

Direction de l'Administration et des Finances

Appel d'offres international N°AO 03-2026

portant sur la sélection d'un prestataire pour l'accueil au siège de l'Organisation
internationale de la Francophonie

Annexe 1

Cahier des charges



Table des matières

I - Généralités	3
II - Visite sur site	3
III - Définition de la prestation	3
III.1 - Missions	4
III.1.1 - Accueil physique.....	4
III.1.2 - Standard téléphonique	4
III.1.3 - Gestion des plis et des colis.....	4
III.1.4 - Reporting	5
III.1.5 - Autres missions	5
III.2 - Planning hebdomadaire	5
III.3 - Renforts.....	5
III.4 - Moyens.....	6
III.4.1 - Effectifs et qualifications	6
III.4.2 - Fiche de poste	7
III.4.3 - Tenues et accessoires.....	7
III.4.4 - Moyens matériels et techniques	7
III.4.5 – Encadrement des effectifs	9
III.4.6 - Autres moyens.....	9
III.5 - Obligations du prestataire	10
III.5.2 - Continuité de service (continuité d'activité)	11
III.5.3 - Qualité et suivi de la prestation	12
III.5.4 - Autres obligations	12
IV - Défaillances et pénalités	13
V - Facturation et modalités de paiement	14



I - GENERALITES

Le présent document a pour objet de préciser les modalités d'exécution de la prestation d'accueil physique et téléphonique au siège de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) situé au 19-21 avenue Bosquet dans le 7^e arrondissement de Paris (France).

Le présent document définit la prestation attendue et les modalités d'exécution permettant aux soumissionnaires de répondre au présent marché avec des solutions pleinement opérationnelles.

Chaque soumissionnaire doit faire parvenir distinctement son offre technique et son offre financière selon la procédure décrite dans les clauses générales et particulières.

Le soumissionnaire devra se conformer aux clauses du présent cahier des charges.

II - VISITE SUR SITE

Le site s'étend sur une surface totale de 7 330,70 m² et dispose d'un espace classé ERP 5^e catégorie au rez-de-chaussée.

Les soumissionnaires pourront visiter le lieu d'exécution du présent marché.

Les modalités d'organisation des visites seront envoyées par courriel aux soumissionnaires qui en feront la demande avant le 18/03/2026 à 16h, à l'adresse électronique : marches-publics@francophonie.org.

Les visites seront organisées les 23/03/2026 et 26/03/2026.

La date de visite et les modalités seront précisées aux soumissionnaires lors des convocations envoyées par courrier électronique.

III - DEFINITION DE LA PRESTATION

La prestation concerne :

- l'accueil physique des visiteurs ;
- le standard téléphonique ;
- la réception des courriers physiques et des colis ;
- la réservation des taxis ;
- le concours à la sécurité du siège de l'OIF selon les nécessités de service.

Les horaires d'ouverture des bureaux s'étendent du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00. Toutefois, le site reste accessible aux membres des personnels et visiteurs (techniciens, ...) autorisés en dehors des heures de bureaux. Des activités peuvent également se dérouler en dehors de ces périodes d'ouverture.

L'accueil au siège de l'OIF doit être assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

III.1 - Missions

Les missions attendues concernent notamment :

III.1.1 - Accueil physique

La fonction accueil consiste d'une manière générale à :

- accueillir les visiteurs conformément aux protocoles et consignes de sécurité du site ;
- respecter les consignes de sécurité notamment sur le périmètre de l'accueil et les faire respecter ;
- contribuer à la sécurité du site par le contrôle d'accès notamment par le pilotage des portes d'accès ;
- demander l'identité des personnes extérieures et leur fournir un badge ;
- orienter les visiteurs (réunions, ...) ;
- s'informer et recueillir les informations relatives aux événements, réunions et visiteurs VIP en cas de besoin ;
- coordonner son activité avec les agents de sécurité ;
- prévenir la ou les personnes visitée(s) pour prise en charge depuis l'accueil ;
- vérifier la prise en charge des visiteurs à l'arrivée, comme au départ ;
- tenir le registre des visiteurs ;
- renseigner les événements sur la main courante électronique ;
- veiller à la bonne tenue et à la propreté de l'accueil, du salon d'attente et gérer les présentoirs ;
- contribuer et veiller à maintenir une bonne image de l'OIF.

