



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Prestation « Accueil et Standard »
de l'Ecole Nationale Supérieure des Mines de Saint-Etienne

Lot n° 1 : Site de Saint-Etienne
(158 Cours Fauriel – 42023 SAINT ETIENNE)

Février 2026

SOMMAIRE

1 - Objet du marché	3
2 - Périmètre et définition des prestations	3
2.1 – Fonctions agent d’accueil et standard – prestation ordinaire :	3
2.2 – Fonctions agent d’accueil et standard.....	3
3 - Qualités requises.....	5
4 - Conditions générales d’exécution.....	5
5 - Conditions particulières d’exécution – considérations sociales	6
6 - Contrôle de la prestation	7
7 - Dispositions diverses.....	7
ANNEXES :.....	7

1 - Objet du marché

Le présent marché concerne la prestation de services relative à l'accueil physique et téléphonique de Mines de Saint-Etienne (MSE). Pour mieux nous connaître consulter le site internet de l'Ecole à l'adresse électronique suivante : <http://www.mines-stetienne.fr/>

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concerne :

- **Lot 1 : Site de Saint-Etienne – 158 Cours Fauriel 42023 SAINT ETIENNE**

2 - Périmètre et définition des prestations

2.1 – Fonctions agent d'accueil et standard – prestation ordinaire :

Pour les prestations ordinaires :

- Mettre à disposition de MSE un ou plusieurs agents nommément désignés pour assurer l'accueil physique et téléphonique de l'établissement selon la politique d'accueil définie par l'établissement ;

Assurer une prestation selon les amplitudes horaires suivantes en période d'activité ordinaire :

- **Du Lundi au Mercredi** : 7 h 45 – 12 h 30 & 13 h – 18 h
- **Le Jeudi** : 7 h 45 – 12 h 45 & 13 h – 18 h
- **Le Vendredi** : 7 h 45 – 12 h 30 & 13 h – 17 h 30

Pour les prestations exceptionnelles, à la demande :

- Mettre à disposition en dehors de ces jours et horaires un personnel à la demande, pour des prestations exceptionnelles rémunérées sur la base d'un coût horaire HT avec demande de devis.

2.2 – Fonctions agent d'accueil et standard

La personne ayant en charge cette fonction accueillera et établira la liaison entre MSE et l'extérieur par la réalisation des tâches suivantes :

Fonction accueil

- Accueillir de façon courtoise et chaleureuse, renseigner, guider et faire patienter les visiteurs (environ 100 visiteurs par mois)
- Enregistrer les coordonnées des visiteurs en utilisant l'outil mis à disposition sur le site.
- Délivrer les badges des visiteurs contre dépôt d'une pièce d'identité
- Orienter le visiteur vers le bon interlocuteur
- Gérer l'entrée des visiteurs (particulièrement dans le cadre du plan Vigipirate)
- Contrôler les badges des visiteurs et ceux des personnes entrant dans l'établissement
- Délivrer les badges des visiteurs
- Collecter, actualiser et distribuer toute source documentaire mise à disposition du public par l'établissement
- Gérer l'ouverture des barrières des différents sites avec visualisation par caméra vidéo
- Fournir des renseignements sur les accès à l'école, hôtels... etc.
- Gérer les appels téléphoniques relatifs aux alarmes incendie (Société de télésurveillance)
- Gérer le planning des véhicules du parc avec contrôle des ordres de mission et gérer le tableau de suivi et l'archivage des « chartes du conducteur responsable ». La signature de ce document est obligatoire pour être autorisé à conduire un véhicule de service.
- Saisir les données relatives à l'entretien et au kilométrage du parc véhicules
- Réserver les taxis et/ou les véhicules de location
- Gérer les comptes WIFI
- Gérer le registre des visites de laboratoires spécifiques et s'assurer du contrôle d'identité des visiteurs enregistrés dans l'application « visite laboratoire »
- Etablir les statistiques relatives à la prestation
- Actualiser les procédures d'accueils
- Effectuer des tâches de secrétariat compatibles avec l'activité accueil sous réserve de l'acceptation conjointe du prestataire et de la Direction de Mines Saint-Etienne.
- Veiller à la bonne tenue de la zone « accueil »
- En cas d'appel du prestataire de télésurveillance indiquant une alarme incendie sur l'un des sites, appeler directement les personnes identifiées en interne et les pompiers.

Fonction standard

- Gérer les appels téléphoniques (environ 300 appels par mois) arrivant au standard de l'établissement en aiguillant le correspondant vers la personne ou le service demandé ; ou en l'absence de ces informations et en fonction

de l'objet de l'appel, orienter l'appelant vers toute personne pouvant répondre à la demande.

- Filtrer, annoncer et transférer les appels après acceptation du destinataire.
- Gérer le dispositif de « message d'absence »

3 - Qualités requises

Les personnes devront maîtriser les techniques de réception d'accueil et être capables de recevoir, identifier et orienter les visiteurs. Elles devront assurer la bonne gestion des appels téléphoniques et maîtriser les outils d'information et de communication.

