



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Lot 03

Prestations d'accueil pour les sites ENSEEIHT-IMFT

2026SERV000002

Toulouse INP
6 allée Emile Monso BP 34038
31029 TOULOUSE CEDEX 4

Table des matières

1	Objet du Marché	4
2	ENSEEIH	4
2.1	Présentation du Site	4
2.2	Contacts.....	4
2.3	Durée et Volume Horaire de la Prestation	4
2.3.1	Prestations fixes / récurrentes :	4
2.3.2	Prestation ponctuelle	5
2.3.3	Semaines de fermeture administrative (estivale / hivernale / pont) :.....	6
2.3.4	Exigences particulières dues au site :	6
2.4	Planification et Suivi de la Prestation	6
2.4.1	Planification prestation fixe.....	6
2.4.2	Continuité de service.....	6
2.5	Exigences particulières dues au site	7
2.6	Devis et facturation	7
2.7	Moyens Mis à Disposition	7
2.7.1	Moyens mis à disposition par Toulouse INP - ENSEEIH	7
2.7.2	Moyens mis à disposition par le titulaire du marché	7
2.8	Missions Principales du Titulaire	7
2.9	Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement.....	8
2.10	Exigences Relatives au Personnel Affecté	8
2.11	Suivi de la Qualité de la Prestation.....	8
3	IMFT.....	8
3.1	Présentation du Site	8
3.2	Contacts.....	9
3.3	Durée et Volume Horaire de la Prestation	9
3.3.1	Prestations ponctuelles :	9
3.3.2	Semaines de fermeture administrative (estivale / hivernale / pont) :.....	9
3.3.3	Exigences particulières dues au site :	9
3.4	Planification et Suivi de la Prestation	9
3.4.1	Planification prestation fixe.....	9
3.4.2	Continuité de service.....	9
3.5	Exigences particulières dues au site	10
3.6	Devis et facturation	10

3.7	Moyens Mis à Disposition	10
3.7.1	Moyens mis à disposition par IMFT.....	10
3.7.2	Moyens mis à disposition par le titulaire du marché	10
3.8	Missions Principales du Titulaire	10
3.9	Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement.....	10
3.10	Exigences Relatives au Personnel Affecté	11
3.11	Suivi de la Qualité de la Prestation.....	11

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 sûreté – sécurité incendie de l'INP-ENSEEIHT. Le titulaire du marché assurera des missions d'accueil physique et téléphonique, d'interface avec les usagers et les sous-traitants, de ronde d'ouverture et de fermeture du site et de surveillance du système de sécurité incendie.

Pour le site de l'IMFT, le titulaire du marché assurera des missions d'accueil physique, d'interface avec les usagers et les sous-traitants, des rondes sur site et de surveillance du système de sécurité incendie.

2 ENSEEIHT

2.1 Présentation du Site

L'ENSEEIHT est une école d'ingénieur spécialisée en électronique, électrotechnique, informatique, hydraulique et télécommunication. Elle est composée de 6 bâtiments (A, B, C, D, E et F) répartis sur 27 000 m² ainsi que d'un bâtiment isolé (bât I) situé à l'angle de la rue Riquet et de la rue d'Aubuisson. Le campus est un ERP de 2^{ème} catégorie, de type R, L et N, avec des locaux codes du travail. Le bâtiment I est un ERP de 5^{ème} catégorie et de type R, L et W.

Le poste d'accueil est situé au rez de chaussée du bâtiment A.

Le site, de par son positionnement en centre-ville, ne permet pas le stationnement de véhicules 4 roues.

2.2 Contacts

Fonction	Nom	Prénom	Téléphone	Mail
Secrétaire Générale	MOIE	Laurence	06 65 91 75 12	laurence.moie@toulouse-inp.fr
Conseillère Prévention et Sécurité	CASSAN	Christine	06 24 74 18 89	christine.cassan@toulouse-inp.fr
Responsable Service Technique et Logistique	VEDIE	Bertrand	06 71 40 23 08	bertrand.vedie@toulouse-inp.fr
Chef d'atelier	MIRAL	Patrick	07 64 35 98 53	patrick.miral@toulouse-inp.fr

2.3 Durée et Volume Horaire de la Prestation

2.3.1 Prestations fixes / récurrentes :

Amplitude horaire annuelle estimée : environ 2940 en 2026, 3260 heures/an en 2027 et suivantes

Répartition hebdomadaire indicatives des horaires :

➤ **Pour 2026 :**

Du lundi au vendredi, sur les semaines d'ouverture de l'école (sur environ 44 semaines), hors jours fériés et hors pont (agent SSIAP 1)

- De 4h45 à 9h15 avec ronde d'ouverture à partir de 7h00 avant ouverture au personnel à 7h15 et 7h30 pour le public,
- De 17h00 à 21h45 avec ronde de fermeture à partir de 20h30.
- Les lundis à partir du 12 octobre 2026, de 9h à 17h10.

