

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

2023-017

**Lot n°2 : Prestations d'accueil des usagers et de
logistique pour la MSH Mondes
Campus de Nanterre**

Marché public de service à
procédure formalisée passé en
application des articles L 2124-1, R
2124-1, L 2124-2, R 2124-2 1° et L
2124-1 1° du Code de la
Commande Publique

Sommaire

<u>Article 1.</u>	<u>PRESENTATION DE LA MSH MONDES.....</u>	<u>3</u>
<u>Article 2.</u>	<u>OBJET DU MARCHÉ</u>	<u>3</u>
<u>Article 3.</u>	<u>DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</u>	<u>3</u>
3.1	Missions	3
3.2	Périmètre d'intervention.....	4
3.3	Effectifs et temps de présence	4
3.4	Prestation régulières.....	4
3.5	Prestations ponctuelles	4
<u>Article 4.</u>	<u>MOYENS HUMAINS ET MATERIELS</u>	<u>5</u>
4.1	Moyens et matériels mis à disposition par l'Université	5
4.2	Moyens humains et matériels du titulaire	5
4.2.1	Compétences générales	5
4.2.2	Encadrement.....	6
4.2.3	Opérateurs	6
4.2.4	Moyens matériels.....	7
<u>Article 5.</u>	<u>LISTE NOMINATIVE DES PERSONNELS ET DESIGNATION DES AGENTS</u>	<u>7</u>
5.1	Stabilité du personnel	8
5.2	Récusation et remplacement.....	8
<u>Article 6.</u>	<u>LOCAUX MIS A DISPOSITION DES LOCAUX ET PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE</u>	<u>8</u>
6.1	Locaux mis à disposition du titulaire	8
6.2	Prestations fournies au titulaire	8
<u>Article 7.</u>	<u>ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS ADMINISTRATIFS</u>	<u>9</u>
7.1	Moyens d'accès mis à disposition	9
7.2	Vérification et restitution des moyens d'accès pendant et en fin de marché .	9
<u>Article 8.</u>	<u>FORME DES COMMUNICATIONS</u>	<u>9</u>
<u>Article 9.</u>	<u>MESURES PARTICULIERES</u>	<u>9</u>
9.1	Grèves.....	9
9.2	Interdictions momentanées	9
9.3	Plan Vigipirate	10

Article 1. PRESENTATION DE LA MSH MONDES

La Maison des Sciences de l'Homme Mondes (anciennement Maison Archéologie & Ethnologie René-Ginouvès) est une maison des Sciences de l'homme qui réunit plusieurs disciplines des sciences de l'homme et de la société.

La MSH Mondes comprend une Unité d'appui à la recherche, l'UAR 3225 et sept Unités Mixtes de Recherche (ARSCAN, LESC, PRETECH, TRAJECTOIRES, ARCHAM, l'ISP et le LAVUE). Elle est établie sur le campus de l'université Paris Nanterre dans deux bâtiments, le René Ginouvès et le Max Weber.

La prestation d'accueil et de logistique, objet de ce marché, concerne uniquement le bâtiment René Ginouvès. Il comprend des salles de cours, deux bibliothèques, une vingtaine de salles techniques et de doctorants, et un service des archives accueillant du public.

La MSH Mondes accueille plus de quatre cents chercheurs et enseignants-chercheurs, une centaine d'ingénieurs et techniciens et plus de cinq cents doctorants.

Article 2. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations d'accueil et de logistique sur le bâtiment René Ginouvès de l'Université Paris Nanterre, campus de Nanterre.

Article 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Missions

Afin d'assurer l'accueil dans le bâtiment MSH mondes de l'Université, il est attendu du titulaire qu'il assure l'accueil des usagers, des étudiants et visiteurs.

Le titulaire a pour missions :

- Accueil physique des étudiants, enseignants, chercheurs, visiteurs, prestataires
- Gestion d'une vingtaine de salles avec contrôle des personnes autorisées
- Mise à jour de la liste des autorisations d'accès aux salles
- Réservation et gestion des clés
- Standard, prises de messages, traiter les demandes de renseignements téléphoniques
- Gestion du courrier, des plis, des colis
- Affranchissement
- Prêt de matériel
- Assurer le rangement de la loge
- Remonter les dysfonctionnements et les sinistres aux services concernés selon leur procédure et validé par le responsable logistique (ex : dégradations, fuites, etc).

