

MARCHES PUBLICS DE PRESTATIONS DE SERVICES

UNIVERSITE Clermont Auvergne

63006 CLERMONT-FERRAND



Marché n°2025DAC0021R01-R05

PRESTATIONS D'ACCUEIL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

LOT 5 **Prestations d'accueil Puy de Dôme**

SOMMAIRE

Article premier – Objet, forme, et durée du marché

- 1.1 Objet des prestations
- 1.2 Eléments d'appréciations du mémoire technique du candidat

Article 2 – Description des prestations

- 2.1 Prestations récurrentes
- 2.2 Prestations exceptionnelles ou ponctuelles d'agent accueil à prix unitaires

Article 3– Contrôle des prestations et pénalités

- 3.1 Contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations
- 3.2 Réfactions et Pénalités

Article 4- Personnel

- 4.1 Dispositions générales
 - 4.1.1 Planning et organisation des heures des agents
- 4.2 Mesures d'hygiène, de sécurité et de prévention
- 4.3 Liste nominative du personnel
- 4.4 Comportement du personnel
- 4.5 Vêtements de travail
- 4.6 Effectif et formation du personnel
- 4.7 Mesures d'éviction et de remplacement du personnel
- 4.8 Etendue des obligations prévues au présent article
- 4.9 Moyens mis à disposition par l'UCA ou INP
- 4.10 Moyens fournis par le prestataire

Article 5 – Grèves et arrêts de travail

Article 6 – Mise en place du marché

Article 1- Objet, forme, et durée du marché

1.1 OBJET DES PRESTATIONS D'ACCUEIL

Les stipulations du présent document concernent les prestations désignées ci-dessous

Prestations d'accueil récurrentes :

- **Site de la Rotonde**, 26 avenue Léon Blum - 63000 Clermont-Ferrand
- **Site Estaing** : 2 rue de Braga – 63110 Clermont-Ferrand
- **Site de Dunant** : 28 place Henri Dunant - 63000 Clermont-Ferrand

Prestations ponctuelles d'accueil :

L'ensemble de l'UCA sur ces sites du Puy de Dôme, notamment :

- **La Rotonde** : 26, Avenue Léon Blum – 63000 Clermont Ferrand
- **Villa Morand** (Présidence de l'UCA ou INP) : 49, Boulevard François Mitterrand - 63000 Clermont-Ferrand
- **Villa Blatin** : 36 bis, boulevard cote Blatin - 63000 Clermont-Ferrand
- **Jaude** : 11 Boulevard Charles de Gaulle - 63000 Clermont-Ferrand
- **Mitterrand** (Ecole de Droit) : 41, Boulevard François Mitterrand - 63002 Clermont-Ferrand
- **Gergovia** : 29, Boulevard Gergovia - 63000 Clermont-Ferrand
- **Carnot** : 34, Avenue Carnot – 63000 Clermont Ferrand
- **Chamalières (INSPE)** : 36, Avenue Jean Jaurès - 63400 Chamalières
- **Maison des Sciences de l'Homme** : 4, rue Ledru – 63000 Clermont Ferrand
- **KAP** : 5 rue Kessler – 63000 Clermont-Ferrand
- **Estaing** : 2 rue de Braga – 63110 Clermont-Ferrand
- **Station biologique** : Rue du lavoir 63610 Besse et St Anastaise
- **Lafayette** : 1, Boulevard Lafayette 63000 Clermont-Ferrand
- **Dunant** : 28 place Henri Dunant - 63000 Clermont-Ferrand
- **LNH** : 58, rue Montalembert - 63000 Clermont-Ferrand
- **SUAPS** : 15 bis rue Poncillon - 63000 Clermont-Ferrand
- **L'ensemble des bâtiments du campus universitaire des Cézeaux** dont l'entrée principale est : 24 avenue des Landais – 63170 Aubière
- **L'Institut National Polytechnique (INP) Clermont Auvergne** constitué des écoles d'ingénieurs SIGMA (27 rue Roche Genès - Campus des Cézeaux 63178 Aubière) Polytech (2, avenue Blaise Pascal - 63170 Aubière) et ISIMA (1, rue de la Chebarde - 63170 Aubière) et du Pôle Commun « Polytech-Isima » (2, rue de Chebarde - 63170 Aubière).

1.2 ELEMENTS D'APPRECIATIONS DU MEMOIRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Le mémoire technique des dispositions que le prestataire se propose d'adopter pour l'exécution du contrat devra comprendre les éléments d'appréciation suivants : moyens humains, formation, moyens techniques, organisation, encadrement de proximité des prestations, mise en place des prestations, certifications ou agréments détenues par le prestataire ...

