



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Lot 02

Prestations d'accueil pour le site AgroToulouse

2026SERV000002

Toulouse INP

6 allée Emile Monso BP 34038

31029 TOULOUSE CEDEX 4

Table des matières

1.	Objet du marche	3
2.	Présentation du Site.....	3
3.	CONTACTS	3
4.	Durée et Volume Horaire de la Prestation.....	4
4.1	Amplitude horaire annuelle estimée :	4
4.2	Répartition hebdomadaire indicatives des horaires :	4
4.3	Prestations ponctuelles :	4
4.4	Semaines de fermeture administrative :	4
5.	Planification et Suivi de la Prestation	4
6.	Continuité de service	4
7.	Moyens Mis à Disposition	5
8.	Missions Principales du Titulaire.....	5
9.	Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement	5
10.	Exigences Relatives au Personnel Affecté.....	6
11.	Suivi de la Qualité de la Prestation	6

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent CCTP définit les prestations attendues dans le cadre du lot "Prestation d'Accueil" du marché public d'accueil et de logistique de l'INP-AgroToulouse. Le titulaire du marché assurera des fonctions d'accueil physique et téléphonique, d'assistance administrative, de suivi logistique ponctuel, et d'interface avec les usagers et les sous-traitants.

2. PRESENTATION DU SITE

L'INP-AgroToulouse est une école d'ingénieurs spécialisée en sciences agronomiques. Le site est un ERP de 2^{ème} catégorie et regroupe deux bâtiments principaux :

- Bâtiment A : 10 400 m²
- Bâtiment C : 1 640 m²

L'ensemble du campus couvre environ 40 000 m² de bâtis et d'espaces extérieurs. Le poste d'accueil est principalement situé dans le bâtiment A.

3. CONTACTS

FONCTION	NOM	Prénom	Téléphone	Mail
Secrétaire Générale	STEPHAN	Fabienne	07 64 50 85 33	Fabienne.stephan@toulouse-inp.fr
Responsable Service Technique, Immobilier et Logistique	ARPIZOU	Jean-Marie	06 78 81 00 87	Jeanmarie.arpizou@toulouse-inp.fr
Conseiller de Prévention	SILVESTRE	Jérôme	06 15 50 06 71	Jerome.silvestre@toulouse-inp.fr
Responsable Logistique	LAFARGUE	Thomas	06 25 05 77 93	Thomas.lafargue@toulouse-inp.fr

4. DUREE ET VOLUME HORAIRE DE LA PRESTATION

4.1 Amplitude horaire annuelle estimée :

Environ **1 200 heures/an**.

4.2 Répartition hebdomadaire indicative des horaires :

Période	Jours	Horaires
Octobre à février	Lundi, Mercredi, Vendredi	15h30 - 20h00
	Mardi, Jeudi	13h30 - 20h00
Mars à Juin	Lundi, Vendredi	15h30 - 19h00
	Mercredi	15h30 - 20h00
	Mardi, Jeudi	13h30 - 19h00
Juillet à Août (<i>hors fermeture</i>)	Lundi, Mercredi, Vendredi	15h30 - 19h00
	Mardi, Jeudi	13h30 - 19h00

4.3 Prestations ponctuelles :

Il pourra être demandé le remplacement du personnel Toulouse INP en place de 7h30 à 20h00 si absence connue 48 heures à l'avance.

Il pourra être demandé une présence exceptionnelle sur la plage horaire 7h30 – 20h00 sur les congés de la personne titulaire du poste pour INP-AgroToulouse (environ 26 jours/an)

Il pourra être demandé une présence exceptionnelle sur la plage horaire 7h30 – 20h00 lors d'événements exceptionnels (environ 5 jours/an)

4.4 Semaines de fermeture administrative :

- Les semaines de fermeture sont communiquées annuellement par la Direction.

5. PLANIFICATION ET SUIVI DE LA PRESTATION

- Le planning prévisionnel est transmis par l'agent d'accueil **au plus tard le 15 du mois N pour le mois N+1**.
- Le bilan des heures effectuées est établi **le 1er jour ouvré du mois N pour le mois N-1**, puis validé par le référent du titulaire.

6. CONTINUITE DE SERVICE

Le titulaire devra garantir la continuité de la prestation d'accueil, notamment lors d'absences imprévues ou planifiées de l'agent affecté. A ce titre :

- Tout remplacement doit être assuré par un personnel formé et compétent, disposant des mêmes accès et habilitations.

- Le remplacement doit intervenir **sous un délai de 48 heures ouvrées** maximum pour assurer la continuité du service.
- Le prestataire doit informer sans délai le référent d'AgroToulouse de toute absence et de l'identité du remplaçant.
- Une main courante doit être tenue à jour afin d'assurer la bonne transmission des consignes entre agents.
- En cas de carence non justifiée, des pénalités pourront être appliquées

7. MOYENS MIS A DISPOSITION

Le personnel d'accueil disposera des moyens suivants :

- Poste informatique fixe avec accès Internet
- Standard téléphonique
- Badge nominatif et jeu de clés d'accès
- Accès aux logiciels métiers :
 - ADE (réservation de salles)
 - SALTO (contrôle d'accès)
 - CREDIT (crédits d'impression)
 - WIFI (génération d'accès visiteurs)

8. MISSIONS PRINCIPALES DU TITULAIRE

- Accueil physique et téléphonique des usagers (personnels, étudiants, visiteurs)
- Gestion du courrier entrant et sortant
- Réception, enregistrement et suivi des colis
- Traitement des demandes de reprographie
- Suivi des crédits d'impression étudiants
- Génération de comptes WIFI temporaires
- Orientation en matière de sécurité, premiers secours
- Interface avec les sous-traitants (maintenance, nettoyage)
- Réservations de salles pour réunions et révisions
- Réservation de matériel et de véhicule

9. FORMATION ET SENSIBILISATION ASSUREES PAR L'ETABLISSEMENT

- Sensibilisation au Système de Sécurité Incendie (SSI)
- Brief d'intégration aux procédures internes d'accueil et de sécurité
- Visite et reconnaissance du site

- Formation du référent de l'entreprise qui formera les autres personnes de l'entreprise

10. EXIGENCES RELATIVES AU PERSONNEL AFFECTE

Le personnel du titulaire devra :

- Porter une tenue professionnelle propre et identifiable
- Présenter un comportement professionnel, rigoureux et discret
- Maîtriser les outils bureautiques et logiciels métiers
- Maîtrise du français à l'oral comme à l'écrit
- Respecter les procédures internes de l'établissement
- Signer un engagement de confidentialité

11. SUIVI DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

- Un référent établissement assure le suivi de la prestation
- Des bilans qualitatifs peuvent être organisés trimestriellement
- Des indicateurs de performance peuvent être définis (ponctualité, satisfaction usagers, etc.)