- Gestion de la cafétéria

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de tous les éléments pour lesquels des informations peuvent être obtenues et qui peuvent en quelque manière influencer sur la prestation et les prix de celle-ci.

3.2 Périmètre d'intervention

Le domaine d'intervention du titulaire se limite au bâtiment MSH mondes de l'UPN.

3.3 Effectifs et temps de présence

Fermeture de l'année 2023 du bâtiment Ginouvès en dehors des dimanche et jours fériés

Du 07 août au 18 août inclus

Du 26 décembre au 29 décembre inclus

Afin d'assurer les missions définies à l'article 3.1 du présent CCTP, le titulaire est tenu d'affecter et de chiffrer dans son offre sur une année civile, avec une semaine de fermeture par an au mois d'Aout.

Les prestations devront être assurées du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

En cas de changement de planning, le planning par agent à la MSH MONDES pour validation la première quinzaine de chaque mois pour le mois suivant.

Pour tous les ajustements ponctuels (absences, retards...), la MSH MONDES devra-t-être prévenue en amont, sous peine des pénalités applicables à l'article 10 du CCAP.

3.4 Prestation régulières

Les besoins permanents visés à l'article 3.3 du présent CCTP sont assurés par le titulaire dans le cadre d'une prestation forfaitaire.

Les prestations régulières consistent en la mobilisation d'un hôte ou d'une hôtesse qui interviendra sur les campus de l'UPN..., selon un planning hebdomadaire imposé par l'Université. Les plannings horaires figurant au présent article pourront être unilatéralement modifié par l'Université (horaires d'ouverture et fermeture des bâtiments, événements, ...).

Les prestations régulières sont réglées sur la base du prix forfaitaire indiqué la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) annexé à l'acte d'engagement.

3.5 Prestations ponctuelles

En complément de l'organisation définie au point 3.3., l'Université pourra être amenée à demander au titulaire des interventions supplémentaires (ex : petite et moyenne manutention dans le cadre d'un événement ponctuel, prestations café...). Dans ce cas, les agents du titulaire pourront être déployés à des jours (ex : le dimanche) et à des heures différentes de

celles prévues dans la prestation forfaitaire (ex : avant et/ou après les horaires d'ouverture et de fermeture des bâtiments).

Ces prestations donneront lieu à des bons de commande émis au fur et à mesure des besoins.

Article 4. MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

4.1 Moyens et matériels mis à disposition par l'Université

La MSH Mondes met à disposition des agents du titulaire :

- un local permettant aux agents de pouvoir se changer

4.2 Moyens humains et matériels du titulaire

Le titulaire s'engage à fournir à l'Université tous les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des missions requises.

Véritables ambassadeurs de l'image de l'université, les hôtes et hôtesse d'accueil devront faire preuve de professionnalisme, responsabilité, esprit de service, respect, aisance relationnelle, proactivité, bienveillance, dans l'exercice de leur mission.

Le personnel affecté à l'établissement par le titulaire devra répondre à des critères spécifiques liés à :

- l'aptitude professionnelle, physique et intellectuelle,
- la connaissance des sites et des procédures.

4.2.1 Compétences générales

Les compétences attendues du titulaire sont décrites ci-dessous :

- Avoir un bon relationnel et connaître les techniques d'accueil ;
- Gérer les appels du standard téléphonique ;
- Maîtriser l'expression orale et écrite (inscription sur registres, tenue de main courantes, rédaction de signalements, etc) ;
- Savoir rédiger un mail avec les formulations et civilité d'usage ;
- Analyser et gérer rapidement les demandes d'information ;
- Connaître les applications informatiques utilisées (annuaire électronique, Word, Excel, Intranet, logiciel de gestion des salles et de prêt de matériel, courrier électronique) ;
- Avoir des notions de base sur la sécurité des biens et des personnes et sur les différents matériels d'alarme et de surveillance ;
- Connaître les règles de base de premier secours et de lutte contre l'incendie ;
- Travailler en équipe et respecter les plannings ;
- Respecter et appliquer les consignes ;

En outre, les personnes désignées par le titulaire doivent posséder les compétences professionnelles et les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées.