III.1.2 - Standard téléphonique

La gestion du standard téléphonique consiste notamment à :

- réceptionner les appels téléphoniques (moins de 3 sonneries) internes et standard ;
- identifier, traiter et dispatcher les appels et gérer les retours ;
- prendre les messages et les transmettre par courrier électronique aux destinataires.

III.1.3 - Gestion des plis et des colis

La gestion des plis et des colis consiste notamment à :

- réceptionner et enregistrer les plis et les petits colis en arrivée conformément aux protocoles et consignes de sécurité du site ;
- remettre les plis au service Courrier ;
- informer les destinataires de colis et s'assurer de leur bonne récupération.

III.1.4 - Reporting

Le *reporting* vise d'une manière générale à assurer la traçabilité des différentes activités en les enregistrant dans la main courante électronique.

III.1.5 - Autres missions

Il s'agit de contribuer aux activités diverses liées au bon fonctionnement du poste, notamment à :

- contribuer aux exercices d'évacuation (contrôle des passages et orientation du public) ;
- rendre compte de tout dysfonctionnement au responsable sécurité du site ;
- contribuer à porter assistance à toute personne en difficulté, blessée, victime d'un accident ou prise de malaise, et prévenir les services compétents d'urgence (PCS, SAMU ou pompiers selon les cas) ;
- maintenir à jour l'annuaire des contacts internes selon les informations transmises par l'OIF, conformément aux besoins métier.

Ces missions ci-dessus ne sont pas exhaustives et pourront faire l'objet de modifications ou d'ajouts.

III.2 - Planning hebdomadaire

Conformément aux exigences requises dans le présent cahier des charges, le prestataire s'engage à mettre à disposition sur la durée du marché des **hôtes/hôtesse qualifiés de 08h30 à 18h30 du lundi au vendredi** (hors jours fériés et jours exceptionnels).

Le soumissionnaire s'engage également à :

- mettre à disposition les effectifs nécessaires pour la mise en œuvre de la prestation conformément aux dispositions du présent cahier des charge ;
- s'assurer et faire respecter les horaires de présence de son personnel affecté au site ;
- informer au moins quarante-huit (48) heures à l'avance l'unité administrative de l'OIF en charge de la sécurité du site de tout changement ou remplacement, sauf cas de force majeure ;
- assurer la continuité de service et garantir la pérennité des profils formés pour la mission OIF ;
- maintenir à jour les plannings mensuels des agents affectés au site.

III.3 - Renforts

Le soumissionnaire s'engage à assurer toutes les demandes complémentaires, dans la mesure où celles-ci correspondent à des missions d'accueil. Ces demandes pourront avoir pour objet :

- la mise à disposition d'hôtes/hôtesse complémentaires dûment formés au site ;
- la mise à disposition d'hôtes/hôtesse « évènementiels » ;

- l'extension des horaires des hôtes/hôtesse en place en cas de nécessité de service ;
- la fourniture de consommables (tickets vestiaires) ;
- la location de petits équipements (vestiaires, etc.).

Les demandes ponctuelles seront commandées par l'OIF sur validation écrite préalable de devis et facturées selon les tarifs définis dans le bordereau de prix (cf. offre financière du prestataire).

III.4 - Moyens

III.4.1 - Effectifs et qualifications

Le soumissionnaire s'engage à mettre à disposition des hôtes/hôtesse qualifié(e)s pour assurer la prestation d'accueil.

Le soumissionnaire s'engage à garantir la moralité et les connaissances réglementaires et techniques de son personnel permettant d'assurer la prestation attendue.

L'ensemble des personnels affectés à la prestation appartient à la société du soumissionnaire. La sous-traitance est interdite.

