CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Prestations d’accueil extérieur et téléphonique sur divers sites de l’EPMO-VGE

|  |
| --- |
| Numéro de marché : 2025-016  Marché public de Services |

**TABLE DES MATIERES**

**ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE**

**ARTICLE 2 : PART FORFAITAIRE**

**2.1 - Période de préparation**

**2.2 - Principes généraux des prestations d’accueil extérieur et téléphonique**

**2.2.1 : Articulation fonctionnelle entre le titulaire et l’EPMO-VGE**

**2.2.2 : Contrôle de la prestation**

**2.3 - Catégories et qualifications des personnels**

**2.3.1 : Catégories de personnels**

**2.3.2 : Qualifications et formations des personnels**

**2.3.3 : Dossiers individuels**

**2.3.4 : Administration du personnel et discipline**

**2.4 - Effectifs, missions et postes de travail**

**2.4.1 : Les effectifs**

**2.4.2 : Les missions des agents du titulaire**

**2.4.2-1 : Cadre général**

**2.4.2-2 : Détails des missions de chaque agent**

**2.4.3 : Lieux d’accueil et postes de travail**

**2.4.3-1 : Désignation de lieux d’activité**

**2.4.3-2 : Jours de travail et amplitudes horaires**

**2.4.3-3 : Nombre de postes de travail**

**2.5 - Moyens logistiques**

**2.5.1 : Moyens de communication**

**2.5.2 : Tenue de service (pour l’accueil extérieur uniquement)**

**2.5.3 : Badges d’identification**

**2.5.4 : Restauration et lieux de pause**

**2.5.5 : Vestiaires (pour l’accueil extérieur uniquement)**

**2.5.6 : Locaux affectés au titulaire**

**2.5.7 : Hygiène et sécurité**

**ARTICLE 3 : PART A BONS DE COMMANDE**

**3.1 - Accueil téléphonique renfort**

**3.2 - Accueil extérieur exceptionnel**

**3.3 - Accueil et placement des auditeurs**

**ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE**

Le présent marché a pour objet :

Un service d’accueil courant et d’accueil ponctuel et/ou exceptionnel des espaces d'accueil extérieurs du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie et un service d’accueil téléphonique courant du musée d'Orsay.

L’Etablissement Public du musée d’Orsay et de l’Orangerie – Valéry Giscard d’Estaing (EPMO-VGE) est un établissement public à caractère administratif (EPA) depuis le 1er janvier 2004, le musée d'Orsay est l'un des 34 musées nationaux sous tutelle de la Direction générale des Patrimoines, l'une des directions du Ministère de la Culture.

Aujourd’hui, l’établissement public regroupe 3 sites :

* Le musée d’Orsay
* Le musée de l’Orangerie
* Le musée Hébert (fermé pour travaux)

A titre indicatif, le musée d'Orsay représente :

700 agents en permanence

1300 locaux distincts environ 18 690 m2 de surfaces muséographiques (zones d’expositions permanentes et temporaires)

70.000 m2 de superficie totale

Surface totale hors œuvre : 61.000 m2

Surface utile totale : 47.000 m2

Le musée d’Orsay dispose d’un auditorium d’une capacité maximale de 330 places.

Le standard du musée d’Orsay reçoit en moyenne 800 appels par semaine.

La fréquentation moyenne de l’établissement est estimée à 10 000 visiteurs par jour, avec des pics importants les mardis, samedis et dimanches ainsi que durant les périodes d’expositions temporaires et les vacances scolaires.

Le musée est fermé au public le lundi (sauf accueil spécifique), le 25 décembre (Noël), le 1er mai, ainsi que les lundis de Pâques et de la Pentecôte.

Le standard du musée d’Orsay est ouvert toute l’année à l’exception du 25 décembre (Noël) et le 1er mai.

Le musée est un établissement recevant du public (ERP) de 1ère catégorie, de type Y (musée) comportant également des activités de type N (restaurant), M (boutiques librairies), S (documentation) et L (auditorium).

Outre ses activités de présentation de collections permanentes, l’Etablissement public du musée d'Orsay organise des expositions temporaires ainsi que des manifestations culturelles telles que des concerts, conférences, colloques, lectures … dont certaines sont organisées en partenariat avec d'autres institutions. Ainsi, des situations particulières peuvent faire naître des besoins exceptionnels qui seront honorés dans le cadre de la part à bons de commande du présent marché.

A titre indicatif, le musée de l’Orangerie représente :

100 employés en permanence

Il se trouve à l’intérieur du jardin des Tuileries.

Le bâtiment occupe 4 276 m2 répartis sur cinq niveaux dont 2.016 m² d'espace muséographique.

Le musée de l’Orangerie présente des spectacles dans les salles des Nymphéas de Claude Monet (capacité maximale 120 places).

La fréquentation moyenne de l’établissement est estimée à 3800 visiteurs par jour, avec des pics importants lors des premiers dimanches du mois, les lundis et lors d’expositions temporaires.

Le musée est fermé au public le mardi (sauf accueil spécifique), le 1er mai, le 14 juillet au matin (en fonction des contraintes de fermeture du jardin des Tuileries) et le 25 décembre (Noël).

Le musée est un établissement recevant du public (ERP) de 3ème catégorie, de type Y (musée) comportant également des activités de type N (restaurant), M, S et L (salle de spectacle).

Outre ses activités de présentation de collections permanentes, le musée de l’Orangerie organise des expositions temporaires ainsi que des manifestations culturelles telles que des concerts, conférences, colloques, lectures … dont certaines sont organisées en partenariat avec d'autres institutions. Ainsi des situations particulières peuvent faire naître des besoins exceptionnels qui seront honorés dans le cadre de la part à bons de commande du présent marché.

Le titulaire du présent marché est placé sous l’autorité fonctionnelle de la Direction des publics et également du Service de l’Information, Billetterie, et Vestiaire du musée de l’Orangerie.

La Direction des publics, qui compte environ 80 agents, est en charge au sein de l’EPMO-VGE du pilotage de la politique de vente, d’accueil, d’information et de médiation. Elle est composée de cinq services : le service de l’éducation artistique et culturelle et de la médiation, le service de l’information visiteurs, le service de la billetterie, le service réservations groupes et vente aux professionnels, et le service de l’administration des ventes et des recettes.

