

Direction des Affaires financières
Service des achats, de la commande publique

PRESTATIONS D'ACCUEIL DES SITES DE L'UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Reference de la consultation : USN ACCUEIL / 2026-013

Le présent accord-cadre est passé selon une procédure formalisée ouverte en application des articles L.2124-1, R.2124- 2 du code de la commande publique.

Il s'exécute pour partie par l'émission de bons de commande en application des articles R.2162-13 à 14 du code de la commande publique

Le présent document comprend quatorze (14) pages numérotées de 1 à 14.

SOMMAIRE

TITRE 1	CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES.....	3
1.1	OBJET DE L'ACCORD CADRE.....	3
1.2	REFERENTIEL ET NORMES EN VIGUEUR AU JOUR DE LA PRESTATION	3
1.3	DESCRIPTION DES SITES ET DES CONDITIONS DES PRESTATIONS D'ACCUEIL.....	3
	<i>Description sommaire du Campus Nation</i>	<i>3</i>
	<i>Description sommaire de la Maison de la Recherche.....</i>	<i>4</i>
	<i>Description sommaire de la Sorbonne Présidence</i>	<i>4</i>
	<i>Description sommaire de la Bibliothèque Sainte Barbe – Collège Sainte Barbe</i>	<i>5</i>
	<i>Description sommaire de la Bibliothèque Littéraire Jacques Doucet</i>	<i>5</i>
	<i>Description sommaire de la Bibliothèque Sainte Geneviève</i>	<i>5</i>
TITRE 2	PRESTATIONS POUR LE SITE CAMPUS NATION (FORFAIT)	5
2.1	OBJECTIFS GENERAUX DES PRESTATIONS FORFAITAIRES DU CAMPUS NATION	5
2.2	PERIMETRE GENERAL DES PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE	6
2.3	PRESTATIONS D'AIDE A L'ENSEIGNEMENT.	6
2.4	AMPLITUDE DU TEMPS DE TRAVAIL.....	7
2.5	LOCAUX MIS A DISPOSITION	7
2.6	QUALIFICATION POUR L'EXECUTION DES MISSIONS	7
TITRE 3	PRESTATIONS POUR LA MAISON DE LA RECHERCHE (FORFAIT)	7
3.1	CONTEXTE :	7
3.2	MISSIONS RECURRENTES :	7
3.3	MISSIONS OCCASIONNELLES EN PARTENARIAT AVEC L'AGENT DILE	8
3.4	LOCAUX MIS A DISPOSITION	8
TITRE 4	PRESTATIONS POUR SORBONNE PRESIDENCE (FORFAIT).....	8
4.1	CONTEXTE :	8
4.2	OBJECTIFS GENERAUX DES PRESTATIONS FORFAITISEES DE SORBONNE PRESIDENCE	9
4.3	PERIMETRE GENERAL DES PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE	9
4.4	PRESTATIONS D'AIDE A L'ENSEIGNEMENT.	9
4.5	LOCAUX MIS A DISPOSITION	10
TITRE 5	DOCUMENTS A TENIR A JOUR POUR LES PRESTATIONS FORFAITAIRES OU FORFAITISEES EN UNITE D'OEUVRE.....	10
5.1	LE REGISTRE POUR MAIN COURANTE.....	10
TITRE 6	PRESTATIONS HORS FORFAIT (BPU).....	11
TITRE 7	TENUE DES AGENTS ET PRESENTATION	11
TITRE 8	SUIVI DU MARCHE – EVOLUTIONS - AVENANTS.....	12
TITRE 9	MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS	12
9.1	REPRESENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	12
9.2	OBLIGATION DE DISCRETION.....	12
9.3	ORGANISATION DU TITULAIRE.....	13
9.4	SIGNALEMENTS D'ANOMALIES.....	13
	<i>Par le Pouvoir Adjudicateur</i>	<i>13</i>
	<i>Par le Titulaire.....</i>	<i>13</i>
9.5	CONTROLE DES PRESTATIONS	13
	<i>Principes généraux des contrôles qualité</i>	<i>13</i>
	<i>Contrôles de qualité réguliers.....</i>	<i>13</i>
	<i>Contrôles inopinés à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur</i>	<i>14</i>
	<i>Autocontrôles par le Titulaire.....</i>	<i>14</i>

Titre 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES

1.1 *Objet de l'accord cadre*

Les stipulations du présent CCTP concernent la définition et l'exécution des prestations relevant de l'accord cadre à savoir les prestations d'accueil pour les différents sites de l'USN.

Il s'agit d'un accord cadre à obligation de résultats.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire.

Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utiles dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

1.2 *Référentiel et normes en vigueur au jour de la prestation*

Le Titulaire se conformera à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, directives, procédures, consignes et/ou dispositions relatives à l'état de l'art, qu'ils soient locaux, nationaux européens ou internationaux, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations.

1.3 *Description des sites et des conditions des prestations d'accueil*

Les prestations peuvent s'exécuter sur l'ensemble des sites de l'USN. Seuls les sites du Campus Nation, de la Maison de la Recherche et de Sorbonne-Présidence comporte une part forfaitaire.

Les bâtiments sont classés « Établissement Recevant du Public » (ERP).

L'activité des sites est principalement axée sur l'enseignement, la formation et la recherche, soit de type R au vu du règlement de sécurité contre l'incendie dans les ERP.

Description sommaire du Campus Nation

Concernant le campus Nation situé 10-12 avenue Saint-Mandé - 75012 PARIS, l'ensemble immobilier comporte :

- ✓ Quatre (4) bâtiments (bât A, bât B, bât C et bât D) pour une surface SHON totale intérieure est d'environ 37 600 m² ;
- ✓ Un restaurant universitaire, en partenariat avec le CROUS, en rez-de-chaussée et en rez-de-jardin du bâtiment C ;
- ✓ Une surface extérieure de 5 310 m² environ.
- ✓ Le Campus Nation peut accueillir jusqu'à 9 800 personnes.

Sur le site Campus de Nation un accueil est assuré :

o Du lundi au vendredi de 7h15 à 21h30 :

- Présence d'un agent d'accueil par le titulaire à la banque d'accueil
- Présence de l'équipe logistique de l'USN pour la petite manutention des salles de cours et de l'équipe de la DNUM pour tous les problèmes d'audio-vidéos.

o Le samedi de 07h30 à 18h30 :

- Présence d'un agent d'accueil par le titulaire à la banque d'accueil
- aucune présence des équipes de l'USN.

Sur le site Campus Nation, les prestations d'accueil sont forfaitaires, des prestations complémentaires pourront faire l'objet de bons de commande spécifiques pour des prestations définies.

Le bâtiment est ouvert au public de 07h30 à 21h30 en semaine et de 07h30 à 18h00 le samedi avec des niveaux de fréquentations variables en fonction des périodes.

Les périodes de fermeture de l'activité correspondent aux dimanches, jours fériés, vacances de fin d'année (environ 2 semaines), et d'été (environ 3 semaines) soit 47 semaines.

Le calendrier universitaire est voté chaque année N pour l'année N+1.

Description sommaire de la Maison de la Recherche

Concernant La maison de la recherche située 4-6 rue des Irlandais - 75005 PARIS

- ✓ Un bâtiment totalisant 1240 m²
- ✓ Une capacité d'accueil de 88 personnes

Sur le site de la Maison de la Recherche un accueil est assuré :

- o **Du lundi au vendredi de 8h - 20h** (rondes d'ouverture et de fermeture comprise- Accueil public de 8h30 à 19h30)
- o Ouvertures exceptionnelles **6 samedis de 8h30 à 18h30**
- o Extensions d'horaires **5 jours en semaines sur l'année de 20h à 22h30**

Sur le site Maison de la Recherche, les prestations d'accueil sont forfaitaires (y compris les 6 samedis), des prestations complémentaires pourront l'objet de bons de commande spécifiques pour des prestations définies.

Le bâtiment est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

Les périodes de fermeture de l'activité correspondent aux samedis, dimanches, jours fériés, vacances de fin d'année (environ 2 semaines) et d'été (environ 3 semaines)

Description sommaire de la Sorbonne Présidence

Concernant le site Sorbonne Présidence située 17 rue de la Sorbonne - 75005 PARIS

- ✓ L'USN est affectataire d'une partie des bâtiments de la Sorbonne, ses locaux sont constitués de bureaux, de salles de cours et d'un amphithéâtre totalisant 1270m².

Sur le site Sorbonne Présidence un accueil est assuré en période de cours selon le calendrier université définie en année N-1

- o **Du lundi au vendredi de 8h - 20h30**

En dehors des cours, un accueil est organisé du

- o **Du lundi au vendredi de 9h à 17h**

Les périodes de fermeture de l'activité correspondent aux samedis, dimanches, jours fériés, vacances de fin d'année (environ 2 semaines) et d'été (environ 3 semaines)

Sur le site Sorbonne Présidence, les prestations d'accueil sont forfaitaires, des prestations complémentaires pourront l'objet de bons de commande spécifiques pour des prestations définies.

