

N° DE MARCHÉ

2	0	2	6	-	0	3	5
---	---	---	---	---	---	---	---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

OBJET : PRESTATIONS DE SERVICE POUR LA TENUE ET LA GESTION DE LA BILLETTERIE, DE L'ACCUEIL ADMINISTRATIF, DE LA RÉSERVATION ET DE L'ENCAISSEMENT DES RECETTES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU PALAIS DE LA PORTE DORÉE

TITULAIRE :

Le présent CCTP comporte vingt-trois (23) pages.

1. OBJET DU MARCHÉ	4
2. DÉFINITION DES PRESTATIONS À RÉALISER PAR LE TITULAIRE	4
2.1 Mandat de gestion pour l'encaissement des recettes de billetterie et autres produits	4
2.1.1 Missions principales	5
2.1.1.1 Obligation d'ouverture d'un compte bancaire	5
2.1.1.2 Gestion des recettes issues des ventes sur place	5
2.1.1.3 Gestion des recettes issues des ventes en ligne	6
2.1.1.4 Remboursements	6
2.1.1.5 Redditions de comptes	7
2.1.1.6 Reversements des fonds sur le compte de l'Établissement	8
2.1.2 Missions complémentaires	8
2.1.3 Désignation de suppléants du Superviseur	9
2.2 Prestation de gestion de la caisse	9
2.3 Prestation de contrôle d'accès	10
2.4 Prestation de gestion du vestiaire	10
2.5 Prestation de gestion de l'accueil du public	11
2.6 Prestation de gestion de l'accueil administratif	11
2.7 Prestation de gestion de la réservation	12
2.8 Prestation d'accueil dans le cadre de manifestations culturelles	13
3. LOGICIELS ET SYSTEMES DE L'ETABLISSEMENT	13
3.1 Utilisation du logiciel de billetterie en caisse de l'Établissement	13
3.2 Utilisations de systèmes liés à la réservation	14
3.3 Utilisations de systèmes installés dans l'Établissement	14
4. MATERIELS NECESSAIRES A LA REALISATION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE	14
4.1 Matériels principaux	14
4.2 Tenues de travail des personnels du titulaire	15
5. ESPACES MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	15
6. SUIVI D'EXECUTION, COMPTES RENDUS D'ACTIVITES ET TRANSMISSIONS D'INFORMATIONS	16
7. NIVEAU DE SERVICE ATTENDU DU TITULAIRE	16
8. OUVERTURES ET FERMETURES DE L'ETABLISSEMENT	17
8.1 Ouvertures et fermetures habituelles de l'Établissement	17
8.2 Ouvertures exceptionnelles de l'Établissement	17

8.3	Fermetures exceptionnelles et baisses d'activité de l'Établissement	18
9.	PERIMETRE DES BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT	18
9.1	Prestations d'accueil	18
9.1.1	Pour les prestations réalisées face public	19
9.1.2	Pour les prestations réalisées lors de manifestations exceptionnelles	19
9.2	Prestations de réservation	19
9.3	Prestations d'accueil administratif	19
10.	OBLIGATIONS PESANT SUR LE TITULAIRE	20
10.1	Gestion des différents volumes d'activités	20
10.2	Respect des consignes et règlements de l'Établissement	20
10.3	Respect de la réglementation générale relative aux obligations fiscales et sociales	21
11.	PRESTATIONS POUR UN TIERS	21
12.	DONNÉES INDICATIVES DE FRÉQUENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	21

PREAMBULE

L'Établissement public du Palais de la Porte Dorée est un établissement public national à caractère administratif qui regroupe, conformément à son décret constitutif n° 2006-1388 du 16 novembre 2006, le Musée national de l'histoire de l'immigration (ci-après désigné « le Musée ») et l'Aquarium tropical (ci-après désigné « l'Aquarium ») rassemblés au sein du Palais de la Porte Dorée.

L'Établissement public du Palais de la Porte Dorée (ci-après désigné « l'Établissement ») accueille environ 750 000 visiteurs par an, qui se répartissent entre l'Aquarium tropical (400 000 visiteurs par an), le Musée national de l'histoire de l'immigration (275 000 visiteurs par an), la programmation culturelle de l'établissement et sa terrasse éphémère de l'été. Des publics visitent également librement les espaces dits « hors douane » de l'Établissement (non comptabilisés).

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet de confier au titulaire la réalisation des prestations de service suivantes, pour répondre aux besoins de l'Établissement.

1/ La tenue et la gestion de la billetterie de l'Établissement comprend la réalisation des prestations suivantes :

- mandat de gestion pour l'encaissement des recettes de billetterie de l'Établissement,
- tenue des caisses de billetterie,
- tenue du contrôle d'accès du public aux espaces dits « sous douane » de l'Établissement (en particulier les espaces d'expositions, du Musée et de l'Aquarium),
- tenue du vestiaire de l'Établissement,
- accueil du public de l'Établissement.

2/ La gestion des réservations des activités de groupe proposés au public par l'Établissement.

3/ La tenue et la gestion de l'accueil administratif de l'Établissement.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations à réaliser par le titulaire dans le cadre du marché ainsi que de préciser les modalités et les contraintes techniques et pratiques à respecter par le titulaire pour l'exécution de ces prestations.

2. DÉFINITION DES PRESTATIONS À RÉALISER PAR LE TITULAIRE

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra réaliser l'ensemble des prestations de service décrites au présent article.

Le titulaire s'engage à ce que ses personnels affectés à l'exécution des prestations objet du marché remplissent des missions générales d'accueil, d'information et d'orientation des visiteurs de l'Établissement (en premier niveau) et veillent, à tout moment, à l'application et au respect du règlement de visite de l'Établissement et de la charte de la qualité de l'accueil de l'Établissement.

2.1 Mandat de gestion pour l'encaissement des recettes de billetterie et autres produits

Le titulaire est mandaté, dans les conditions visées à l'annexe 1 du CCTP et aux présentes, pour assurer une prestation d'encaissement et de gestion des recettes de billetterie de l'Établissement. Le ou les salariés que le titulaire affectera au pilotage de cette prestation est ci-après désigné le « Superviseur ».

Le Superviseur sera le référent de l'Établissement pour l'ensemble des prestations détaillées dans le présent marché. Il sera l'interlocuteur du contact désigné par l'Établissement pour toute question ou problème lié aux prestations objet du présent marché.

Le Superviseur sera également le responsable de l'ensemble des personnels affecté par le titulaire pour la réalisation des prestations objet du présent marché, et devra, à ce titre, être polyvalent et pouvoir maîtriser

l'ensemble des missions des prestations du présent marché).

Le personnel du titulaire affecté à la prestation de mandat de gestion de la billetterie (titulaires ou suppléants) est également désigné « superviseur général » dans les pièces du présent marché (Cf. DPGF et BPU).

Afin d'assurer une continuité de service, le titulaire pourra nommer des suppléants au Superviseur. En l'absence du Superviseur, les suppléants devront être en mesure de remplir les missions attachées à la mission de gestion de la billetterie (décrites plus bas). Le Superviseur pourra disposer de trois (3) suppléants au maximum.

2.1.1 Missions principales

Les dispositions issues de la loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises, en particulier son article 40, complétées par le décret n°2016-544 du 3 mai 2016 portant dispositions relatives aux conventions de mandat conclues par les établissements publics et le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique sont pleinement applicables à la présente convention et sont réputées connues du titulaire.