Un niveau d'exigences élevé est attendu par l'acheteur dans l'exécution de ces prestations afin que la fonction accueil reflète et soit à l'image du prestige et de l'excellence qui caractérisent l'établissement.

Par ailleurs, le personnel du titulaire doit respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein de l'Université Paris Nanterre. Il doit également observer les règles de tenue et de comportement propres aux établissements recevant du public et notamment :

- Interdiction de fumer en dehors des zones autorisées par la loi ;
- Tenue vestimentaire adaptée ;
- Interdiction d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou toute autre substance illicite dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- Interdiction de tenir des réunions autres que celles liées aux activités prévues dans le présent marché ;
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ;
- Interdiction de solliciter ou de recevoir un pourboire quelconque.

4.2.2 Encadrement

Le titulaire mettra en place un encadrement à distance permettant de veiller :

- A la bonne exécution des prestations conformément aux exigences définies ci-dessus (cf. page 5 point 3.3) ;
- A la gestion des plannings, des absences, remplacements et congés des agents ;
- Au comportement des agents du titulaire vis-à-vis des usagers du site ainsi qu'à leur tenue ;
- Au respect par les agents du titulaire du Règlement intérieur et des consignes de sécurité et de sûreté spécifiques au site ;

Cet encadrement sera le correspondant direct de la responsable des services généraux de la MSH Mondes. Il devra être joignable à tout moment durant les horaires de travail de la MSH Mondes.

A ce titre, cet encadrement :

- sera l'interlocuteur régulier privilégié ;
- participera aux réunions de suivi du marché organisées par l'Université ;
- assurera la réponse aux remarques réalisées et planifiera toutes les actions correctives nécessaires dans les meilleurs délais ;
- s'assurera que les actions correctives mises en place ont solutionné durablement les dysfonctionnements.

4.2.3 Opérateurs

Le titulaire déploiera les équipes d'opérateurs au sein des bâtiments de l'Université, regroupés dans des secteurs tels que définis à l'article 3.3 du présent CCTP.

Pour des raisons de sécurité (gestion de clés...), le titulaire ne pourra affecter sur ce site des étudiants de l'UPN.

L'Université se réserve le droit de modifier l'attribution des opérateurs au sein des différents secteurs.

L'objectif des opérateurs sera de maintenir un haut niveau de qualité et de services dans l'accueil et l'activité logistique au sein des bâtiments.

Tous les opérateurs devront être à leur poste de travail et ne pourront aller dans d'autres bâtiments, même en dehors de leurs heures de travail, sauf autorisation écrite de la MSH

Mondes. Ils devront respecter les consignes et procédures pour chacune des tâches dont ils ont la charge.

Chaque loge ne sera pourvue qu'en fonction du planning (3.3 du présent CCTP). Tout sureffectif ou sous-effectif sera sanctionné par les pénalités prévues à l'article 10 CCAP.

4.2.4 Moyens matériels

Les agents du titulaire véhiculeront l'image de marque de leur entreprise comme celle de l'Université. Les vêtements des agents devront être parfaitement entretenus et propres en permanence.

Afin de distinguer clairement les agents du titulaire de ceux de l'Université, ces derniers seront dotés par le titulaire de vêtements professionnels spécifiques et de badges, validés par l'UPN. La validation des vêtements professionnels spécifiques seront validés à la réunion de démarrage du marché.

Le titulaire mettra à disposition de ses agents l'équipement et le matériel nécessaire pour assurer leur sécurité dans l'exécution de leurs missions.

Article 5. LISTE NOMINATIVE DES PERSONNELS ET DESIGNATION DES AGENTS

Le titulaire s'engage à fournir, avant le commencement d'exécution, la liste nominative du personnel chargé de l'exécution des prestations. Cette liste, comportant les fonctions desdites personnes, sera remise à jour lors de tout changement et transmise, par le titulaire à la MSH Mondes, par tous moyens.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, le titulaire devra transmettre par tous moyens, l'identité des personnes désignées pour effectuer la prestation.