Depuis l’achat du billet en passant par l’information des visiteurs sur les conditions de visite ou la conception de dispositifs de médiation favorisant la découverte des œuvres, la Direction des publics a pour vocation d’offrir le meilleur accueil à tous les visiteurs quels que soient leur origine géographique, leur âge, leur bagage culturel ou leurs besoins en termes d’accessibilité. Dans un souci de démocratisation culturelle et de développement des publics, elle porte une attention particulière au jeune public venant dans le cadre scolaire ou familial ainsi qu’aux visiteurs relevant du champ social ou en situation de handicap.

Le Service de l’Information, Billetterie, et Vestiaire du musée de l’Orangerie, qui compte environ 20 agents, est en charge au sein du musée d’Orangerie de l’accueil du public individuel et des visites en groupes, de la gestion du vestiaire (dont le prêt de matériel), de la vente et du contrôle des billets et des activités, ainsi que la régie des recettes.

La nature et le fonctionnement du musée d'Orsay et du musée de l’Orangerie impliquent pour le titulaire du marché un sens développé de l’accueil des publics ainsi qu’une obligation de discrétion et de réserve.

**Contexte particulier :**

L'EPMO-VGE entreprend des travaux dans l’espace d’accueil du musée de l'Orangerie depuis janvier 2025 jusqu’à la fin d’année 2025 : une sortie distincte de l’entrée principale du musée sera créée sur le flanc nord du bâtiment, et l’articulation des différents services dédiés à l’accueil (information, billetterie, vestiaires, contrôles) sera retravaillée.

Ces aménagements ont pour vocation de renforcer le confort de visite. Il est à noter que dans le cadre de ces travaux prévus au musée de l’Orangerie en 2025, le projet d’aménagement peut être amené à évoluer.

Le musée d’Orsay s’apprête également à rénover ses espaces d’accueil, devenus contraints face à une fréquentation en croissance. Cette refonte complète des espaces et des circulations s’articulera selon trois grands axes :

* Une restauration des espaces d’entrée classés monument historique et l’amélioration de leurs performances énergétiques ;
* L’amélioration des conditions d’accueil du public ;
* L’amélioration des conditions de travail des agents.

Les travaux se dérouleront à compter de septembre 2025 jusqu’en 2028 à musée ouvert, sur la base d’un phasage minutieux qui conduira l’établissement à prévoir plusieurs configurations d’accueil temporaire du public.

Afin d’assurer le bon fonctionnement de l’accueil aux entrées temporaires des musées, des renforts pourront être demandés et honorés dans le cadre de la part à bons de commande du présent marché.

Il est attendu du titulaire une forte adaptabilité et implication de ses agents sur cette période pour maintenir, dans ces conditions particulières pour chacun des deux musées, la meilleure attention à l’accueil des visiteurs.

**ARTICLE 2 : PART FORFAITAIRE**

**2.1 - Période de préparation**

Dès la notification du marché au titulaire et préalablement au démarrage des prestations devant impérativement débuter **le 18/09/2025** pour l’accueil téléphonique du musée d’Orsay et pour l’accueil extérieur des musées d’Orsay et de l’Orangerie, il est prévu une période de préparation d’environ dix jours calendaires pour le chef d’équipe des sites de l’EPMO-VGE et le référent Orangerie.

La période de préparation comprend :

- des réunions de travail de plusieurs demi-journées par site pour arrêter les modalités de coopération entre l’EPMO-VGE et le titulaire, notamment la planification et la vérification des modalités de mise en œuvre des prestations ; le compte-rendu de synthèse de ces réunions sera élaboré par le titulaire.

- Une formation obligatoire sur site des agents du titulaire. Elle est dispensée par les agents de l’EPMO-VGE portant sur les points suivants :

* Une présentation du contexte administratif et culturel de l’établissement
* Les consignes et procédures de sécurité
* Le règlement de visite des musées d’Orsay et de l’Orangerie
* L’accueil des publics
* Le régime du droit d’entrée et la grille tarifaire
* L’historique des musées d’Orsay et de l’Orangerie
* Le contenu des collections permanentes et la programmation d’expositions temporaires
* L’offre culturelle (visites guidées, programmation auditorium…)
* Les services proposés aux visiteurs (restauration, librairies-boutiques…)

- Une formation obligatoire à l’interface standard d’une journée sera également à suivre et sera dispensée par la société Gastel. Le coût de cette formation, environ 1000 euros TTC, sera à la charge du titulaire.

- Une présentation des postes de travail suivie d’une visite du site (espaces muséographique et espaces tertiaires) pour le chef d’équipe et le référent Orangerie et l’ensemble des agents du titulaire affecté au musée d’Orsay et au musée de l’Orangerie.

Le titulaire devra prévoir plusieurs jours de disponibilité avant le début de la prestation pour la formation et la visite des sites.

Les consignes et procédures sont communiquées au début de la prestation. Elles définissent les conditions de service et les procédures à mettre en œuvre en particulier en cas d'incident.

A noter que durant toute l'exécution du marché, la formation de tout nouvel agent du titulaire sera assurée par le personnel d’encadrement du titulaire avant toute prise de poste effective. Cette formation doit reprendre les mêmes modules de la formation initiale dispensée au titulaire par l’EPMO-VGE.

**2.2 - Principes généraux des prestations d’accueil extérieur et téléphonique**

**Impérativement à compter du 18/09/2025 pour l’accueil téléphonique du musée d’Orsay et pour l’accueil extérieur des musées d’Orsay et de l’Orangerie**, le titulaire est tenu d’effectuer l’ensemble des prestations annuelles telles que définies ci-après pour le montant global et forfaitaire indiqué à la DPGF.

**2.2.1 : Articulation fonctionnelle entre le titulaire et l’EPMO-VGE**

Pour l’accueil extérieur et téléphonique au musée d’Orsay

Les effectifs d’encadrement du titulaire sont placés fonctionnellement sous l'autorité du Directeur des Publics. Celui-ci exerce son autorité soit directement, soit par l'intermédiaire des responsables de la direction.