Les hôtes/hôtesse d'accueil devront non seulement avoir une excellente présentation, des qualités morales irréprochables, mais également posséder les compétences suivantes :

- avoir un goût développé de la relation avec le public et de l'accueil avec un sens aigu du « service client » ;
- posséder le baccalauréat au minimum et avoir une expérience professionnelle éprouvée et une ancienneté confirmée dans la fonction ;
- avoir une maîtrise parfaite de la langue française (lue, parlée et écrite) et une pratique usuelle de l'anglais ;
- avoir une excellente maîtrise des outils bureautiques Excel, Word et outils de messagerie ;
- avoir une bonne capacité d'analyse ;
- savoir gérer les conflits relationnels (avec les visiteurs, etc.) et les situations de crise, notamment faire preuve de patience, d'une grande maîtrise de soi, de calme, et d'une exemplarité dans toutes ses actions ;
- être autonome et avoir des capacités d'initiative ;
- avoir le sens de l'observation et savoir repérer une situation dangereuse, un individu ou un fait suspect ;
- avoir une présentation impeccable ; être souriant(e), dynamique, rigoureux(se), réactif(ve), courtois(e), professionnel(le), aimable, ponctuel(le) ;
- savoir s'adapter à un environnement multiculturel ;
- être discipliné(e) et respecter les règles et les hiérarchies.

III.4.2 - Fiche de poste

Le prestataire s'engage à élaborer les fiches de poste adaptées au site. Celles-ci seront consignées et consultables dans le cahier de consignes disponible à l'accueil.

Le prestataire se doit de maintenir les fiches de postes à jour et de s'assurer avec une feuille d'émargement que tous ses agents affectés au site en ont pris connaissance.

III.4.3 - Tenues et accessoires

Le prestataire s'engage à équiper à titre individuel tous ses agents des tenues et accessoires requis.

(a) Pour les femmes :

Le prestataire proposera une tenue complète composée :

- d'un ensemble tailleur (avec pantalon ou jupe) noir ou gris,
- d'un haut blanc (chemise) et si besoin d'un foulard
- d'une paire de chaussures noires.

(b) Pour les hommes

Le prestataire proposera une tenue complète composée :

- d'un costume noir,
- d'une chemise blanche unie,
- d'une cravate noire,
- d'une paire de chaussures cuir noires.

L'insigne distinctif prouvant que l'agent travaille pour le prestataire est visible selon les règles de l'art.

Le choix des tenues est soumis à la validation préalable de l'OIF.

Le prestataire doit préciser la dotation initiale en vêtements, la méthode d'entretien et la fréquence de renouvellement pour les agents mis à disposition sur le site.

Le port de la tenue est obligatoire.

III.4.4 - Moyens matériels et techniques

Le prestataire s'engage à :

- mettre en place au démarrage de la prestation, et ce de manière effective et fonctionnelle, l'ensemble des moyens matériels et techniques suivants : un outil de gestion et de suivi de la prestation (main courante électronique, gestion des visiteurs, gestion des plis, ...),
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer en permanence le bon état et le bon fonctionnement des moyens matériels et techniques sur toute la durée du marché.

III.4.4.1 - Outil de gestion et de suivi centralisé

Afin de mener à bien ses missions, le prestataire s'engage à mettre en œuvre avec les services compétents de l'OIF un outil de gestion et de suivi centralisé de la prestation (licences incluses) comprenant la main courante électronique avec les caractéristiques et fonctionnalités principales ci-après :

- gestion de profils utilisateurs, superviseurs et administrateurs,
- dossier agents,
- planning des agents sur site en temps réel,
- identification nominative par mot de passe,
- prise et fin de service,
- rapports et consignes personnalisés,
- création et planification des événements et des tâches,
- annuaire,
- gestion des visiteurs et suivi des badges,
- gestion des plis et colis,
- suivi des appels,
- rapports d'activité et d'incident et traçabilité en temps réel,
- tableaux de bord personnalisés et dynamiques,
- évaluations et contrôles,
- historique des événements et des actions,
- import et export de données.

Le prestataire s'engage :

- à donner accès à l'OIF pour la création/modification de consignes ou tâches, la consultation (tableaux de bord, main courante, planning, dossiers des agents, etc.) en temps réel,
- sur la sécurisation des données. L'ensemble des informations saisies sur cette main courante reste la propriété de l'OIF. Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable écrit par l'unité administrative de l'OIF en charge de la sécurité du site, ces informations ne quitteront pas le site.

L'outil doit être fourni en langue française avec une arborescence claire et intuitive.

Le prestataire doit transmettre à l'OIF la documentation afférente.

