles peuvent avoir lieu à la demande de l'utilisateur. Ces demandes sont adressées préalablement au service commercial de l'UGAP par tout moyen permettant d'attester la date de réception qui les transmet au prestataire.

4.3.1. Délai de prévenance

Toute demande de modification des prestations doit être effectuée au moins 75 jours calendaires avant la prise d'effet de la modification pour les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel, ramené à 20 jours calendaires pour les prestations d'accueil évènementiel.

La proposition financière et technique du prestataire comportant lesdites modifications souhaitées doit être validée par l'utilisateur au plus tard 45 jours calendaires avant la prise d'effet de la modification pour les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel, ramené à 10 jours calendaires pour les prestations d'accueil évènementiel.

Toute demande d'annulation totale ou partielle des prestations doit être effectuée au moins 105 jours calendaires avant la prise d'effet de l'annulation pour les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et en espace culturel, ramené à 45 jours calendaires pour les prestations d'accueil évènementiel.

4.3.2. Frais de modification et d'annulation

Si un litige imputable au prestataire, est à l'origine de la modification ou de l'annulation d'un bon de commande, les frais en découlant sont à la charge du prestataire.

Si la modification ou l'annulation d'un bon de commande est à l'initiative de l'utilisateur, sans faute du prestataire, les frais en découlant, sont à la charge de l'utilisateur.

La modification ou l'annulation de la commande à l'initiative de l'utilisateur sans faute du prestataire, prend effet à la date précisée dans la décision notifiée au prestataire.

4.4. Délai de prévenance en cas de non renouvellement des prestations annuelles

L'utilisateur informe 105 jours calendaires avant la fin des prestations, par tous moyens permettant d'attester la date de réception, le prestataire et l'UGAP s'il souhaite mettre un terme à l'exécution des prestations sur un site.

En cas de non-respect de ce délai de prévenance, tous les dédommagements (notamment les frais liés à la mobilisation des équipes) auxquels le prestataire pourrait prétendre sont à la charge de l'utilisateur.

5. PRIX DES PRESTATIONS

Les prix de facturation sont ceux en vigueur à l'UGAP à la réception de la commande de l'utilisateur.

Le prix n'est susceptible d'aucune variation pendant toute la durée d'exécution de la commande sous réserve d'une éventuelle modification dans les conditions définies à l'article 4.3 des présentes CGE.

A titre d'information, il est précisé que les prix du marché conclu par l'UGAP avec le prestataire font l'objet d'une révision à chaque date anniversaire de la notification.

Les nouveaux prix, dûment révisés, entrent en vigueur à compter de la date de révision susvisée. Ils s'appliquent aux commandes émises à compter de leur entrée en vigueur.

Les prix révisés ne varient plus jusqu'à la date anniversaire de la notification suivante, date à laquelle

ils feront l'objet d'une nouvelle révision.

Lorsque la prestation d'accueil n'a pas une durée totale en heures entières, le prix est calculé au prorata temporis par tranche d'un quart d'heure, tout quart d'heure commencé étant dû.

6. ORGANISATION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1. Mise en place des prestations sur site

6.1.1. Responsable(s) de site de l'utilisateur

L'utilisateur désigne un ou plusieurs responsable(s) de site, chargé(s) du suivi des prestations.

Le responsable de site doit notamment être présent pendant l'exécution des prestations sur chaque site et habilité à signer tout document relatif aux opérations de vérification et admission précisées à l'article 7 des présentes CGE.

6.1.2. Réunion préparatoire au démarrage des prestations sur site

Une réunion préparatoire au démarrage des prestations d'accueil sur site est effectuée afin de finaliser l'organisation du déroulement des prestations, de présenter les différents interlocuteurs et le guide de procédure.

Cette réunion peut également être organisée, sur demande de l'utilisateur et/ou du prestataire, pour la prestation d'accueil événementiel en fonction de l'importance de l'évènement pour la prestation d'accueil événementiel.

6.1.3. Formation du personnel

Le prestataire prend toutes les dispositions en termes de formation du personnel afin que celui-ci soit prêt à prendre ses fonctions le jour du démarrage des prestations.

A la demande de l'utilisateur, le prestataire est à même de produire les justifications d'usage en termes de qualification et de formation des personnels affectés sur le site.

Formation sur site :

Préalablement au démarrage des prestations, chaque hôtesse intervenant sur le site de l'utilisateur ainsi que toute nouvelle hôtesse intervenant en cours d'exécution du contrat doit avoir effectué une formation au site.

Les formations effectuées sont déclarées dans le registre et donnent lieu à une validation conjointe du prestataire et de l'utilisateur.

La non réalisation de ces formations dans un délai de 7 jours après le démarrage des prestations génère un constat d'anomalie unilatéral envoyé par l'utilisateur à l'UGAP déclenchant l'application d'indemnité.

Formation continue :

En cours d'exécution des prestations, les formations continues ainsi que les recyclages sont pris en charge par le prestataire. Le planning de formation des salariés est transmis périodiquement à l'utilisateur.

