

GROUPEMENT DE COMMANDES

pour le compte du

PÔLE RÉGIONAL D'EXCELLENCE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

25 avenue Bartholdi – 72000 LE MANS

MARCHÉ DE PRESTATIONS DE SERVICES

Objet du marché :

MARCHÉ DE PRESTATION D'ACCUEIL ET DE MULTISERVICE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU SITE	4
1.1 – Les organismes hébergés	4
1.2 – Caractéristiques physiques du bâtiment	4
1.3 – Classement ERP	4
1.4 – Périodes d'ouverture	4
ARTICLE 2 – CADRE RÉGLEMENTAIRE – SYSTÈME DE SÉCURITÉ INCENDIE (SSi)	6
2.1 – Obligations réglementaires	6
2.2 – Exploitation du SSI – Missions obligatoires	6
2.3 – Formation	6
2.4 – Formation SSI	6
ARTICLE 3 – PLAN DE PRÉVENTION	7
ARTICLE 4 – ORGANISATION DES POSTES ET AMPLITUDE HORAIRE	8
4.1 – Principe général de couverture	8
4.2 – Poste 1 : Agent multiservice à temps plein (7h30 – 14h30)	8
4.3 – Poste 2 : Agent accueil / SSI à mi-temps (14h20 – 18h30)	8
4.4 – Passation de service	8
ARTICLE 5 – GESTION DES ABSENCES ET CONTINUITÉ DE SERVICE	10
5.1 – Principe de continuité absolue	10
5.2 – Obligations du Titulaire en cas d'absence prévisible	10
5.3 – Obligations du Titulaire en cas d'absence imprévue	10
5.4 – Délais d'intervention garantis	10
5.5 – Pénalités en cas de défaillance	10
ARTICLE 6 – PERSONNEL INTERVENANT – APTITUDES ET FORMATION	11
6.1 – Encadrement et interlocuteurs dédiés	11
6.2 – Aptitudes requises pour le Poste 1 – Agent multiservice	11
Aptitudes techniques	11
Aptitudes liées à la sécurité incendie	11
Aptitudes personnelles et relationnelles	11
6.3 – Aptitudes requises pour le Poste 2 – Agent accueil / Sûreté	12
6.4 – Qualifications et habilitations – Obligations du Titulaire	12
6.5 – Accès sécurisé et gestion des badges	12
ARTICLE 7 – TENUES DE TRAVAIL ET PRÉSENTATION	13
7.1 – Principes généraux	13
7.2 – Composition de la tenue	13
7.3 – Identification et siglage	13
7.4 – Règles d'hygiène et de présentation	13
ARTICLE 8 – MISSIONS DÉTAILLÉES – ACCUEIL ET SÛRETÉ	14
8.1 – Contrôle des accès – Missions communes aux deux postes	14
8.2 – Sûreté – Dispositions spécifiques au Poste 2	14
Protocole en cas d'intrusion ou d'événement anormal	14
8.3 – Défibrillateurs et matériel de premiers secours	14
ARTICLE 9 – MISSIONS DÉTAILLÉES – AGENT MULTISERVICE (HOMME À TOUT FAIRE)	16
9.1 – Principe de polyvalence	16
9.2 – Maintenance de 1er niveau	16

9.3 – Entretien des espaces extérieurs	16
9.4 – Consommables techniques	17
9.5 – Équipements et petit matériel fournis par le Titulaire	17
a) Poste de travail informatique et communication	17
b) Outillage de maintenance de 1er niveau	18
c) Matériel d'entretien extérieur et de viabilité hivernale	18
d) Équipements de protection individuelle (EPI)	19
e) Fournitures de bureau, registres et consommables administratifs	19
ARTICLE 10 – MISSIONS DÉTAILLÉES – LOGISTIQUE ET DÉCHETS	20
10.1 – Logistique des salles et équipements	20
10.2 – Gestion des déchets et répurcation	20
ARTICLE 11 – CONTRÔLE QUALITÉ ET SUIVI	21
11.1 – Main courante et registres	21
11.2 – Réunions de suivi	21
11.3 – Rapport mensuel d'activité	21
11.4 – Pénalités	21
ARTICLE 12 – PHASE DE DÉMARRAGE ET D'EMMÉNAGEMENT	22
Cette phase fera l'objet d'une commande sur la base du BPU.	22
12.1 – Calendrier de mise en œuvre des postes	22
12.2 – Poste 1 : période de démarrage du 19 octobre 2026 au 31 décembre 2026	22
Missions spécifiques de la phase de démarrage	22
Conditions particulières de la phase de démarrage	23
ARTICLE 13 – LIVRABLES	24
ARTICLE 14 – ÉTAT DES LIEUX	24
ARTICLE 15 – ANNEXES	24