Du lundi au vendredi, sur les semaines d'ouverture restreinte de l'école (sur 3 semaines), hors jours fériés et hors pont (agent SSIAP 1)

- De 4h45 à 9h15 avec ronde d'ouverture à partir de 7h00 avant ouverture au personnel à 7h15 et 7h30 pour le public,
- De 17h00 à 20h45 avec ronde de fermeture à partir de 19h30.
- Les lundis à partir du 12 octobre 2026, de 9h à 17h10.

➤ **Pour 2027 et suivantes :**

Du lundi au vendredi, sur les semaines d'ouverture de l'école (sur environ 44 semaines), hors jours fériés et hors pont (agent SSIAP 1)

- De 4h45 à 9h15 avec ronde d'ouverture à partir de 7h00 avant ouverture au personnel à 7h15 et 7h30 pour le public,
- De 17h00 à 21h45 avec ronde de fermeture à partir de 20h30.
- Les lundis de 9h à 17h10.

Du lundi au vendredi, sur les semaines d'ouverture restreinte de l'école (sur 3 semaines), hors jours fériés et hors pont (agent SSIAP 1)

- De 4h45 à 9h15 avec ronde d'ouverture à partir de 7h00 avant ouverture au personnel à 7h15 et 7h30 pour le public,
- De 17h00 à 20h45 avec ronde de fermeture à partir de 19h30.
- Les lundis de 9h à 17h10.

➤ **Pour toute la durée du marché :**

Samedi (au maximum 42 samedis / an) (agent SSIAP 1)

- De 8h30 à 18h30 avec ronde restrictive d'ouverture et de fermeture (accueil public entre 9h00 et 18h00).

Prestation de nuit (17 fois par an) (agent SSIAP 1)

- De 21h30 à 5h00.

Remplacement de l'agent d'accueil ENSEEIHT lors de ses congés du lundi au vendredi (24 jours par an) (agent SSIAP 1 / hôte ou hôtesse d'accueil)

- De 9h00 à 17h10.

2.3.2 Prestation ponctuelle

Amplitude horaire annuelle estimée :

Maximum 800 heures par an

Types de prestations ponctuelles :

- Possibilité de remplacement en cas de maladie exceptionnelle de l'agent d'accueil ENSEEIHT sur les jours de semaine (agent SSIAP 1 / hôte ou hôtesse d'accueil),
- Possibilité de remplacement en cas de formation de l'agent d'accueil ENSEEIHT sur les jours de semaine (agent SSIAP 1 / hôte ou hôtesse d'accueil),
- Possibilité d'étendre les horaires sur les samedis en fonction des activités (au maximum 10 fois par an) (agent SSIAP 1),

- Possibilité d'étendre sur des horaires de nuits en semaine et week-end en fonction des activités (au minimum 10 fois par an) (*agent SSIAP 1*),
- Possibilité d'étendre sur le dimanche en fonction des activités (au minimum 10 fois par an) (*agent SSIAP 1*),
- Si présence de sociétés extérieures sur site pour des travaux durant les périodes de fermeture (5 semaines par an) (*agent SSIAP 1*),
- Possibilité de réaliser une ronde incendie, technique et périmétrique de 4 heures si pas de présence de sociétés extérieures sur site durant les périodes de fermetures (5 semaines par an) (*agent SSIAP 1*).

2.3.3 Semaines de fermeture administrative (estivale / hivernale / pont) :

- Les semaines de fermeture et les périodes de pont sont communiquées annuellement par la Direction,
- Le calendrier d'ouverture des samedis sera défini par année universitaire.

2.3.4 Exigences particulières dues au site :

De par la complexité du site, les prestations seront majoritairement réalisées par des agents qualifiés SSIAP 1. Pour certaines prestations, un hôte ou une hôtesse d'accueil pourra être positionné sur le poste d'accueil (cf. détail dans 2.3.1 et 2.3.2).

2.4 Planification et Suivi de la Prestation

2.4.1 Planification prestation fixe

- Le planning prévisionnel est transmis par un des référents du marché site ENSEEIHT au titulaire du marché **au plus tard le 20 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 du marché.