6.1.4. Liste nominative du personnel

Le prestataire remet à l'utilisateur, avant le début d'exécution des prestations et au plus tard dans les 5 jours suivant le commencement des prestations, la liste nominative des personnels employés sur le site ainsi que le nom, la qualité et les coordonnées du personnel référent en charge du site avant le démarrage des prestations.

6.1.5. Mesures de sécurité et plan de prévention

Le prestataire s'engage à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité de l'usager en application de l'article R 4512-7 du code du travail et des dispositions de l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Avant tout début d'exécution de la prestation, le prestataire et l'usager effectuent une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les risques professionnels en application de l'article R 4512-2 à R 4512-5 du code du travail.

Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal "d'inspection préalable des locaux" établi par l'usager et signé par lui et le prestataire.

Le prestataire et l'usager établissent le cas échéant le plan de prévention. Ce plan précise notamment :

- l'organisation mise en place pour assurer les premiers secours,
- les instructions et consignes à donner aux personnels,
- la définition des zones à risque et les moyens de prévention correspondants,
- la liste des matériels et locaux mise à disposition du prestataire par l'usager.

Le prestataire doit, en outre, respecter ses obligations en matière de protection des travailleurs isolés et notamment prendre les mesures nécessaires pour qu'aucun salarié ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru dans les plus brefs délais conformément aux articles R 4512-13 et R 4512-14 du code du Travail.

6.2. Organisation des prestations sur site

6.2.1. Le personnel

Comportement du personnel

Le prestataire veille à ce que son personnel :

- fasse preuve de réactivité, d'aisance relationnelle, de courtoisie, de discrétion et de probité.
- respecte le règlement intérieur des sites sur lequel il assure une prestation d'accueil.
- observe une neutralité constante vis-à-vis des faits observés, dans l'exercice de sa fonction.

L'emploi, à but personnel, des matériels de l'usager (téléphones, ordinateurs...) par les personnels du prestataire est interdit.

L'usager se réserve le droit d'interdire l'accès à ses locaux et de demander le remplacement du personnel en cas de violence verbale ou physique ou de défaillance dans l'exécution des prestations.

Tenues vestimentaires

Le port de la tenue agréée par l'usager parmi la proposition du prestataire devra être obligatoirement respecté. Les hôtesse de remplacement et les hôtesse venant renforcer l'activité devront être dotées de la même tenue.

Le prestataire veille à ce que les tenues fournies soient portées de manière appropriée et entretenues de façon régulière.

L'entretien de la tenue vestimentaire de l'hôtesse est à la charge du prestataire.

L'usager se réserve le droit de refuser l'accès à ses locaux à tout personnel n'étant pas vêtu de sa tenue de travail ou présentant une tenue négligée.

Modification du personnel

Tout nouveau personnel doit faire l'objet d'une information préalable à l'utilisateur au minimum 5 jours ouvrés avant son arrivée sur le site.

Toute information concernant des modifications pouvant intervenir dans la composition du personnel et après accord de l'utilisateur doit être inscrite dans le cahier de consigne.

Dans tous les cas, le prestataire procède au remplacement par une personne de compétences et qualifications équivalentes.

L'UGAP sur demande de l'utilisateur, se réserve la possibilité de récuser le(s) personnel(s) de remplacement dans les conditions suivantes :

1. Remplacement du personnel sur demande de l'utilisateur

L'UGAP sur demande dûment motivée de l'utilisateur, se réserve la possibilité de récuser le(s) personnel(s) dédié(s) par le prestataire pendant l'exécution des prestations. L'UGAP notifie la décision motivée de l'utilisateur au prestataire par tout moyen permettant de donner une date certaine.

Le prestataire dispose alors d'un délai de 5 jours francs à compter de la réception de ladite décision, sauf urgence motivée, pour procéder au remplacement du (des) personnel(s) récusé(s).

Le remplacement est réputé accepté si l'utilisateur ne le récuse pas dans un délai de 5 jours francs à compter de la présentation du (s) nouveau(x) personnel(s).

2. Remplacement du personnel par le prestataire

En cas d'absence d'un des agents en charge d'une des prestations, le prestataire s'engage à assurer la continuité de la prestation.

En cas d'absence non prévue d'une hôtesse, le prestataire s'engage à respecter un délai maximum de remplacement d'une heure (Paris et IDF)/ de deux heures (Province).

Encadrement du personnel

Le prestataire affecte à un site ou à un ensemble de sites un interlocuteur responsable de l'encadrement du personnel, du contrôle de l'exécution, de la qualité des prestations. En cas d'absence il doit être remplacé par une personne de compétence similaire.

6.2.2. Le matériel et les locaux

Locaux à disposition du prestataire

L'utilisateur met à disposition du prestataire des vestiaires et locaux sanitaires permettant aux personnels :

- d'entreposer leurs effets personnels en toute sécurité.
- de pouvoir se vêtir et se dévêtir

Un état des lieux d'entrée et de sortie des locaux est effectué et signé par l'utilisateur et le prestataire.

