

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE A SUPMICROTECH

MAPA 2026-002

SUPMICROTECH,
École nationale supérieure de mécanique et des microtechniques

Table des matières

1) OBJET DU MARCHE.....	3
2) LOCALISATION.....	3
2.1) IMPLANTATION ET DESCRIPTION DES LOCAUX	3
2.2) ACCESSIBILITE A SUPMICROTECH.....	4
2.3) HORAIRES D'OUVERTURE.....	5
3) LES PRESTATIONS.....	5
3.1) NATURE DES PRESTATIONS.....	5
3.2) SPECIFICITES DE LA PRESTATION	6
3.3) REUNIONS DE SUIVI	7
3.4) PRESTATIONS PONCTUELLES	7
4) LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE.....	7
5) ORGANISATION.....	8
5.1) PERSONNEL AFFECTE SUR LE SITE	8
5.1.1 QUALIFICATION INITIALE REQUISE	8
5.1.2 ACCES AUX LOCAUX.....	9
5.1.3 ORGANISATION ET GESTION DES PRESENCES ET DES ABSENCES.....	9
5.1.4 FORMATION CONTINUE.....	9
5.1.5 REPRISE DU PERSONNEL EN POSTE.....	10
5.2) POLITIQUE DE L'ENTREPRISE.....	10
5.3) REFERENCES.....	10
6) HYGIENE – SECURITE – ENVIRONNEMENT.....	11
6.1) GENERALITES.....	11
6.2) PLAN DE PREVENTION	11
6.3) DISCIPLINE.....	11
7) LES CRITERES D'EVALUATIONS	12

1) OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet une prestation de permanence quotidienne pour assurer l'accueil physique et téléphonique de SUPMICROTECH à Besançon.

La société devra être en mesure d'effectuer des prestations selon les horaires définis dans le présent CCTP et de mettre à disposition le personnel nécessaire pour assurer la bonne conduite de l'ensemble des prestations demandées dans le cadre de l'exécution du marché.