ARTICLE 1 – CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU SITE

La Région des Pays de la Loire construit au Mans un ensemble immobilier de près de 10 000 m² appelé Pôle régional d'excellence des formations sanitaires et sociales, qui va regrouper les principales structures de formation dans ces domaines, actuellement implantées au sein de la métropole du Mans.

L'objectif de ce Pôle d'excellence est de réunir sur un même site l'ensemble des formations sanitaires, sociales et de santé de la métropole pour encourager la pluridisciplinarité, les coopérations et les mutualisations entre structures.

1.1 – Les organismes hébergés

Ce regroupement rassemble les quatre organismes de formation suivants :

- IFSO – Institut de Formation en Santé de l'Ouest
- CEFRAS – Centre de Formation et de Recherche à la relation d'Aide et de Soins
- CHM – Centre Hospitalier du Mans
- CCI Le Mans Sarthe – Institut de Formation d'Ambulancier

Le Pôle est situé au 25, avenue Bartholdi, 72000 Le Mans. Le bâtiment sera livré fin octobre 2026 pour une ouverture aux apprenants fixée au 4 janvier 2027.

Dans l'attente de la création d'un GIP (Groupement d'Intérêt Public) chargé de la gestion commune du site, un groupement de commandes est constitué par les quatre instituts. Le Centre Hospitalier du Mans est désigné coordonnateur du groupement.

1.2 – Caractéristiques physiques du bâtiment

Le bâtiment est composé de 3 volumes interconnectés sur 5 niveaux (RDC, R+1, R+2, R+3, R+4). Il accueille des espaces aux natures très diverses, dont les principales catégories de locaux sont les suivantes :

- Locaux de vie sociale (hall, foyer, espaces accueil, sanitaires) : 1 220,51 m²
- Locaux de formation (salles banalisées, amphithéâtres, salles de pratique, centre de simulation) : 4 551,63 m²
- Locaux des personnels (bureaux, salles de réunion, salle de détente) : 1 767,26 m²
- Locaux de stockage et de maintenance : 164,90 m²
- Locaux techniques (CTA, TGBT, locaux serveurs, etc.) : 610,08 m²
- Circulations intérieures (couloirs, paliers, escaliers, ascenseurs) : 1 986,22 m²
- Espaces extérieurs (parking, parvis, terrasse RDC, local vélos, espaces verts) : 4 111,22 m²

1.3 – Classement ERP

Le Pôle PE3S est classé Établissement Recevant du Public (ERP) :

- Type L (salles de réunion et de spectacle)
- Type R (établissements d'enseignement)
- 1ère catégorie (capacité supérieure à 1 500 personnes)

Ce classement impose des obligations réglementaires strictes en matière de sécurité incendie, détaillées à l'article 2.

1.4 – Périodes d'ouverture

Le site est ouvert tous les jours ouvrés de 7h30 à 18h30, soit environ 220 jours par an. Les fermetures prévues sont les suivantes :

- Période estivale : 2 à 3 semaines (planning à finaliser avec les instituts)
- Vacances de Noël : 2 semaines

– Jours fériés nationaux

Le planning annuel définitif de fermeture est communiqué au Titulaire chaque année au plus tard le 15 novembre pour l'année civile suivante.

ARTICLE 2 – CADRE RÉGLEMENTAIRE – SYSTÈME DE SÉCURITÉ INCENDIE (SSI)

2.1 – Obligations réglementaires

Le site est équipé d'un Système de Sécurité Incendie (SSI) de catégorie A avec Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie (CMSI), conformément aux dispositions de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant règlement de sécurité contre les risques d'incendie dans les ERP.