La prestation de gestion des recettes de billetterie concerne l'encaissement des produits suivants :

- droits d'entrée et de réservation des espaces dits « sous douane » de l'Établissement ;
- formules d'abonnement (cartes annuelles, ...) ;
- manifestations culturelles payantes pour le public ;
- vente d'ouvrages, de cartes postales et autres produits d'édition ;
- vente de produits dérivés (*goodies*...).

Dans le cadre de la prestation d'encaissement et de gestion des recettes de billetterie telle que visée aux stipulations du présent marché, le titulaire s'engage à définir et mettre en place une procédure de contrôle interne visant à contrôler la sécurité et la bonne utilisation des fonds constituant les recettes de l'Établissement liées à la billetterie et gérées par le titulaire (dispositifs de sécurisation et d'accès au coffre-fort, accès et habilitations aux logiciels mis à disposition par l'Établissement ...). La procédure de contrôle interne mise en place par le titulaire devra être formalisée par écrit et transmise à l'Établissement. Le titulaire sera responsable de l'intégralité des sommes encaissées au titre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

2.1.1.1 Obligation d'ouverture d'un compte bancaire

Dans le cadre des prestations relatives à la gestion des ventes sur place et en ligne de l'Établissement, le titulaire s'engage à ouvrir un compte bancaire spécifiquement dédié à recevoir les recettes provenant desdites ventes, ci-après le « Compte bancaire ».

Il est entendu que les frais éventuellement facturés par la banque au titulaire pour la tenue de ce Compte bancaire seront avancés par le titulaire et refacturés mensuellement à l'Établissement accompagnés de leurs justificatifs.

2.1.1.2 Gestion des recettes issues des ventes sur place

Les recettes encaissées au titre de la gestion des recettes provenant des ventes réalisées dans les espaces de l'Établissement pourront être constituées par du numéraire, des chèques, des chèques vacances, chèques cultures ou encore par des paiements par cartes bancaires ou tout autre mode de paiement accepté par l'Établissement. Dès lors, le titulaire s'engage à ouvrir un compte auprès des organismes délivrant les types de chèques précités.

Lesdites recettes de billetterie seront placées sous la responsabilité pécuniaire du titulaire.

Un fond de caisse devra être ouvert pour chacune des caisses ouvertes, afin de permettre aux agents de caisse de rendre la monnaie au public. Le titulaire s'engage à maintenir chaque matin un fonds de caisse pour

chacune des caisses ouvertes afin de garantir les paiements en espèce.

Erreurs, écarts de caisse liés à la billetterie sur place

Le titulaire sera responsable de l'intégralité des erreurs de caisse qui pourront être le fait du Superviseur, de ses suppléants et/ou des autres agents du titulaire affectés à la réalisation des prestations du présent marché, qu'il s'agisse d'erreurs d'encaissement ou de vols.

Modalités de conservation, de comptage et de perception des fonds issus des recettes de billetterie sur place

À chaque fin de journée, le Superviseur devra rapporter le fonds de caisse jusqu'au coffre-fort dédié, selon un parcours sécurisé défini par l'Établissement en lien avec le titulaire.

L'intégralité des recettes de billetterie perçues dans les espaces de l'Établissement au titre des prestations objet du présent marché sera conservée dans un coffre-fort mis à disposition par le titulaire. Le coffre-fort sera installé par le titulaire dans le bureau fermé mis à disposition du titulaire au sein de l'Établissement.

Les fonds issus des recettes de billetterie de l'Établissement feront l'objet d'un comptage quotidien et systématique.

Seront édités à la fin de chaque jour un état de la fréquentation et des ventes du jour selon le modèle en vigueur au sein de l'Établissement. Ces éléments seront transmis par courriel à une adresse électronique indiquée par le responsable du marché de l'Établissement.

Encaissement des recettes sur place

Concernant l'endossement des chèques sur le Compte bancaire, le personnel affecté à la gestion des recettes de billetterie se chargera d'y procéder par tout moyen adapté (envoi postal sécurisé, coursier, remise sur place, etc.) en conformité avec la réglementation en vigueur afférente, au moins une fois par mois.

Le titulaire sera responsable de l'encaissement des recettes perçues en espèce sur le Compte bancaire dédié à l'Établissement à un rythme régulier.

2.1.1.3 Gestion des recettes issues des ventes en ligne

La gestion des recettes comprend la gestion des ventes de billetterie en ligne réalisées via le site internet de billetterie en ligne de l'Établissement dont l'adresse (url) est, au jour de la publication des pièces du présent marché, la suivante : <https://palaisportedoree.tickeasy.com>

Le titulaire procédera à l'encaissement, au nom et pour le compte de l'Établissement, des recettes de l'Établissement issues de la billetterie en ligne et au reversement mensuel de ces recettes à l'Établissement.

2.1.1.4 Remboursements

Par principe aucun produit vendu par l'Établissement ne peut être remboursé ou échangé.

Tout remboursement devra être validé au préalable par l'Établissement.

En cas d'empêchement d'une visite, d'un atelier ou d'un évènement, dont la responsabilité incombe à l'Établissement (grève, sinistre, attentats, fermeture de salles impactant concrètement la visite...), le titulaire est autorisé à rembourser les visiteurs concernés, après accord préalable de l'Établissement, d'une partie ou de l'intégralité du billet. Le titulaire communiquera un état des demandes de remboursement pour demande de validation à l'Établissement.

Les demandes de remboursements d'excédents de versements ou de gestes commerciaux devront être accompagnées de justificatifs et acceptées au préalable par l'Établissement, avant remboursement effectif par le titulaire.

Le titulaire transmettra alors un état détaillé des remboursements engagés sur la période concernée.

S'agissant des cas de remboursements de ventes intervenues sur place, des consignes préalables seront communiquées par l'Établissement au titulaire.

2.1.1.5 Redditions de comptes

L'article 50 du décret n° 2012-1246 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique du 7 novembre 2012 et l'arrêté du 24 octobre 2018 fixant la liste des pièces justificatives des recettes des organismes soumis au titre III du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, la loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises, notamment son article 40 et le décret n° 2016-544 du 3 mai 2016 portant dispositions relatives aux conventions de mandat conclues par les établissements publics et les groupements d'intérêt public nationaux et les autorités publiques indépendantes avec des tiers, notamment son article 2 sont applicables au présent mandat et réputés connus du titulaire.

Ce dernier s'engage à tenir une comptabilité séparée, claire, précise et à jour comprenant l'ensemble des transactions quel que soit leur mode de paiement. Cette comptabilité séparée retrace l'intégralité des mouvements opérés pour la perception des recettes visées aux présentes ainsi que le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort.

Les opérations de redditions de comptes devront être enregistrées par ordre chronologique sur un journal des comptes qui devra préciser :

- la nature et le nom du produit encaissé
- la quantité du produit vendu
- le tarif en euros
- le mode de paiement.

En tout état de cause, le mandataire produit des comptes qui retracent la totalité des opérations décrites par nature, sans contradiction entre elles. Selon les besoins propres à chaque opération, ces comptes comportent en outre :

- La balance générale des comptes arrêtée à la date de reddition ;
- Le grand livre détaillé des comptes arrêté à la date de reddition ;
- La situation de trésorerie de la période (incluant les frais bancaires éventuels) ;
- Les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes (bordereau de remise d'espèces, bordereau de remise de tous types de chèques, etc.).

Pour le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort, le mandataire remet les pièces justificatives suivantes :

- Un état précisant la nature de la recette remboursée et son montant ;
- S'agissant des ventes en ligne, un état précisant la nature de la recette reversée, le montant de l'excédent et les motifs du reversement ;
- S'agissant des ventes sur place, un état précisant la nature de la recette restituée, son montant et la nature de l'erreur commise.