Les représentants de la Direction des publics adressent leurs consignes ou remarques au chef d’équipe, qui les répercute vers les autres agents du titulaire. Le Directeur des Publics ou ses représentants peuvent être amenés, lorsque les circonstances l'exigent, à adresser directement leurs consignes ou remarques aux autres agents du titulaire. Ils en font dans ce cas état, dans les meilleurs délais, au chef d’équipe.

Dans des situations d'urgence et dans l'impossibilité de joindre le Directeur des Publics ou ses représentants, les consignes au chef d’équipe leur seront données par le Chef de centrale présent.

Pour l’accueil extérieur au musée de l’Orangerie

Les effectifs d’encadrement du titulaire sont placés fonctionnellement sous l'autorité de l’Adjointe à la directrice du musée de l’Orangerie. Celle-ci exerce son autorité soit directement, soit par l'intermédiaire du Chef du Service Information Billetterie Vestiaire (SIBV). Les collaboratrices désignées du chef du SIBV assurent également un rôle opérationnel de supervision et de coordination au quotidien.

Les représentants du musée de l’Orangerie précités adressent leurs consignes ou remarques au chef d’équipe et/ou au référent Orangerie, qui les répercutent vers les autres agents du titulaire. L’Adjointe à la directrice ou ses représentants peuvent être amenés, lorsque les circonstances l'exigent, à adresser directement leurs consignes ou remarques aux autres agents du titulaire. Ils en font dans ce cas état, dans les meilleurs délais, au chef d’équipe et au référent Orangerie.

Dans des situations d'urgence et dans l'impossibilité de joindre l’Adjointe à la directrice ou ses représentants, les consignes au référent Orangerie leur seront données par le Responsable du Service Accueil Surveillance et Sécurité présent.

Les responsables de l’EPMO-VGE doivent aviser l'entreprise de tout risque de mouvement social et des mesures prises en conséquence. En cas de grève du personnel de l’EPMO-VGE et/ou de fermeture de l'établissement, la personne habilitée à engager le pouvoir adjudicateur ou son représentant peut dispenser le titulaire de la tenue des postes, objet du présent marché.

Les responsables de l'entreprise doivent aviser l’EPMO-VGE de tout risque de mouvement social et des mesures prises en conséquence. Le titulaire sera néanmoins tenu d'assurer les prestations objet du marché.

Lors de tout mouvement social de l'entreprise, un dirigeant de l'entreprise titulaire doit impérativement être présent sur le site.

Dans tous les cas, fonctionnement courant comme situations exceptionnelles ou d'urgence, une parfaite coopération est exigée des agents du titulaire.

**2.2.2 : Contrôle de la prestation**

Les responsables de l’EPMO-VGE assurent le contrôle opérationnel et administratif de la prestation. Ils :

* Contrôlent le registre d’émargement et la main courante tenus par le titulaire pour chaque site
* Contrôlent la prise et fin des postes de l’ensemble des agents du titulaire
* Vérifient la conformité de l’organisation des postes de travail avec les documents communiqués par le titulaire
* Effectuent un contrôle régulier de l’ensemble des postes tenus par le titulaire
* Tiennent à jour des registres de fonctionnement de son activité
* Signalent immédiatement tout dysfonctionnement constaté au chef d’équipe et /ou au référent Orangerie

**Procédure de signalisation d’incidents** :

Le titulaire signale immédiatement aux responsables de l’EPMO-VGE toute situation problématique rencontrée.

L’EPMO-VGE transmet au titulaire les éléments de langage pour toutes situations exceptionnelles rencontrées.

Le titulaire s’engage à effectuer des autocontrôles réguliers de sa prestation. Ces contrôles concernent :

* L’encadrement de la prestation
* La tenue des postes
* La tenue de service
* La qualité du service
* La connaissance des règlements, consignes et procédures
* La bonne utilisation des équipements mis à la disposition des agents (Radios, DECT…)

Le titulaire se dote d’un système d’autocontrôle comprenant :

* Une procédure de contrôle,
* Un ensemble de fiches d’appréciation,
* Un système de notation,
* Des outils statistiques et d’analyse des résultats.

Les contrôles effectués doivent faire l’objet d’un compte-rendu rédigé par le titulaire aux responsables de l’EPMO-VGE. Ils doivent mentionner les mesures correctives apportées lorsque des dysfonctionnements sont constatés. Le résultat des autocontrôles réalisés sont présentés à minima chaque mois, lors des réunions de revue d’activité. Ce reporting mensuel transmis à l’EPMO-VGE dans un délai maximum de 2 jours ouvrés avant la date de la réunion mensuelle servira de base d’échanges avec lors des réunions de revue d’activité décrites ci-après.

Les statistiques présentées par le titulaire doivent comprendre à minima les indicateurs suivants :

* Nombre d’appels reçus par mois
* Répartition des appels par nature
* Répartition des appels par langue
* Saisonnalité des appels (par jour de la semaine par exemple)

Le titulaire présente dans son mémoire technique un exemple de reporting réalisé par ses soins (liste d’indicateurs et visualisation de statistiques au travers de tableaux et schémas).

A titre d’exemple, voici les sujets d’appel les plus courants :

* **Réservation individuelle**
* **Réservation groupe**
* **Adhérent**
* **Accès**
* **Tarifs**
* **Horaires**
* **Vestiaire**
* **Objets perdus**
* **Affluence et attente**
* **Expositions et Programmation**
* **Handicap et accessibilité**
* **Réclamations**
* **Restaurant**
* **Librairie et Boutique**
* **Stages et Offres d’emploi**
* **Transfert d’appel**

La liste des indicateurs sera co-construite par l’EPMO-VGE et le titulaire en début de prestation. Cette liste pourra être étoffée d’autres indicateurs sur recommandation du titulaire.

La liste des indicateurs pourra être revue en cours de prestation en fonction des constats qui seront partagés en réunion de revue d’activité.

Le titulaire présente à titre d’exemple dans son mémoire technique, une liste d’indicateurs qui lui semble pertinente pour l’EPMO-VGE.

