



ACHATS CENTRAUX
 HOTELIERS,
 ALIMENTAIRES
 ET TECHNOLOGIQUES
 Hôpital Bicêtre
 78, rue du Général Leclerc
 94270 Le Kremlin Bicêtre
 Tél. : 01 53 14 69 00
 Fax : 01 45 15 01 60

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

n° 26/049

Procédure : MAPA.

Objet : Prestations d'accueil pour le Siège de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris

Les prestations se dérouleront :

- Sur le bâtiment du siège de l'AP-HP situé au sein de l'Hôpital Saint-Antoine : 55 boulevard Diderot 75012 Paris

Ce document comprend 11 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	1 / 11

SOMMAIRE

ARTICLE 1: OBJET	3
ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOT	7
ARTICLE 3 : LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE.....	7

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	2 / 11

ARTICLE 1: OBJET

La consultation a pour objet " Prestations d'accueil pour le Siège de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris ", nécessaire aux besoins des services du siège de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

a) Présentation du siège de l'AP-HP

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) est un établissement public de santé, Centre Hospitalier Régional Universitaire de l'Ile-de-France.

L'AP-HP sous la responsabilité d'une direction générale (Siège AP-HP), est composée de groupes hospitaliers, de services généraux, de services administratifs centraux dont les directions sont regroupées au siège de l'AP-HP.

Le Siège de l'AP – HP (Direction Générale) est situé au sein de l'hôpital Saint-Antoine, 55 boulevard Diderot 75610 CS 22305 PARIS Cedex 12.

Responsable de la stratégie, du pilotage, du contrôle, de l'expertise, de l'appui, ainsi que du développement des ressources humaines, le siège de l'AP-HP assure les missions nécessitant un suivi centralisé de par leur nature ou leur caractère réglementaire (par exemple les commissions administratives paritaires).

Lors d'événements impliquant l'ensemble de l'établissement, l'AP-HP dirige les opérations depuis son centre opérationnel de gestion de crises situé au Siège.

Il regroupe l'ensemble des Directions médicales, stratégiques et administratives de l'AP-HP.

Le Siège sur le site de Saint Antoine est composé d'un unique bâtiment de 10 000m² répartis sur huit (8) étages, implanté au cœur même de l'Hôpital Saint-Antoine.

Le Siège comprend les directions suivantes (en 2026):

- Direction générale DG
- Direction de la communication et du mécénat DIRCOM
- Direction de la stratégie et de la transformation DST
- Direction économique, financière, Investissement et Patrimoine DEFIP
- Direction des ressources humaines DRH AP-HP
- Direction des affaires médicales DAM
- Direction Qualité, Partenariat Patient DQ2P
- Direction des affaires juridiques et des droits des patients DAJDP
- Direction Audit Inspection Médiation Evaluation DAIME
- Direction des Ressources du Siège DRS
- Direction de l'Hôtellerie et de la Logistique DHL
- Contrôleur financier CF

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	3 / 11

Divers autres sites annexes sont implantés à l'extérieur du périmètre du Siège, les principaux sont :

- Le Centre de Développement Des Compétences (CFDC) sur l'hôpital Rothschild à Paris 12^{ème}
- La Direction des services numériques (DSN) sur l'hôpital Rothschild à Paris 12^{ème}
- La Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation (DRCI) sur l'hôpital Saint-Louis comprenant des unités de recherche clinique (URC) réparties sur les sites hospitaliers.
- La Direction des Relations Internationales (DRI) sur le site A.G.E.P.S à Paris 5^{ème}
- Locaux administratifs et logistiques dans le site A.G.E.P.S à Paris 5^{ème}
- Le bâtiment Ady STEG sur le site de l'ancien hôpital Broussais à Paris 14^{ème}
- Locaux administratifs du Département des Patrimoines Culturels sur le site de l'hôpital Bicêtre 94
- Locaux administratifs et logistiques sur le site de Charenton (94220)

Des missions ponctuelles peuvent être déportées du siège vers des sites de l'AP-HP ou extérieurs à l'occasion de cérémonies, pouvant impliquer les personnels en poste sur le site et des renforts commandés par le Siège.

Dans tous les cas, le Siège est l'organisateur de l'accueil.

b) Hierarchie

Le service d'accueil, placé hiérarchiquement sous la responsabilité du directeur de la Direction des Ressources du Siège, est dirigé par un cadre chargé de mission (ayant également en charge le service de sécurité). Il est secondé par un cadre ou un agent de l'AP-HP, ayant les mêmes prérogatives en son absence.

c) Mission générale et limites d'intervention

La prestation d'accueil a lieu tous les jours du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés et des jours de fermeture du Siège.