L'article MS 66 du règlement de sécurité ERP impose la présence permanente, pendant toute la durée d'ouverture au public, d'au moins une personne formée à l'exploitation du SSI. Cette obligation constitue le socle absolu de l'organisation du présent marché.

Il est précisé que le SSI du site ne comporte pas de temporisation entre le déclenchement manuel ou la détection automatique d'incendie et le déclenchement de l'alarme générale. Toute alarme est donc immédiatement diffusée à l'ensemble du bâtiment, imposant une réaction sans délai de l'agent en poste.

2.2 – Exploitation du SSI – Missions obligatoires

L'agent en poste, quelle que soit sa tranche horaire, assure en permanence les missions d'exploitation du SSI suivantes :

- Surveillance du Tableau de Signalisation (TS) et du CMSI
- Levée de doute immédiate en cas de déclenchement d'une détection automatique (DAI) : vérification sur site de l'origine de l'alarme, identification d'un éventuel départ de feu, investigation des fausses alarmes
- Déclenchement, si nécessaire, des organes de mise en sécurité (désenfumage, compartimentage, déverrouillage des issues de secours)
- Coordination et accueil des secours (pompiers, SAMU) : remise du plan d'évacuation, signalement de la zone sinistrée, accompagnement si requis
- Suivi et tenue du registre de sécurité incendie (mentions obligatoires, date et heure des alarmes, nature de l'événement, actions entreprises)
- Délivrance de permis feu pour tout travail par point chaud réalisé dans l'établissement
- Vérification quotidienne de l'état du SSI en début de prise de poste.

2.3 – Formation

L'agent en poste devra répondre aux qualifications suivantes :

- Attestation de formation aux premiers secours (PSC1 minimum) ou Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Formation au maniement des extincteurs et aux procédures d'évacuation
- Connaissance parfaite du plan d'évacuation et des consignes de sécurité propres au site

Le Titulaire fournit au gestionnaire, lors de la mise en place du contrat, les attestations de formation de chaque agent affecté. Tout nouvel agent doit être formé avant sa première prise de poste effective.

2.4 – Formation SSI

La formation à l'exploitation du SSI de catégorie A sera dispensée par le fabricant ou l'installateur du système. Cette formation est prévue dans le cadre de la livraison du bâtiment à la Région.

Les agents seront normalement informés préalablement et se rendront disponibles auprès du gestionnaire immobilier.

ARTICLE 3 – PLAN DE PRÉVENTION

Conformément aux dispositions des articles R.4512-1 à R.4512-16 du Code du travail, un plan de prévention écrit est établi conjointement par le Titulaire et par l'Acheteur avant le début des prestations. L'établissement du plan de prévention fait préalablement l'objet d'une inspection commune des lieux.

Le plan de prévention prend en compte les consignes de sécurité et comporte au moins les dispositions dans les domaines suivants :

- Inspection commune préalable
- Communication des consignes de sécurité incendie et de sûreté
- Analyse des risques spécifiques au site (risques électriques, risques de chute, co-activité)
- Description des travaux accomplis, matériels utilisés et modes opératoires
- Liste des postes occupés et organisation de la continuité
- Définition des phases d'activités dangereuses et moyens spécifiques correspondants
- Organisation des secours et procédures d'urgence

Le Titulaire s'engage à établir contradictoirement avec le gestionnaire le plan de prévention dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du contrat.

ARTICLE 4 – ORGANISATION DES POSTES ET AMPLITUDE HORAIRE

4.1 – Principe général de couverture

Le site doit être couvert sans interruption sur toute l'amplitude d'ouverture au public, de 7h30 à 18h30, du lundi au vendredi, pendant tous les jours ouvrés. Cette obligation est absolue : aucune plage horaire ouverte au public ne peut être laissée sans la présence d'au moins un agent du Titulaire formé à l'exploitation du SSI.