Description sommaire de la Bibliothèque Sainte Barbe – Collège Sainte Barbe

Concernant le Collège Sainte-Barbe située 4 rue de la Valette – 75005 PARIS,

- ✓ L'ensemble immobilier représente une surface de 13 600 m²

La bibliothèque Sainte-Barbe située à l'intérieur du Collège Sainte-Barbe a une capacité de 1000 places environ. Cette bibliothèque est accessible via son hall d'accueil.

Selon l'article GN1 du règlement de sécurité incendie, le Collège Sainte-Barbe est un établissement recevant du public de type S avec des activités de type R et W. Sa capacité d'accueil le classe en deuxième catégorie selon l'article R123-19 du code de la construction et de l'habitation.

Sur le site du collège Sainte Barbe / Bibliothèque Sainte-Barbe, les prestations d'accueil sont ponctuelles et feront l'objet d'un bon de commande spécifique pour une prestation définie.

Description sommaire de la Bibliothèque Littéraire Jacques Doucet

Concernant la Bibliothèque Jacques Doucet située 8 place du Panthéon – 75005 PARIS,

- ✓ L'ensemble immobilier représente une surface de 332m² répartis sur 3 niveaux intégré dans les locaux de la Bibliothèque Sainte-Geneviève

Sur le site de la Bibliothèque Littéraire Jacques Doucet, les prestations d'accueil sont ponctuelles et feront l'objet d'un bon de commande spécifique pour une prestation définie.

Description sommaire de la Bibliothèque Sainte Geneviève

La Bibliothèque Sainte Geneviève est un Etablissement Recevant le Public de type S. Sa capacité d'accueil le classe en deuxième catégorie selon l'article R123-19 du code de la construction et de l'habitation.

La bibliothèque Sainte-Geneviève est une bibliothèque publique et une bibliothèque interuniversitaire qui comporte 715 places assises et accueille en moyenne 350.000 entrées par an.

Concernant la Bibliothèque Sainte Geneviève située 10 Pl du Panthéon – 75005 PARIS, l'ensemble immobilier, d'une surface de 16 000 m² comporte :

Sur le site de la bibliothèque Sainte-Geneviève, les prestations d'accueil sont ponctuelles et feront l'objet d'un bon de commande spécifique pour une prestation définie.

Titre 2 PRESTATIONS POUR LE SITE CAMPUS NATION (FORFAIT)

2.1 Objectifs généraux des prestations forfaitaires du Campus Nation

Le Titulaire assure dans le cadre des prestations forfaitaires les missions suivantes :

- Accueil physique et téléphonique
- Prêt du matériel,
- Surveillance des équipements techniques liés à l'audiovisuel,
- Gestions des badges d'accès visiteurs et objets trouvés.
-

Prestations supplémentaires à bons de commandes :

Ce type de prestations présente un caractère aléatoire car lié à une utilisation exceptionnelle des locaux pouvant avoir lieu du lundi au dimanche ces prestations feront l'objet d'un bon de commande spécifique selon les prix détaillés du BPU.

Ces prestations pourront être demandées au Titulaire au plus tard 48h à l'avance. Le Titulaire s'engage à couvrir l'ensemble des prestations supplémentaires qui lui seront demandées dans le délai défini ci-contre.

Exemple de prestations :

CCTP USN ACCUEIL

- Accueil lors d'évènement institutionnel (ex : Journées portes ouvertes)
- Prestations de factotum, pour l'aide à l'organisation de colloques ou d'évènements
- Accueil lors de réceptions

2.2 Périmètre général des prestations à la charge du Titulaire

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des conditions particulières d'accès liées à la spécificité des sites,
- des locaux et matériels mis à sa disposition par l'Université.

Le Titulaire s'engage, conformément au cahier des consignes, à prendre toutes les dispositions utiles pour empêcher que se trouvent réunies les conditions d'accident, de vol ou d'incendie. Le titulaire devra établir le plan de prévention, et de le tenir à jour, une fois par an et par bâtiment.

Le Titulaire se doit :

- D'appliquer lui-même avec la plus extrême rigueur les instructions relevant des textes (règlements, circulaires, ...) et les consignes particulières liées aux bâtiments
- De s'informer en permanence des risques généraux et particuliers du bâtiment.
- De signaler au service sécurité/sureté, les anomalies concernant aussi bien les ouvrages que la circulation du public et tout signalement qui lui aurait été rapporté
- De signaler tous défauts, anomalies, intrus ou tout autres évènements pouvant impacter le fonctionnement régulier des bâtiments, aux services ad hoc de l'Université.
- D'utiliser conformément à la charte informatique, les matériels informatiques à sa disposition.