### 2.2.3 : Réunion de revue d’activité

Tout au long de la prestation, des réunions mensuelles sont organisées par les responsables de l’EPMO-VGE avec l’équipe d’encadrement du titulaire. Ces réunions ont pour objet le suivi de la qualité du service en vue d’améliorer la prestation et/ou d’apporter rapidement les mesures correctives nécessaires. Un ordre du jour sera préparé au préalable par le titulaire et transmis à l’EPMO-VGE dans un délai maximum de 2 jours ouvrés avant la date de la réunion mensuelle et servira de base d’échanges.

Dans le cadre de ces réunions, les éléments suivants seront traités :

* Bilan des prestations réalisées sur la période précédente :
* Suivi des effectifs et de l’organisation du travail (mouvement de personnel, turnover, formation)
* Suivi financier (facturations, pénalités, part à commande)
* Suivi qualité accueil extérieur (éventuelles difficultés rencontrées)
* Suivi téléphonique (statistiques, évaluations, éventuelles difficultés rencontrées)
* Suivi du matériel et des tenues
* Définitions des orientations opérationnelles pour le mois suivant :
* Les pistes d’optimisation des prestations
* Les plans d’actions mis en œuvre

Une réunion « bilan » sera également organisée par les responsables de l’EPMO-VGE une fois par an avec la direction du titulaire. Un reporting plus étoffé sera transmis par le titulaire à cette occasion.

**2.3 - Catégories et qualifications des personnels**

**2.3.1 : Catégories de personnels**

* Le chef d’équipe des sites de l’EPMO-VGE
* Le référent Orangerie
* Les agents d’accueil extérieur des musées d’Orsay et de l’Orangerie
* Les agents d’accueil téléphonique du musée d’Orsay

**2.3.2 : Qualifications et formations des personnels**

Les qualifications exigées sont celles définies ci-dessous :

Le chef d’équipe et le référent Orangerie et l’ensemble des agents du titulaire affecté doivent avoir comme qualification :

* Une formation en accueil des publics (dont impérativement sur la gestion des conflits et sur l’accueil des publics en situation de handicap)
* La maîtrise de la langue française et une très bonne élocution
* Une maîtrise de 2 langues à minima : Anglais et une 2ème langue étrangère européenne
* Une maîtrise de l’informatique sous environnement Windows (Outlook, Excel, Word)
* Des connaissances en histoire de l’art

Une maîtrise du logiciel spécifique à l’accueil téléphonique dont la formation sera dispensée par la société Gastel.

Cette formation sera à la charge du titulaire.

Le chef d’équipe et le référent Orangerie doivent justifier d’une expérience d'encadrement d'équipes ainsi que des compétences en ressources humaines et en planification dans un ou plusieurs postes précédents.

Le titulaire veille à la mise à jour des qualifications et des formations de ses agents. Il s’engage à assurer la remise à niveau de l’ensemble des qualifications et formations mentionnées ci-dessus. Le titulaire s’engage à transmettre, dans le délai fixé par l’article 2 alinéa 2.3.3 du présent CCTP, les mises à jour aux responsables de l’EPMO-VGE.

**2.3.3 : Dossiers individuels**

Le titulaire soumet à l’EPMO-VGE, dès l'entrée en vigueur du marché et à chaque demande d’affectation d'un nouvel agent, pour chaque employé, **un dossier individuel.** Chaque dossier doit comporter obligatoirement :

* Une fiche signalétique comprenant une photo récente, en couleur, en indiquant les qualifications de l'agent
* Une photocopie de la carte d'identité française/passeport ou titre de séjour de l'agent. Ces justificatifs doivent être impérativement en cours de validité. Tout autre document (permis de conduire, etc.) ne peut être accepté
* Le Curriculum Vitae de l’agent mentionnant les emplois précédemment occupés dans les sociétés d’accueil avec mention de l'ancienneté
* Copie de diplôme ou attestation en fonction des formations/qualifications demandées
* L’extrait du casier judiciaire de l'agent (bulletin n° 3)

Le dossier individuel doit être complété des documents ci-dessous :

* L’attestation de formation en accueil, elle doit obligatoirement mentionner :
* L’organisme de formation agréé interne ou externe
* Le nombre de jours et/ou heures de formation
* Les modules de formation
* L’attestation de formation en anglais et de la 2ème langue européenne, elle doit obligatoirement mentionner :
* L’organisme de formation agréé interne ou externe
* Le nombre de jours et/ou heures de formation
* Le niveau acquis
* La déclaration sur l'honneur spécifiant ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation non amnistiée et n'être l'objet d'aucune poursuite ou information pénale en cours. Toute déclaration se révélant fausse entraînera pour l'agent l'expulsion immédiate et définitive du site

Le dossier individuel doit être communiqué au plus tard **huit jours** avant chaque nouvelle affectation. Les dossiers présentant une ou plusieurs pièces manquantes ne peuvent être acceptés par l'EPMO-VGE.

Toute affectation est soumise au préalable à l’appréciation de l’EPMO-VGE, qui peut demander la récusation des candidatures jugées inadéquates.

Les effectifs d’encadrement seront soumis à un entretien de validation par l’EPMO-VGE.

**2.3.4 : Administration du personnel et discipline**

Le personnel géré par le titulaire doit être apte à un service actif.

La mission principale consiste à assurer l’accueil physique extérieur sur les sites du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie et l’accueil téléphonique sur le site du musée d’Orsay.

Elle exige de tout agent du :

**Savoir :**

* Connaissance de l’organisation de l’EPMO-VGE
* Connaissance des lieux où accueillir et informer
* Connaissance du règlement de visite des musées d’Orsay et de l’Orangerie
* Connaissance du régime du droit d’entrée et de la grille tarifaire
* Connaissance de l’offre culturelle des musées d’Orsay et de l’Orangerie
* Connaissance de la réglementation en vigueur
* Connaissance des procédures de sécurité et des consignes opérationnelles
* Connaissance du dispositif hiérarchique

Le périmètre d’intervention des agents du titulaire nécessite la maîtrise obligatoire de l’anglais et d’une 2ème langue européenne notamment pour intervenir auprès d’un public étranger.