La reddition visée ci-dessus devra être mensuelle (copie du journal accompagnant et justifiant la somme reversée avant le 15 du mois suivant), puis annuelle (bilan comptable arrêté au 31 décembre à fournir au plus tard le 15 février de chaque année).

Le mandataire s'engage à fournir à tout moment, à la demande de l'Établissement, tout élément comptable ou statistique.

En cas de non-productions des justificatifs financiers, ou lorsque leur contrôle conduit à la constatation d'anomalies, l'agent comptable de l'Établissement pourra refuser l'intégration des opérations dans la comptabilité de l'Établissement.

La reddition des comptes est soumise à l'approbation de l'Établissement.

Le titulaire garantit à l'Établissement qu'au moins une fois par mois, une journée – idéalement un lundi, jour de fermeture au public de l'Établissement – sera exclusivement consacrée à la réalisation des missions de contrôle des recettes de billetterie (clôture et redditions des comptes, vérification des stocks, etc.), le titulaire étant en tout état de cause soumis à une obligation de résultat pour l'exécution de ces prestations. Dans l'hypothèse où cette prestation de contrôle n'est pas réalisée pendant la fermeture au public de

l'Établissement, la qualité de réalisation des autres prestations ne devra pas s'en trouver dégradée.

Les documents doivent être mis à disposition au format dématérialisé, dans un format compressé autant que possible tout en conservant leur lisibilité. Dans l'hypothèse où un envoi dématérialisé n'est pas possible, les documents sont reproduits sur supports en papier recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible). En cas de recours à la reprographie, le mode recto -verso et en noir et blanc est privilégié.

2.1.1.6 Reversements des fonds sur le compte de l'Établissement

Le titulaire devra effectuer, avant le 15 de chaque mois, des virements des recettes encaissées sur le Compte bancaire qu'il aura ouvert dans le cadre du présent marché sur le compte bancaire de l'Établissement dont les coordonnées sont les suivantes :

Titulaire : Établissement public du Palais de la Porte Dorée

Banque : Trésor public

Code banque : 10071

Code guichet : 75000

Numéro de compte : 00001005018

Clé RIB : 61

IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0501 861

BIC : TRPUFRP1

Un virement ne pourra concerner qu'une période d'un mois d'encaissement. Le numéro du versement ainsi que le mois concerné par le virement devront être indiqués dans le libellé du virement.

À l'échéance du marché, le titulaire devra impérativement restituer l'ensemble des sommes inscrites au crédit du Compte bancaire au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date d'échéance du marché. Le titulaire devra transmettre un état du Compte bancaire certifié de la banque attestant que le Compte ne contient plus de sommes à son crédit.

2.1.2 Missions complémentaires

La prestation pilotée par le Superviseur comprend également les missions générales d'accueil et notamment :

- La transmission des informations quotidiennes préparatoires « *briefs* » comprenant les rappels et informations à destination des personnels « face public » tous les jours, avant l'ouverture de l'Établissement au public, à 9h40, ainsi que dans le cadre des manifestations exceptionnelles avant leur tenue ;
- la supervision de la bonne réalisation des missions générales d'accueil du public par les différents personnels affectés par le titulaire à l'exécution des prestations objet du marché, comprenant notamment la réalisation des prestations suivantes : intervenir en cas de litige avec un visiteur et apporter un premier niveau de réponse, gérer les objets perdus, les stocks de documents, le réassort des documents et brochures d'information de l'Établissement, identifier les besoins et mise en place de la signalétique nécessaire à la gestion des flux, Veiller à l'allumage des écrans et à la bonne exécution de la ronde dans les espaces ouverts au public (Parvis, Hall, Forum, Aquarium, Musée...) pour maintenir une qualité de l'accueil optimale ;
- la Veille au respect de la charte de la qualité de l'accueil par l'ensemble des personnels du titulaire constituant l'équipe d'accueil et de billetterie (ex. port du badge d'identification, port de l'uniforme, connaissance des offres et de la programmation de l'Établissement, respect des procédures, etc.) ;
- la transmission au responsable du marché de l'Établissement d'un récapitulatif hebdomadaire pour indiquer les événements marquants, dysfonctionnements et remarques concernant la semaine et le week-end passés (à transmettre tous les dimanches soir) ;
- la transmission au responsable du marché de l'Établissement d'un état journalier de la fréquentation et

des recettes du jour (à transmettre tous les soirs d'exploitation après la clôture des caisses).

Le personnel affecté à la prestation de gestion de billetterie aura également à sa charge :

- La coordination quotidienne des personnels du titulaire présents sur le site de l'Établissement, et le respect du planning et des horaires par lesdits personnels ;
- La formation de nouveaux personnels intégrés dans son équipe ;
- La réalisation de l'interface entre le titulaire et le responsable du marché de l'Établissement ;
- L'envoi d'un inventaire hebdomadaire au responsable du marché de l'Établissement des stocks de produits d'édition, de produits dérivés et de brochures d'information vendus en caisse de l'Établissement ou mis à disposition des publics, ainsi que du matériel et des fournitures de billetterie ;
- La participation à un point hebdomadaire organisé par le responsable du marché de l'Établissement ou son représentant ;
- L'édition des gratuités exceptionnelles à la demande du responsable du marché de l'Établissement ou de son représentant (billets gratuits, commandes de billets en nombre, réédition des « pass » annuels...).

Le Superviseur devra connaître l'intégralité des procédures et des missions visées aux articles 2.2 à 2.8 ci-dessous et pourra être amené à les assurer ponctuellement (pause ponctuelle, pause méridienne, retard, absence).

2.1.3 Désignation de suppléants du Superviseur

Le titulaire devra également désigner parmi son personnel affecté à la réalisation des prestations de gestion de billetterie objet du présent marché au maximum trois (3) suppléants au Superviseur des recettes de billetterie, qui devront être en mesure de le remplacer et d'assumer l'ensemble de ses missions en cas d'absence. Le titulaire informera l'Établissement de l'identité de chacun des suppléants. Le titulaire devra proposer une organisation permettant au Superviseur et à ses suppléants d'assurer leurs missions en alternance.

Le titulaire s'engage à signaler par écrit à l'Établissement tout changement de ses personnels en charge des missions de supervision en respectant un délai minimum de préavis de quinze (15) jours.

Le titulaire s'engage à la présence obligatoire, lors des jours d'ouverture au public de l'Établissement, d'au moins l'un des personnels susceptibles de réaliser les prestations de supervision de gestion de billetterie. En cas de constat par l'Établissement de manquement à cette obligation, une pénalité financière pourra être appliquée au titulaire conformément aux dispositions du CCAP du marché.