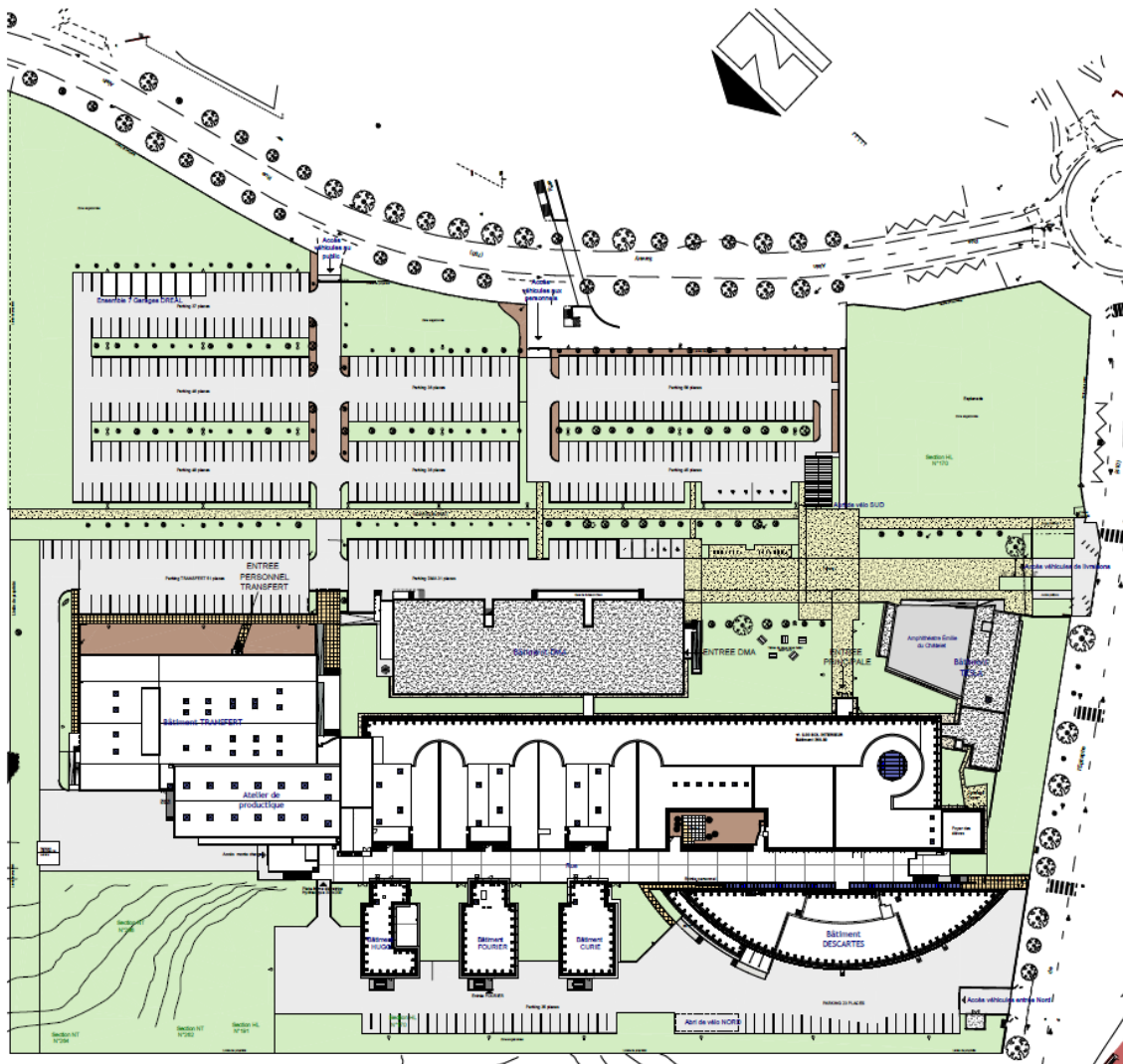
2) LOCALISATION

2.1) IMPLANTATION ET DESCRIPTION DES LOCAUX

Adresse du site : 26 rue de l'építaphe, 25 000 BESANCON.

Le bâtiment de SUPMICROTECH est accessible via

- la rue de l'Épitaphe pour les piétons, les vélos, les livraisons et les personnes en situation de handicap,
- la rue Alain Savary pour les véhicules (personnels, élèves et visiteurs).



SUPMICROTECH, l'École nationale supérieure de mécanique et des microtechniques est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel auquel s'applique le statut d'école extérieure aux universités. C'est une ERP de 2^{ème} catégorie.

Les bâtiments regroupent des espaces d'enseignement, des ressources technologiques, des départements de recherche (Institut FEMTO-ST) et des locaux administratifs.

Une partie des surfaces des locaux est occupée par des structures hébergées.

Le site accueille environ 800 étudiants et plus de 140 personnels permanents et vacataires (enseignants, enseignants-chercheurs, BIATSS) ainsi qu'environ 160 collaborateurs des structures hébergées.

2.2) ACCESSIBILITE A SUPMICROTECH

Sur l'ensemble du site, les accès au bâtiment sont placés sous vidéoprotection.

Le personnel d'accueil aura accès aux caméras permettant de visualiser en direct les entrées-sorties des accès :

Accès véhicule et piétons :

- Accès n°1 – accès 26 rue de l'Épitaphe

C'est une entrée VL et PL et piétonne. Cette entrée est accessible uniquement aux véhicules pour les livraisons et pour les personnes en situation de handicap. Sécurisée par une barrière d'accès, le personnel d'accueil donne l'accès ou non aux véhicules par interphone.

- Accès n°2 – accès 24 rue Alain Savary

Accès libre au parking étudiants et visiteurs

- Accès n°2 bis – accès 24 rue Alain Savary

Accès via le parking à l'Esplanade avec interphone

- Accès n°3 – accès 24 rue Alain Savary

Entrée secondaire, sécurisée par 1 barrière, accessible uniquement sur badge aux personnels de l'école

- Accès n°4 – accès rue de l'Épitaphe

Cette entrée donne accès au Parking nord, ouvert uniquement sur badge aux personnels de l'école ou sur appel à l'accueil via interphone pour les livraisons.

Accès au bâtiment :

- Entrée principale : la loge d'accueil se trouve à l'entrée principale du bâtiment. Cette entrée est équipée de portiques, qui sont accessibles uniquement grâce au badge préalablement donné par l'école aux élèves, personnels, hébergés. Le personnel d'accueil aura la charge de filtrer, d'identifier sur registre les visiteurs et de leur donner accès au bâtiment.
- Entrées secondaires : accès non gérés mais vidéosurveillés.

2.3) HORAIRES D'OUVERTURE

L'école est ouverte au public du lundi au vendredi de 7h30 à 18h15.

Ces horaires peuvent être modifiés en cas d'événements exceptionnels organisés au sein des locaux.

L'école est fermée 2 (deux) semaines durant la période estivale (2 semaines entre fin Juillet et mi-Août), 2 semaines pour la période des fêtes de Noël ainsi que le week-end de l'ascension. Un calendrier universitaire annuel est établi et transmis en amont de chaque rentrée.