2.3 Prestations d'aide à l'enseignement.

▪ Mission principale :

Assurer l'accueil physique et téléphonique au point d'accueil du site

- Ouverture et fermeture de certains locaux et se maintenir dans les accueils,
- Accueil physique et/ou téléphonique et orientation du public et l'accompagner si besoin à destination (PMR) ;
- Participer à la sécurité des biens et des personnes.
- Informer immédiatement les responsables de l'Université de toutes anomalies constatées. Rédiger un rapport à l'issue de chaque évènement particulier dans les 24 heures suivant l'évènement.
- Centraliser le matériel informatique et audiovisuel, en assurer la distribution / le prêt ;
- Veiller à la non dégradation du matériel prêté en en rappelant les conditions d'utilisation ;
- Signaler les dysfonctionnements signalés ou constatés (planning, sanitaires bouchés, dégradations...) par écrit, en rendre compte ;
- Réceptionner les appels et les rediriger vers les personnes ad hoc ;
- Appliquer immédiatement toutes consignes courantes ou exceptionnelles (Vigipirate alarme incendie ou autre).
- Maintenir ses connaissances du site et de réglementation à jour ;
- Gérer la remise et le suivi des clefs et/ou badges des salles auprès des utilisateurs autorisés, en veillant au respect des procédures. Le cahier de suivi, fourni par le Titulaire, seront inscrits les noms et signatures des personnes prenant une clef ou badge ainsi que les horaires de retrait et de retour de celle-ci.
- Tenir une main courante pour le suivi des missions – le registre de main courante est fourni par le titulaire. Ce registre permettra le suivi des prises de service du personnel avec les noms des agents, date et horaires des vacations

▪ Assistance à l'enseignement et à la scolarité

- Assurer un rôle d'interface entre les usagers (étudiants, enseignants, intervenants) et les services techniques ou logistiques afin de garantir de bonnes conditions d'enseignement

Tous matériel confié au titulaire perdu ou disparu pendant le service d'un agent du titulaire devra obligatoirement être remplacé par un matériel équivalent et de la même marque.

2.4 Amplitude du temps de travail

- 1 agent par roulement du lundi au vendredi de 07h15 à 21h30
- 1 agent le samedi de 07h30 à 18h30

Pour information le site du Campus Nation est habituellement fermé lors des vacances scolaires de fin d'année (2 semaines) et 3 semaines en été (dernière semaine de juillet et première quinzaine d'août).

2.5 Locaux mis à disposition

Des locaux sont mis à la disposition du Titulaire qui en assure la surveillance :

- Bureau d'accueil.
- Salle de repos.
- Vestiaire partagé, sanitaires.

2.6 Qualification pour l'exécution des missions

Pour l'exécution des prestations sur le Campus Nation, le Titulaire prendra les dispositions suivantes :

- Détachement sur le site de personnels aptes physiquement à exécuter les prestations du CCTP, et formées au logiciel de gestion du planning des salles (formation assuré par l'USN)
- Tout nouvel agent sera formé sur un total de 2 jours (soit 2 x 7 heures) – formation au site assuré par l'USN avant d'être mis en poste, L'Université se réserve le droit de refuser un agent présenté.
- L'agent devra avoir une bonne présentation et parler clairement
- Les agents doivent être bilingue anglais/français

Hormis les qualifications professionnelles, le titulaire s'engage à respecter le code du travail quant à l'emploi de personnes en travail dissimulé, ainsi qu'à contrôler le casier judiciaire de l'ensemble de ces agents qui doit être vierge de toute condamnation.

Titre 3 PRESTATIONS POUR LA MAISON DE LA RECHERCHE (FORFAIT)

3.1 Contexte :

Besoin de 2 personnes sur les créneaux les plus denses
(1 accueil factotum + agent pôle DILE Latin)

- le matin de 8h30 à 10h30 (remise en état des salles et appui audiovisuel)
- le midi de 13h à 15h (idem + couvrir la pause déjeuner de l'agent sur place)

Agent d'accueil- factotum (un agent à chiffrer) :

Horaires à couvrir : **8h - 20h** (rondes d'ouverture et de fermeture comprise) Accueil public de 8h30 à 19h30

- + **Ouvertures exceptionnelles 6 samedis de 8h30 à 18h30**
- + **Extensions d'horaires 5 jours en semaines sur l'année de 20h à 22h30**

3.2 Missions récurrentes :

- Accueil, orientation et accompagnement vers les salles/bureaux de réunion
- Courrier et colis (réceptionner/sécuriser) - informer et/ou remettre au destinataire
- Transmission et réception des parapheurs MR-Nation
- Réception et distribution des exemplaires de thèses imprimées, des PV de soutenances des thèses et HDR