2.2 Prestation de gestion de la caisse

Les missions principales de gestion de la caisse sont les suivantes :

- Orienter et informer les visiteurs sur l'offre générale de l'Établissement ;
- Encaisser et conditionner les fonds reçus en caisse ;
- Vendre, éditer et remettre des titres d'entrée (billets d'accès aux espaces sous-douane de l'Établissement (visiteurs individuels et groupes) ainsi que les cartes d'abonnement annuelles, retraits des réservations...);
- Gérer et optimiser le temps d'attente en caisse ;
- Contrôler les justificatifs donnant droit à réduction ou exonération ;
- Éditer des tickets de caisse et transmettre des données pour les facturations en différé et pour les demandes de justificatifs complémentaires de paiement ;
- Saisir des données dans le fichier client de l'Établissement ;
- Avoir la capacité de promouvoir et vendre les produits de fidélisation de l'Établissement (inscription à la

newsletter, carte d'abonnement, recueil d'informations telles que le code postal par exemple – à des fins statistiques) ainsi que les offres ponctuelles de programmation culturelle (concert, spectacle, évènements) ;

- Gérer et entretenir les fournitures et matériels mis à la disposition du public par l'Établissement ;
- Procéder à la gestion et l'entretien courant des matériels et fournitures de caisse : assurer le suivi des consommables liés à la billetterie : billets, rouleaux thermiques, cartes d'abonnés, afin d'alerter l'Établissement dès lors que ce stock serait insuffisant pour permettre la pleine exécution des prestations pendant six (6) semaines ;
- Porter service et assistance aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite (PMR) ;
- Assurer la vente au public d'ouvrages et de produits d'éditions : revue éditée par l'Établissement, catalogues des expositions, etc. ;
- Assurer la vente au public de produits dérivés ;
- Gérer les stocks des ouvrages, produits d'édition et produits dérivés de l'Établissement vendus en caisse ;
- Veiller au rangement et à la propreté de la banque de billetterie.

2.3 Prestation de contrôle d'accès

La prestation consiste à procéder au contrôle d'accès du public aux espaces dits « sous douane » de l'Établissement (en particulier les espaces d'expositions, du Musée et de l'Aquarium).

Les missions de la prestation de contrôle d'accès sont les suivantes :

- Contrôler la validité des titres d'accès, émargement via des listes au format papier ou sur supports numériques (tablettes par exemple) ;
- Contrôler les billets vendus sur place, en ligne et via des distributeurs automatiques de billets (DAB) ;
- Contrôler les justificatifs donnant droit à une réduction ou une exonération lors d'achat de billets en ligne ou via les DAB ;
- Porter service et assistance aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite (PMR),
- Gérer et optimiser le temps d'attente au contrôle d'accès ;
- Procéder à l'orientation et à la fourniture d'informations aux visiteurs ;
- Procéder à la gestion et l'entretien courant des matériels de contrôle ;
- Veiller au rangement et à la propreté de la zone de contrôle.

2.4 Prestation de gestion du vestiaire

Les missions principales de la prestation de tenue du vestiaire sont les suivantes :

- Prendre en charge et restituer les effets et objets personnels déposés par le public, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre de groupes ;
- Gérer et entretenir les fournitures et matériels de vestiaire ainsi que les autres matériels mis à la disposition du public par l'Établissement à ce poste ;
- Assister les visiteurs dans l'utilisation des fournitures et matériels de vestiaires mis à leur disposition ;
- Procéder à l'orientation et à la fourniture d'informations aux visiteurs ;
- Porter service et assistance aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite (PMR) et gérer le parc de poussettes, de sièges pliants et de fauteuils roulants ;
- Veiller au rangement des vestiaires et à la propreté de la borne d'accueil du vestiaire.

2.5 Prestation de gestion de l'accueil du public

Les missions principales de la prestation de gestion de l'accueil du public sont les suivantes :

- Réaliser le suivi de l'approvisionnement ainsi que la distribution des documents d'information pour le public (visiteurs individuels et en groupe), à l'intérieur du bâtiment de l'Établissement comme à l'extérieur (sur le Parvis notamment) ;
- Procéder à la saisie (en particulier informatique) des réservations pour les groupes et pour les individuels ;
- Réaliser la passation des enquêtes de public auprès des visiteurs de l'Établissement ;
- Procéder à l'identification des besoins puis à la mise en place des signalétiques papiers et multimédias (écrans) ;
- Gérer les appels provenant du standard téléphonique ;
- Quantifier le nombre d'appels pris quotidiennement et fournir un rapport hebdomadaire au responsable du marché ;
- Procéder à l'accueil et l'information des visiteurs au sein de l'Établissement ;
- Distribuer au public, gérer, nettoyer, ranger et veiller à l'entretien des audiophones et/ou audioguides et des fournitures associées (oreillettes, micros-cravates, micro-casque, boucles à induction magnétique) ;
- Assurer la gestion des objets trouvés ;
- Porter service et assistance aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite (PMR),
- Assurer un contrôle des espaces quotidien pour maintenir une qualité de l'accueil optimale à chaque instant, signaler tout dysfonctionnement à la responsable du marché de l'Établissement ou son représentant) ;
- Veiller à la propreté et au rangement de la banque d'accueil, tout au long de la journée et en particulier à la fermeture du poste ;
- Veiller à la bonne tenue de tous les espaces accessibles aux publics en assurant au minimum deux (2) rondes par jour (une le matin à l'ouverture, une autre dans l'après-midi). Une ronde approfondie est réalisée une fois par semaine. La liste non exhaustive des espaces couverts par la ronde correspond au parcours visiteur : extérieur du Palais devant les grilles, rampe d'accès, parvis, péristyle, hall d'honneur, forum, vestiaires publics, espaces d'exposition (aquarium, musée, expositions temporaires) et de médiation. Cette liste peut être amenée à évoluer si de nouveaux espaces sont ouverts au public ;
- Assister les visiteurs de l'Établissement à l'achat en ligne de billets ;
- Renforcer en cas de forte affluence les postes de contrôle des billets et de vestiaire ;
- Procéder à l'émargement sur tablette numérique et au placement des publics lors de manifestations culturelles ponctuelles prenant place pendant les horaires d'ouverture (spectacles, conférences, concerts, tables rondes) ;
- Tenir à jour le listing des invitations transmises par le responsable du marché ;
- Renseigner les visiteurs sur le temps d'attente et distribuer la documentation de l'Établissement en cas de mise en place d'une file d'attente ;
- Faire des annonces au micro afin de renseigner les visiteurs sur les activités et médiations en cours dans l'Établissement ou diffuser tout autre message nécessaire (fermeture de l'Établissement, consignes de sécurité).

2.6 Prestation de gestion de l'accueil administratif

Les missions principales de la prestation d'accueil administratif sont les suivantes :

- Procéder à l'accueil physique des visiteurs : renseigner et orienter les visiteurs et rendez-vous

professionnels des agents de l'Établissement depuis le poste d'accueil ;

- Transmettre au responsable du marché de l'Établissement un *reporting* hebdomadaire des appels et des courriels traités indiquant les volumes et les types de demandes reçues (tous les vendredis soir) ;
- Veiller au bon état, au rangement et à la propreté de l'accueil administratif (borne + hall d'accueil administratif) ;
- Réserver les taxis pour les visiteurs en cas de besoin ;
- Procéder à l'accueil téléphonique : assurer la prise des appels entrants et les diriger vers les interlocuteurs concernés de l'Établissement, réaliser l'ouverture et la fermeture du standard, renseigner l'interlocuteur avec précision, prendre les messages et les transmettre sans délai ;
- Gérer la boîte courriel publics@palais-portedoree.fr, répondre et orienter les visiteurs par courriel, traiter les réclamations et transmettre les éventuelles demandes aux agents de l'Établissement ;
- Gérer la boîte courriel accueil.prestataire@palais-portedoree.fr et transmettre les demandes aux directions et services concernés de l'Établissement
- Réaliser le traitement du courrier / prise en charge des colis livrés : réception du courrier en provenance de la poste le matin, distribution des plis conformément aux procédures de l'Établissement ;
- Tenir le registre des accès, qui recense l'arrivée de tout visiteur externe ;
- Gérer et suivre la remise / récupération des pièces d'identité des visiteurs et la remise de badges visiteurs ou de bracelets ;
- Porter service et assistance aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite (PMR) ;
- Tenir à jour un cahier de transmission en cas de roulement du poste (sur la même journée ou le jour suivant) ;
- Tenir à jour un tableau des volumes quotidiens de mails / appels / arrivée de visiteurs et envoyer un courriel récapitulatif en fin de semaine au représentant de l'Établissement.