La prestation comprend au minimum une prestation d'accueil d'entreprise.
Des prestations complémentaires décrites *infra* peuvent être demandées au titulaire.

L'existence d'un dispositif de contrôle d'accès vise à sécuriser le bâtiment du siège.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	4 / 11

Le service d'accueil contribue au dispositif de sécurité du Siège, conjointement avec le service de sécurité en place.

d) Mission d'accueil d'entreprise

La mission d'accueil d'entreprise consiste à accueillir :

- Les salariés du Siège de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris ;
- Les visiteurs suivants :
 - Les salariés de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris ;
 - Les autorités diverses en visite à la direction générale ;
 - Les experts de différents domaines ;
 - Les fournisseurs et prestataires ;
 - Le public ;
 - Les journalistes, accueillis à l'occasion de conférences de presse ou d'interview se tenant dans nos locaux ;
 - Toute personne souhaitant des renseignements ou des informations concernant l'institution.
 - L'accueil des coursiers et informations des destinataires concernés.

Cet accueil comprendra :

L'accueil et l'orientation des visiteurs (physique et téléphonique) ;

- La remise de badge « visiteur » ;
- La réception des demandes de badges et la remise après attribution par le chef de service ;
- L'annonce de l'arrivée des rendez-vous aux personnes concernées et la gestion de leur attente ;
- L'accueil des participants aux réunions ;
- Consultation des plannings des salles via un logiciel spécialisé ;
- Orientation des participants ;
- L'enregistrement des cartes professionnelles sur les différents logiciels de contrôle d'accès ;
- Paramétrage des badges visiteurs sur le logiciel de contrôle d'accès en fonction des niveaux concernés par la visite et validés par l'Institution ;
- Création de listes et paramétrage des badges des écoles du CFDC .

La prestation de santé au travail :

- Alerte et orientation des secours ;
- Alerte des responsables désignés pour information lors d'un éventuel problème.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	5 / 11

L'environnement professionnel :

- Veiller au bon état du hall : état de propreté, des équipements et signalement des dysfonctionnements aux services compétents ;
- Veiller au bon état de la banque d'accueil : propreté de la banque et des présentoirs ;
- Tenue d'une main courante et tout registre mis en place.
- La participation aux événements du Siège : Commémorations, opérations de communication interne.
- L'information des publics et des personnels :
- Mise à disposition de documentations : présentation et réapprovisionnement

Un planning d'organisation des vacations est validé par le chef de service de sécurité.

a) Prestations complémentaires

Des prestations complémentaires d'accueil en entreprise, pour le compte de l'AP-HP, peuvent être demandées. Ces prestations peuvent se dérouler sur n'importe quel site en région Ile-de- France. Le lieu, la date, les horaires et le nombre d'agents seront précisés.

Elles peuvent être de différents types :

1) Accueil évènementiel :

En journée ou en soirée : congrès/conférences/salons :

- Accueil des participants ;
- Tenue d'un vestiaire ;
- Remise de documentation ;
- Remise de badge et émargement ;
- Passage micro ;
- Tenue de stands ;
- Accompagnement des VIP ;

2) Prestations d'accueil d'entreprise (site autre que Saint Antoine) à la journée ou en demi-journée selon une définition similaire à celle du Site Saint Antoine.

3) Prestations de renforcement en cas d'événement particulier ou de crise.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	6 / 11

ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOT

La dévolution en lots séparés est de nature à restreindre la concurrence et risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

Les prestations sont réparties en un lot unique.

a) Nature et Volume

Période	Horaire vacation	Nombre d'hôtes/hôtesse	Nombre d'heures journalières
Du Lundi Au Vendredi	7H30 12H30	1	5 heures
	09H00 13H30	1	4 heures 30
	13H30 16H30	1	3 heures
	14H30 18H00	1	3 heures 30
Total journalier			16 heures
Total annuel (Sur la base de 250 jours à décompter les jours fermés communiqués en début d'année)			4000 heures

Les horaires mentionnés sont les heures effectives de prise et de fin de service. Si le même personnel assure les vacations matin et après-midi, le temps de pause repas est pris entre les deux vacations.

ARTICLE 3 : LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

3.1 : **Obligations du personnel affecté**

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens et méthodes définis au présent marché, et ceux, le cas échéant, devenus nécessaires à la bonne exécution des prestations afin d'obtenir le résultat escompté.

Au début du marché, le titulaire prendra connaissance des différents textes internes de l'AP- HP et du Siège concernant la prestation et veillera à leur respect par ses employés.

Il appartient donc au titulaire de prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer les prestations exigées dans le cahier des charges. Les prestations seront exécutées sous l'entière responsabilité du titulaire qui devra se conformer strictement aux textes réglementaires parus ou à paraître régissant la profession et au code de la

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	7 / 11

santé publique, notamment en ce qui concerne l'interdiction du tabac dans les lieux publics.

