

Prestation d'accueil d'hôte(sses) pour l'École normale supérieure - PSL

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°2025-012

SOMMAIRE

1	SITES	3
2	ACCUEIL	3
	2.1 Périmètre géographique des prestations et horaires des points d'accueil.....	3
	2.2 Besoin en effectif pour les accueils des différents sites de l'ENS.....	4
3	PLANNING D'INTERVENTION	4
4	CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE	4
	4.2 Plan de prévention.....	5
	4.3 Formation	5
	4.4 Exigences concernant le personnel.....	5
	4.5 Matériels mis à disposition par l'ENS.....	6
5	CONTROLE DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS.....	6
	5.1 Contrôle par le titulaire.....	6

1 SITES

Le présent marché concerne les sites décrits dans le tableau ci-dessous et est donné à titre indicatif.

2 ACCUEIL

Objet et missions :

Le présent lot a pour objet l'exécution d'une prestation d'accueil physique et téléphonique par un agent d'accueil, pour le compte de l'École normale supérieure.

Les missions pourront être modifiées en fonction des événements. Toutefois, les missions habituelles sont décrites ci-dessous :

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation

- Assurer l'accueil, l'orientation des visiteurs, personnels, étudiants et l'accueil téléphonique dans le respect des procédures en vigueur
 - distribution de clés,
 - réception des livraisons de plis et de colis
 - gestion du courrier et des colis,
- 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 :
 - réaliser et remettre un badge aux visiteurs dans le respect des procédures d'accès en vigueur si besoin
- appel du PC sécurité ou du personnel technique d'astreinte en cas de problème.
- Etablir les statistiques relatives à la prestation
- Proposer toute évolution permettant d'améliorer la prestation
- Actualiser les procédures d'accueil visiteurs et d'accueil téléphonique
- S'assurer du bon fonctionnement des matériels installés à l'espace accueil.

Matériels mis à disposition par le titulaire :

Le titulaire devra fournir au minimum :

- 1 cahier de liaison matérialisé ou dématérialisé entre le titulaire et la personne publique pour chacune des loges des sites.

2.1 Périmètre géographique des prestations et horaires des points d'accueil

Le titulaire du marché devra notamment intervenir sur différents points d'ouverture des loges d'accueil pour les sites de l'ENS, à savoir en configuration normale :

Sites	Désignations	Horaires : du lundi au vendredi	
		Matin	Après-midi
CAMPUS PANTHÉON	45, rue d'Ulm – 75005 Paris	7h00 à 12h00 et 13h00 à 14h00 ou 7h00 à 12h30 et 13h30 à 14h30	13h00 à 14h00 et 15h00 à 20h00 ou 12h30 à 13h30 et 14h30 à 20h00
	46, rue d'Ulm – 75005 Paris	8h30 à 12h00	12h50 à 16h30
	24 rue Lhomond – 75005 Paris	8h30 à 12h00	12h50 à 16h30

2.2 Besoin en effectif pour les accueils des différents sites de l'ENS

Tous les besoins supplémentaires en effectif « hôte(sses) » seront précisés au titulaire du marché par mail émanant du service de la logistique et technique. Les lieux, dates et horaires exacts d'intervention seront adressés au moins 24 heures avant sa période de prestation pour les points d'accueils concernés. Ce mail viendra compléter/modifier le planning d'intervention (article 3 ci-dessous) envoyé en amont.

Le titulaire s'assure que dans son offre et pendant l'exécution du marché que ses hôte(sses) accueil aient une pratique à minima basique en bureautique (Windows, Word, Excel), et pratique au moins une langue étrangère dont l'anglais en particulier, et possèdent les compétences requises à un accueil aux usagers qualifié.

Le titulaire devra prendre en compte dans son offre et assurer l'accueil pour les événements suivants : période d'été, manifestations exceptionnelles, en période de conflit social externe ou interne

3 PLANNING D'INTERVENTION

Un planning de début d'exécution des prestations doit être arrêté lors de la phase de préparation du marché. Par la suite, tous les 15 du mois un planning émanant du service de la logistique et technique sera envoyé au titulaire du marché à charge pour ce dernier de renvoyer son planning d'intervention dans un délai maximal d'une semaine à compter de l'envoi du planning prévisionnel du service logistique. Ce planning devra mentionner les noms et les postes des agents intervenants.

4 CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE

Le titulaire est entièrement responsable de la bonne exécution des prestations.