Les prestations d'accueil administratif seront exécutées depuis le bureau d'accueil administratif de l'Établissement, contiguë au poste central de sécurité (PCS) et installé à l'entrée administrative de l'Établissement.

La durée journalière des prestations à réaliser dans le cadre de la gestion de l'accueil administratif est fixée de 09h00 à 17h00 comprenant une pause méridienne de 13h à 14h, tous les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux.

Une période de passage de consignes sera le cas échéant prévue si le titulaire affecte plusieurs personnels à la réalisation des prestations de gestion de l'accueil administratif. Le personnel sortant du titulaire ne pourra quitter son poste que si le personnel entrant est arrivé et est prêt à assurer la relève sur le poste.

2.7 Prestation de gestion de la réservation

Les missions de la prestation de gestion de la réservation sont les suivantes :

- Assurer la gestion des réservations aux activités proposées au public par l'Établissement (création des dossiers de visites et d'ateliers, demande de renseignement complémentaire relatif à la venue de groupes...), pour les groupes principalement (pour les individuels de manière ponctuelle), proposer des améliorations des procédures de l'Établissement pour la réservation le cas échéant ;
- Assurer la gestion des réservations aux activités proposées à des groupes lors d'événements ponctuels (séries de spectacles à destination des scolaires, Grand Festival, etc.) ;
- Assurer la gestion de la facturation des réservations : assurer le suivi de la facturation des paiements en différé et Pass Culture ;
- Mettre à jour le tableau de suivi des affectations pour les visites avec médiation dans le process défini

par l'Établissement, pour chaque dossier d'activité groupe traité ;

- Assurer un suivi (« *reporting* ») hebdomadaire indiquant le volume d'appels/courriels traités ainsi que les éventuels points de difficultés/réclamations liés à l'activité de réservation ;
- Assurer l'astreinte téléphonique de la réservation afin d'informer les visiteurs, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 ;
- Participer au point hebdomadaire d'information du responsable du marché ou de son représentant ;

Cette prestation doit être effectuée entre 09h30 à 17h30 avec une pause méridienne, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux et de trois (3) semaines annuelles de fermeture réparties de manière prévisionnelle comme suit :

- Les deux premières semaines du mois d'août
- La première semaine des vacances de Noël.

2.8 Prestation d'accueil dans le cadre de manifestations culturelles

Les missions principales de prestation d'accueil lors de manifestations culturelles sont les suivantes :

- Formuler un mot d'accueil et de départ à chaque visiteur ;
- Renseigner les visiteurs sur le déroulé de l'événement (les agents devront obligatoirement assister à la réunion préparatoire (*brief*) et seront réputés avoir connaissance des modalités d'organisation de l'événement ainsi que de son contenu) ;
- Assurer l'orientation des visiteurs ;
- Distribuer les documents de l'Établissement à l'entrée et/ou à la sortie des visiteurs ;
- Assurer la tenue et la gestion des vestiaires ;
- Assurer la gestion des émargements sur tablette et/ou sur une liste papier ;
- Procéder au contrôle des billets sur PDA ;
- Assurer la gestion des files d'attente ;
- Assurer la gestion des objets trouvés ;
- Assurer le placement des visiteurs en cas d'événement en disposition assise (auditorium, Forum...) ;
- Assurer le passage des micros dans la salle en cas d'événement ;
- Procéder à la réalisation de l'ensemble des missions de la prestation de gestion de la caisse ;
- Proposer des enquêtes aux visiteurs (questionnaires, statistiques, etc.).

Pour des raisons de qualité d'accueil des visiteurs, dans le cadre de manifestations culturelles, le titulaire fera ses meilleurs efforts pour affecter des personnels réputés connaître l'Établissement, ses espaces et son fonctionnement.

L'Établissement informera le titulaire en amont d'une prestation d'accueil lorsque celle-ci se déroule en extérieur.

3. LOGICIELS ET SYSTEMES DE L'ETABLISSEMENT

Il est nécessaire que le titulaire utilise, dans le cadre de la présente prestation, certains logiciels et systèmes installés dans l'Établissement.

Le titulaire ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance des procédures par l'un de ses personnels en place pour justifier un quelconque manquement à ses obligations, ou contester une sanction ou pénalité décidée et appliquée à son encontre en raison d'un tel manquement.

3.1 Utilisation du logiciel de billetterie en caisse de l'Établissement

Le logiciel dédié à la billetterie de l'Établissement (« GTS Vision et GAT » ou toute autre solution de billetterie) sera mis gracieusement à disposition des personnels du titulaire et devra obligatoirement être utilisé par ceux-ci pour émettre les billets gratuits et payants des services et activités de l'Établissement, charge étant donnée au titulaire d'en assurer l'entretien courant (nettoyage des imprimantes, soin du matériel, allumage et déconnexion des pc...).

Il est entendu qu'au lancement du marché, préalablement à toute utilisation, les personnels du titulaire affectés à la réalisation des prestations objet du présent marché devront recevoir une formation :

- d'une durée d'une demi-journée à l'utilisation et la manipulation de ce logiciel, suffisante et adaptée à l'utilisation de cet outil s'agissant du module de caisse
- d'une durée d'une demi-journée à l'utilisation des autres modules dont celui de la trésorerie (clôture, etc.)

Ces formations en début de marché seront dispensées aux personnels du titulaire par l'Établissement et aux frais du titulaire. Ces formations seront organisées avant le début de l'exécution des prestations objet du présent marché lequel est arrêté à la date du **1er novembre 2026**.

Après la mise en place du marché, toute nouvelle formation à l'outil devra être assurée par le personnel affecté à la gestion de billetterie auprès des nouveaux personnels concernés, sur un minimum de deux (2) demi-journées et financièrement prise en charge par le titulaire.

Le titulaire s'engage à ce que la qualité de l'ensemble des prestations ne soit pas altérée par les périodes de formation de ses nouveaux personnels.

Les caisses, imprimantes et leurs consommables (billets thermiques et rouleaux de papier pour les reçus de caisse) sont associés à la mise à disposition gracieuse du logiciel de billetterie en caisse.

3.2 Utilisations de systèmes liés à la réservation

La formation du titulaire pour l'exécution des missions de gestion de la réservation sera assurée par l'Établissement au démarrage du marché, sur une durée de trois (3) jours préalablement à l'exécution des prestations relevant de ce poste.

Toute autre formation nécessaire durant l'exécution du marché sera assurée et prise en charge financièrement par le titulaire, sans coût financier supplémentaire pour l'Établissement.

3.3 Utilisations de systèmes installés dans l'Établissement

Le titulaire sera responsable de la distribution au public des audiophones et matériels associés et de leur léger nettoyage après chaque utilisation.

4. MATERIELS NECESSAIRES A LA REALISATION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE

De manière générale, le titulaire devra fournir l'ensemble des fournitures et matériels nécessaires à l'exécution des prestations objet du présent marché (y compris consommables et fournitures de bureau).

Le titulaire aura à sa charge financière et matérielle exclusive la fourniture du matériel destiné à la gestion de la billetterie. Le titulaire devra également maintenir ce matériel fonctionnel.