Le titulaire devra assurer la mise à disposition d'une **équipe stable** pour la réalisation des prestations. En cas de changement de personnel la Direction du Siège devra être prévenue une semaine à l'avance en joignant le CV de l'agent. La Direction du Siège se réserve le droit de récuser un agent proposé et le titulaire devra proposer un nouveau profil.

Le personnel du titulaire doit être en mesure de se conformer à l'ensemble des règles de la profession. Il doit notamment avoir une présentation soignée, respecter rigoureusement les horaires de travail et les procédures du Siège de l'AP-HP, être en capacité de prendre des initiatives dans les limites de sa mission et assurer une parfaite confidentialité.

Il doit savoir lire, écrire et parler correctement le français et en outre pouvoir utiliser les outils bureautiques de l'AP-HP (Word, Excel, Internet Explorer, et tout logiciel de gestion de badge, etc..). Il doit être en mesure d'interroger des bases de données sur intranet ou internet et être capable d'utiliser le logiciel de réservation de salle. Les formations à ces logiciels peuvent être assurées par l'AP-HP.

3.2 : Respect de la Charte de Laïcité, neutralité et discipline

Les personnels des titulaires ou ses préposés et sous – traitants sont tenus au respect strict de la laïcité, de la neutralité du service public mais également au respect de la discipline générale des hôpitaux de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris ainsi que les normes d'hygiène et de sécurité.

3.3 : Tenue de travail

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire ainsi que des badges d'identification (Nom de la société prestataire ou logo et a minima prénom de l'agent). Ses propositions de tenues font l'objet d'une mise au point avec l'AP-HP dans les 8 jours qui suivront la notification du présent marché. Il sera tenu compte des conditions climatiques saisonnières.

Les personnels doivent obligatoirement porter cette tenue sobre et uniforme. Le port de l'écharpe, manteau, et gants n'est pas autorisé.

Le nettoyage et l'entretien des tenues ne sont pas à la charge de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

Le titulaire s'assurera de fournir le nombre de tenues nécessaires et suffisant à ses personnels.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	8 / 11

Le maquillage doit être discret. La coiffure reste libre, mais ne doit pas masquer le visage.

La tenue des hôtes/hôtesse doit respecter le principe de neutralité du service public.

3.4 : Continuité du service

Le titulaire fournit le planning prévisionnel des agents affectés, de leurs remplaçants et de leurs formations dans les délais nécessaires pour permettre au chef de site de prendre des dispositions nécessaires à l'organisation de son service. Ces délais seront précisés en début de marché par la Direction du Siègne.

Toutes les vacations doivent être attribuées nominativement aux agents affectés sur le site. Le nom d'un agent inconnu ou des points d'interrogations ne sont pas acceptés et peuvent être sanctionnés par une pénalité.

Le titulaire garantit la continuité du service tant dans la relève que dans les remplacements des agents défaillants par des agents déjà formés sur site.

Le personnel s'attache à respecter les heures de début et de fin de service. En cas de retard ou de non remplacement d'un agent, les heures sont dues ou déduites de la facture.

3.5 : Formation sur site

Une formation de deux vacations (soit deux fois huit heures), à la charge du titulaire, est nécessaire à tout nouvel agent affecté. L'agent est en binôme avec un autre hôte. Un agent de la sécurité du Siègne sera en charge de faire visiter le bâtiment du siège. Une fiche de présentation comprenant les nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, situation familiale, diplômes, déclaration unique d'embauche (DUE) devra être adressée au responsable de la sécurité pour chaque agent.

3.6 : Gestion du matériel du titulaire :

Après inventaire contradictoire et vérification de l'état des matériels et des lieux pour la prise en compte par le titulaire, l'entretien est assuré par l'établissement, sauf en cas d'une mauvaise utilisation ou dégradations volontaires par les agents du titulaire. Ce dernier a en charge la remise en état ou le remplacement des matériels dégradés.

Les agents doivent maintenir les locaux et matériels propres.

Les locaux comprennent ; la banque d'accueil – les placards et réserves du service

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	9 / 11

3.7 : Sanitaires :

Le titulaire prend contact avec le médecin du travail de l'établissement dès la prise du marché et justifie, dans le mois suivant le début du marché, de la mise en application des recommandations.