- Gestion des clés de bureaux partagés
- Veiller à l'actualisation de l'affichage (retirer les affiches des événements passés et mettre les nouvelles)
- Signaler/Alerter les bons interlocuteurs en cas de constatation d'un dysfonctionnement : Sécurité / DILE / DNUM / Assistant de prévention / DiRVED
- S'assurer que les usagers et organisateurs de manifestations respectent les règles d'utilisation des locaux, notamment la remise en état de l'espace convivialité. (Les poubelles doivent être regroupées dans le local poubelle dans la cour)
- Faire le lien entre les usagers
- Réponse aux appels téléphoniques
- Les agents sont également chargés de la gestion de l'alarme intrusion, comprenant sa mise en service lors de la fermeture du site et son arrêt lors de l'ouverture, selon les procédures établies. Ils doivent être formés aux consignes d'utilisation du système, aux vérifications préalables et à la conduite à tenir en cas de déclenchement intempestif ou avéré. Ainsi qu'à la
- Les agents sont chargés de participer à l'évacuation du secteur ou du site où ils se trouvent en cas de déclenchement de l'alarme incendie, ou sur ordre du service de sécurité incendie. À ce titre, ils doivent suivre une formation dispensée par le titulaire, conformément aux dispositions du Code du travail.
- Ouverture et fermeture du Site : les clés sont récupérer le matin et à déposer le soir au PC sécurisé Incendie du Collège Sainte-Barbe, 4 rue Valette 75005 (environ 400m – 6min de marche)

Ronde de sortie : Vérifier la fermeture des fenêtres, des ventilateurs et lumières

3.3 Missions occasionnelles en partenariat avec l'agent DILE

- Remise en place des salles (tables et chaises)
- Appui logistique et lancement de la vidéo projection
- Gestion du prêt de matériel audiovisuel (vidéo projecteur, micro)
- Mise en œuvre des recommandations SST avec l'assistant de prévention
- Réception des entreprises de maintenance

3.4 Locaux mis à disposition

Des locaux sont mis à la disposition du Titulaire qui en assure la surveillance :

- Bureau d'accueil.
- Salle de repos.
- Vestiaire, sanitaires.

Titre 4 PRESTATIONS POUR SORBONNE PRESIDENCE (FORFAIT)

4.1 Contexte :

Sur le site Sorbonne Présidence besoin d'un agent d'accueil pendant toutes l'année universitaire :
o **Du lundi au vendredi de 9h à 17h**

Les périodes de fermeture de l'activité correspondent aux samedis, dimanches, jours fériés, vacances de fin d'année (environ 2 semaines) et d'été (environ 3 semaines). La prestation est annualisée sur la base de 47 semaines.

Un renfort d'un agent supplémentaire est programmé pendant la période des cours selon le calendrier université définie en année N-1 (cours organisé de mi septembre à mi-décembre et de janvier à fin avril)

o **Du lundi au vendredi de 7h30 - 20h30**

En fonction du calendrier universitaires, un bon de commande est établi selon le nombre de mois et/ou de semaines concernés par le renfort sur la base des unités d'œuvre établies au BPU.

4.2 Objectifs généraux des prestations forfaitisées de Sorbonne Présidence

Le Titulaire assure dans le cadre des prestations forfaitaires les missions suivantes :

- Accueil physique et téléphonique
- Prêt du matériel ,
- Surveillance des équipements techniques liés à l'audiovisuel,
- Gestions des objets trouvés.
-

Prestations supplémentaires à bons de commandes :

Ce type de prestations présente un caractère aléatoire car lié à une utilisation exceptionnelle des locaux pouvant avoir lieu du lundi au dimanche ces prestations feront l'objet d'un Bon de commande spécifique selon les prix détaillés du BPU.

Ces prestations pourront être demandées au Titulaire au plus tard 48h à l'avance. Le Titulaire s'engage à couvrir l'ensemble des prestations supplémentaires qui lui seront demandées dans le délai défini ci-contre.

Exemple de prestations :

- Accueil lors d'évènement institutionnel (ex : Journées portes ouvertes)
- Prestations de factotum, pour l'aide à l'organisation de colloques ou d'évènements
- Accueil lors de réceptions

4.3 Périmètre général des prestations à la charge du Titulaire

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des conditions particulières d'accès liées à la spécificité des sites,
- des locaux et matériels mis à sa disposition par l'Université.

Le Titulaire s'engage, conformément au cahier des consignes, à prendre toutes les dispositions utiles pour empêcher que se trouvent réunies les conditions d'accident, de vol ou d'incendie. Le titulaire devra établir le plan de prévention, et de le tenir à jour, une fois par an et par bâtiment.