4.1 Matériels principaux

Ce matériel comprend notamment :

- Un coffre-fort ;
- Un détecteur de faux billets ;
- Des compteuses de billets, pièces de monnaie et chèques ;
- Des pochettes de transport de fonds ;
- Des élastiques pour les liasses de billets, étuis pour pièces de monnaie et tout matériel nécessaire à la

bonne gestion des fonds de caisse ;

- D'un téléphone portable permettant au personnel affecté à la gestion de billetterie de joindre et d'être joignable par le référent du marché, en cas de besoin ;
- D'environ 4 talkies permettant de recevoir des informations de sécurité et sûreté depuis des postes éloignés, en cas de problème ;
- Les tickets et jetons de vestiaire, à charge pour le titulaire de les conserver en bon état d'usage pendant toute la durée du présent marché.

4.2 Tenues de travail des personnels du titulaire

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues de travail du personnel du titulaire dédié à l'exécution des prestations objet du présent marché seront à la charge exclusive du titulaire.

Les tenues ou le modèle des tenues prévus par le titulaire pour son personnel intervenant sur le site de l'Établissement devront obtenir l'agrément préalable et écrit de l'Établissement.

Les personnels du titulaire postés face public devront **impérativement** porter en haut du corps une tenue sobre, uniforme et identifiable, de type polo / chemise / pull / veste. La tenue devra être personnalisée avec le logo de l'Établissement ainsi qu'une formule de bienvenue (Bonjour/Hello ; Bienvenue/Welcome) floqués à l'avant du vêtement et une mention d'appartenance au titulaire ou un badge assurant cette fonction. Le titulaire devra fournir à ses personnels une version hiver et une version été de cette tenue ainsi qu'une parka leur permettant d'effectuer des missions en extérieur. L'Établissement validera par écrit (courriel), la mise en service de ces tenues sur la base de prototypes que le titulaire lui aura fournis au plus tard vingt (20) jours avant la date du début de l'exécution des prestations.

Le titulaire devra également fournir à tous ses personnels postés face public des badges d'identification auprès des publics (adaptés à la charte graphique de l'Établissement et préalablement validés par l'Établissement) indiquant « Agent d'accueil », le nom du titulaire et les langues parlées par le personnel concerné.

5. ESPACES MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Les espaces mentionnés ci-après seront mis à la disposition du titulaire par l'Établissement :

- Un bureau sécurisé dédié à la prestation de gestion de la billetterie, dans lequel sera situé le coffre-fort destiné à conserver les recettes de billetterie de l'Établissement, équipé d'un téléphone fixe qui sera réservé à un usage strictement professionnel ainsi que d'un ordinateur fixe sur lequel les logiciels nécessaires à la réalisation de la prestation seront installés. L'Établissement refacturera au titulaire les consommations téléphoniques non professionnelles qu'il constaterait ;
- Une borne d'accueil située à l'entrée administrative de l'Établissement pour assurer les missions d'accueil ;
- Un bureau pour assurer la prestation de réservation équipé d'un ordinateur sur lequel les logiciels nécessaires à la réalisation de la prestation seront installés ;
- Un espace de stockage d'archives (notamment destiné à conserver les archives de billetterie) ;
- Un comptoir de billetterie ;
- Une banque d'accueil ;
- Un accès non exclusif à un espace de stockage pour les documents d'information du public, consommables de billetterie, etc. ;
- Un accès non exclusif à une base de vie partagée, contenant une zone de repos et de repas, des sanitaires – douche, WC - et un casier pour chaque agent affecté par le titulaire à la réalisation des prestations objet du marché sur une durée supérieure à 3 (trois) mois dans la limite de quatorze casiers.

Ces locaux et espaces ne pourront être utilisés que pour l'exécution des prestations objet du marché. L'Établissement aura un accès permanent à ces locaux, à l'exception du bureau sécurisé destiné à la gestion de billetterie dans lequel seul un représentant de l'Établissement assermenté pourra entrer en l'absence d'un représentant du titulaire.

En tant que de besoin, l'Établissement se réserve la possibilité d'échanger les espaces et locaux affectés au titulaire contre d'autres espaces et locaux similaires, sans que le titulaire ne puisse élever aucune contestation à cet égard.

Les frais liés à toute remise en état ou réparation des espaces qui serait rendue nécessaire à la suite de dégradations commises par les personnels du titulaire et simplement constatées par l'Établissement seront à la charge exclusive du titulaire.

6. SUIVI D'EXECUTION, COMPTES RENDUS D'ACTIVITES ET TRANSMISSIONS D'INFORMATIONS

En tant que de besoin, l'Établissement et le titulaire pourront fixer d'un commun accord des réunions régulières et/ou établir des comptes rendus d'activités réguliers au titre de l'exécution des prestations du présent marché, qu'il s'agisse notamment de rendus de comptes sur la gestion de la billetterie, la tenue du vestiaire ou du contrôle d'accès, ou toute autre prestation objet du marché.

Chaque partie s'engage à désigner et communiquer à l'autre partie le nom de la ou des personnes en charge de la gestion et de l'exécution de ces réunions et comptes rendus d'activités.

Le titulaire s'engage au respect de ces deux instances :

- Le Superviseur participera obligatoirement à un point d'information hebdomadaire animé par le responsable du marché de l'Établissement ou son représentant ;
- Le ou la chargée d'exploitation du titulaire participera à un point mensuel animés par le responsable du marché de l'Établissement, en présence du Superviseur. La fréquence peut être augmentée à deux points mensuels, lors des périodes de forte activité (programmation dense, fréquentation élevée, ordre du jour plus fourni...) ;

Le ou la chargée d'exploitation du titulaire s'engagera à être présent sur le site de l'Établissement une fois par semaine pour assurer un suivi avec les agents en poste, transmettre des informations, des fournitures et s'assurer de la bonne exécution des missions.

Le titulaire privilégie les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

Le titulaire devra également prendre en compte et intégrer dans le planning de ses personnels des temps pour que ces derniers assistent obligatoirement à des présentations d'information proposées par l'Établissement sur sa programmation, ses expositions ou ses événements. Le nombre de présentation peut varier dans l'année et pourra s'élever à trois présentations au maximum.

Chacune de ces présentations sera d'une durée d'une heure et trente minutes (1h30).

Le titulaire s'engage à assumer seul la rémunération de ses personnels et préposés durant ces périodes de présentations obligatoires.

7. NIVEAU DE SERVICE ATTENDU DU TITULAIRE

Le titulaire garantit à l'Établissement que les personnels affectés à la réalisation des prestations du marché s'expriment avec aisance (bonne maîtrise du français, bonne élocution, maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères et a minima de l'anglais), gèrent avec amabilité les relations avec le public, vont au-devant des attentes des visiteurs et répondent à leurs demandes éventuelles et questions.

Le titulaire veillera à ce que ses personnels et préposés rendent compte sans délai au Superviseur, notamment par écrit, de tous les problèmes rencontrés dans l'exécution des prestations. Le Superviseur assurera ensuite le lien avec le responsable du marché de l'Établissement désigné au CCAP voire avec l'agent comptable de l'Établissement si nécessaire pour la transmission d'informations.

Le titulaire s'engage à ce que tous ses personnels et préposés affectés à la réalisation des prestations objet du marché aient des compétences dans les métiers d'accueil et/ou de gestion de vente et de billetterie et en particulier telles que le sens commercial, de l'anticipation et de l'observation, ponctualité, réactivité, initiative et adaptation, gestion de situations de crise, empathie face au public. La connaissance des techniques et règles essentielles en matière de premier secours, des différents types de handicaps et la maîtrise de plusieurs langues seront un plus.