2.4.2 Continuité 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 24 heures ouvrées** maximum pour assurer la continuité du service.
- Le prestataire doit informer sans délai le référent de l'ENSEEIHT de toute absence et de l'identité du remplaçant.
- Une **main courante interne** 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.

2.5 Exigences particulières dues au site

La société devra nous proposer une astreinte téléphonique et mail H24 pour pouvoir gérer un remplacement d'un de nos agents titulaires en urgence. Dans ce cas, la société s'engage à nous trouver une solution de remplacement sous 24 heures.

2.6 Devis et facturation

Un devis est transmis au client lors de chaque transmission de planning pour le mois N+1. Un bon de commande annuel sera établi. Son numéro devra être communiqué lors de chaque facturation. La facturation ne pourra être effective qu'après transfert du planning réel des heures effectuées et validation de ce dernier par le client.

2.7 Moyens Mis à Disposition

2.7.1 Moyens mis à disposition par Toulouse INP - ENSEEIHT

Le personnel d'accueil disposera des moyens suivants :

- Standard téléphonique
- Téléphone portable d'astreinte
- Console d'ouverture et fermeture pour les portails et portillons du site
- Poste informatique fixe avec accès Internet
- Badge nominatif et jeu de clés d'accès
- Accès aux logiciels métiers :
 - Outil de messagerie interne,
 - ADE (réservation de salles de cours) et GRR (réservation de salles de réunion),
 - Visionnage caméra,
 - WIFI (génération d'accès visiteurs).

2.7.2 Moyens mis à disposition par le titulaire du marché

- Téléphone avec système PTI pour les rondes d'ouverture et de fermeture
- Installation de pointeaux de ronde
- Logiciel sur le téléphone pour la lecture des pointeaux

2.8 Missions Principales du Titulaire

- Accueil physique et téléphonique des usagers (personnels, étudiants, visiteurs)
- Gestion des clés et badges d'accès aux salles de l'école
- Gérer les accès au campus
- Contrôler la circulation des personnes
- Réservations de salles pour réunions, manifestations, activités étudiantes et révisions
- Gestion du courrier entrant et sortant
- Réception, enregistrement et suivi des colis
- Génération de comptes WIFI temporaires
- Assurer la levée de doute en cas d'incendie
- Relayer aux services concernés les dysfonctionnements constatés par les usagers
- Assurer les gestes de premiers secours
- Surveillance caméras vidéo protection
- Gestion du prêt des véhicules (voiture et vélo)

2.9 Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement

- Visite du site pour reconnaissance des lieux au début du marché
- Sensibilisation au Système de Sécurité Incendie (SSI) et à la levée de doute
- Brief d'intégration aux procédures internes d'accueil et de sécurité
- Formation à la ronde d'ouverture et de fermeture du site

2.10 Exigences Relatives au Personnel Affecté

Le personnel du titulaire devra :

- Porter une tenue professionnelle propre et identifiable
- Présenter un comportement professionnel, rigoureux, disponible et avenant
- Maîtriser les outils bureautiques et logiciels métiers
- Maîtriser le français (oral et écrit) et l'anglais (usuel)
- Respecter les procédures internes de l'établissement
- Signer un engagement de confidentialité
- Savoir identifier des situations d'urgence et rendre compte
- Être formé à l'accueil du public à la sûreté, à la gestion des conflits, habilité SST, sécurité incendie-manipulation extincteurs

Etant donné la complexité du site, il est attendu une équipe restreinte d'agents formés qui, sur la durée du marché, interviendront sur les prestations. Une équipe composée de 4 agents maximum dont un agent « référent de site » qui formera les autres agents.

Si un nouvel agent est affecté à l'équipe, la candidature devra être validée par Toulouse INP.

Concernant les agents SSIAP, il sera demandé la copie des diplômes pour pouvoir alimenter le registre de sécurité incendie du site.

2.11 Suivi de la Qualité 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.)
- Les incidents seront remontés par mail au « référent de site » et au responsable de la prestation de l'entreprise. Au bout de trois anomalies par semaine, le prestataire devra retirer l'agent du site.
- Les anomalies devront être consignées dans la main courante.

3 IMFT

3.1 Présentation du Site

L'Institut de Mécanique des Fluides Toulouse (IMFT) est une Unité Mixte de Recherche (UMR 5502), soutenue par ses trois tutelles : Le CNRS, Toulouse INP-ENSEEIH et l'Université Toulouse III – Paul Sabatier. Il est composé de 5 bâtiments (Nougaro, Castex, Camichel, Escande, TGV) répartis sur 10 000m².