Le Titulaire se doit :

- D'appliquer lui-même avec la plus extrême rigueur les instructions relevant des textes (règlements, circulaires, ...) et les consignes particulières liées aux bâtiments
- De s'informer en permanence des risques généraux et particuliers du bâtiment.
- De signaler au service sécurité/sureté, les anomalies concernant aussi bien les ouvrages que la circulation du public et tout signalement qui lui aurait été rapporté
- De signaler tous défauts, anomalies, intrus ou tout autres événements pouvant impacter le fonctionnement régulier des bâtiments, aux services ad hoc de l'Université.
- D'utiliser conformément à la charte informatique, les matériels informatiques à sa disposition.

4.4 Prestations d'aide à l'enseignement.

▪ Mission principale :

Assurer l'accueil physique et téléphonique au point d'accueil du site

- Ouverture et fermeture de certains locaux et se maintenir dans les accueils,
- Accueil physique et/ou téléphonique et orientation du public et l'accompagner si besoin à destination (PMR) ;
- Participer à la sécurité des biens et des personnes.
- Informer immédiatement les responsables de l'Université de toutes anomalies constatées. Rédiger un rapport à l'issue de chaque événement particulier dans les 24 heures suivant l'évènement.
- Centraliser le matériel informatique et audiovisuel, en assurer la distribution / le prêt ;
- Veiller à la non dégradation du matériel prêté en rappelant les conditions d'utilisation ;
- Signaler les dysfonctionnements signalés ou constatés (planning, sanitaires bouchés, dégradations...) par écrit, en rendre compte ;
- Réceptionner les appels et les rediriger vers les personnes ad hoc ;
- Appliquer immédiatement toutes consignes courantes ou exceptionnelles (Vigipirate alarme incendie ou autre).
- Maintenir ses connaissances du site et de réglementation à jour ;

- Gérer la remise et le suivi des clefs des salles auprès des utilisateurs autorisés, en veillant au respect des procédures. Le cahier de suivi, fourni par le Titulaire, seront inscrits les noms et signatures des personnes prenant une clef ou badge ainsi que les horaires de retrait et de retour de celle-ci.
- Tenir une main courante pour le suivi des missions – le registre de main courante est fourni par le titulaire. Ce registre permettra le suivi des prises de service du personnel avec les noms des agents, date et horaires des vacations

▪ Assistance à l'enseignement et à la scolarité

- Assurer un rôle d'interface entre les usagers (étudiants, enseignants, intervenants) et les services techniques ou logistiques afin de garantir de bonnes conditions d'enseignement

Tous matériel confié au titulaire perdu ou disparu pendant le service d'un agent du titulaire devra obligatoirement être remplacé par un matériel équivalent et de la même marque.

4.5 Locaux mis à disposition

Des locaux sont mis à la disposition du Titulaire qui en assure la surveillance :

- Bureau d'accueil.
- Salle de repos.
- sanitaires.

Titre 5 DOCUMENTS A TENIR A JOUR POUR LES PRESTATIONS FORFAITAIRES OU FORFAITISEES EN UNITE D'OEUVRE

5.1 Le registre pour main courante

Le registre pour main courante est fourni par le Titulaire à son personnel.

Il devra comporter une présentation pré imprimée, avec pages numérotées et une reliure cousue ou collée.

Il mentionne tout événement et toute activité, sauf le prêt des clés et les entrées et sorties sur autorisation du représentant du pouvoir adjudicateur qui font l'objet de registres particuliers.

Il sera soigneusement tenu et il y sera porté, selon une présentation validée par le pouvoir adjudicateur :

- Les prises de service du personnel de surveillance avec les noms, fonctions et qualifications des agents ainsi que le nom du bâtiment, date et horaires des vacations
- La prise en charge du matériel et trousseaux de clés lors de la prise de service.
- La mention de l'établissement des rapports (avec indication de l'objet du rapport et son destinataire).
- Tout incident ou anomalie avec la mention de l'heure et les mesures prises.

Par ailleurs, l'agent doit rendre compte immédiatement à sa hiérarchie et à la Direction de l'université de tout incident ou anomalie.

En cas d'anomalie ou incident particulier, un rapport sera établi par l'agent et qui devra parvenir à la Direction de l'université au plus tard 24h00 après la survenance des événements.

Les rapports d'incidents techniques seront adressés directement à la Direction de l'université avec mention de l'heure et des mesures prises, ainsi que les bons d'intervention des entreprises.

Lors de leurs visites inopinées, les contrôleurs du titulaire devront reporter leur nom et heure de passage dans le registre de main courante du bâtiment.

Le cahier des clefs et des badges

Sur ce cahier, fourni par le Titulaire, seront inscrits les noms et signatures des personnes prenant une clef ou un badge ainsi que les horaires de retrait et de retour de celle-ci.