**Savoir-faire :**

* Esprit d’équipe et discipline,
* Sens de l’accueil et de la communication
* Sens de la mesure en cas de conflit avec un visiteur
* Respect des instructions hiérarchiques
* Respect de la déontologie professionnelle
* Capacité à réagir aux situations d’urgence (notamment sang-froid et réactivité pour exécuter les procédures de sécurité)
* Discernement afin d’apprécier l’opportunité de son intervention.
* Réserve, discrétion et secret professionnels absolus

**Savoir être :**

* Ponctualité
* Assiduité
* Probité
* Présentation soignée (port de la tenue de service et du badge d’identification)
* Qualités relationnelles (courtoisie, sens du service)
* Dynamisme
* Sens du service public

Son comportement ou ses agissements ne doivent, en aucun cas, porter atteinte à la sécurité des personnes, des biens ou des bâtiments, à la sécurité publique ou à la sûreté de l’Etat.

Son comportement ou ses agissements ne doivent pas être contraires à l’honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à l’image de l’institution.

Les agents du titulaire devront également avoir été sensibilisés aux violences sexistes et sexuelles et adopter un comportement approprié vis-à-vis de leurs collègues, des autres personnels de l’établissement y compris les autres prestataires travaillant sur nos sites, et des visiteurs. L’encadrement du titulaire devra être formé pour être à l’écoute de tout signalement de cette nature ; et informer les responsables de l’EPMO-VGE le cas échéant si un incident se serait déroulé au sein de nos sites.

Le personnel du titulaire tient tous les registres correspondant à son activité. Ces registres restent la propriété de l’EPMO-VGE.

L'EPMO-VGE se réserve le droit de refuser l’entrée ou de demander le départ immédiat de toute personne ne présentant pas les qualités morales, techniques et de comportements requises pour travailler aux musées. Tout agent faisant preuve d'une tenue non-conforme, d'une attitude incorrecte, de retards ou d'absences répétés ou non, de défaut ou de négligence dans l'exécution de sa mission, d'incorrection vis-à-vis de qui que ce soit, **devra être remplacé dans les 2 heures au plus tard**, avec interdiction possible de nouvelle affectation sur le site des musées.

Ces critères sont notamment contrôlables par la production, aux musées, par le titulaire d'états hebdomadaires et mensuels relatant les entrées et sorties de son personnel.

L’EPMO-VGE peut demander au titulaire le changement d'un personnel dont il juge l'éloignement nécessaire et qui doit être remplacé dans un délai de 48 heures.

L’encadrement des prestations d’accueil extérieur et téléphonique est assuré par le chef d’équipe relayé par un référent Orangerie pour les prestations d’accueil extérieur du musée de l’Orangerie. En cas d’absence du chef d’équipe et/ou du référent Orangerie, ils doivent chacun être remplacé par un agent avec une qualification équivalente et ayant une parfaite connaissance du site.

La gestion quotidienne des présences est consignée sur un registre d'émargementsur lequel sont portées les heures précises de prise et de fin de service et les émargements des agents concernés. Le chef d’équipe ou le référent Orangerie émarge ce registre après chaque prise de service. Le plus grand soin est apporté à la tenue des main-courantes, reflets des évènements ponctuant l'exercice des missions du titulaire, et qui peuvent être le cas échéant saisies et exploitées dans le cadre d'une procédure administrative. Une copie des effectifs présents portant cet émargement est remise au Directeur des publics ou ses représentants pour les effectifs basés au musée d’Orsay et à l’Adjointe à la directrice du musée de l’Orangerie ou ses représentants pour les effectifs basés au musée de l’Orangerie.

**2.4- Effectifs, missions et postes de travail**

**2.4.1 : Les effectifs**

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations objet du marché et à maintenir, en continu et sans interruption, l'effectif correspondant au nombre de postes de travail mentionné dans l’article 2 alinéa 2.4.3 du présent CCTP.

Afin de garantir une continuité dans l’efficacité des prestations conformément aux exigences rappelées au CCAP et au présent CCTP, le renouvellement (turnover) du personnel affecté sur les sites ne doit pas dépasser un maximum de 2 agents par mois sur l’effectif total prévu par le titulaire pour remplir toutes les missions qui lui sont confiées, sauf exception formellement acceptée par l’EPMO-VGE. Le Titulaire fournira le chiffre de turnover à chaque réunion mensuelle.

Pour tout dépassement de ce chiffre, il est appliqué les pénalités définies au CCAP.

**2.4.2 : Les missions des agents du titulaire**

**2.4.2-1 : Cadre général**

**Les agents du titulaire ont une mission d’accueil extérieur et téléphonique.**

**Ils représentent l’établissement et sont les premiers interlocuteurs des visiteurs, ils participent, dans ce sens, à garantir une excellente qualité d’accueil des publics.**

Ils doivent être capables d'assurer des postes fixes ou mobiles ainsi que des postes comportant des stations debout prolongées. Ils peuvent se voir déplacés, en cours de service et en tant que de besoin, d'un poste décrit ci-après vers un autre.

Ils doivent être vigilants, anticiper toutes difficultés pouvant survenir, réagir pour réduire les risques de perturbation et assurer en particulier les bonnes conditions d'accès des visiteurs. Ils doivent informer immédiatement leur responsable hiérarchique de tout fait anormal ou de leur éventuelle incapacité à résoudre un problème.

Les agents du titulaire doivent respecter scrupuleusement les consignes édictées dans le plan Vigipirate en fonction de son niveau.

Ils doivent favoriser le dialogue et faire preuve de courtoisie et de diplomatie en toute circonstance.

Dans l'exercice de leurs missions, les agents du titulaire ne sont pas autorisés à faire appel directement aux secours extérieurs sauf cas de force majeure. Cette responsabilité est du ressort du Chef de centrale pour le musée d’Orsay et des responsables du Service Accueil Surveillance et Sécurité pour le musée de l’Orangerie. Une coordination étroite entre les équipes du titulaire et les équipes des musées en charge de la sécurité et de la sûreté de chaque site est de mise.

Les agents du titulaire ne sont pas autorisés à restreindre ou à refuser l’accès à l’établissement. Cette procédure revient exclusivement aux responsables de l’EPMO-VGE.