Il prendra toutes dispositions pour assurer la sécurité, la neutralité et la qualité de ses services ainsi que la protection des personnes, des biens et des informations.

4.1 Consignes particulières à l'établissement

Le personnel du titulaire devra connaître et appliquer parfaitement les consignes mentionnées dans :

- Cahier des consignes,
- Le registre des consignes

Durant ses vacations, le personnel du titulaire collabore avec :

- le service logistique et technique
- les personnels d'astreinte désignés par la personne publique et dont les noms seront précisés dans le registre des consignes.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire et donc son personnel doivent respecter les consignes que les personnes désignées par la personne publique sont susceptibles de leur donner dans le cadre de leurs missions.

4.2 Plan de prévention

Durant la période de préparation et avant toute exécution des prestations, conformément au décret n°92-158 du 20 février 1992, le titulaire et la personne publique procéderont à une inspection commune des lieux de travail du titulaire.

Au vu des informations et des éléments recueillis au cours de l'inspection, il sera procédé en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités du titulaire et de la personne publique, lesquels arrêteront d'un commun accord le plan de prévention définissant les mesures qui doivent être prises par chacun en vue de prévenir ces risques.

Ce plan de prévention sera écrit et signé des deux parties avant toute exécution des prestations.

4.3 Formation

Le titulaire assurera la formation de son personnel, notamment en ce qui concerne les tenues des loges, et les diverses consignes de sécurité générales et particulières applicables sur les sites.

Les personnels du titulaire devront être formés sur toutes les loges.

Chaque agent devra bénéficier de 2 jours de formation en doublon, au cours de 2 vacations en journée et/ou avec le personnel ENS titulaire, sur chaque loge.

4.4 Exigences concernant le personnel

Le personnel que le titulaire met à disposition de la personne publique doit :

- être équipé d'un badge avec son prénom et le nom du prestataire,
- **être à son poste de travail aux horaires prévus**, en état de vigilance,
- **avoir une conduite exemplaire, faire preuve de courtoisie en toute circonstance**,
- **avoir un emploi uniquement utilitaire de son téléphone portable**,
- respecter la confidentialité requise, ne pas diffuser des informations concernant l'ENS à l'extérieur,
- ne pas fumer, ni vapoter dans les locaux de l'ENS,
- ne pas introduire de boissons alcoolisées dans l'enceinte de l'ENS,
- ne pas être accompagné de personnes ou d'animaux étrangers au service durant l'exécution du service,
- être formé, notamment sur l'accueil des personnes en situation de handicap.

Les personnels du titulaire affectés à l'exécution du présent marché doivent parler, lire et écrire couramment le français.

Il est demandé au candidat de prévoir dans la mesure du possible du personnel d'accueil parlant une ou plusieurs langues étrangères, et plus particulièrement l'anglais.

La personne publique se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat de tout agent dont la conduite ou le travail ne donne pas satisfaction.

Le titulaire devra en permanence avoir du personnel de remplacement, qualifié et connaissant le site et les consignes applicables sur le site.

Le turn-over des agents devra être le plus faible possible ; la stabilité des agents est un facteur de bonne connaissance des sites et des consignes.

4.5 Matériels mis à disposition par l'ENS

L'ENS fournira, autant que de besoins :

- Le cahier des consignes,
- Le registre des consignes particulières.

5 CONTROLE DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 Contrôle par le titulaire

Un contrôleur désigné par le titulaire exercera au minimum un contrôle mensuel sur site. Il devra à cette occasion systématiquement viser la main courante et transmettre son rapport d'inspection par mail. En l'absence de mention du contrôleur sur la main courante, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Chaque agent devra satisfaire à un contrôle de connaissance relatif aux consignes et à la connaissance du site, avant sa prise de fonction puis au moins une fois par trimestre. A la demande de l'ENS, ce contrôle pourra être effectué en présence d'un personnel de l'ENS.

Le contenu des rapports écrits "types" de contrôle des connaissances (un rapport "type" par poste) devra être validé par l'ENS, avant le début des prestations. Il pourra ensuite être modifié à l'issue des réunions mensuelles, en fonction des besoins, par le titulaire avec l'accord de l'ENS.

Les rapports écrits des contrôles de connaissance de chaque agent seront transmis avant la prise de fonction de chaque agent (à l'issue des 2 jours de doublon pour formation).

Une réunion d'un ou de plusieurs responsables désignés par le titulaire avec un représentant de la personne publique aura lieu mensuellement sur site.