Le titulaire prendra à sa charge les éventuelles formations nécessaires à la bonne exécution des prestations par de nouveaux personnels qu'il souhaiterait affecter au présent marché.

8. OUVERTURES ET FERMETURES DE L'ETABLISSEMENT

8.1 Ouvertures et fermetures habituelles de l'Établissement

L'Établissement (tous espaces confondus) est ouvert au public de 10h à 17h30 du mardi au vendredi, et de 10h à 19h le samedi et le dimanche.

L'Établissement est fermé au public tous les lundis, le 25 décembre, le 1^{er} janvier et le 1^{er} mai de chaque année. Il est ouvert tous les autres jours fériés, aux heures habituelles, en dehors des 24 et 31 décembre, où il pourra fermer de façon anticipée (heures dites carillonnées).

D'autres fermetures ponctuelles exceptionnelles sont à prévoir.

Si ces horaires habituels venaient à évoluer, le titulaire en serait informé dans un délai maximum d'un (1) mois avant la mise en place des nouveaux horaires. Si cette évolution devait engendrer une modification du volume annuel de la part forfaitaire du présent marché (à la hausse ou à la baisse), l'Établissement formaliserait un avenant au présent marché pour actualiser ladite part forfaitaire et son montant, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer.

En fonction de la programmation de l'Établissement, les horaires pourront être étendus en soirée (concerts, conférences, nocturnes, etc.). Le détail et les modalités d'exécution des prestations dans ces cas particuliers sont définis ci-après.

8.2 Ouvertures exceptionnelles de l'Établissement

Les événements de la programmation culturelle de l'Établissement (concert, spectacles...), les événements culturels récurrents (Nuit des musées...) et les manifestations diverses (vernissages, colloques, privatisation des espaces, nocturnes, ...) pourront imposer une ouverture de l'Établissement (tous espaces confondus) en dehors des horaires d'ouverture habituels, tels que visés à l'article 8.1 ci-dessus.

Lors de ces ouvertures exceptionnelles et prolongées, tout ou partie des missions du titulaire devront être remplies par le titulaire.

Dans le cadre de la programmation culturelle (ex. Mercredis de la Porte Dorée, soirée St Valentin, spectacles ou performances...), l'Établissement pourra passer une commande au titulaire pour des prestations d'accueil, de vestiaire, de caisse ou de gestion pour une durée de mission minimale d'une (1) heure pour assurer des prestations d'information, d'émargement, de vestiaire, de vente ou de contrôle de billet. Ces prestations peuvent avoir lieu hors des horaires d'ouverture habituels, sans continuité horaire avec les prestations forfaitaires, ou en complément des prestations forfaitaires aux horaires habituels de ces mêmes prestations.

En cas de continuité entre les prestations forfaitaires du titulaire réalisées pendant les horaires d'ouverture habituels de l'Établissement (selon les jours et horaires indiqués à l'article 8.1 ci-dessus) et celles relevant d'une commande de prestation complémentaire pour une ouverture exceptionnelle de l'Établissement, l'Établissement pourra passer une commande au titulaire pour l'intervention d'un agent polyvalent ou d'un

Superviseur (ou suppléant) du titulaire pour une durée de mission minimale de quinze (15) minutes. Ces prestations peuvent consister en la prolongation ou l'anticipation ponctuelle des horaires d'ouverture habituels (ex. accueil de journalistes avant l'horaire d'ouverture au public, nécessitant l'ouverture anticipée du vestiaire, ouverture prolongée du vestiaire en cas de spectacle terminant tardivement).

Les personnels du titulaire devront impérativement être présents et en tenue sur le site de l'Établissement à l'heure de leur prise de poste.

Le non-respect de cette consigne sera susceptible d'être sanctionné par l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que visée au CCAP du marché.

Les manifestations exceptionnelles et toutes autres prestations associées font partie de la part à commande du présent marché.

8.3 Fermetures exceptionnelles et baisses d'activité de l'Établissement

En cas de fermeture prévisible de l'Établissement (travaux...), ce dernier s'engage à informer le titulaire dans un délai minimum de sept (7) jours ouvrés avant la fermeture.

En cas de fermeture imprévisible de l'Établissement (accident, confinement...), ce dernier s'engage à en informer le titulaire dès que possible.

En cas de baisse d'activité au sein de l'Établissement, notamment en période d'inter-exposition ou en période creuse (période estivale notamment), le montant de la part forfaitaire du marché sera ponctuellement ajusté à la baisse afin de correspondre à l'activité réelle de l'Établissement et aux prestations réelles effectuées par le titulaire.

Les conséquences financières de ces fermetures (prévisibles et imprévisibles) et baisses d'activité sur la part forfaitaire du marché (et éventuellement sur sa part à commande également), seront prises en compte et formalisées par la voie d'un avenant signé entre le titulaire et l'Établissement visant à réduire le volume des prestations à réaliser par le titulaire et corrélativement le montant des prestations facturées à l'Établissement, ce que le titulaire accepte d'ores et déjà.

9. PERIMETRE DES BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT

9.1 Prestations d'accueil

Faible affluence

Pendant l'ouverture de l'Établissement, les prestations suivantes doivent être assurées de manière simultanée les mardis, jeudis et vendredis hors périodes de petites vacances scolaires (tousaint, Noël, hiver, printemps)

- la tenue d'une (1) à deux (2) caisses
- la tenue du vestiaire
- la tenue des deux (2) contrôles d'accès (d'une part Aquarium et exposition temporaire et d'autre part Musée)
- la tenue de l'accueil du public
- la supervision et la gestion des recettes.

Le titulaire devra assurer la réalisation des prestations en permanence et simultanément le cas échéant via un dispositif de roulement des personnels sur les différents postes.

Forte affluence

Pendant l'ouverture de l'Établissement, les prestations suivantes doivent être assurées de manière simultanée les mercredis, samedis, dimanches et pendant les petites vacances scolaires du mardi au dimanche :

- La tenue de deux (2) à trois (3) caisses
- La tenue du vestiaire
- La tenue des deux (2) contrôles d'accès (d'une part aquarium et exposition temporaire et d'autre part

Musée)

- La tenue de l'accueil du public.

Les premiers dimanches de chaque mois les prestations suivantes doivent être assurées de manière simultanée

- La tenue de deux (2) à trois (3) caisses
- La tenue du vestiaire (gestion renforcée)
- La tenue des deux (2) contrôles d'accès (d'une part aquarium et exposition temporaire et d'autre part Musée)
- La tenue de l'accueil du public.

En fonction de l'activité (ouverture des expositions du Musée), le dispositif d'accueil pourra être adapté. Le titulaire devra assurer la réalisation des prestations en permanence et simultanément le cas échéant via un dispositif de roulement des personnels sur les différents postes.

9.1.1 Pour les prestations réalisées face public

Un point d'information (*briefing*) sera organisé quotidiennement sur place, de 9h40 à 10h, en vue de transmettre les informations du jour qu'il est nécessaire de porter à la connaissance des personnels du titulaire affectés à des postes face public. En semaine, les réunions d'information seront assurées par la cheffe du service de l'accueil et de l'expérience de visite. Le week-end, elles seront assurées par les permanents de la direction de l'Établissement.

Dès lors, les personnels du titulaire affectés à des postes face public devront impérativement être présents sur le site de l'Établissement avant l'ouverture au public afin de se changer, préparer les caisses ou se préparer à l'ouverture de l'Établissement et assister à la réunion préparatoire de 9h40 à 10h.