III.4.5 – Encadrement des effectifs

Le prestataire s'engage à :

- désigner un(e) responsable, interlocuteur(-trice) privilégié(e) de l'OIF, chargé(e) de la bonne organisation et du suivi de la prestation dans les différents domaines d'intervention définis dans le présent cahier des charges. En tout état de cause, ce responsable doit être joignable par l'OIF en tout lieu et à tout moment. Lors de ses congés et absences, un(e) suppléant(e) sera désigné(e), reprenant ses fonctions,
- transmettre et maintenir à jour son organigramme ainsi que les noms, les prénoms, les fonctions, les coordonnées et les rôles des responsables et des interlocuteurs dédiés au marché.

III.4.6 - Autres moyens

III.4.6.1 - Moyens matériels et techniques

Le poste d'accueil du site sera mis à la disposition des agents du prestataire retenu affectés au site. Cet espace dispose notamment des équipements et matériels suivants :

- un poste informatique dédié à la réception de mails professionnels, à l'outil de gestion et de suivi centralisé,
- des outils de communication (un téléphone fixe à usage professionnel et interne),
- des équipements divers (boîtiers de commande d'équipements techniques, ...),
- un poste informatique dédié à la vidéosurveillance.

L'OIF mettra également à la disposition du prestataire retenu :

- les moyens d'accès au site (badges nominatifs, clés, ...),
- un vestiaire.

Le site dispose d'un espace dit de « cafétéria » pourvu de réfrigérateurs et de micro-ondes où les agents pourront se restaurer.

L'ensemble des moyens matériels et techniques mis à disposition sont uniquement prévus à leur effet. Tout manquement aux règles d'utilisation et détériorations des équipements seront soumis à des sanctions et des refacturations.

Le prestataire s'engage à maintenir les espaces, notamment l'accueil, de manière permanente, propre et en bon état.

III.4.6.2 - Consignes

Un cahier des consignes spécifiques du site regroupant les informations, les instructions et les contacts utiles sera mis en place par le prestataire retenu et mis à la disposition des agents affectés au site.

Ce cahier sera élaboré conjointement avec l'unité administrative de l'OIF en charge de la sécurité du site.

Ce cahier demeure à l'accueil et comporte les informations suivantes :

- organigramme,
- annuaire du personnel de l'OIF,
- liste des numéros d'urgence des personnes, des entreprises et des organismes à prévenir ainsi que des personnes habilitées à donner des instructions,
- consignes particulières du site,
- etc.

Dans un processus d'amélioration, le prestataire s'engage à réaliser, avec le responsable sécurité OIF du site, les consignes au « fil de l'eau » permettant de compléter la « bibliothèque » de consignes.

III.4.6.3 - Formations spécifiques

La formation aux matériels spécifiques du site (téléphone, standard téléphonique, poste de supervision vidéosurveillance, boîtier de commande des portes) sera initialement prise en charge et réalisée par l'OIF pour la première équipe au démarrage de la prestation. Il appartiendra ensuite au prestataire retenu d'assurer la continuité de formation auprès de ses personnels.

Le prestataire s'engage à réaliser une formation aux agents de l'unité administrative de l'OIF en charge de la sécurité du site pour la prise en main de l'outil de gestion et de suivi.

Dans une démarche qualité, l'OIF se réserve le droit d'évaluer le niveau de connaissance et de maîtrise des agents affectés au site à tout moment. Ces évaluations pourront être réalisées en partenariat avec le prestataire.

III.5 - Obligations du prestataire

Le prestataire se doit d'assurer l'ensemble des dispositions nécessaires au maintien de la sécurité requise par l'OIF.

La mise en œuvre des prestations ainsi que leur résultat doivent impérativement satisfaire aux dispositions réglementaires de la profession.

Le prestataire a une obligation de résultats.

III.5.1 - Plan d'intégration des personnels membre de l'équipe du prestataire du titulaire entrant sur site

Quel que soit le personnel mis à disposition sur le site, le prestataire s'engage à respecter les étapes suivantes :

Etape n°1	Soumission du dossier professionnel nominatif de l'agent à l'OIF
Etape n° 2	Formation de 3 jours sur site à la charge du prestataire. L'agent en formation ne peut être comptabilisé dans les effectifs du planning, avant la validation de son dossier par l'OIF. Les formations en jours fériés et exceptionnels ne seront permises qu'après accord de l'OIF.