Les effectifs et les horaires effectués par le personnel affecté au marché pour le compte du titulaire sont contrôlés par l'administration par tous moyens à la charge adéquats, à la charge du titulaire.

Tout manquement à cette disposition entraînera l'application de pénalités conformément à l'article 10 du CCAP.

Les agents employés par le titulaire doivent n'avoir fait l'objet d'aucune condamnation pénale. Le personnel du titulaire prendra connaissance des consignes transmises par l'université, en début de vacation ainsi que des consignes particulières.

Les agents mis en place par le titulaire doivent avoir suivi une formation professionnelle correspondant aux spécificités de leur emploi et aux missions décrites dans le présent document.

Les intervenants du titulaire doivent observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement de l'Etablissement.

Ils devront faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et du patrimoine immobilier et mobilier de l'administration.

Ils devront veiller au strict respect des consignes et des règlements édictés par l'établissement et sa direction.

L'usage à des fins personnelles des matériels et des équipements contenus à l'intérieur des locaux de l'administration lui est interdit ; c'est notamment le cas des machines à photocopier, à reproduire, les ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureaux tels que papiers, cartouches, etc.

L'UPN peut demander le changement du responsable du titulaire ou de l'un des membres de son personnel pour des motifs dûment justifiés et en particulier s'il n'assure pas, dans des

conditions satisfaisantes, les tâches vis-à-vis des interlocuteurs de l'Université Paris Nanterre ou d'autres personnes avec lesquelles il est en contact dans le cadre de la mission confiée.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans un délai de 48 heures ouvrés à compter de la demande faite par le pouvoir adjudicateur. Le remplaçant est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Le titulaire s'engage à respecter la législation en vigueur sur la durée hebdomadaire du temps de travail.

5.1 Stabilité du personnel

L'université Paris Nanterre souhaite que les personnels du titulaire affectés aux différents sites soient stables, afin de capitaliser sur les connaissances acquises des sites et des événements.

5.2 Récusation et remplacement

Conformément au CCAP, en cas d'absence d'un agent, le prestataire s'engage à alerter par mail (lothsalinh.royer@cnrs.fr) la MSH mondes de l'Université dans les plus brefs délais.

Il désigne obligatoirement un remplaçant ayant rigoureusement le même profil (en termes de qualifications et de références) dans les 48 heures ouvrées (du lundi au vendredi) à compter du jour où l'intervenant n'est plus en mesure d'assurer sa mission, pour quelle cause que ce soit. Ce remplacement est dans tous les cas soumis à l'accord préalable expresse de l'Université. En cas de refus, le titulaire doit formuler une nouvelle proposition dans un délai supplémentaire de 48 heures ouvrées. A défaut, l'Université pourra procéder au remplacement des agents.

L'établissement se réserve le droit de récuser la présentation d'un agent. Le changement d'un responsable en cours de marché est subordonné à l'accord écrit préalable de l'Université Paris Nanterre.

En cas de changement, le titulaire devra désigner un remplaçant et en communiquer le nom et le curriculum vitae à l'Université Paris Nanterre dans un délai de 48 heures ouvrés à compter de la demande faite par le pouvoir adjudicateur.

Article 6. LOCAUX MIS A DISPOSITION DES LOCAUX ET PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE

6.1 Locaux mis à disposition du titulaire

Des locaux de service pour les personnels sont mis à la disposition du titulaire conformément aux dispositions du présent CCTP. Ils seront identifiés par le pouvoir adjudicateur ou son représentant avant le démarrage des prestations.

6.2 Prestations fournies au titulaire

L'université Paris Nanterre met gratuitement à la disposition du titulaire les fluides (électricité, téléphone) nécessaires à l'exécution des prestations. Seuls les appels téléphoniques strictement nécessaires à la bonne organisation des prestations et à la communication avec les services internes de l'UPN sont pris en charge.