Ces éléments seront suffisamment détaillés pour que l'UCA et l'INP puisse facilement évaluer l'offre technique du candidat

L'UCA et l'INP sera particulièrement regardante sur :

La société prestataire doit posséder un dispositif électronique professionnel permettant de contrôler l'horodatage de la prise et fin de service de ses agents, ainsi que pour les prestations récurrentes un dispositif de géolocalisation (+ altimétrie ou pointeaux), du personnel et des véhicules utilisés lors des prestations pour le compte de l'UCA. Ces données doivent être fournies à l'UCA chaque fois que cette dernière en fait la demande.

Le prestataire devra fournir obligatoirement à l'UCA les diplômes des formations initiales (SSIAP/SST), ainsi que les attestations de formations continues correspondantes, 15 jours maximum après le début du marché, lors de nouvelles embauches ou lors d'une demande de l'UCA, pour l'ensemble des agents effectuant des missions au sein de l'UCA ou de l'INP.

Le prestataire s'engage à ne pas missionner un agent sur une prestation si ce dernier n'a pas les compétences requises et/ou n'est plus à jour de la formation continue pour effectuer la mission conformément à la réglementation en vigueur.

Si le prestataire engage un agent ayant le statut d'étudiant à l'UCA ou l'INP, ce dernier ne pourra être affecté à un site / Bâtiment où l'étudiant reçoit des cours ou passe des examens.

Les agents du prestataire effectuant une mission sur un site de l'UCA ou l'INP doivent obligatoirement connaître ce dernier. Si cela n'est pas le cas, le prestataire doit organiser en relation avec l'UCA ou l'INP un tuilage en amont de la date de prestation. Ce tuilage est à la charge du prestataire.

Le prestataire devra fournir à l'UCA la mise à jour des compétences de ses agents au fil de l'eau et obligatoirement avant la prochaine mission effectuée au sein de l'UCA ou de l'INP.

Les agents du prestataire devront détenir les compétences nécessaires et la tenue conforme en fonction des missions demandées conformément à la réglementation en vigueur. Les agents devront être en tenue avant l'heure de début de leur mission.

L'UCA peut à tout moment lors d'une prestation effectuer au sein de l'UCA ou l'INP, demander aux agents présents de fournir tous les justificatifs liés à leurs compétences (carte, diplômes, identité)

Lors de prestations ponctuelles, le prestataire devra transmettre par voie électronique les mains courantes réglementaires, réalisées par ses agents dans les 24 heures maximum aux personnes désignées par l'UCA (sauf si anomalie, dans ce cas la main courante est transmise à l'issue de la prestation et pourra être complétée par un appel téléphonique à un personnel de l'UCA suivant consignes).

Si l'entreprise prestataire utilise des véhicules à énergie rechargeables pour effectuer les missions au sein de l'UCA, cette dernière doit organiser de façon que la charge de ses véhicules permette d'effectuer sans interruption la totalité de la durée des prestations demandées (rondes, interventions...). La recharge électrique du véhicule est à la charge du prestataire.

L'entreprise prestataire doit disposer d'un parc de postes radio professionnels suffisant en quantité et dont la portée est conforme à la réglementation en vigueur (cf article MS71 du Règlement de sécurité contre l'incendie). Des oreillettes doivent pouvoir être mis à disposition si nécessaire.

Pendant la durée de toutes prestations, un cadre de permanence de l'entreprise prestataire doit être joignable par téléphone à tout moment.

L'entreprise prestataire devra démontrer dans son dossier technique de candidature au marché sa capacité factuelle à répondre à toutes les demandes du CCTP (prestations récurrentes et ponctuelles).

Article 2 : Description des prestations

2.1 PRESTATIONS RECURRENTES

- Site de Rotonde :

Une prestation d'agent d'accueil sur le site de la Rotonde est demandée sur une plage horaire entre **17h30 et 21h30 (horaire normal)**, ou de **17h30 à 19h30 (horaire réduit)** du lundi au vendredi (hors fermeture du bâtiment : généralement 4 semaines entre mi-juillet et mi-août et 1 à 2 semaines à Noël).

Annuellement, il y aura environ 34 semaines en horaire normal et 12 semaines en horaire réduit.