Le prestataire est tenu de maintenir les locaux en bon état de propreté. Il doit signaler rapidement toutes dégradations qu'il pourrait constater.

L'entretien et le nettoyage courant de ces locaux sont à la charge de l'utilisateur.

Matériels à disposition par l'utilisateur

L'utilisateur assure la maintenance des équipements notamment informatiques, logiciels et téléphoniques mis à disposition du personnel du prestataire.

Le prestataire est tenu de signaler toutes déficiences constatées à l'utilisateur.

En cas de perte et de dommages causés par un usage irrationnel des matériels dans le cadre de l'accomplissement des prestations et quand la responsabilité du prestataire est mise en cause, les frais de remise en état et de remplacement sont à sa charge.

Matériel mis à disposition par le prestataire

Le prestataire assure la maintenance du matériel qu'il fournit. En cas de défectuosité générant une dégradation des prestations, le prestataire assure gratuitement la réparation du matériel ou son remplacement dans un délai maximum de 5 jours à compter de la date à laquelle le dysfonctionnement a été relevé sur le registre.

Au-delà de ce délai si les actions n'ont pas été mises en œuvre par le prestataire, l'utilisateur établira un constat d'anomalie conformément à l'annexe 1 des présentes CGE.

Clefs et badges

L'utilisateur dote le prestataire du nombre de clés et badges en quantité suffisante pour accéder au lieu concerné par les prestations. Un récépissé est établi et signé par le prestataire et l'utilisateur.

En cas de perte ou vol de clés ou badges, imputable au personnel du prestataire ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au prestataire au tarif en vigueur.

Au terme des prestations, le prestataire est tenu de remettre à l'utilisateur les clés et/ou les badges confiés pour l'exécution de la prestation.

Le prestataire s'engage à maintenir la zone d'accueil dans un parfait état de propreté.

6.2.3. Transmission des plannings

Le prestataire communique les plannings à l'utilisateur au minimum 7 jours avant la fin du mois précédant les prestations à exécuter.

6.2.4. Pouvoir de direction et de contrôle du personnel exécutant les prestations

Le prestataire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur le site de l'utilisateur.

En conséquence, l'utilisateur s'engage à ne pas exercer de pouvoir direct sur le personnel du prestataire pendant toute la durée d'exécution des prestations et à contacter son interlocuteur UGAP pour toute insatisfaction concernant le personnel du prestataire.

6.2.5. Débauchage

Sous peine de dommages et intérêts, pendant toute la durée d'exécution des prestations, l'utilisateur s'interdit d'employer, sans l'accord écrit du prestataire, de quelque manière que ce soit directement ou indirectement, les salariés du prestataire. De même, à l'issue de la réalisation des prestations, il s'interdit formellement sans l'accord écrit du prestataire et pendant un délai d'un an d'utiliser directement ou indirectement les services des collaborateurs ou d'anciens collaborateurs du prestataire, à moins que la rupture du contrat ne soit le fait du prestataire.

Tout manquement à ces dispositions expose l'utilisateur à prendre en charge toute indemnité pouvant être demandée par le prestataire à l'UGAP de ce fait.

6.2.6. Obligation de confidentialité et protection des données à caractère personnel

Le prestataire s'engage à respecter son obligation de confidentialité et la protection des données à caractère personnel.

6.3. Suivi et contrôle de la prestation sur site

6.3.1. Les documents de consignation

Les documents de consignation sont :

Cahier de consigne /de procédure: définit les missions et la liste des personnels affectés à la prestation, les horaires de prises et fin de service, les numéros et les mesures à prendre en cas d'urgence.

Registre : document retraçant l'intégralité des événements survenus au cours de la prestation dont notamment les arrivées et les départs des visiteurs, les absences et retards du personnel assurant l'accueil.

Selon les sites et les prestations, des registres concernant les missions complémentaires peuvent être établis :

- réservation de salles de réunion
- réservation de matériel
- réception de plis et colis

Ces documents propriétés du prestataire sont consultables à tout moment par l'utilisateur.

L'ensemble des consignes peuvent évoluer au cours de la prestation. Ces modifications doivent être enregistrées et validées par les interlocuteurs respectifs du prestataire et de l'utilisateur.

6.3.2. Plan de continuité d'activité

Le prestataire s'engage à élaborer un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et à le remettre à l'utilisateur pour cosignature, dans les trois mois qui suivent sa demande.

6.3.3. Contrôle

Le suivi et la vérification des prestations sont réalisés conformément à l'article 7 ci-après via le constat d'anomalies du déroulement des prestations figurant en annexe 1 et 2 des présentes CGE

Contrôle effectué par le prestataire

Le prestataire dans le cadre du suivi qualité des prestations, établit en accord avec l'utilisateur le mode opératoire des contrôles en précisant leur typologie, leur fréquence et les intervenants assurant ces contrôles.