Le laboratoire est un ERP de 5^{ème} catégorie, de type R.

3.2 Contacts

Fonction	Nom	Prénom	Téléphone	Mail
Secrétaire Général	BOURREL	Denis	06 03 23 85 57	denis.bourrel@toulouse-inp.fr
Assistant de prévention	MARCHAL	Moïse	07 63 99 16 33	Moise.Marchal@imft.fr
Responsable Service Technique et Logistique	BOURRET	Bruno	06 34 30 64 14	bruno.bourret@toulouse-inp.fr

3.3 Durée et Volume Horaire de la Prestation

3.3.1 Prestations ponctuelles :

Amplitude horaire annuelle estimée : maximum 100 heures par an

Types de prestations ponctuelles :

- Possibilité de remplacement en cas de maladie exceptionnelle des agents titulaires sur les jours de semaine,
- Possibilité de remplacement en cas de formation des agents titulaires sur les jours de semaine,
- Possibilité d'étendre sur des horaires de nuits en semaine et week-end en fonction des activités,
- Si présence de sociétés extérieures sur site pour des travaux durant les périodes de fermeture (3 semaines par an), présence d'un agent sur des horaires élargis sur les jours ouvrés (8h00 – 18h00),

3.3.2 Semaines de fermeture administrative (estivale / hivernale / pont) :

- Les semaines de fermeture et les périodes de pont sont communiquées annuellement par la Direction,
- Le calendrier d'ouverture sera défini par année universitaire.

3.3.3 Exigences particulières dues au site :

Par contre, de par la complexité du site, les prestations seront réalisées par des agents qualifiés SSIAP 1.

3.4 Planification et Suivi de la Prestation

3.4.1 Planification prestation fixe

- Sans objet, besoin exceptionnel et ponctuel

3.4.2 Continuité 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 24 heures ouvrées** maximum pour assurer la continuité du service.

- Le prestataire doit informer sans délai le référent de l'IMFT de toute absence et de l'identité du remplaçant.
- Une **main courante interne** 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.

3.5 Exigences particulières dues au site

La société devra nous proposer une astreinte téléphonique et mail H24 pour pouvoir gérer un remplacement d'un de nos agents titulaires en urgence. Dans ce cas, la société s'engage à nous trouver une solution de remplacement sous 24 heures.

3.6 Devis et facturation

Un devis est transmis au client lors de chaque demande d'intervention. Un bon de commande spécifique sera établi. Son numéro devra être communiqué lors de chaque facturation

3.7 Moyens Mis à Disposition

3.7.1 Moyens mis à disposition par IMFT

Le personnel d'accueil disposera des moyens suivants :

- Téléphone portable d'astreinte
- Poste informatique fixe avec accès Internet
- Badge nominatif et jeu de clés d'accès
- Accès aux logiciels métiers :
 - Outil de messagerie interne,

3.7.2 Moyens mis à disposition par le titulaire du marché

- Sans objet

3.8 Missions Principales du Titulaire

- Contrôler la circulation des personnes
- Gestion du courrier entrant et sortant
- Réception, enregistrement et suivi des colis
- Assurer la levée de doute en cas d'incendie
- Relayer aux services concernés les dysfonctionnements constatés par les usagers
- Assurer les gestes de premiers secours

3.9 Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement

- Visite du site pour reconnaissance des lieux au début du marché
- Sensibilisation au Système de Sécurité Incendie (SSI) et à la levée de doute
- Brief d'intégration aux procédures internes d'accueil et de sécurité
- Formation à la ronde d'ouverture et de fermeture du site

3.10 Exigences Relatives au Personnel Affecté

Le personnel du titulaire devra :

- Porter une tenue professionnelle propre et identifiable
- Présenter un comportement professionnel, rigoureux, disponible et avenant
- Maîtriser les outils bureautiques et logiciels métiers
- Maîtriser le français (oral et écrit) et l'anglais (usuel)
- Respecter les procédures internes de l'établissement
- Signer un engagement de confidentialité
- Savoir identifier des situations d'urgence et rendre compte
- Être formé à l'accueil du public à la sûreté, à la gestion des conflits, habilité SST, sécurité incendie-manipulation extincteurs

L'agent affecté à l'IMFT pour une prestation ponctuelle devra faire partie de l'équipe des agents intervenants sur les sites de Toulouse INP.

3.11 Suivi de la Qualité de la Prestation

- Sans objet, les prestations IMFT seront intégrées dans les rapports de qualités de Toulouse-INP