Les qualifications et autres renseignements sur les agents

Hormis les qualifications professionnelles, le titulaire s'engage à respecter le code du travail quant à l'emploi de personnes en travail dissimulé, ainsi qu'à contrôler le casier judiciaire de l'ensemble de ces agents qui doit être vierge de toute condamnation.

Tous matériel confié au titulaire perdu ou disparu pendant le service d'un agent du titulaire devra obligatoirement être remplacé par un matériel équivalent et de la même marque.

Remise de clefs

Dans la semaine qui suivra le début de l'exécution de l'accord-cadre, un inventaire et une remise des clefs au titulaire en bonne et due forme seront effectués par le responsable de l'assistance enseignement en présence du représentant désigné du titulaire, pour chacun des bâtiments.

A la fin de l'accord-cadre, un inventaire et une remise de clefs à l'université en bonne et due forme seront menés par la Direction de l'université, en présence du représentant désigné du titulaire, pour chacun des bâtiments.

Toute clefs perdues pendant le service d'un agent du titulaire devra faire l'objet du remplacement de tous les canons qu'elles ouvrent. ou du remplacement total de l'organigramme selon l'exploitation du site.

Titre 6 PRESTATIONS HORS FORFAIT (BPU)

Le BPU est utilisé pour les prestations qui ne peuvent être annualisées (cf accueil complémentaire pendant la période de cours sur le site Sorbonne Présidence) ou des prestations présentant un caractère aléatoire car lié à une utilisation exceptionnelle des locaux des différents sites de l'Université.

Les prestations ne pouvant être annualisées figurent au BPU sous la forme d'unité d'œuvre représentant une prestations mensuel ou hebdomadaire.

Les prestations aléatoires peuvent concerner des journées portes ouvertes, des réceptions ou des manifestations institutionnelles diverses, pouvant avoir lieu du lundi au dimanche ces prestations feront l'objet d'un Bon de commande spécifique selon les prix détaillés du BPU.

Les prestations peuvent concerner des fonctions d'accueil lors d'un événement ou d'appui logistique pour l'organisation de l'évènement.

Les prestations occasionnelles seront toujours effectuées à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur font obligatoirement l'objet d'un bon de commande.

Titre 7 TENUE DES AGENTS ET PRESENTATION

Les agents du titulaire doivent porter un vêtement correct et propre en adéquation avec les missions. Les tenues de sports sont proscrites pour les activités d'accueil où l'agent représente le premier contact des visiteurs avec l'Université.

Considérant le lieu des bureaux d'accueil, une tenue de chaude peut être à prévoir. Des vêtements de rechange peuvent être envisagés dans le vestiaire de l'agent.

Le personnel du Titulaire devra faire preuve durant son activité d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers ainsi que du personnel du Pouvoir Adjudicateur. L'agent en poste devra impérativement respecter les consignes relayées par le responsable de site.

Il est **interdit** au Titulaire :

- D'intervenir sur les équipements techniques mis à sa disposition,

- D'effectuer des actions extraprofessionnelles de nature à provoquer des désordres (tenue de réunion, distribution de tracts, affichage, lacération d'affiches, manipulations injustifiées de machines, etc.),
- De prendre les repas sur le poste de travail,
- De réagir en cas d'incident avec un usager ou un personnel. Les agents signaleront immédiatement tout incident au Pouvoir Adjudicateur, qui prendra les dispositions nécessaires.
- La consommation de boissons alcoolisées dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur est strictement interdite durant l'exécution des prestations.
- De fumer dans l'ensemble des lieux fermés ou couverts conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

L'administration se réserve le droit d'interdire l'accès aux locaux et de demander le remplacement immédiat des agents, ne donnant pas satisfaction. La tenue et le comportement de l'agent doivent être en relation avec une mission de service public (expression orale, propreté vestimentaire, utilisation du téléphone portable ou fixe interdite pendant le service à l'accueil ou pendant les déplacements sauf besoins professionnels.).

Titre 8 SUIVI DU MARCHE – EVOLUTIONS - AVENANTS

Réunion de lancement de l'accord cadre

Suite à la notification de l'accord cadre, le Pouvoir Adjudicateur organisera une revue de lancement de l'accord cadre pour les chacun des deux sites ayant des prestations forfaitaires, au cours de laquelle il sera notamment procédé à :

- Une lecture en commun des différents documents du marché ;
- L'élaboration et la signature du plan de prévention ;
- La fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur le site
- La fourniture de l'organisation d'une semaine type ;
- Les contraintes d'exploitation en cours et à venir explicitées ;
- La prise en compte des équipements du périmètre ;
- La définition des rondes d'ouverture (nombre, périodicité, contenue...) ;
- L'élaboration des consignes.