L'agent devra être titulaire du SSIAP1

L'agent aura pour missions :

- *Accueillir, renseigner le public sur place ou par téléphone et l'orienter vers les services compétents*
- *Assurer la distribution, la collecte et l'expédition du courrier et des colis*
 - o *Ventiler les courriers / service*
- *Amener la reprographie en salle des professeurs*
- *Gérer et mettre à disposition du petit matériel (micros, ordinateurs portable...)*
- *Effectuer des opérations de manutention dans le cadre de la participation aux événementiels (colloque, congrès, conférence, réceptions...)*
- *Participer à la vérification des jauges des salles de cours et au réassort du petit mobilier (chaises / Tables)*
- *Maîtriser l'outils ADE (gestion des salles), afin de pouvoir connaître l'occupation des salles*
- *Connaître les différentes composantes/services du bâtiment*
- *Connaître les besoins des utilisateurs*
- *Connaître la procédure et le stockage des copies d'examen et autres documents sensibles (accès au coffre-fort)*
- *Contrôler l'accès aux bâtiments, la circulation des personnes et le fonctionnement des installations*
 - o *Gestion de l'accès parking l'entrée du site via l'interphonie*
 - o *Utilisation des caméras de vidéoprotection*
 - o *Tracer la venue d'entreprises extérieures via l'outils de main courante*
 - o *Maîtriser l'utilisation de la centrale intrusion (MHS/MES/Alarme technique).*
- *Connaître l'ensemble des procédures inhérentes au fonctionnement des différents services (tickets maintenance...)*
- *Manipulation des portails entrée et sortie site (mise en marche forcée...)*
- *Manipulation des bornes d'entrée et sortie (annulation défaut, action forcée...)*
- *Gérer la distribution des clés / Badges du site, ainsi que la traçabilité via l'outils de main courante*
 - o *Utilisation de la main courante électronique UCA*
- *Assurer la fermeture (et éventuellement l'ouverture) du site*
- *Effectuer une ronde préventive sur les locaux et équipements (deux par ½ journée consignée sur la main courante)*
- *Gérer le SSI, mettre en œuvre les procédures d'urgence et effectuer les levées de doute*
- *Remettre en place les clapets, portes CF lors d'exercices INC et/ou déclenchement incendie*
- *Participer aux exercices réglementaires d'évacuation*
- *Participer à la formation chargée d'évacuation du bâtiment*
- *Tenir à jour la main courante qui regroupe toutes les informations sur les événements survenus dans la journée (remise de clefs, dysfonctionnement, SAP...)*
- *Effectuer le premier secours à la personne*
- *Participer au contrôle des équipements de première intervention lors des rondes*

- Assurer en cas de nécessité, le filtrage et/ou surveillance des entrées
- Gérer le système d'allumage et d'extinction des lumières intérieurs et extérieurs du bâtiment suivant consigne

Un pool d'agents formés sera demandé afin de permettre une continuité de service sans avoir à solliciter des agents non formés sur ce site.

- Site d'Estaing

L'agent devra être titulaire du SSIAP1

Jours et horaires concernés :

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 15h à 21h toute l'année (arrêt de la prestation : 1 semaine en avril - 1 semaine à Noël – la dernière semaine de juillet – 3 premières semaines d'août).

Missions

- Donner des renseignements par téléphone et à l'accueil
- Ouverture des zones chantiers en cas de nécessité
- Prévenir les risques d'incendie (application des consignes de sécurité, rondes sécurité, surveillance travaux...)
- Effectuer des rondes obligatoires avec compte-rendu de l'état des BAES, portes coupe-feu, extincteurs, RIA ...
- Intervenir en cas de première urgence
- Prévenir, limiter et lutter contre les risques sûreté-malveillance à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments
- Gérer les alarmes (incendie, technique, ascenseurs, etc.),
- Effectuer des rondes journalières
- Réarmer les clapets en cas de détection
- Assister les personnes en cas de problème,
- Veiller au respect de l'hygiène et de la sécurité du travail en matière de sécurité incendie
- Gérer la centrale incendie : levées de doute, dérangements
- Protéger les personnes et des biens, avec en particulier la prévention contre les risques d'incendie
- Gérer la remise des clés pour les personnels extérieurs aux Facultés
- Ouvrir des salles si nécessaire

Un pool d'agents formés sera demandé afin de permettre une continuité de service sans avoir à solliciter des agents non formés sur ce site.

- Site Dunant

PRESTATIONS D'ACCUEIL ET DE FERMETURE DE LOCAUX EN SEMAINE CONCERNANT LES BATIMENTS DUNANT, CBRV ET CRBC

Moyen humain : 1 agent d'accueil

Jours et horaires concernés :

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 17h00 à 23h00 toute l'année (arrêt de la prestation : 1 semaine à Noël – la dernière semaine de juillet – les 2 premières semaines d'août).