**2.4.2-2 : Détails des missions de chaque agent**

**Le chef d’équipe des sites de l’EPMO-VGE**

Le titulaire exerce son autorité sur ses agents par l'intermédiaire et la présence d'un chef d’équipe qui assure l'organisation des agents (plannings, organisation journalières de service, transmission des consignes et procédures, …). Il effectue régulièrement des contrôles pour vérifier la bonne exécution des prestations et l'application des consignes. Il doit prendre connaissance des besoins auprès des responsables de la Direction des publics et les transmettre aux agents. Ceux-ci doivent informer le chef d’équipe de toutes les anomalies constatées pendant l'exécution de leur service.

Il est le garant au quotidien de :

* L’encadrement de la prestation
* La tenue des postes
* La tenue de service
* La qualité du service
* La connaissance des règlements, consignes et procédures
* La bonne utilisation des équipements mis à la disposition des agents (Radios, DECT)

Il participe aux réunions organisées par les responsables de l’EPMO-VGE. Il rend compte régulièrement aux responsables de la Direction des publics de toute nouvelle organisation, dysfonctionnement et/ou difficultés (techniques, humaines, organisationnelles, etc.) d'exécution des missions. Il propose et met en place les mesures correctives adaptées en concertation avec les responsables de la Direction des publics.

Il veille à la bonne tenue et à la mise à jour de tous les documents et registres en partage avec les responsables de la Direction des publics.

Il est amené à remplacer, en cas de nécessité de service, sur l’ensemble des postes de travail, les agents placés sous sa responsabilité.

Le chef d’équipe doit avoir l’expérience de management et de gestion opérationnelle, vérifiable sur son curriculum-vitae, de missions d’accueil dans des contextes difficiles (concerts, salons, manifestations à forte fréquentation…).

**Le référent Orangerie**

Il est un agent affecté à l’accueil extérieur (missions détaillées ci-dessous) et est le relai du chef d’équipe sur le site du musée de l’Orangerie. Le référent, au cours de la journée de service, est en contact permanent avec les responsables de l’Orangerie et les informe de tout événement particulier.

Il est le relais du chef d’équipe de l’EPMO-VGE sur le site du musée de l’Orangerie :

* Encadre les autres agents postés sur le site du musée de l’Orangerie
* Prend connaissance des besoins auprès du chef d’équipe de l’EMPO-VGE et des responsables du musée de l’Orangerie et les transmet aux agents
* Est en contact permanent avec les responsables du musée de l’Orangerie et les informe de tout événement particulier
* Participe aux réunions organisées par les responsables de l’EPMO-VGE

Il est le garant au quotidien de :

* La tenue des postes
* La tenue de service
* La qualité du service
* La connaissance des règlements, consignes et procédures

Le référent doit avoir l'expérience de management et de gestion opérationnelle, vérifiable sur son curriculum-vitae, de missions d’accueil dans des contextes difficiles (concerts, salons, manifestations à forte fréquentation…).

**Les agents affectés à l’accueil extérieur**

Les agents affectés à l’accueil extérieur assurent une présence permanente et vigilante sur l'ensemble des parvis des musées. La communication notamment à l'aide de matériel de radiocommunication, avec leurs collègues et leur encadrement, doit être concise, rapide et permanente :

* Ils orientent les visiteurs vers la file d'attente qui correspond à leur situation (individuels sans billet, individuels avec billet, groupes d'adultes avec réservation, groupes scolaires avec réservation)
* Ils dirigent vers l'entrée appropriée les personnes dispensées de file d'attente, conformément à la liste fournie par le musée, et apportent une attention particulière aux personnes nécessitant une assistance (Personne en situation de handicap, Femmes enceintes…)
* Ils accueillent et renseignent les visiteurs en leur délivrant toutes informations pratiques pour le bon déroulé de leur visite (Horaires, Tarifs, Programmation…)
* Ils effectuent un contrôle visuel et informent sur le règlement de visite, notamment les personnes détentrices d’objets ou produits prohibés dont le dépôt au vestiaire n’est pas autorisé, et les personnes accompagnées d’animaux dont l’accès n’est pas permis, à l'exception des chiens guides accompagnant des non-voyants ou des personnes handicapées
* Ils assistent les visiteurs à la réservation de billets d’entrée sur leur téléphone mobile
* Ils animent les files d’attente en cas de forte affluence pour assurer des conditions d’attente optimum (mots de patience, communication sur le temps d’attente…)
* Ils veillent au respect des obligations sanitaires en vigueur
* En cas de lancement d'une opération de sûreté qui exige l'arrêt des accès au musée, ils veillent à informer le public de la situation en cours
* Ils transmettent toute information utile à leur responsable hiérarchique.

Leur mission s'exécute en complémentarité permanente avec l’équipe de sûreté des musées et le marché de sécurité et de gardiennage en charge des abords des musées.

**En cas de situation délicate ou de litige avec le public, il est fait obligatoirement et sans délai appel aux responsables de la Direction des publics pour le musée d’Orsay et aux responsables de l’Orangerie pour le musée de l’Orangerie qui prennent immédiatement le relai.**

#### Les agents affectés à l’accueil téléphonique

* Ils fournissent des informations et des renseignements aux interlocuteurs par téléphone
* Ils orientent les appels vers les services compétents
* Ils assistent les visiteurs à la réservation de billets à l’avance en ligne
* Ils exécutent la procédure de sécurité en cas d’appel anonyme
* Ils exécutent la procédure de sécurité en cas de visiteur avec port d’arme autorisé
* Ils transmettent toute information utile à leur responsable hiérarchique.

**2.4.3 - Lieux d’accueil et postes de travail**

**2.4.3-1 : Désignation de lieux d’activité**

Les lieux d’activité sont les suivants :

* Les parvis des 2 musées
* Le quai Valéry Giscard d’Estaing dans le cadre de l’accueil temporaire pendant les travaux au musée d’Orsay
* Un espace de travail au sein du musée d’Orsay pour l’accueil téléphonique
* Un espace de travail au sein du musée d’Orsay pour le chef d’équipe des sites de l’EPMO-VGE
* Un espace de travail partagé au sein du musée de l’Orangerie pour le référent

**2.4.3-2 : Jours de travail et amplitudes horaires**

Les prises et fins de postes de travail se font aux jours et horaires indiqués dans **l’article 2 alinéa 2.4.3-3 :** du présent CCTP. Ces horaires n’incluent pas le temps d’émargement, de vestiaire et de passage de consignes préalable aux prises de postes. Le titulaire organise les prises et fin de service en conséquence. Les postes de travail doivent être tenus en permanence dans l'amplitude horaire indiquée.