Les contrôles réguliers et inopinés effectués sur le site d'exécution de la prestation sont déclarés sur le registre et donnent lieu à l'établissement d'un compte-rendu adressé à l'utilisateur.

A l'issue de ces contrôles, le prestataire engage les actions correctives nécessaires dans un délai maximum de 10 jours à compter de la date à laquelle le dysfonctionnement a été constaté

Contrôle effectué par l'utilisateur ou l'UGAP

L'utilisateur peut demander au prestataire la réalisation de contrôle contradictoire, par sondage, selon la méthodologie proposée par le prestataire lors de la réunion préparatoire. Par ailleurs, l'UGAP se réserve la possibilité d'effectuer des contrôles qualités contradictoires avec le prestataire et/ou l'utilisateur. Les comptes rendus résultant de ces contrôles doivent accompagner le constat d'anomalie des prestations défini à l'article 7 des présentes CGE et transmis au service client de l'UGAP pour faire état des dysfonctionnements constatés.

Ces contrôles sont prévus sans préjudice du système de contrôle interne qui doit permettre au prestataire de s'assurer régulièrement de la bonne exécution des prestations.

Contrôles externalisés

L'UGAP se réserve la possibilité de faire appel à un organisme extérieur spécialisé dans les audits relevant de la réalisation de prestations d'accueil. Cet organisme, peut effectuer les missions de contrôle qualité des prestations et de respect des engagements contractuels à tout moment au cours de l'exécution des prestations.

L'UGAP ou l'UGAP pour le compte de l'utilisateur informe le prestataire de la méthodologie de contrôle mise en œuvre. Après la réalisation de ce contrôle, un rapport d'audit est transmis à l'UGAP, à l'utilisateur et au prestataire, par l'organisme de contrôle. Les résultats de ce rapport d'audit peuvent entraîner l'application d'indemnités.

6.3.4. Réunion de suivi

Le prestataire organise au minimum trimestriellement, une réunion de suivi à laquelle participe l'utilisateur et l'UGAP afin de réaliser un bilan qualitatif de la prestation et de mettre en place les axes d'amélioration éventuels. Le prestataire fournit à cette occasion un rapport d'activités (statistiques des flux, tableau de bord, indicateurs de performance).

Le planning et les participants à ces réunions sont déterminés d'un commun accord avec l'utilisateur. Elles donnent lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par l'utilisateur, le prestataire et l'UGAP.

7. VERIFICATION -ADMISSION

En cas d'insatisfaction, l'utilisateur peut établir un constat d'anomalies :

- à l'issue de chaque période mensuelle dans le cadre des prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et sur site culturel ;
- à l'issue de la prestation dans le cadre de prestations complémentaires d'accueil sur site tertiaire, sur site culturel ou de prestation d'accueil événementiel.

Pour ce faire, il renseigne et signe conjointement avec le prestataire le constat d'anomalies du déroulement des prestations figurant en annexes 1 et 2 des présentes CGE.

Toutefois, le constat d'anomalie pour défaut d'exécution des prestations ne fait pas l'objet d'un constat d'anomalie contradictoire. Il est renseigné et signé uniquement par l'utilisateur.

Dans ce cas, le service client de l'UGAP recueille auprès du prestataire ses éventuelles observations.

L'utilisateur retransmet ensuite le constat d'anomalies au service Clientèle de l'UGAP dans un délai de 15 jours à compter :

- du dernier jour de la période mensuelle de référence dans le cadre de prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et sur site culturel ;
- du dernier jour de la prestation concernée dans le cadre de prestations complémentaires d'accueil sur site tertiaire, sur site culturel ou de prestation d'accueil événementiel.

A défaut de constat d'anomalies reçu par le service clientèle de l'UGAP dans le délai exprimé ci-dessus, les prestations concernées sont réputées admises.

Après étude du dossier transmis par l'utilisateur, l'UGAP peut appliquer au prestataire une indemnité et/ou une réfaction qu'elle reverse ensuite à l'utilisateur.

8. PAIEMENTS

Le paiement des prestations est exigible à compter de :

- la fin de chaque période mensuelle pour l'ensemble des prestations réalisées durant cette période pour les prestations d'accueil annuel sur site tertiaire et culturel
- la fin de l'exécution des prestations pour les prestations complémentaires d'accueil et pour les prestations d'accueil évènementiel

Les modalités de paiement sont celles définies à l'article 7 des conditions générales de vente.

9. DIFFERENDS ET LITIGES

En cas de différend, préalablement à tout recours contentieux devant la juridiction administrative compétente, une réclamation est faite auprès de l'UGAP.

La réclamation est adressée obligatoirement au responsable du service de l'UGAP ayant traité la commande concernée, par lettre recommandée avec avis de réception postal. Le cas échéant, le différend est ensuite porté devant le président de l'UGAP, au siège de l'établissement.