Pour assurer cette couverture continue de 11 heures par jour (environ 220 jours ouvrés par an), l'organisation repose sur deux postes aux profils différenciés :

Poste	Amplitude horaire	Volume hebdo	Profil
Poste 1 – Temps plein	7h30 – 14h30	35h/semaine	Agent multiservice polyvalent – Homme à tout faire
Poste 2 – Mi-temps	14h20 – 18h30	20h50/semaine	Agent accueil / SSI – Sûreté renforcée

4.2 – Poste 1 : Agent multiservice à temps plein (7h30 – 14h30)

Le Poste 1 constitue le pivot opérationnel du site. L'agent en poste de matin assure l'ouverture du site, la surveillance du SSI, l'accueil et l'ensemble des missions de maintenance de premier niveau, de logistique et de petits travaux. Ce profil exige une polyvalence étendue (cf. Article 9 – Agent multiservice).

Missions spécifiques à ce poste :

- Ouverture sécurisée du site (déverrouillage des accès, mise en route des équipements, vérification du SSI en début de journée)
- Ronde technique matinale complète du bâtiment
- Réception des livraisons, colis et courriers
- Petite maintenance, petites réparations et interventions techniques de premier niveau
- Entretien des espaces extérieurs (parvis, abords, parking)
- Logistique des salles et amphithéâtres (préparation, reconfiguration)
- Répurgation et suivi des déchets
- Suivi et reporting technique

4.3 – Poste 2 : Agent accueil / SSI à mi-temps (14h20 – 18h30)

Le Poste 2 assure la continuité de la surveillance SSI et de l'accueil sur la plage après-midi, jusqu'à la fermeture complète et sécurisée du site. Ce poste revêt une importance particulière en matière de sûreté : il couvre la période de départ progressif des occupants et la fermeture au public à 18h30.

Missions spécifiques à ce poste :

- Relève du Poste 1 avec passation de consignes formelle (registre de main courante)
- Surveillance continue du SSI/CMSI
- Contrôle des accès et des sorties
- Accueil et gestion des visiteurs en fin de journée

4.4 – Passation de service

Une passation de service formelle est obligatoire entre le Poste 1 et le Poste 2 à chaque relève (entre 14h20 et 14h30). Cette passation comporte a minima :

- Transmission du registre de main courante de la journée
- État du SSI : signalements en cours, défauts, alarmes survenues

- Signalement des incidents ou événements survenus dans la journée
- Transmission des missions en cours ou à finaliser

La passation de service est documentée et signée par les deux agents. Un chevauchement de 10 minutes entre les deux postes est recommandé au Titulaire pour assurer une transmission efficace.

ARTICLE 5 – GESTION DES ABSENCES ET CONTINUITÉ DE SERVICE

5.1 – Principe de continuité absolue

La nature des obligations réglementaires liées au SSI (article MS 66 du règlement de sécurité ERP) impose que le site ne soit jamais ouvert au public sans la présence d'au moins un agent formé à l'exploitation du SSI. En conséquence, le Titulaire assume une obligation de résultat en matière de continuité de service : toute absence d'agent, quelle qu'en soit la cause (congé, maladie, formation, accident du travail), doit être couverte par un remplacement assuré sans délai.

5.2 – Obligations du Titulaire en cas d'absence prévisible

Pour toute absence prévisible (congés, formations, RTT), le Titulaire :

- Informe le gestionnaire du site par écrit au minimum 5 jours ouvrés avant la date prévue
- Désigne nommément le remplaçant et communique ses coordonnées et ses attestations de formation SSI
- S'assure que le remplaçant connaît le site (visite préalable obligatoire si première intervention) et a pris connaissance des consignes de sécurité
- Intègre les périodes de congés dans le planning mensuel transmis au gestionnaire en début de mois

5.3 – Obligations du Titulaire en cas d'absence imprévue

Pour toute absence imprévue (maladie, accident), le Titulaire :

- Préviens le gestionnaire du site dès que l'absence est connue, et au plus tard 30 minutes avant la prise de poste
- Fournit un remplaçant formé au SSI dans un délai maximum de 2 heures après le début prévu de la prise de poste
- Si le remplacement ne peut être assuré dans ce délai, propose au gestionnaire un plan d'urgence (agent d'une autre affectation, sous-traitant qualifié, etc.)

En aucune circonstance le site ne peut être ouvert au public sans qu'un agent du Titulaire soit présent et opérationnel sur le poste SSI. Le Titulaire est responsable de la mise en place des procédures internes nécessaires (pool de remplaçants, astreinte, convention de sous-traitance).