3) LES PRESTATIONS

3.1) NATURE DES PRESTATIONS

Les missions essentielles sont :

Accueil et contrôle d'accès (site ouvert)

- Accueil physique et orientation des usagers sur le site,

- Accueil téléphonique, orientation des appels vers les correspondants de l'école et prise des messages en cas d'absence des intéressés,
- Gestion et contrôle des points d'accès (piétons et routiers),
- Assurer les ouvertures et fermetures des accès en fonction des consignes établies,
- Enregistrement des mouvements d'accès au site,
- Réception, enregistrement, ventilation des colis et du courrier, envois de courrier,
- Gestion des réservations des véhicules de service,
- Gestion des réservations de salles,
- Application du plan Vigipirate et des autres règles applicables au site,
- Maintien du local en ordre afin d'assurer un accueil des visiteurs dans les meilleures conditions,
- Tenir à jour un listing des personnels du site de l'école et des correspondants des structures hébergées,
- Gestion des impressions : coordination des demandes d'impression auprès de l'imprimerie de l'Université et répartition sur site des impressions entre les différents services,
- Gestion des badges : création et attribution des badges d'accès conformément aux procédures établies,
- Préparation du café : préparation du café à l'aide de la machine à café lors des réunions, événements et autres occasions internes,
- Surveillance des alarmes : suivi des reports d'alarmes depuis la loge d'accueil et transmission des informations pertinentes au service Prévention,
- Gestion des stocks de fournitures d'enseignement : suivi et distribution des fournitures (copies d'examens, craies, feutres, piles, etc.).

De façon générale

- Assurer la traçabilité des anomalies, événements, et le suivi des missions du service (main courante, registres, consignes, procédures, rapports d'anomalies...).
- Respecter et appliquer les consignes générales et particulières du site (incidents, accidents, anomalies).
- Contribuer à assurer la protection des personnes et des biens de l'école.
- Prévenir et lutter contre les vols et les risques liés à la sûreté/malveillance.
- Assurer les ouvertures et fermetures des accès en fonction des consignes établies.

Le choix, par le prestataire, du personnel affecté à la mission d'accueil à titre principal, fera obligatoirement l'objet d'un avis préalable de la Direction de l'établissement.

3.2) SPECIFICITES DE LA PRESTATION

La prestation comprend :

- les missions d'accueil du lundi au vendredi de 7h30 à 18h15

Le prestataire et ses personnels sont tenus au respect des règles de confidentialité quant aux activités et informations de SUPMICROTECH qui pourraient être portées à leur connaissance dans le cadre de leur mission et de leur présence dans l'établissement.

3.3) REUNIONS DE SUIVI

Un bilan sera réalisé lors de réunions de suivi trimestrielles qui se dérouleront suivant un calendrier établi à l'année. Ces réunions permettront de faire le point sur le déroulement des prestations et sur les anomalies rencontrées nécessitant d'être portés à la connaissance de SUPMICROTECH.

En cas de situation particulière, le Titulaire ou le représentant de SUPMICROTECH pourra solliciter la programmation d'une réunion.

Lors des réunions, le Titulaire devra être force de proposition afin de proposer des actions de progrès le cas échéant.

3.4) PRESTATIONS PONCTUELLES

SUPMICROTECH pourra solliciter auprès du titulaire les prestations ponctuelles suivantes :

- Missions d'accueil pendant des manifestations au sein de l'établissement
- Remise des diplômes, journée portes ouvertes, etc...

Les évènements peuvent avoir lieu en semaine, ou le week-end (en journée et/ou en soirée).

Ces prestations ponctuelles seront sollicitées sur demande spécifique au plus tard 15 jours avant la prestation et sur la base du tarif horaire unitaire dans le bordereau de prix et formalisée par un bon de commande dédié.

4) LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Le local mis à la disposition du titulaire pour la bonne exécution de ces prestations est la loge d'accueil de l'établissement accès principal équipée des éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Une centrale de report d'alarme incendie,
- Une centrale de report d'alarme sur l'éclairage de secours,
- Un standard téléphonique,
- Les commandes d'ouverture des accès véhicules et piétons,
- Un poste informatique,
- Une armoire à pharmacie,
- Les clés d'accès aux locaux,
- Les fournitures de bureau nécessaire,
- Un photocopieur,
- L'imprimante de badge,
- Cafetière,
- Registre santé et sécurité au travail,
- Registre d'accessibilité,
- Appareil pour communiquer avec les malentendants.