Des réunions qualité seront organisées autant que nécessaires et au moins une fois par an, dans un lieu au choix de l'Université en fonction des besoins, au cours desquelles seront abordés l'ensemble des points de l'accord-cadre. Le titulaire devra émettre dans les 5 jours ouvrés suivant cette réunion, un compte rendu, avec l'ensemble des pièces nécessaires (rapport d'incidents, copie diverse...).

A l'issue de la première année de l'accord-cadre, le titulaire présentera à l'Université un bilan de son exécution, assorti de propositions destinées à optimiser les prestations d'un point de vue fonctionnel et financier. Ces propositions seront examinées par le pouvoir adjudicateur qui est seul habilité à décider de leur application, le cas échéant.

Titre 9 MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

9.1 Représentant du Pouvoir Adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur est représenté par le Chef du service sécurité incendie, sûreté et accueil est l'unique interlocuteur sur les sites (campus Nation, la MDR et Sorbonne-Présidence), et seule habilité à donner, s'il y a lieu, des instructions au Titulaire.

9.2 Obligation de discrétion

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous-traitants.

9.3 Organisation du Titulaire

Le Titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter.

Le Titulaire devra justifier les compétences de ses agents permettant de couvrir l'ensemble du périmètre de l'accord cadre.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition du Titulaire, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée de l'accord cadre.

Le Titulaire doit prévoir une organisation afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent accord cadre.

9.4 Signalements d'anomalies

Par le Pouvoir Adjudicateur

Un cahier de doléances est mis en place sur chaque site à disposition des utilisateurs. Ce cahier permettra de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il devra être consulté quotidiennement par le Titulaire. Le Pouvoir Adjudicateur met également en place une adresse électronique pour recevoir les doléances. Celles-ci sont rapportées par le responsable du suivi du marché au cahier du site.

Les doléances pourront être le point de départ d'une opération de vérification.

Par le Titulaire

Le Titulaire devra informer le Pouvoir Adjudicateur de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signalera par écrit toutes les anomalies constatées.

La note de signalement mentionnera le site, le nom du bâtiment, l'étage concerné, la localisation de la zone affectée et, le type d'anomalie constatée.

9.5 Contrôle des prestations

Afin notamment de contrôler ses prestations et de fournir au Pouvoir Adjudicateur la qualité de service attendue, le Titulaire doit mettre en place un plan d'assurance qualité. Celui-ci est présenté dans son offre et est consolidé pendant la période de prise de mise en place des prestations forfaitaire. Le Titulaire précise notamment la périodicité, les moyens et l'organisation qu'il met en place pour effectuer un autocontrôle de ses prestations et suivre les observations.

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre en place des moyens de contrôles des prestations du Titulaire.

A ce titre, le Titulaire doit participer à ces contrôles, traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés.

Principes généraux des contrôles qualité

Le Titulaire sera soumis à des contrôles qualité. Ces contrôles seront organisés et assurés par un représentant du Pouvoir Adjudicateur ou par un éventuel tiers assistant extérieur.

Le principe consiste à contrôler de manière contradictoire et aléatoire quelques points représentatifs de son activité. Les contrôles qualité seront de trois types :

- Contrôles de qualité réguliers,
- Contrôles inopinés,
- Autocontrôles du Titulaire.

Les contrôles seront réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur.

Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du Titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Contrôles de qualité réguliers

Les contrôles réguliers sont organisés de façon concertée entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur avec une périodicité mensuelle au minimum (confirmation sous 48 heures). La périodicité peut être augmenté ou diminué unilatéralement par le Pouvoir Adjudicateur.

Chaque partie nomme un ou plusieurs responsables en charge du suivi de toute ou partie des prestations. Ces interlocuteurs ont une parfaite connaissance du périmètre d'intervention et du cahier de charges. Le Titulaire s'engage à pouvoir déléguer une personne habilitée, ses responsables sont habilités à réaliser les contrôles contradictoires.

Contrôles inopinés à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur

Les contrôles de qualité inopinés, contradictoires entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, n'ont pas de limite de fréquence. Ils pourront être diligentés avec un préavis minimum de trente (30) minutes. Ils sont réalisés après doléance ponctuelle ou dégradation constatée de la qualité de la prestation.

Autocontrôles par le Titulaire

Le Titulaire doit assurer le suivi qualité de ses prestations, en effectuant des opérations de vérifications. Il proposera, dans le cadre de son mémoire technique, les fiches de suivi et la forme et fréquence de communication de ces autocontrôles.

Le Titulaire transmettra au début du marché puis annuellement le planning annuel prévisionnel des dates des autocontrôles.