A envoyer par l'utilisateur au service clients de la direction interrégionale de sa région dans un délai de 15 jours à compter :
- du dernier jour de la période mensuelle de référence pour les prestations d'accueil annuel sur site
- du dernier jour de la prestation concernée pour les prestations complémentaires d'accueil annuel sur site et les prestations d'accueil événementiel
A défaut du respect de ce délai, les prestations sont réputées admises.

10. ANNEXE 1 – CONSTAT D'ANOMALIES DU DEROULEMENT DES PRESTATIONS

Pour le mois de..... 20..

USAGER :
Adresse du site :
.....

1. DEFAUT D'INTERVENTION / DEFAUT DE FOURNITURE (prestation non réalisée, matériel non fourni) :

► Type de prestation / de matériel :
.....

Date : Nombre d'heures / Nombre de jours :
.....

2. DEFAUT DE QUALITE :

RELEVANT DE LA TENUE VESTIMENTAIRE DES HOTES(S) :

► Type de prestation et nombre d'hôtes(ses) concerné(e)s :
.....

Nature des observations (à remplir avec précision) :
.....
.....
.....

Date : Nombre de jours concernés
.....

RELEVANT D'UNE NON CONFORMITE (prestation mal exécutée) :

► Type de prestation :
.....

Nature des observations (à remplir avec précision) :
.....
.....
.....

Date :	Nombre d'heures concernées :
.....	
Signalement consigné pour la : 1 ^{ère} fois <input type="checkbox"/> 2 ^{ème} fois <input type="checkbox"/> 3 ^{ème} fois <input type="checkbox"/> +3 ^{ème} fois <input type="checkbox"/>	

L'utilisateur : Représenté par : Agissant en qualité de : Le,..... Cachet et signature

Le prestataire : Représenté par : Agissant en qualité de : Le,..... Cachet et signature
--



11. ANNEXE 2 – CONSTAT D'ANOMALIES POUR LE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS RELATIFS AUX PRESTATIONS DE CONCIERGERIE

Pour le mois de..... 20..

N°du bon de commande :

USAGER :

Adresse du site :

Désignation du motif de l'application des indemnités	Nombre d'unité
Non-respect des horaires d'ouverture 2 fois dans le mois	<i>Manquement constaté :</i>
Non-respect des horaires d'ouverture 5 fois dans le mois	<i>Manquement constaté :</i>
Indisponibilité du portail de services et/ou de l'accès téléphonique au services clients	<i>Manquement constaté :</i>

Observations :

<p align="center"><u>L'utilisateur :</u></p> <p>Représenté par :</p> <p>Agissant en qualité de :</p> <p align="center">Le,.....</p> <p align="center">Cachet et signature</p>	<p align="center"><u>Le prestataire :</u></p> <p>Représenté par :</p> <p>Agissant en qualité de :</p> <p align="center">Le,.....</p> <p align="center">Cachet et signature</p>
--	---



** Le présent constat peut être complété par une annexe présentant toutes observations utiles de l'utilisateur ou du titulaire. Cette annexe est signée par le prestataire et l'utilisateur.*

** Une copie du registre pourra être jointe en annexe au présent constat le cas échéant*

12. ANNEXE 3 – DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'un usager détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire s'engage, en outre, à respecter, les dispositions suivantes :

L'AUTORISATION D'ACCES A UNE ZONE PROTEGEE

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'utilisateur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact telle que définie à l'article 4.1.1 des présentes CGE.

L'utilisateur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire s'engage à communiquer à l'utilisateur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s) protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours avant la date d'intervention figurant dans le bon de commande.

Conformément à l'article 1er de la loi n°79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public, le refus de l'autorisation est motivé par l'utilisateur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions des deuxième à cinquième alinéas de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire s'engage à proposer à l'utilisateur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation de la commande s'il y a faute du prestataire.

LE CONTROLE ELEMENTAIRE

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'article 32 de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale.

CONCERNANT LA TENUE VESTIMENTAIRE DU PERSONNEL

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

CONCERNANT LES CONTRATS DE TRAVAIL DU PERSONNEL

Le prestataire s'engage à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'article 2 de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret et de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe 9 de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.

CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés, le prestataire s'engage, en outre à respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution du contrat la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel le contrat est exécuté ou dans tout lieu dans lequel ce contrat est exécuté.

Le prestataire reconnaît :

- avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.
- qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
 - avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal ;
 - qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'engage à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'engage à remettre à l'usager la ou les déclarations individuelles ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'usager ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation de la commande pour faute du prestataire.

13. ANNEXE 4 – FICHES DESCRIPTIVES DES PRESTATIONS

PRESTATION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Objectifs :

- La prestation consiste à assurer l'accueil téléphonique du public.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Assurer l'accueil téléphonique dans le respect des procédures
- Réceptionner les appels entrants instantanément (moins de 3 sonneries)
- Prendre et transmettre des messages
- Transférer les appels
- Faire patienter les correspondants
- Gérer les retours d'appels
- Etablir les statistiques des appels entrants et sortants
- Actualiser les procédures d'accueil téléphonique
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels

Compétences linguistiques requises

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une langue étrangère dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ACCUEIL VISITEURS

Objectifs :

- La prestation consiste à assurer l'accueil physique du public (accueil des visiteurs, des personnels, des coursiers.)