5.4 – Délais d'intervention garantis

Type d'absence	Délai de remplacement	Modalités
Absence prévisible (congé, formation)	0 délai – couverture garantie dès J1	Planifiée au moins 5 jours ouvrés à l'avance
Absence imprévue (maladie)	2 heures maximum	Remplaçant formé SSI – notification immédiate au gestionnaire
Défaillance en cours de poste	Maintien du poste jusqu'à relève	L'agent ne quitte pas le poste avant l'arrivée du remplaçant

5.5 – Pénalités en cas de défaillance

Toute absence non couverte, entraînant une période d'ouverture au public sans agent sur le poste SSI, constitue un manquement grave aux obligations contractuelles. Les pénalités prévues au CCAP s'appliquent de plein droit, sans mise en demeure préalable, et sans préjudice des responsabilités civiles et pénales du Titulaire en cas de sinistre survenu pendant cette période.

ARTICLE 6 – PERSONNEL INTERVENANT – APTITUDES ET FORMATION

6.1 – Encadrement et interlocuteurs dédiés

Le Titulaire désigne, dès la notification du marché et pour toute sa durée, un responsable de site nommément identifié, interlocuteur unique du gestionnaire du site pour l'ensemble des questions relatives à l'exécution des prestations. Ce responsable de site :

- Est joignable par téléphone et courriel aux heures ouvrées (a minima 7h30 – 18h30, du lundi au vendredi)
- Assiste aux réunions trimestrielles de suivi et aux revues de contrat annuelles
- Dispose d'une délégation suffisante pour prendre toute décision opérationnelle urgente sans délai d'approbation hiérarchique
- Transmet au client, dans les 48 heures suivant sa désignation, ses coordonnées complètes (nom, téléphone mobile dédié, adresse courriel professionnelle)

En cas de remplacement du responsable de site, le Titulaire en informe le gestionnaire par écrit dans un délai de 5 jours ouvrés et désigne immédiatement un successeur avec le même niveau de délégation.

6.2 – Aptitudes requises pour le Poste 1 – Agent multiservice

Le profil d'agent multiservice exigé pour le Poste 1 requiert des compétences techniques diversifiées, combinées avec des qualités d'accueil et de représentation. Le Titulaire s'assure que l'agent affecté à ce poste dispose a minima des aptitudes suivantes :

Aptitudes techniques

- Habilitation électrique de type BS (Basse Tension – travaux d'ordre non électrique) : remplacement d'ampoules, intervention sur équipements en dehors de la zone de voisinage
- Connaissance de base des équipements CVC (Chauffage-Ventilation-Climatisation) : relevé de températures, remplacement de filtres, signalement d'anomalies
- Compétences en petits travaux de bâtiment : visserie, boulonnerie, fixations murales, serrurerie légère, calfeutrement
- Connaissance des équipements audiovisuels et informatiques de base des salles (vidéoprojecteurs, systèmes de conférence)
- Aptitude à la manutention manuelle dans le respect des règles ergonomiques (formations PRAP appréciées)
- Permis B obligatoire

Aptitudes liées à la sécurité incendie

- Formation SST (Sauveteur Secouriste du Travail) ou PSC1 à jour
- Formation aux procédures d'évacuation ERP et maniement des extincteurs

Aptitudes personnelles et relationnelles

- Sens de l'accueil, courtoisie et présentation irréprochable : l'agent est le premier représentant du Pôle auprès des apprenants, des formateurs et des visiteurs
- Réactivité et initiative dans la résolution des problèmes techniques courants
- Capacité à gérer simultanément plusieurs missions sans perdre de vue la surveillance du SSI
- Maîtrise des outils bureautiques de base (messagerie électronique, tableur) pour le reporting
- Discrétion et respect de la confidentialité des activités pédagogiques

6.3 – Aptitudes requises pour le Poste 2 – Agent accueil / Sûreté

Le Poste 2 est orienté vers la surveillance, la sûreté et l'accueil. Le profil de cet agent peut être différencié du Poste 1, avec un accent sur la vigilance et la rigueur des procédures de contrôle d'accès :