Le non-respect de ces horaires est susceptible d'être sanctionné par l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que visée au CCAP du marché.

Le titulaire s'engage à ce qu'une ouverture au public effective de l'établissement puisse avoir lieu à 10h.

Il est prévu que toutes les caisses de la billetterie, ainsi que la tenue du contrôle d'accès, arrêtent leurs activités une heure (1h) avant l'heure de la fermeture de l'Établissement au public. Par dérogation à cette règle, une caisse devra toutefois obligatoirement rester ouverte jusqu'à 15 minutes avant la fermeture, afin de permettre la vente de produits d'éditions et de produits dérivés.

Le vestiaire restera quant à lui ouvert jusqu'à l'évacuation complète des espaces par le public et la fermeture normale de l'Établissement.

Nota Bene : l'accès aux espaces des collections sera interdit dès la fin de la vente des billets.

9.1.2 Pour les prestations réalisées lors de manifestations exceptionnelles

Toute prestation d'accueil pour une manifestation exceptionnelle ou un événement organisé par l'Établissement devront débuter au plus tard quinze (15) minutes avant l'heure de ladite manifestation ou dudit événement.

9.2 Prestations de réservation

La prestation de réservation devra être accessible aux clients et réalisée du lundi au vendredi (hors jours fériés) entre 9h30 à 13h et de 14h00 à 17h30.

La prestation de réservation devra être couverte sur l'ensemble de l'année, déduction faite de trois (3) semaines correspondant aux périodes creuses de l'activité de réservation

9.3 Prestations d'accueil administratif

La prestation devra être assurée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 13h et de 14h à 17h00.

La formation du titulaire sera assurée par l'Établissement au démarrage du marché pour une durée comprise

entre trois (3) et cinq (5) jours préalablement à l'exécution desdites prestations. Après la mise en place du marché, toute nouvelle formation devra être assurée par le titulaire auprès des nouveaux personnels concernés.

10. OBLIGATIONS PESANT SUR LE TITULAIRE

10.1 Gestion des différents volumes d'activités

Le titulaire garantit à l'Établissement :

- Une continuité de service sur l'ensemble des missions ;
- Une qualité constante de service, notamment en caisse et à l'accueil (administratif et public), avec des temps d'attente réduits au maximum pour les visiteurs (quinze [15] minutes maximum en cas de forte affluence, hors temps d'attente lié à des questions de sécurité et de respect des jauges, notamment) ;
- Une qualité constante de service pour l'accueil téléphonique du Hall d'honneur, de la réservation groupe et de l'accueil administratif.

En cas d'affluence en caisses (billetterie), le planning et les pauses des agents devront pouvoir s'adapter aux nécessités de service.

Concernant les prestations de réservation, le service devra être exemplaire (rapidité du temps de réponse et du traitement des demandes téléphoniques ou écrites, politesse, etc.).

Le titulaire s'engage à mettre en place et assurer le suivi nominatif des plannings, commandes ponctuelles et retards de ses personnels grâce à un document/outil qui sera partagé avec l'Établissement pour la bonne information de ce dernier (sans coût supplémentaire pour l'Établissement).

En cas de retard ou d'absence de l'un quelconque de ses personnels, le titulaire s'engage à en informer l'Établissement au plus tard trente (30) minutes avant l'heure de début de mission de son personnel. En cas de remplacement, le titulaire s'engage à dépêcher un personnel dans l'heure suivant l'heure de début de mission du personnel à remplacer.

10.2 Respect des consignes et règlements de l'Établissement

Le personnel déployé par le titulaire pour réaliser les prestations relevant des différents postes prévus au marché et le personnel du titulaire amené à intervenir sur site demeureront sous l'autorité hiérarchique exclusive du titulaire.

Le titulaire garantit à l'Établissement que ses personnels seront dûment informés et tenus, pendant toute la durée d'exécution du marché, de respecter les consignes de sécurité et les différents règlements en vigueur dans l'Établissement et notamment :

- les dispositions générales prévues par la législation du travail ;
- les règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant au sein de l'Établissement : port du badge, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée ou substance illicite, respect du règlement intérieur et du règlement de visite... ;
- le respect de la charte de la qualité de l'accueil (en annexe du présent CCTP).

L'Établissement communiquera au titulaire pour remise à ses personnels son règlement intérieur, le règlement de visite et la charte de la qualité de l'accueil de l'Établissement, que le titulaire s'engage à porter à la connaissance de tous ses personnels

En cas de constat par l'Établissement du non-respect des éléments précités pendant l'exécution des prestations, ce dernier en informera le titulaire qui prendra toutes les dispositions conséquentes et adéquates.

Le titulaire et son personnel devront se conformer aux règles de fonctionnement, de sécurité et de sûreté du site, telles que décrites au présent CCTP et son annexe et au CCAP du marché.

10.3 Respect de la réglementation générale relative aux obligations fiscales et sociales

Le titulaire devra se conformer aux prescriptions légales concernant la réglementation du travail et assurer seul la charge d'exécution des obligations imposées par les lois sociales et fiscales en vigueur ou du fait de son personnel.

Le titulaire est réputé s'être rendu sur les lieux d'exécution des prestations préalablement à la signature du présent marché, et avoir ainsi apprécié :

- L'importance et la particularité de ces prestations,
- Toutes les sujétions liées aux lieux, aux conditions d'exécution, ainsi qu'à l'organisation des prestations.

Le titulaire déclare avoir contrôlé toutes les indications données par le présent CCTP et recueilli les renseignements complémentaires éventuels auprès de l'Établissement.

L'Établissement se réserve le droit de s'assurer à tout moment et par tout moyen que les prescriptions du présent article sont strictement respectées.

11. PRESTATIONS POUR UN TIERS

Dans le cadre d'événements organisés dans l'Établissement par un tiers (client privé [*locations d'espaces*] ou partenaires), le titulaire pourra être sollicité pour assurer des prestations similaires à certaines de celles objet du présent marché.

L'Établissement transmettra les demandes éventuelles de ses clients et partenaires au titulaire, à charge ensuite pour lui de décider avec ces derniers directement des éventuelles modalités de contractualisation et de réalisation de ces prestations.

L'Établissement ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage éventuel ou conflit surgissant entre le titulaire et le client ou partenaire, qu'il aura uniquement mis en contact.

12. DONNÉES INDICATIVES DE FRÉQUENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La fréquentation de l'Établissement est variable dans la semaine et la journée.

En semaine, elle est composée majoritairement de groupes, notamment scolaires, qui arrivent principalement le matin, à l'ouverture de l'Établissement au public, ou en tout début d'après-midi, générant des pics de fréquentation, en caisse et au vestiaire.

La plage horaire 12h/14h est moins fréquentée, de même que la fin d'après-midi en semaine. Il est donc demandé au titulaire que les pauses méridiennes des agents du titulaire sur site soient prises, dans la mesure du possible, dans ce créneau horaire. Dans la part à commande, les pauses méridiennes ne seront pas prises en compte.

Le week-end, la fréquentation est composée majoritairement de visiteurs « individuels » tout au long la journée.

La fréquentation des espaces de l'Aquarium tropical est également sensible à plusieurs facteurs :

- Elle augmente (visiteurs individuels) sur les temps hors scolaires, soit le mercredi et en période de petites vacances scolaires avec une forte affluence des centres de loisirs (vacances d'automne, d'hiver et de printemps principalement) ;
- Elle augmente sensiblement les jours de pluie, y compris en été.