Missions

- Donner des renseignements par téléphone et à l'accueil
- Vérifier la fermeture des salles le soir avant la fin de la prestation (fenêtres, portes, lumières ...)
- Ouvrir les salles en cas de besoins

- Fermer les bâtiments, salles, services, portes extérieures et vérification de l'absence d'étudiants dans les locaux avant la fin de service
- Transférer de la ligne du standard sur le poste téléphonique de l'agent logé de permanence après la fin de la prestation.

Un pool d'agents formés sera demandé afin de permettre une continuité de service sans avoir à solliciter des agents non formés sur ce site.

2.2 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES OU PONCTUELLES D'AGENT ACCUEIL A PRIX UNITAIRES

Ces prestations sont effectuées au fur et à mesure des besoins et correspondent à des besoins ponctuels. Elles sont réalisées sur bon de commande suivant les tarifs inscrits dans le bordereau des prix unitaires des prestations exceptionnelles ou ponctuelles d'accueil.

Les agents devront obligatoirement utiliser le badge et/ou le Pass Général dédié au bâtiment lors de la prestation. Ces badges et/ou ces Pass Généraux des bâtiments seront fournis par l'UCA ou l'INP.

Ces prestations nécessitent donc la mise à disposition :

- D'un agent d'accueil en semaine horaire de journée ou horaire de nuit
- D'un agent d'accueil les weekends et jours fériés horaire de journée ou horaire de nuit
- D'un agent d'accueil titulaire du SSIAP1 en semaine horaire de journée ou horaire de nuit
- D'un agent d'accueil titulaire du SSIAP1 les weekends et jours fériés horaire de journée ou horaire de nuit

Missions susceptibles d'être demandées à un agent d'accueil (voir fiche de poste)

Article 3 – Contrôle des prestations et pénalités

3.1 CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

Liaison avec le titulaire

La société prestataire nommera un interlocuteur unique entre la société et l'UCA pour l'ensemble des prestations

Une réunion mensuelle sera obligatoirement proposée par la société prestataire (visio / Tél / Présentiel suivant le volume de sujets à traiter à l'appréciation de l'UCA) pour faire le point sur les prestations réalisées et les prestations à venir

3.2 REFACTIONS ET PENALITES

La mauvaise exécution ou l'exécution partielle des prestations pourra donner lieu à des pénalités.

Les éléments pouvant donner lieu à des pénalités sont détaillés dans le CCAP. Cela concerne :

Horaires non respectés

Non-conformité Matériel/Tenue vestimentaire par rapport à la réglementation en vigueur

Défauts de Formation et/ou non diffusion de l'ensemble des pièces administratives liées à la formation précisée dans le CCTP

Atteintes aux matériel - locaux client

Défaillances dans l'exécution de la prestation

Article 4 – Personnel

4.1 DISPOSITIONS GENERALES

Le titulaire doit respecter la réglementation en vigueur notamment la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité et appliquer à ses agents les textes relatifs aux activités de surveillance, de gardiennage.

En application de l'article L1224-1 du code du travail relatif à la reprise du personnel ; la liste des agents transférables sera communiquée et jointe au dossier de consultation du marché.

L'ensemble de la législation est réputé connu du candidat et leurs dispositions tenues pour contractuelles.

4.1.1 PLANNING ET ORGANISATION DES HEURES DES AGENTS

Pour les prestations ponctuelles, anticipées par le pouvoir adjudicateur d'au moins 8 jours, le prestataire devra organiser le planning de ses agents de sorte qu'aucun surcoût lié à l'obligation inscrits dans les avenants actuels et futurs à l'accord collectif relatif à la durée minimale d'une période de travail du 1er avril 2021 soit imputé au pouvoir adjudicateur (Université ou à un membre du groupement de commande).

En effet, le pouvoir adjudicateur devra se faire facturer uniquement les heures réellement effectuées.

Pour les prestations récurrentes, le prestataire devra organiser le planning de ses agents de sorte qu'aucun surcoût ne soit lié à une obligation née d'un accord collectif relatif à la durée minimale d'une période de travail. Le pouvoir adjudicateur devra se faire facturer uniquement les heures réellement effectuées. Il en va de même pour les prestations ponctuelles, anticipées par le pouvoir adjudicateur d'au moins 8 jours.

4.2 MESURES D'HYGIENE, DE SECURITE ET DE PREVENTION

Les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 sont applicables, en ce qui concerne les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité, aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le titulaire procède si nécessaire, avant le commencement des prestations, à une information sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées. Cette information fait l'objet d'un procès-verbal transmis à l'UCA ou INP par le titulaire dans le mois qui suit la date d'effet de l'acte valant début d'exécution des prestations.