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Assurer l'accueil et l'orientation des visiteurs dans le respect des procédures d'accueil
- Maîtriser les outils de gestion de l'accueil et notamment l'utilisation d'un logiciel de création de badges
- Réaliser et remettre un badge aux visiteurs dans le respect des procédures d'accès
- Effectuer des travaux préparatoires à l'accueil de groupes (badges, affichage ...)
- Assurer la réception de plis et de colis
- Etablir les statistiques relatifs à la prestation
- Gérer l'espace accueil/assurer un espace d'accueil convivial
- Actualiser les procédures d'accueil
- Assure la gestion de la conciergerie dans le cas de prestation mutualisée avec l'accueil
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Effectuer la réservation de taxis
- Gérer les places de parking (réservation de places pour visiteurs)
- Gérer les réservations de salle de réunion et le prêt de matériels y afférent (vidéo projecteurs, PC portable...)
- Réaliser ponctuellement des tâches administratives telles que le tri et le classement de documents
- Gérer des moyens d'accès (clefs, badges)
- Gérer les accès parking
- Gérer le tri du courrier
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une langue étrangère dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ACCUEIL VISITEURS ET D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Objectifs :

- La prestation consiste à assurer l'accueil physique (accueil des visiteurs, des personnels, des coursiers..) et l'accueil téléphonique du public.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Assurer l'accueil, l'orientation des visiteurs et l'accueil téléphonique dans le respect des procédures
- Dans le cadre de l'accueil téléphonique :
 - réceptionner les appels entrants
 - prendre et transmettre les messages
 - transférer les appels
 - faire patienter les correspondants
 - gérer les retours d'appels
- Dans le cadre de l'accueil visiteurs :
 - maîtriser les outils de gestion de l'accueil et notamment l'utilisation d'un logiciel de création de badges
 - réaliser et remettre un badge aux visiteurs dans le respect des procédures d'accès
 - effectuer des travaux préparatoires à l'accueil des groupes
 - assurer la réception de plis et de colis
- Etablir les statistiques relatifs à la prestation
- Assure la gestion de la conciergerie dans le cas de prestation mutualisée avec l'accueil
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation
- Actualiser les procédures d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique
- Gérer l'espace accueil/assurer un espace d'accueil convivial

Liste des missions complémentaires pouvant réalisées être dans le cadre de cette prestation :

- Effectuer la réservation de taxis
- Gérer les places de parking (réservation de places pour visiteurs)
- Gérer les réservations de salle de réunion et le prêt de matériels y afférent (vidéo projecteurs, PC portable...)
- Réaliser ponctuellement des tâches administratives telles que le tri et le classement de documents
- Gestion des moyens d'accès (clefs, badges)
- Gestion du tri du courrier
- Gérer les accès parking
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une langue étrangère dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ACCUEIL VISITEURS ET D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DE DIRECTION

Objectifs :

- La prestation consiste à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique de Direction

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Assurer l'accueil personnalisé des visiteurs ainsi que l'accueil téléphonique
- Informer et accompagner les visiteurs
- Posséder une parfaite connaissance du client (organisation et activités)
- Organiser et gérer l'attente des visiteurs
- Délivrer les badges d'accès et procéder à leur reprise
- Gérer et préparer les salles de réunion et le matériel y afférent (vidéo projecteurs, PC portable...)
- Gérer l'espace accueil/assurer un espace d'accueil convivial
- Etablir les statistiques des flux visiteurs
- Actualiser les procédures d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Gestion des véhicules et taxis
- Gestion des déplacements (réservation d'hôtels, billets de train et avion)
- Réception des plis, tri et distribution du courrier (réceptionner le courrier livré par la Poste, gérer les « expressistes », affranchir le courrier au départ, établir des statistiques liés à l'activité)
- Assurer une fonction de « petit » secrétariat (mise sous pli, classement, courrier type, saisie informatique)

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2
 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ACCUEIL VISITEURS ET D'ACCUEIL TELEPHONIQUE PRESTIGE

Objectifs :

- La prestation consiste à assurer un accueil Présidence et VIP.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Réception personnalisée des visiteurs
- Informer les personnes visitées
- Organiser et gérer l'attente des visiteurs
- Assurer une prise en charge des bagages des visiteurs
- Informer et accompagner les visiteurs
- Posséder une excellente connaissance du client (organisation et activités)
- Assurer l'accueil téléphonique
- Gérer les plannings des salles de réunion
- Aménager les espaces de réunion et de visioconférence, préparer le matériel y afférent (vidéo projecteurs, PC portable...)
- Gérer l'espace accueil/assurer un espace d'accueil convivial