Le contrôle du respect des prises et fin de service et des prises et fins de postes est fait par le chef d’équipe et le référent Orangerie. Le titulaire organise les horaires de travail de ceux-ci en conséquence.

Les jours et horaires indiqués ci-dessus constituent des données de base, fondées sur les principes d'exploitation de l'établissement tels qu'ils sont définis à ce jour pour la période considérée d'exécution du marché.

**Si des corrections s’avèrent justifiées en cours d’exécution (ouverture ou fermeture de locaux, ajout ou suppression de prestations), il sera procédé aux ajustements nécessaires par avenant ou par courrier de l’EPMO-VGE.**

**2.4.3-3 : Nombre de postes de travail**

Il est rappelé que le présent cahier des clauses techniques particulières définit les besoins de l’EPMO-VGE en termes **de postes de travail**, lesquels doivent être pourvus par une présence continue et sans interruption sur les amplitudes horaires détaillées ci-après.

**Un dispositif de réserve de personnels susceptibles de rejoindre le site dans les meilleurs délais doit être mis en place dès la prise d’effet du marché.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formule** | **Prestation & Lieu** | **Mission** | **Nombre**  **de postes** | **Périodicité** |
| **1** | **Chef d’équipe des sites de l’EPMO-VGE** | Encadrement | **1** | Lundis, mardis, mercredis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 18h et jeudis de 9h à 21h30, y compris les jours fériés (musées Orsay et/ou Orangerie ouverts)  Premier dimanche du mois de 8h30 à 18h |
| **2** | **Référent et**  **Accueil extérieur Orangerie** | Encadrement de proximité  Accueil, Information et Orientation | **1** | Lundis, mercredis, jeudis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 17h30, y compris les jours fériés (musée Orangerie ouvert) |
| **3** | **Accueil extérieur Orsay** | Accueil, Information et Orientation | **3** | Mardis, mercredis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 17h15 et jeudis de 9h à 21h15, y compris les jours fériés (musée Orsay ouvert)  Premier dimanche du mois de 8h30 à 17h15 |
| **4** | **Accueil extérieur Orangerie** | Accueil, Information et Orientation | **1** | Lundis, mercredis, jeudis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 17h30, y compris les jours fériés (musée Orangerie ouvert) |
| **5** | **Accueil extérieur Orangerie** | Accueil mobile | **1** | Lundis, samedis et dimanches de 9h à 17h30, et les jours fériés (musée Orangerie ouvert) |
| **6** | **Standard Orsay** | Accueil téléphonique | **1** | Lundis, mardis, mercredis, vendredis, samedis et dimanches de 9h à 18h et jeudis de 9h à 21h30, y compris les jours fériés (musées Orsay et/ou Orangerie ouverts) |

Tous les postes définis ci-dessus doivent être tenus en permanence et sans interruption.

Durant leur présence, ces personnes doivent pouvoir être jointes à tout moment par les responsables de l’EPMO-VGE.

**2.5. - Moyens logistiques**

**2.5.1 : Moyens de communication**

Le titulaire doit fournir des radios à l’ensemble de ses effectifs affectés au musée d’Orsay et au musée de l’Orangerie ainsi que des unités de chargement en quantité suffisante pour la totalité de ces matériels. Des oreillettes compatibles avec les radios doivent également être fournies pour une écoute discrète si nécessaire.

Les agents du titulaire doivent être à l’écoute des messages radios, notamment en cas de procédure d’urgence, et joignables à tout moment.

Le personnel du titulaire doit avoir suivi une formation spécifique adaptée lui permettant de justifier de la connaissance des principes et de l’usage d’un réseau radio sur site.

L’EPMO-VGE autorise et assure l’accès du titulaire à la fréquence radio du musée, ainsi qu’à la connexion au réseau téléphonique interne et informatique du musée.

Les radios devront comporter un signe distinctif pour identifier leur appartenance au titulaire.

En raison de l’usage des fréquences internes de l’établissement, le titulaire devra immédiatement avertir l’EPMO-VGE de toute radio qui serait égarée.

Une connexion via une box internet pourra être mise en place sur demande du titulaire dans les locaux de leur encadrement. Le coût de cette installation, environ 5000 euros TTC, sera à la charge du titulaire.

Le titulaire assure régulièrement l’entretien de ses équipements.

**L’ensemble de ces équipements doit impérativement être compatible avec les équipements existants à l’EPMO-VGE. Voici la liste des modèles compatibles, de marque MOTOROLA, en numérique :**

* **GP344**
* **GP340**
* **DP3441**
* **DP3661**

Le titulaire doit fournir le matériel individuel pour l’accueil téléphonique (combiné et / ou casque avec connecteurs RJ11).

Il doit fournir également des téléphones type DECT pour l’encadrement dans les 2 musées et les agents extérieurs (à minima 3 appareils). Ces équipements doivent être compatibles avec les équipements existants à l’EPMO-VGE (marque UNIFY pour les DECT).

**2.5.2 : Tenue de service (pour l’accueil extérieur uniquement)**

Une tenue de service destinée à rendre les agents du titulaire immédiatement identifiables (couleur visible, flocage « Information », …) est définie en accord avec la personne habilitée à engager l’EPMO-VGE ou son représentant.

Chaque agent du titulaire, y compris le chef d'équipe doit la porter à chaque prise de service et pendant toute la durée de celui-ci. Cette tenue devra comporter des vêtements, des accessoires et des chaussures pour chaque saison. Cette tenue doit être soignée et irréprochable afin d'entretenir l'image de marque de l’EPMO-VGE et du titulaire.

**Le titulaire fournit et assure l’entretien de la tenue de service. Celle-ci doit être adaptée aux aléas climatiques (grand froid, forte chaleur, etc…). Le titulaire en assure également l’entretien**.