SUPMICROTECH s'engage à mettre en œuvre toutes les facilités afin que les collaborateurs du prestataire prennent en charge leur poste de travail dans les meilleures conditions.

Durant les heures de prestation, l'utilisation de l'ensemble des moyens de communication sera strictement réservée aux collaborateurs du Titulaire pour les seuls besoins professionnels.

L'usage du téléphone et du poste informatique est strictement réservé à des fins professionnelles. Le cas échéant, si elles s'avèrent, les communications personnelles à destination de la France ou de l'étranger pourront être facturées au Titulaire. Le Titulaire s'engage au respect de la charte régissant l'usage des technologies de l'information et de communication de SUPMICROTECH. L'utilisation de l'ensemble de ces moyens sera strictement réservée aux collaborateurs du Titulaire pour les seuls besoins professionnels.

Il s'engage à maintenir en état de propreté les locaux qui sont mis à sa disposition, le nettoyage du sol et le vidage des poubelles étant assuré par la société prestataire en entretien et nettoyage.

5) ORGANISATION

5.1) PERSONNEL AFFECTE SUR LE SITE

5.1.1 QUALIFICATION INITIALE REQUISE

Le prestataire veillera à ce que ses personnels présentent une bonne image de SUPMICROTECH.

Le profil des personnels sera le suivant :

- Très bonne présentation
- Ponctualité et assiduité
- Politesse, amabilité et courtoisie
- Confidentialité et discrétion
- Qualité de communication et d'élocution
- Sens des responsabilités, maîtrise de soi

Les compétences requises sont au minimum les suivantes :

- Parfaite maîtrise de la langue française
- Maîtrise des logiciels bureautiques (Word, Excel, Messagerie électronique...)
- Formation premiers secours citoyen
- Formation à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Notions significatives en anglais pour accueillir et guider nos étudiants et professeurs étrangers

Le soumissionnaire fournira avec son offre les profils de chaque agent susceptible d'intervenir sur le poste d'accueil.

Le personnel du prestataire est tenu au respect des consignes internes de SUPMICROTECH. En outre, il devra maîtriser rapidement l'organisation de l'Ecole et du site, de son organigramme et de l'affectation de son personnel.

Le Titulaire doit s'assurer que l'ensemble des personnels auquel il aura recours ont un usage courant de la langue française, d'être en mesure de lire, de comprendre et de faire appliquer les consignes, notamment en matière de sécurité.

5.1.2 ACCES AUX LOCAUX

L'accès aux locaux est sécurisé par un contrôle d'accès. Des badges nominatifs et des clés seront fournis aux agents du titulaire. Ils leur permettront d'avoir accès aux locaux qui sont sous la responsabilité du titulaire et pendant les heures correspondant aux plages horaires d'intervention. Ces badges et clés sont à remettre au pouvoir adjudicateur dès lors qu'un agent a cessé ses fonctions ou au plus tard à la fin du présent marché.

Chaque personne sera formée et informée des procédures à suivre et devra s'y conformer strictement. L'attention du prestataire est attirée sur sa responsabilité quant au non-respect des procédures à suivre.

Le Pouvoir Adjudicateur dotera le titulaire de clefs permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations. Toute perte de clé pendant l'exécution du marché est de la responsabilité du titulaire. En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le Pouvoir Adjudicateur des exemplaires manquants.

De plus, la responsabilité de l'entreprise étant pleinement engagée en cas de vol, il lui appartiendra de faire une déclaration à son assurance pour les risques encourus.

En fin de contrat, le titulaire sera tenu de remettre au représentant du Pouvoir Adjudicateur les clefs confiées initialement et les badges, sous peine de faire l'objet de pénalités et d'une facturation de toutes les clefs non restituées et des serrures à changer du fait de l'absence des clefs.

5.1.3 ORGANISATION ET GESTION DES PRESENCES ET DES ABSENCES

Le Titulaire désignera un nombre suffisant de collaborateurs qui seront formés pour être en capacité opérationnelle d'assurer le remplacement d'un personnel affecté à demeure sur le site SUPMICROTECH (absence pour raison de santé, etc.).

Le service de SUPMICROTECH qui sera l'interlocuteur du Titulaire et des personnels affectés est le service Communication.

Le Titulaire sera chargé de s'assurer, par tout canal de communication de son choix, de la bonne présence de son collaborateur à son poste de travail dans la tranche horaire impartie et contractuellement définie par SUPMICROTECH.

Le Titulaire aura obligation d'assurer le remplacement d'un personnel absent (maladie, congés, etc...) ou d'un personnel victime d'un accident de travail devant quitter son poste.