Les installations téléphoniques de l'administration ne peuvent être utilisées par les cadres, préposés, sous-traitants, ou fournisseurs du titulaire pour des appels privés.

L'utilisation des installations téléphoniques pour des appels privés donne droit à l'application des pénalités définies à l'article 10 du CCAP et le remplacement de l'agent en cas de récidive.

Article 7. ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS ADMINISTRATIFS

7.1 Moyens d'accès mis à disposition

L'administration dote le titulaire de clés, cartes ou codes d'accès permettant l'accès aux locaux concernés par le marché. L'administration détermine seule le nombre de clés, de cartes ou de codes d'accès nécessaires à la bonne exécution des prestations et au respect des mesures de sécurité.

Le personnel du titulaire prend en compte à chaque vacation l'ensemble des clefs de l'établissement et en a la responsabilité pendant toute la durée de son service.

En cas de perte, détérioration ou vol, le titulaire avise immédiatement le directeur de la DALOE (ou son représentant) des exemplaires manquants.

Tous les canons et clefs correspondant aux combinaisons intéressées, sont remplacés par l'administration au frais du titulaire et feront l'objet d'une pénalité égale à leur valeur de remplacement.

Dans le cas d'un vol ou d'une perte de clé type « pass » (partiel ou général), l'ensemble des serrures ouvrables par ce « pass » devra faire l'objet d'un remplacement aux frais du titulaire. Il est expressément interdit au titulaire de reproduire ou faire reproduire les clés manquantes ainsi que de sortir les clefs du site du campus de Nanterre, sauf pour les besoins du service.

7.2 Vérification et restitution des moyens d'accès pendant et en fin de marché

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'administration les clefs et cartes d'accès confiées initialement et en cours de marché.

Toutefois, l'administration se réserve la possibilité tout au long du marché et à tout moment de procéder à des vérifications du nombre de clefs et cartes d'accès détenues par le titulaire et d'appliquer les sanctions et pénalités prévues à l'article 10 du CCAP.

Article 8. FORME DES COMMUNICATIONS

En complément des dispositions de l'article 5.1 du CCAP, le titulaire, en cas d'urgence, doit communiquer à l'Etablissement par télécopie ou par e-mail tous les éléments qu'il jugera nécessaires. Il en assure ensuite l'envoi suivant les formes légalement recevables conformément aux dispositions prévues à l'article 5.1 du CCAP.

Les incidents sur site donnent lieu à une information orale immédiate au pouvoir adjudicateur ou son représentant. Cette première mesure est suivie d'un rapport écrit détaillé.

Ce rapport devra être remis dans un délai maximum de 4 heures.

Article 9. MESURES PARTICULIERES

9.1 Grèves

En cas d'arrêt de travail des salariés du titulaire pour fait de grève des salariés du titulaire, ce dernier sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum dont les modalités ainsi que la durée seront précisées par le pouvoir adjudicateur ou son représentant.

Au-delà du délai susvisé imparti au titulaire, et en cas d'impossibilité pour le titulaire du marché d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du contrat, le pouvoir adjudicateur y pourvoira par tous moyens qu'il jugera utiles, aux frais, risques et périls de la société.

Les mesures qui seront prises dans ce cas seront limitées à la durée de la grève.

9.2 Interdictions momentanées

Des interdictions momentanées d'accéder ou de circuler dans les locaux peuvent être prescrites, notamment lors de départs ou d'arrivées de personnalités, ou à l'occasion d'alertes, d'exercices ou d'incidents signalés dans les bâtiments ou à proximité.

L'administration ainsi que les forces de police peuvent décider de surveiller, faire arrêter les prestations ou évacuer les bâtiments à l'occasion de visites officielles ou d'incidents éventuels qu'ils ont pour mission de prévenir. A cet effet, le pouvoir adjudicateur, les services de sécurité ou la police peuvent prescrire le déplacement d'un matériel, d'un équipement ou d'un stock quelconque ainsi que le libre accès aux locaux occupés par le titulaire aux fins de fouilles et visites.

9.3 Plan Vigipirate

Le titulaire et son personnel respectent les mesures en vigueur dans le cadre du plan Vigipirate.