4.3 LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL

Le titulaire doit fournir impérativement, avant tout commencement d'exécution du marché et à toute demande de l'UCA ou INP, une liste comportant le nom et le prénom des agents assurant la prestation. **Celle-ci sera actualisée, si besoin est.**

4.4 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le personnel du titulaire doit faire preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. L'usage des matériels et des équipements contenus à l'intérieur des locaux de l'UCA ou INP lui est interdit ; c'est notamment le cas des appareils de téléphone,

de télécopie, des machines à photocopier, à reproduire, des ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureau tels que papiers, cartouches, machine à café et café, etc.... Cette disposition ne concerne pas les matériels et équipements strictement nécessaires à l'exécution des prestations (ex: extincteurs, SSI), ni les prestations récurrentes.

4.5 VETEMENTS DE TRAVAIL

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et, éventuellement de protection, dont le type et la couleur sont agréés par la personne responsable du marché. Les vêtements de travail et de protection sont tenus en permanence dans un état de parfaite propreté. Le vêtement de travail et/ou l'équipement de protection individuelle doit être conforme à la réglementation en vigueur

4.6 EFFECTIF ET FORMATION DU PERSONNEL

L'effectif en personnel mis en place par le prestataire devra être suffisant pour répondre aux besoins de l'UCA ou INP.

Selon la prestation, les agents devront être titulaire et à jour des qualifications nécessaires (SSIAP1, SST)

Ils doivent faire preuves d'une capacité d'initiative dans le cadre des missions, d'analyse des risques et une grande disponibilité. Ils doivent être respectueux des horaires et avoir une faculté de communication orale et écrite correcte.

Le titulaire s'engage pendant toute la durée du marché à prendre en charge la formation des agents, formation d'un nouvel agent, ou besoin complémentaire en formation.

4.7 MESURES D'EVICION ET DE REMPLACEMENT DU PERSONNEL

L'UCA ou INP se réserve le droit, sans indemnités, d'exiger à tout moment l'éviction d'une personne participant à l'exécution des prestations pour insubordination, incapacité, défaut de probité, refus de présenter ou non possession de sa carte professionnelle dans le cadre d'une mission de sureté, ... Cette mesure s'applique aux salariés et préposés du titulaire ainsi qu'à ceux de ses sous-traitants. Cette mesure est de portée générale et définitive.

L'UCA ou INP peut également demander à tout moment, sans délai et sans avoir à motiver sa décision, le déplacement d'un salarié du titulaire ou de ses sous-traitants. Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, ses préposés ou sous-traitants qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction.

4.8 ETENDUE DES OBLIGATIONS PREVUES AU PRESENT ARTICLE

Les obligations qui sont prévues aux différents alinéas de l'article 6 s'appliquent aux salariés, préposés, sous-traitants, intérimaires du titulaire.

Le titulaire s'engage à les leur communiquer avant le début des prestations qu'ils doivent assurer.

4.9 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'UCA OU INP

Conformément à la réglementation en vigueur, l'UCA ou INP mettra à la disposition des agents du titulaire les locaux nécessaires.

Le matériel nécessaire pour l'accès des bâtiments sera fourni par l'UCA ou INP (trousseaux de clefs, pass généraux, badges).

4.10 MOYENS FOURNIS PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire fournira :

- Les moyens humains et ayant les compétences nécessaires à la réalisation des prestations demandées
- Dispositif de protection du travailleur isolé : le prestataire mettra à la disposition de l'agent en situation de travailleur isolé les moyens nécessaires exigés par la réglementation en vigueur
- Si la prestation le nécessite, le prestataire devra s'équiper de moyen de communication radio type talkie-walkie. Cet appareil pourra être complété d'oreillettes, ou tout autre matériel nécessaire à la réalisation de la prestation (compteuses, détecteurs métaux...)

Article 5 – Grèves et arrêts de travail

En cas d'arrêt de travail ou de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants, le titulaire est tenu d'assurer le service.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le Code du Travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne constitue, en aucun cas, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant la rétribution du titulaire par l'UCA ou INP.

Article 6 – Mise en place du marché

Avant le démarrage des prestations une réunion de cadrage aura lieu en présence du titulaire du marché ou de son représentant ainsi qu'un tuilage obligatoire comprenant :

- Visite obligatoire des sites ayant une prestation récurrente avec les personnes en charge de ces bâtiments.

Au cours de cette réunion, des éléments complémentaires seront apportés au titulaire pour favoriser la bonne exécution du marché.

Les documents sont susceptibles d'évoluer en fonction des mouvements de service, ils seront alors remis à jour. Si l'UCA ou INP ne procède pas à la mise à jour, le titulaire devra la réclamer au moins une fois par an.