Etape n°3	Au terme de la formation, entretien entre le prestataire et l'OIF
Etape n°4	Validation par l'OIF du dossier du personnel entrant
Etape n°5	Entrée du personnel à l'OIF

Chaque dossier est nominatif et comporte les pièces suivantes :

- une copie de la pièce d'identité (CNI ou Carte de séjour en cours de validité),
- un extrait de casier judiciaire (moins de 3 mois),
- un curriculum vitae,
- les copies des diplômes/attestations des formations et des recyclages (remises à niveau).

A défaut de présentation préalable des éléments constitutifs du dossier personnel, l'OIF se réserve le droit de refuser le personnel concerné.

III.5.2 - Continuité de service (continuité d'activité)

Le prestataire s'engage à ce que la prestation se déroule sans discontinuité, conformément au planning. Le prestataire ne saurait en aucun cas s'exonérer de cette obligation, y compris pour des raisons de restauration.

L'agent en poste a l'obligation de solliciter le poste central de sécurité pour assurer une présence en cas de pauses de courte durée et en fin de vacation. A défaut, toute absence au poste est considérée comme un abandon de poste.

L'agent en poste est impérativement tenu d'attendre l'arrivée de l'agent assurant sa relève. Il appartient au prestataire d'organiser la prestation en conséquence.

En cas de défaillance à la prise de poste, le prestataire doit pourvoir au poste dans les meilleurs délais par un agent dûment formé à la réalisation de la prestation et qui présente un profil identique.

En attendant l'arrivée du défaillant ou d'un remplaçant, le prestataire est tenu de maintenir en poste l'agent présent sur site.

Les absences, les cas de grève, les arrêts de travail, les congés, les remplacements, etc. des agents mis à disposition par le prestataire ne devront en aucun cas perturber la qualité de la prestation attendue.

Le prestataire ne pourra pas évoquer les conditions climatiques pour se soustraire à l'exécution d'une prestation demandée par l'OIF. Il lui appartient de prendre les dispositions nécessaires pour assurer, dans tous les cas, la continuité du service.

Le prestataire s'engage également à limiter le « turn-over » de son personnel et à prendre toutes les dispositions pour assurer la stabilité de l'équipe mise à disposition.

En cas de départ d'un agent ou en cas de changement d'affectation, le prestataire a l'obligation de le remplacer dans le respect du processus d'intégration par un agent présentant des compétences et qualifications au moins équivalentes à celles du prédécesseur.

Dans tous les cas, le prestataire s'engage à prendre toutes les dispositions pour assurer la continuité des prestations dans les conditions de réactivité et de rapidité convenues.

III.5.3 - Qualité et suivi de la prestation

Dès le démarrage de la prestation, le prestataire se doit d'en garantir le suivi qualitatif et quantitatif.

A cet effet, le prestataire s'engage à mettre en place un dispositif de contrôle et de suivi en temps réel des événements, des évaluations des personnels sur site, des consignes, des plannings, des dossiers agents, des évaluations, des comptes rendus de réunion (de pilotage, opérationnelle, ...), d'indicateurs et tableaux de bord, des bilans périodiques, et tout autre élément concourant à la qualité de la prestation.

Les données générées par ce dispositif sont la propriété de l'OIF.

III.5.4 - Autres obligations

Le prestataire se doit également :

- de constituer un groupe de personnels dédiés ou susceptibles d'intervenir sur site de manière à palier toute situation ou difficulté,
- d'avoir une parfaite connaissance du site,
- de garantir une présence continue à l'accueil,
- d'appliquer et de respecter les consignes du site, notamment dans le cas de la mise en place du plan Vigipirate,
- d'être responsable de la bonne exécution des clauses du présent cahier des charges et d'assumer l'entière responsabilité morale de ses personnels dédiés à la prestation (discrétion et confidentialité, attitudes et comportements) ainsi que l'entière responsabilité en cas de vols, de détériorations, de dégradations ou de tout manquement aux règles,
- de sanctionner sans délai les agents en poste qui ne respectent pas les consignes, les missions à exécuter, les interdictions, les voies hiérarchiques ou qui n'adoptent pas un comportement professionnel,
- d'exclure du site tout agent ayant commis une faute grave,
- d'entretenir une communication constante non seulement avec l'OIF, mais également avec son personnel dédié au site,
- d'affecter au site uniquement des employés déclarés au regard des dispositions du code du travail,
- de lutter contre le travail illégal, les usurpations d'identité, la fraude, la corruption, etc.,
- de garantir à l'OIF que les agents affectés au site disposent d'un dossier personnel irréprochable,
- d'assurer, avant la date de démarrage de la prestation, deux jours au minimum de prestations gratuites en collaboration avec la société assurant actuellement la prestation jusqu'au 29 mai 2026 (transfert de connaissances).