Le cas échéant, il devra rendre compte à SUPMICROTECH dans les meilleurs délais : 1 heure maximum pourra être observée afin de proposer une solution de remplacement. Le temps de latence pendant lequel la prestation ne sera pas assurée ne donnera pas lieu à une facturation.

5.1.4 FORMATION CONTINUE

Une formation continue devra être mise en place par le Titulaire afin d'assurer un maintien des qualifications et des compétences de ses collaborateurs affectés sur le site.

Un planning annuel prévisionnel de formations devra être inclus dans l'offre puis présenté à chaque date anniversaire du marché. La formation continue comprend, l'obtention des qualifications professionnelles nécessaires à l'activité d'agent d'accueil, notamment la formation aux premiers secours citoyen et la formation à l'accueil des personnes en situation de handicap, ainsi que les recyclages (dans les délais légaux à date anniversaire).

5.1.5 REPRISE DU PERSONNEL EN POSTE

A titre d'information, la prestation est actuellement assurée par les salariés de l'entreprise référencée par l'UGAP jusqu'au 31 mai 2026.

Conformément à l'article R2111-2 du code de la commande publique, les employés actuellement sur le poste auront la possibilité de poursuivre avec le nouveau prestataire dans le cadre d'un transfert de personnel.

Les données chiffrées de la masse salariale actuelle ainsi que le degré d'ancienneté des personnels en place actuellement est joint au dossier afin de permettre aux candidats d'affiner au plus juste leur offre financière.

Au plus tard quinze jours après la notification du marché, le titulaire désigné prépare et soumet à l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur la liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son marché. Cette liste et l'ensemble des documents annexés est ensuite tenue à jour par le titulaire. Elle mentionne toutes les modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé.

Le titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification correspondant à sa mission et a une bonne connaissance des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans le même délai de quinze jours après la notification du marché, le titulaire fournit un planning prévisionnel des personnels affectés sur le poste.

5.2) POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

5.2.1 Démarche environnementale

Le soumissionnaire précisera dans son offre les engagements qu'il prend de nature à limiter l'impact de ses prestations sur l'environnement et, plus généralement, comment son entreprise prend en considération les préoccupations environnementales de ses activités lors de l'exécution du marché : mode de transports, choix de ses fournisseurs/sous-traitants, ...

5.2.2 Démarche sociale

Le soumissionnaire exposera la démarche et/ou les actions concrètes qui seront mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de sa prestation. SUPMICROTECH recevra favorablement les propositions faites en matière d'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

5.3) REFERENCES

Le soumissionnaire fournira en annexe du cadre de réponse technique toutes références de prestations similaires contractualisées au cours des 5 dernières années.

6) HYGIENE – SECURITE – ENVIRONNEMENT

6.1) GENERALITES

Le prestataire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités au sein de l'établissement. Dans ce but il devra prendre toutes les dispositions adéquates pour que dans l'exercice de ses prestations, ces règles soient respectées.

Le représentant du Titulaire devra informer ses salariés des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sur le site.

Il s'engage à faire respecter et à faire appliquer aux usagers, le cas échéant, les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement et rendra compte à la conseillère de prévention ou au service communication de toutes dérives observées.

6.2) PLAN DE PREVENTION

Conformément à la réglementation en vigueur, il sera mis en place un plan de prévention entre SUPMICROTECH et le Titulaire au début de l'exécution du présent marché.

6.3) DISCIPLINE

Le Titulaire s'engage à faire respecter par ses collaborateurs le règlement intérieur en vigueur au sein de l'établissement.

Les prestations prévues au présent marché requièrent sang-froid et diplomatie. Le personnel devra adopter une attitude et un comportement responsable l'amenant à rester calme et courtois face à toutes situations pouvant être parfois critiques.

Il est interdit aux collaborateurs du Titulaire :

- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux
- De manquer de respect aux usagers
- De se faire assister dans ses missions par une personne étrangère à l'entreprise du prestataire.
- D'introduire dans les locaux une personne non habilitée par le Titulaire sans en avoir reçu l'autorisation préalable de la Direction.

Cette liste n'est pas limitative.

7) LES CRITERES D'EVALUATIONS

Les critères d'évaluation des offres sont les suivants :

- | | |
|--|------|
| • Personnel mis à disposition, formation du personnel, encadrement
Niveau d'expertise, références et moyens mobilisés
Politique sociétale et environnementale de l'entreprise
(détail dans le cadre de réponse technique) | 60 % |
| • Coût de la prestation : | 40 % |