En cas de fortes chaleurs, type canicule, il devra prévoir l’allègement de la tenue (chemise manches courtes, pantalon tissu léger), la dotation de casquettes, et pourvoir à l’approvisionnement et la distribution de bouteilles d’eau ou gourdes à ses agents.

En cas d’intempéries (grand froid, pluie, neige), le titulaire devra munir ses agents de tenues adaptées (vêtements chauds coupe-vent ou parka, gants, bonnet, parapluies, …).

Dans les deux situations, le roulement sur les postes de travail doit être plus fréquent.

**2.5.3 : Badges d’identification**

Les effectifs du titulaire sont assujettis, durant leur service, au port visible d'un badge d'identification nominatif. Ce badge est fourni par l’EPMO-VGE.

Le titulaire s'engage à restituer sans délai au musée le badge de chacun de ses agents qui ne seraient plus affectés sur les sites.

**2.5.4 : Restauration et lieux de pause**

Les agents du titulaire peuvent déjeuner ou dîner au restaurant d'entreprise de l’EPMO-VGE situé sur le site du musée d’Orsay à des conditions mises au point entre le concessionnaire de ce restaurant et le titulaire, qui seront validées par un accord tripartite. L’accès aux salles de pauses ainsi qu’aux installations sanitaires des musées est autorisé.

**2.5.5 : Vestiaires (pour l’accueil extérieur uniquement)**

Des locaux destinés au vestiaire des agents du titulaire sont fournis par l’EPMO-VGE sur chaque site. Ces vestiaires ne peuvent, en aucun cas, être utilisés comme salle de pause par les agents et le titulaire s’engage à les maintenir en bon état.

**2.5.6 : Locaux affectés au titulaire**

Un local au sein du musée d’Orsay tenant lieu de bureau du chef d’équipe et d'émargement des agents du titulaire affecté au musée d’Orsay est fourni par l’EPMO-VGE ainsi qu’un espace de travail pour l’accueil téléphonique.

Un espace de travail partagé pour les agents du titulaire affecté au musée de l’Orangerie est mis à disposition.

L’EPMO-VGE s’engage à fournir ces espaces bureaux aménagés et équipés de matériel informatique. Le prêt et l’usage de ce matériel fera l’objet de la signature d’une charte informatique.

Le titulaire doit mettre à disposition les fournitures, spécifiques et adaptées à ses agents, nécessaires à l’exécution de ses missions. Il doit aussi veiller au bon entretien et à la propreté de ces espaces, qui ne peuvent, en aucun cas, être utilisés comme salle de pause par les agents et le titulaire s’engage à les maintenir en bon état.

**2.5.7 : Hygiène et sécurité**

Outre le respect des dispositions générales du code du travail relatives aux mesures d'hygiène et de sécurité et conformément aux dispositions des articles R237-1 et suivants de ce code fixant les prescriptions particulières d'hygiène et sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, le Plan de prévention du titulaire entre en vigueur au premier jour d'intervention du titulaire et reste à la disposition de l'Inspecteur du travail territorialement compétent.

**Le titulaire fournit à l’ensemble de son personnel tous les équipements de protection pour la bonne exécution de ses missions (masques, gels hydro alcooliques, lingettes désinfectantes…)**

**ARTICLE 3 : PART A BONS DE COMMANDE**

**3.1 - Accueil téléphonique renfort**

* Ils fournissent des informations et des renseignements aux interlocuteurs par téléphone
* Ils orientent les appels vers les services compétents
* Ils assistent les visiteurs à la réservation de billets à l’avance en ligne
* Ils exécutent la procédure de sécurité en cas d’appel anonyme
* Ils exécutent la procédure de sécurité en cas de visiteur avec port d’arme autorisé
* Ils transmettent toute information utile à leur responsable hiérarchique.

**3.2 - Accueil extérieur exceptionnel**

**En cas de besoin exceptionnel lié à une forte fréquentation aux horaires habituels du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie ou dans le cadre d’évènements à des horaires exceptionnels des musées, les agents affectés à l’accueil extérieur ont pour missions :**

* Ils orientent les visiteurs vers la file d'attente qui correspond à leur situation (individuels sans billet, individuels avec billet, groupes d'adultes avec réservation, groupes scolaires avec réservation)
* Ils dirigent vers l'entrée appropriée les personnes dispensées de file d'attente, conformément à la liste fournie par le musée, et apportent une attention particulière aux personnes nécessitant une assistance (Personne en situation de handicap, Femmes enceintes…)
* Ils accueillent et renseignent les visiteurs en leur délivrant toutes informations pratiques pour le bon déroulé de leur visite (Horaires, Tarifs, Programmation…)
* Ils effectuent un contrôle visuel et informent sur le règlement de visite, notamment les personnes détentrices d’objets ou produits prohibés dont le dépôt au vestiaire n’est pas autorisé, et les personnes accompagnées d’animaux dont l’accès n’est pas permis, à l'exception des chiens guides accompagnant des non-voyants ou des personnes handicapées
* Ils assistent les visiteurs à la réservation de billets d’entrée sur leur téléphone mobile
* Ils animent les files d’attente en cas de forte affluence pour assurer des conditions d’attente optimum (mots de patience, communication sur le temps d’attente…)
* Ils veillent au respect des obligations sanitaires en vigueur
* En cas de lancement d'une opération de sûreté qui exige l'arrêt des accès au musée, ils veillent à informer le public de la situation en cours
* Ils transmettent toute information utile à leur responsable hiérarchique

**3.3 - Accueil et placement des auditeurs**

**Dans le cadre d’évènements dans les auditoriums, ou le cas échéant dans d’autres espaces du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie, les agents affectés au placement des auditeurs ont les missions suivantes :**

* Ils accueillent et accompagnent les auditeurs en leur délivrant toutes informations pratiques pour le bon déroulé de l’évènement
* Ils assurent le placement du public dans le respect de la billetterie établie (éventuel placement numéroté) et/ou des consignes sanitaires (distanciation physique), et dans le respect des modalités d’accueil (jauge) et des horaires prévus (heures de démarrage)
* Ils accueillent les retardataires le cas échéant

Ces évènements peuvent avoir lieu aux horaires d’ouverture habituels des musées ou sur d’autres plages horaires.