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Gestion des agendas
- Gestion des véhicules et taxis
- Gestion des billets de voyage (train, avion)
- Gestion des déplacements (réservation d'hôtels, restaurant)
- Assurer le cas échéant les services en relation avec la conciergerie
- Réception des plis, tri et distribution du courrier (réceptionner le courrier livré par la Poste, gérer les « expressistes », affranchir le courrier au départ, établir des statistiques liés à l'activité)
- Assurer une fonction d'assistance administrative (secrétariat divers, réalisation de compte-rendu, émission de commandes, suivi des demandes de travaux, appui logistique du site)
- Etablir les statistiques des flux visiteurs
- Actualiser les procédures d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2

La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ENCADREMENT D'EQUIPE D'ACCUEIL OEUVRANT

Objectifs :

La prestation consiste, à superviser les équipes d'accueil tout en assurant également l'accueil téléphonique et/ ou l'accueil des visiteurs. Cette prestation requiert une polyvalence sur l'ensemble des postes de travail.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Réaliser les missions relatives à la prestation d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique
- Encadrer les équipes présentes sur le site et participer à la réalisation de la prestation d'accueil
- Informer rapidement des dysfonctionnements rencontrés
- Organiser les plannings hebdomadaires
- Maîtriser les outils de gestion de l'accueil et contribuer à leur mise à jour
- Assurer le suivi des statistiques, l'établissement des rapports hebdomadaires et des relevés de dysfonctionnement
- Faire procéder à la mise à jour des annuaires et fichiers informatiques
- Elaborer les procédures d'accueil
- Assurer l'interface entre le client, l'équipe d'hôtes(ses) et le chargé de dossier ou chargé d'affaires

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Former les nouveaux personnels aux outils et aux spécificités du client
- Contrôler et suivre la prestation quotidiennement (application des procédures, présentation des hôtes(ses))
- Programmer des actions de formation pour le personnel
- Proposer des actions permettant d'améliorer la prestation

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ACCUEIL NON OEUVRANT D'ENCADREMENT D'EQUIPE

Objectifs :

La prestation consiste exclusivement à superviser et à encadrer les équipes d'accueil sans assurer de prestation d'accueil téléphoniques et visiteurs.

Cette prestation est mise en œuvre en fonction de l'effectif à encadrer et/ou de la complexité des tâches à réaliser.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Encadrer les équipes présentes sur le site
- Informer rapidement des dysfonctionnements rencontrés
- Organiser les plannings hebdomadaires
- Maîtriser les outils de gestion de l'accueil et contribuer à leur mise à jour
- Assurer le suivi des statistiques, l'établissement des rapports hebdomadaires et des relevés de dysfonctionnement
- Faire procéder à la mise à jour des annuaires et fichiers informatiques
- Elaborer les procédures d'accueil
- Assurer l'interface entre le client, l'équipe d'hôtes(ses) et le chargé de dossier ou chargé d'affaire

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Former les nouveaux personnels aux outils et aux spécificités du client
- Contrôler et suivre la prestation quotidiennement (application des procédures, présentation des hôtes(ses))
- Programmer des actions de formation pour le personnel
- Proposer des actions permettant d'améliorer la prestation

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite le cas échéant la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en langue française uniquement
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION DE BILLETTERIE

Objectifs :

La prestation consiste à accueillir les visiteurs et assurer la billetterie dans le cadre des espaces culturels

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Assurer la vente des produits proposés par le site (abonnement, exposition, conférence...)
- Délivrer les billets d'entrée
- Encaisser les recettes
- Gérer le fond de caisse
- Assurer la clôture de caisse
- Maîtriser les outils de caisse
- Informer le visiteur
- Faire preuve d'intérêt pour l'art et la culture

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Distribuer les brochures relatives au site (plan, guide de visite)
- Veiller à l'approvisionnement des fournitures de caisse
- Signaler tout dysfonctionnement du matériel de caisse
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation peut nécessiter la pratique de la langue des signes française - LSF

PRESTATION D'ACCUEIL, INFORMATION DU PUBLIC ET RESERVATION TELEPHONIQUE

Objectifs :

La prestation consiste à accueillir et à informer les visiteurs (individuellement et en groupe) et à assurer la réalisation de réservation téléphonique.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Accueillir, conseiller et orienter les visiteurs individuels
- Accueillir, enregistrer et orienter les groupes de visiteurs (scolaires et adultes) et leur organisateur
- Assurer la tenue du standard pour les réservations téléphoniques individuelles et de groupes
- Proposer aux visiteurs les outils d'aide pour effectuer la visite (plan, brochure, audio guide)
- Faire preuve de diplomatie et d'un sens relationnel élevé
- Faire preuve d'intérêt pour l'art et la culture

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Diffuser les différentes offres proposées par le site
- Accompagner les visiteurs à mobilité réduite – Proposer le matériel approprié si le site en dispose
- Diffuser les annonces relatives aux horaires de fermeture, au respect des règles, à la programmation d'évènement organisés par le site.
- Participer à l'actualisation des procédures d'accueil
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation peut nécessiter la pratique de la langue des signes française - LSF