Une bonne présentation (tenue vestimentaire sobre et soignée) et une aisance relationnelle sont exigées. L'agent saura faire preuve de patience, d'amabilité, de polyvalence (savoir gérer plusieurs lignes téléphoniques à la fois, tout en accomplissant certaines tâches administratives telles que la gestion du parc auto, l'établissement de badge d'accès pour les visiteurs...).

Niveau d'anglais requis: B2 (niveau avancé ou indépendant) – 605 à 780 / Niveau « Opérationnel »: compréhension courant; capacité à converser

- Réceptionner les appels téléphoniques de partenaires internationaux en langue anglaise, les transférer aux bons interlocuteurs et/ou prendre des messages simples (messages brefs, coordonnées de l'appelant : nom, organisme, numéro de tél, email etc.).
- Pouvoir recevoir des partenaires internationaux en langue anglaise, faire remplir les formalités obligatoires (badge de visiteur etc), les mettre en contact avec leur rdv, les faire patienter.

Des connaissances bureautiques (Word, Excel, Internet...) sont également nécessaires.

Le titulaire s'engage à améliorer la performance de ses personnels par un plan de formation dans les domaines jugés utiles et nécessaires et identifiés au cours de l'exécution de la formation (proposition de formation d'initiation à la langue des signes serait appréciée).

4 - Conditions générales d'exécution

Le titulaire s'engage à affecter et maintenir sur le site de MSE les personnels répondant aux exigences du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières et qui auront été sélectionnés et affectés spécifiquement à cette mission tant pour le personnel permanent que pour le personnel volant.

Le titulaire s'engage à tracer les prises de service, à avertir l'établissement de tout retard et à fournir un personnel de remplacement **sous 2 heures maximum**.

Le titulaire s'engage à prévenir dans les meilleurs délais de toutes situations bloquantes.

Du personnel volant sera formé par le titulaire pour pallier les absences et congés divers du personnel permanent afin de répondre à l'ensemble des missions.

Tout personnel permanent ou volant, ainsi que les personnels encadrant sont soumis au règlement intérieur de l'Ecole des Mines ainsi qu'au strict respect de l'obligation de confidentialité. Tout manquement répété et dûment constaté constituera un motif de résiliation pour faute du titulaire dans les conditions du CCAG de référence.

Périodes d'activités particulières :

Il est précisé aux soumissionnaires que Mines de St-Etienne (Sites de Saint-Etienne et Site de Gardanne) est fermée pendant deux semaines entre Noël et le Jour de l'An, ainsi que lors des jours fériés légaux.

Pour ce qui concerne les jours de fermeture de l'établissement (ponts ou autres) décidés en début d'année civile par le chef d'établissement, le calendrier sera fourni au titulaire du marché chaque année en début d'exercice.

Par ailleurs, en raison du ralentissement de l'activité de l'établissement durant les trois premières semaines du mois d'août, les horaires d'ouverture sont allégés et fixés comme suit : de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30.

Le titulaire du marché devra tenir compte de l'ensemble de ces contraintes dans l'organisation des prestations et dans son offre financière, sans que celles-ci puissent donner lieu à une révision des prix ou à une indemnisation supplémentaire.

Le titulaire devra s'engager à prioriser la venue de son personnel par de la mobilité douce (vélo, covoiturage, transport en commun).

5 - Conditions particulières d'exécution – considérations sociales

Dans le cadre de l'exécution du présent marché le titulaire devra veiller à mettre en œuvre des actions en faveur de l'insertion professionnelle des publics en difficultés ou éloignés de l'emploi.

Le titulaire devra présenter dans son offre ce qu'il envisage de mettre en œuvre. Cela peut concerner aussi bien la prestation récurrente, que la période allégée, les remplacements, les prestations exceptionnelles, etc.

Les résultats devront apparaître dans le bilan annuel d'activité.

6 - Contrôle de la prestation

Le titulaire fournira à Mines Saint Etienne, le relevé quotidien de prises de postes chaque lundi de la semaine suivante.

Le titulaire via son personnel encadrant s'engage à effectuer différents contrôles dont les modalités sont décrites dans son offre pour vérifier la qualité d'exécution de la prestation selon les règles de l'art de la profession. Dans les modalités de ce contrôle seront impérativement effectuées des visites inopinées et des appels mystères à la fréquence jugée nécessaire par le prestataire pour être significative.

Bilans de la prestation entre le titulaire du marché et le représentant du pouvoir adjudicateur :

- trimestriellement l'année de démarrage ;
- semestriellement les années ultérieures ;
- à la demande expresse du pouvoir adjudicateur en cas de dysfonctionnement grave ;
- annuellement avec remise d'un rapport d'activité au plus tard 1 mois après la date anniversaire du marché.

7 - Dispositions diverses

Reprise du personnel : le soumissionnaire devra se conformer a minima à la réglementation légale en vigueur. Il devra s'assurer à ce titre que la répartition des postes de travail garantira aux personnels concernés par des contrats à temps partiel la durée minimum autorisée de 24H hebdomadaire. Les éléments relatifs à la masse salariale du prestataire « sortant » sont disponibles en annexe n°1.

ANNEXES :

- Masse salariale – reprise du personnel
- Photo de la zone accueil