--

IV - DEFAILLANCES ET PENALITES

Le prestataire accepte les pénalités présentement définies.

Il est entendu par défaillance du prestataire, le fait de ne pas respecter les clauses du présent cahier des charges. L'OIF pourra alors appliquer les pénalités ci-dessous :

Cas constatés	Pénalités applicables
P.1 - Non-respect de présence sur les plages horaires définies dans le planning	<u>Pour un retard à la prise de poste</u> Aucune pénalité n'est applicable pour un retard de prise de poste inférieur à 15 minutes. Toutefois, un courrier recommandé sera systématiquement envoyé. Pour un retard supérieur ou égal à 15 minutes et inférieur à 1 heure la pénalité applicable est de 100 euros TTC. A partir d'une heure de retard, la pénalité est de 500 euros TTC par heure entamée. Tout départ anticipé sans continuité de service est considéré comme un abandon de poste.
P.2 - Abandon de poste	1 000 euros TTC par constat et interdiction de site avec effet immédiat pour l'agent concerné
P.3 - Non-respect des obligations de continuité de service	1 000 euros TTC par constat et possibilité pour l'OIF de demander des dommages et intérêts ou engager la résiliation du contrat
P.4 - Non-respect des obligations liées à l'intégration des personnels entrants sur site ou présence d'un agent n'ayant pas respecté le plan d'intégration.	1 000 euros TTC par constat
P.5 - Présence sur site d'un agent interdit ou ayant été interdit de site	1 000 euros TTC par constat et possibilité pour l'OIF de demander des dommages et intérêts ou engager la résiliation du contrat
P.6 - Constat de faux documents dans un dossier personnel	Exclusion immédiate du personnel concerné et interdiction de site. Si l'agent est en poste lors de la découverte des faits, l'interdiction prend effet en fin de vacation.
P.7 - Non-respect du port des tenues exigées	100 euros TTC par constat
P.8 - Utilisation du téléphone personnel en poste	100 euros TTC par constat
P.9 - Moyens matériels et techniques défectueux	A compter du constat d'un problème rendant un moyen matériel et technique indisponible : - 500 euros TTC par jour jusqu'à rétablissement de l'outil centralisé de gestion et de suivi de la prestation
P.10 - Non-respect des consignes	100 euros TTC par constat non critique

Pour toute défaillance constatée, un courrier sera transmis par lettre recommandée au titulaire du marché.

En cas de dysfonctionnements graves ou répétés, l'OIF est en droit de demander des dommages et intérêts ou d'engager la résiliation du marché.

Les pénalités financières sont régularisées en avoirs sur les factures forfaitaires mensuelles.

V - FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Le prestataire retenu s'engage à facturer à l'OIF une redevance mensuelle forfaitaire, appelée « **Forfait** », correspondant à la mise à disposition des effectifs conformément au planning.

Conformément aux dispositions définies dans le paragraphe « Renfort » du présent cahier des charges, les demandes ponctuelles, soumises à la validation par l'OIF d'un devis conforme au bordereau de prix (cf. offre financière du prestataire), sont facturées à l'achèvement de la prestation. La facture, intitulée « **Renfort - UA - Nom de l'évènement** » sera adressée à l'unité administrative (UA) ayant validé le devis.

Le paiement du présent marché s'effectuera à terme échu dans un délai de 30 jours à compter de la réception des factures.

Le règlement sera effectué par virement au compte ouvert du titulaire à partir de son RIB.

Les factures sont établies à l'ordre de :

Organisation internationale de la Francophonie
DAF - Affaires générales
19 - 21 avenue Bosquet
75007 Paris

Les factures comportent impérativement les indications suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro SIREN du titulaire
- La date et le numéro de la facture
- La date ou période, et le lieu d'exécution des prestations
- Le type de facturation (OIF Forfait/OIF Renfort)
- Le numéro du marché
- Le numéro de bon de commande fourni par l'OIF pour chaque prestation
- Les prix hors TVA, les montant et taux de la TVA, les prix « Toutes Taxes Comprises »
- Le détail des heures prestées pour les prestations de renfort.