PRESTATION DE TENUE DE VESTIAIRES

Objectifs :

La prestation consiste à accueillir les visiteurs (individuellement ou en groupe) pour le dépôt et le retrait des effets personnels et/ou objets non acceptés dans les espaces d'exposition.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Prise en charge des effets des visiteurs individuels
- Prise en charge des effets des groupes de visiteurs
- Remise d'un ticket au visiteur déposant un objet et/ou vêtement
- Restitution de l'objet et/ou vêtement contre la remise du ticket correspondant
- Gestion quotidienne des objets non repris à la fermeture du site
- Gestion quotidienne des objets trouvés
- Faire preuve d'intérêt pour l'art et la culture

Liste des missions complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Accompagner les visiteurs à mobilité réduite – Proposer le matériel approprié si le site en dispose
- Gérer la file d'attente
- Informer les visiteurs
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2

 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation peut nécessiter la pratique de la langue des signes française - LSF

PRESTATION D'ACCUEIL EVENEMENTIEL

Objectifs :
<ul style="list-style-type: none">▪ La prestation consiste à assurer l'accueil physique du public dans le cadre de salon, colloque, séminaire ou autre évènement de relation publique ou commerciale
Liste des missions réalisées dans le cadre de cette prestation :
<ul style="list-style-type: none">▪ Assurer l'accueil et l'orientation des visiteurs dans le respect des procédures▪ Enregistrer les visiteurs▪ Gérer les vestiaires▪ Remettre un badge aux visiteurs dans le respect des procédures d'accès▪ Remettre de la documentation aux visiteurs▪ Assurer le passage de micro en salle de conférence▪ Accompagner ou placer des visiteurs▪ Assurer la tenue d'un stand
Compétences linguistiques requises :
<ul style="list-style-type: none">▪ L'ensemble des missions nécessite la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.▪ La prestation est réalisée :<ul style="list-style-type: none">- en 2 langues niveaux A1 et A2- en 2 langues niveaux B1 et B2- en 2 langues niveaux C1 et C2 - en 3 langues niveaux B1 et B2- en 3 langues niveaux C1 et C2▪ La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

PRESTATION D'ENCADREMENT D'ACCUEIL EVENEMENTIEL

Objectifs :

La prestation consiste à superviser les équipes assurant l'accueil du public dans le cadre de salon, colloque, séminaire ou autre évènement de relation publique ou commerciale.

Liste des missions réalisées dans le cadre de cette prestation :

- Organiser le planning de la prestation
- Encadrer les équipes présentes sur le site
- Assurer la mise en place de la prestation
- Participer à la réalisation de la prestation d'accueil
- Contrôler et suivre la prestation
- Informer rapidement des dysfonctionnements rencontrés
- Assurer l'interface entre le client, l'équipe d'hôtes(ses) et le chargé de dossier ou chargé d'affaires

Compétences linguistiques requises :

- L'ensemble des missions nécessite la pratique d'une ou 2 langues étrangères dont les niveaux sont définis en annexe 5 des présentes CGE.
- La prestation est réalisée :
 - en 2 langues niveaux A1 et A2
 - en 2 langues niveaux B1 et B2
 - en 2 langues niveaux C1 et C2
 - en 3 langues niveaux B1 et B2
 - en 3 langues niveaux C1 et C2
- La liste des langues étrangères requises figure à l'article 3.2.1.1 et en annexe 5 des présentes CGE.

14. ANNEXE 5 – NIVEAUX ET CATEGORIES DE LANGUES
--

Les performances linguistiques requises sont établies sur la base du **Cadre Européen Commun de Références pour les Langues** :

Normes CECRL		Description générale du CECRL
C Utilisateur expérimenté	C2 Maîtrise	Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.
	C1 Autonome	Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
B Utilisateur indépendant	B2 Avancé ou indépendant	Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
	B1 Niveau seuil	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc... Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
A Utilisateur élémentaire	A2 Intermédiaire ou survie	Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
	A1 Introductif découverte	Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant - par exemple, sur son lieu d'habilitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc...- et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

Les langues étrangères sont regroupées en 2 catégories :

Catégorie Y		Catégorie Z	
1^{er} cas : 1 langue étrangère (bilingue)	2^{ème} cas : 2 langues étrangères (trilingue)	1^{er} cas : 1 langue étrangère (bilingue)	2^{ème} cas : 2 langues étrangères (trilingue)
une langue au choix parmi les langues suivantes : anglais, allemand, italien ou espagnol	deux langues au choix parmi les langues suivantes : anglais, allemand, italien ou espagnol	une langue autre que celles figurant en catégorie A (mandarin, tamoul, arabe...)	deux langues dont l'anglais et une autre langue (mandarin, tamoul, arabe...) à l'exclusion de l'espagnol, l'allemand ou l'italien