3.8 : Restauration :

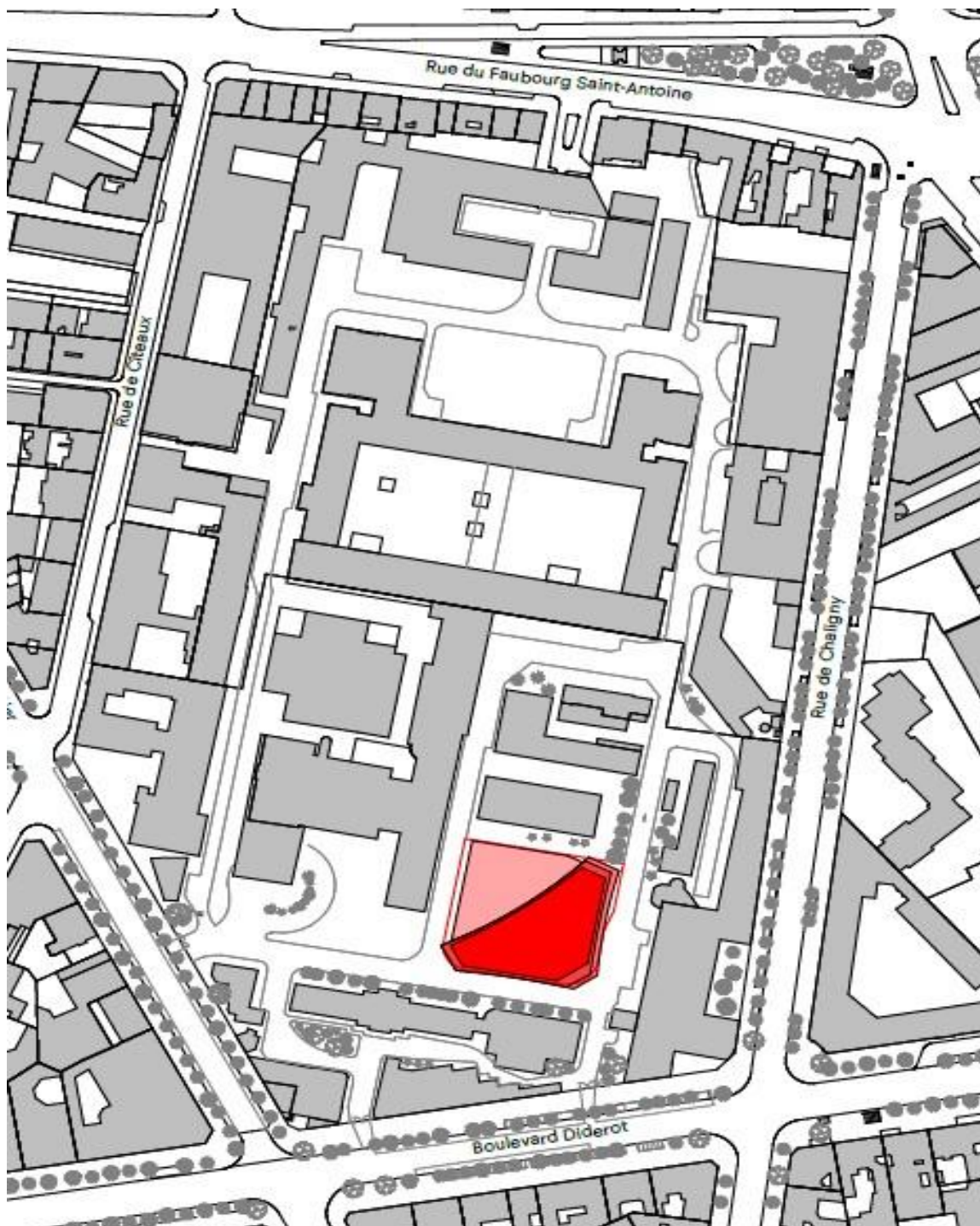
Le Siège de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris ne prend pas en charge, en situation normale d'exécution du marché, la restauration des personnels mis en place par le titulaire du marché. Les personnels ne pourront en aucun cas prendre leur repas dans leur espace professionnel direct.

3.9 : Plan de prévention :

Le titulaire du marché s'engage à fournir au directeur de la Direction des Ressources du Siège ou à son représentant dûment mandaté, dans les meilleurs délais et en tout état de cause au cours du premier mois d'exécution du marché, un Plan de Prévention, rédigé au vu des prescriptions réglementaires et des contraintes et risques dont il aura pris la mesure par lui-même, en liaison avec le directeur de la Direction des Ressources du Siège ou son représentant. Ce plan établi en deux exemplaires originaux sera détenu par chacune des parties contractantes.

Sa mise à jour résulte de changements majeurs survenus dans la structure de l'établissement ou dans son mode de fonctionnement.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	10 / 11

Annexe n° 1 – plan du Siège sur le site de Saint-Antoine

A.P.-H.P.	Consultation n° 26/049	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 20/01/2026	11 / 11