



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Lot 04

Prestations d'accueil pour le site Campus de Labège

2026SERV000002

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

Table des matières

1	Objet du Marché	3
2	Campus Toulouse Labège.....	3
2.1	Présentation du Site	3
2.2	Contacts.....	3
2.3	Durée et Volume Horaire de la Prestation	3
2.3.1	Prestation fixe	3
2.3.2	Prestations ponctuelles	4
2.3.3	Semaines de fermeture administrative (estivale / hivernale / pont) :	4
3	Planification et Suivi de la Prestation	5
3.1	Planification prestation fixe	5
3.2	Continuité de service.....	5
3.3	Exigences particulières dues au site.....	5
3.4	Devis et facturation	5
4	Moyens Mis à Disposition	5
4.1	Moyens mis à disposition par Toulouse INP Labège	5
4.2	Moyens mis à disposition par le titulaire du marché	6
5	Missions Principales du Titulaire	6
6	Formation et Sensibilisation Assurées par l'établissement.....	6
7	Exigences Relatives au Personnel Affecté	6
8	Suivi de la Qualité de la Prestation.....	7

1 OBJET DU MARCHE

Le présent CCTP définit les prestations attendues dans le cadre du lot "Prestation d'Accueil" du marché public d'accueil et de logistique de Toulouse INP campus Labège. 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 CAMPUS TOULOUSE LABEGE

2.1 Présentation du Site

Le campus de Toulouse INP Labège est un campus qui héberge les services centraux et commun de Toulouse INP (ERP 5^{ème} catégorie type W), les installations sportives de Toulouse INP (ERP 3^{ème} catégorie type X), la Prépa de Toulouse INP (ERP 5^{ème} catégorie type R et L), le service des concours communs des INP, le service à compétence nationale Parcoursup, et une Ecole d'Ingénieurs : l'ENSIACET (ERP 1^{ère} catégorie type R, L et N), dont ses 4 laboratoires et 2 centres de transferts de technologie associés. Le campus accueille ainsi un public composé d'étudiants, de personnels, d'Enseignants-Chercheurs et de Chercheurs, ainsi que des visiteurs et des entreprises sous-traitantes.

La mission se déroulera sur 2 accueils :

L'accueil du campus de Toulouse INP et l'accueil de l'ENSIACET.

2.2 Contacts

Fonction	Nom	Prénom	Téléphone	Mail
Secrétaire Générale	MACE	Julien	06 42 84 46 64	Julien.mace@toulouse-inp.fr
Responsable Prévention et Sécurité	NOGER	Laetitia	06 27 64 06 25	Laetitia.noger@toulouse-inp.fr

2.3 Durée et Volume Horaire de la Prestation

2.3.1 Prestation fixe - Accueil ENSIACET :

Amplitude horaire annuelle estimée :

Soit environ 220 jours d'ouvertures de 12h à 20h : 1760 heures par an.

Soit pour 4 ans : 7040h

Répartition hebdomadaire indicatives des horaires :

12h-20h du lundi au vendredi

2.3.2 Prestations ponctuelles :

Amplitude horaire annuelle estimée :

- **Accueil ENSIACET :**

Congés : 20 jours environ – de 7h à 20h : 260 heures par an. Soit pour 4 ans : 1040h

Autres absences : 20 jours environ – de 7h à 20h : 260 heures par an. Soit pour 4 ans : 1040h

Soit un total de 2080 heures

- **Accueil INP :**

Congés : 20 jours environ – de 8h à 16h : 160 heures par an. Soit pour 4 ans : 640h

Autres absences : 20 jours environ – de 8h à 16h : 160 heures par an. Soit pour 4 ans : 640h

Compensation d'un agent à mi-temps :

Soit 220 jours par an ou 44 semaines ; mardi, mercredi, jeudi : 13h-16h et vendredi : 8h-16h ou 17h par semaine → 748h par an. Soit pour 4 ans : 2992h

Soit un total de 4272 heures

Répartition hebdomadaire indicatives des horaires :

- **Accueil ENSIACET :**

7h-20h pendant les semaines de congés ou absences de l'agent titulaire.

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

- **Accueil INP :**

8h-16h pendant les semaines de congés ou absences de l'agent titulaire.

Mardi, mercredi, jeudi : 13h-16h et vendredi : 8h-16h ou 17h par semaine pour la compensation d'un agent à mi-temps.

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 de remplacement d'un agent à temps partiel.

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.

3 PLANIFICATION ET SUIVI DE LA PRESTATION

3.1 Planification prestation fixe

- Le planning prévisionnel est transmis par un des référents du marché site Campus Labège 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.

3.2 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 du campus de Toulouse INP Labège 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.

3.3 Exigences particulières dues au site

La société devra nous proposer une astreinte téléphonique et mail du lundi au vendredi de 7h à 20h 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.

3.4 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.

4 MOYENS MIS A DISPOSITION

4.1 Moyens mis à disposition par Toulouse INP Labège

Le personnel d'accueil disposera des moyens suivants :

- Standard téléphonique
- Téléphone portable
- Poste informatique fixe avec accès Internet
- Badge nominatif et jeu de clés d'accès
 - Accès aux logiciels métiers :

- ADE (réservation de salles)
- SALTO (contrôle d'accès)
- Outils de messagerie interne

4.2 Moyens mis à disposition par le titulaire du marché

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

5 MISSIONS PRINCIPALES DU TITULAIRE

- Accueil physique et téléphonique des usagers (personnels, étudiants, visiteurs)
- Gestion du courrier entrant et sortant
- Gestion des clés et badges d'accès pour les prestataires externes
- Traitement des demandes de reprographie
- Réservations de salles pour réunions et révisions
- Assurer l'ouverture et la fermeture du bâtiment
- Rondes de fermeture du bâtiment
- Contrôler la circulation des personnes
- Gérer les accès en périphérie du campus (barrières)
- 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
- Gestions des prêts de matériel : véhicules, vélos, batteries et équipements de protection.

6 FORMATION ET SENSIBILISATION ASSUREES PAR L'ETABLISSEMENT

Une formation initiale au poste de travail sera initiée par l'INP pour le « référent de site ». Puis le « référent de site » formera les autres membres de l'équipe.

- 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

7 EXIGENCES RELATIVES AU PERSONNEL AFFECTE

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
- Etre 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.

8 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.)
- Les incidents seront remontés par mail au « référent de site » et au responsable de la prestation du titulaire. Au bout de 3 anomalies par semaine, le prestataire devra retirer l'agent du site.
- Les anomalies devront être consignées dans la main courante.