- Formation SST ou PSC1 à jour
- Aptitude à la gestion des situations de tension ou de conflit (gestion des conflits, médiation de premier niveau)
- Connaissance des procédures de sûreté : signalement des comportements suspects, accueil des forces de l'ordre, conduite à tenir en cas d'intrusion
- Rigueur dans la tenue du registre de main courante et la passation de consignes
- Sens de l'observation et vigilance soutenue

Il n'en demeure pas moins que le Poste 2 peut être amené à exécuter des missions définies au poste 1 telles que la préparation de salles ou des opérations de premier niveau de maintenance en fonction des besoins du site et à la demande des Instituts ou du gestionnaire de site.

6.4 – Qualifications et habilitations – Obligations du Titulaire

Le Titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention dispose de la qualification correspondant à sa mission. Il tient à jour un registre des habilitations et formations du personnel affecté au site, disponible sur demande du gestionnaire à tout moment. Ce registre consigne :

- L'identité de chaque agent
- Les formations suivies avec dates de délivrance et de validité
- Les habilitations électriques avec niveaux et dates de renouvellement
- Les formations SST avec dates de recyclage

Toute habilitation ou certification arrivant à expiration doit être renouvelée avant son échéance. Le Titulaire informe le gestionnaire de tout agent dont les habilitations ne sont pas à jour.

6.5 – Accès sécurisé et gestion des badges

L'ensemble du personnel du Titulaire est soumis aux règles de sécurité et de contrôle d'accès définies par le gestionnaire du site. Chaque agent dispose d'un badge nominatif délivré par le gestionnaire :

- Toute demande de badge est déposée nominativement auprès du gestionnaire au minimum 5 jours ouvrés avant la première intervention, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité
- Les badges sont strictement personnels – tout prêt ou transfert est formellement interdit et constitue un motif d'exclusion immédiate
- En cas de perte ou de vol, le Titulaire informe le gestionnaire dans l'heure suivant la constatation
- À la fin du contrat, les badges sont restitués dans un délai de 48 heures

ARTICLE 7 – TENUES DE TRAVAIL ET PRÉSENTATION

7.1 – Principes généraux

La tenue de travail est une composante à part entière de l'image du Pôle d'excellence. Elle contribue à l'identification immédiate du personnel du Titulaire et participe au sentiment de sécurité et de sérieux des apprenants, formateurs et visiteurs présents sur le site. Le Titulaire est responsable de la fourniture, du renouvellement et du contrôle quotidien des tenues de l'ensemble du personnel affecté.

7.2 – Composition de la tenue

Chaque agent est équipé d'une tenue complète composée des éléments suivants, tous fournis par le Titulaire :

- Un haut professionnel (polo ou veste de travail) à manches longues pour la saison froide (octobre–mars) et à manches courtes pour la saison chaude (avril–septembre) – deux tenues saisonnières distinctes sont exigées
- Un pantalon de travail de coupe droite, adapté à la mobilité requise (travaux de manutention, petites réparations)
- Des chaussures de sécurité antidérapantes fermées, conformes à la norme EN ISO 20345 (S1 minimum), obligatoires en permanence sur l'ensemble du site
- Un badge nominatif plastifié, visible sur le haut de la tenue, indiquant le prénom et le nom de l'agent ainsi que le logo de la société du Titulaire
- Pour le Poste 1 (agent multiservice) : fourniture en sus d'équipements de protection individuelle (EPI) adaptés aux missions techniques – gants de travail, lunettes de protection, genouillères – lors des interventions le nécessitant

7.3 – Identification et siglage

L'ensemble des éléments de la tenue (haut, pantalon) est siglé du logo de la société du Titulaire de manière lisible et durable (broderie ou flocage). Le port de la tenue complète est obligatoire dès l'entrée sur le site jusqu'à la sortie. Les agents se changent dans les vestiaires mis à disposition.

7.4 – Règles d'hygiène et de présentation

Au-delà de la tenue réglementaire, le Titulaire impose à son personnel les règles de présentation suivantes, en adéquation avec la nature de l'établissement et la population accueillie :

- Tenue propre et en bon état à chaque prise de poste – toute tenue souillée ou déchirée est changée immédiatement
- Apparence soignée : cheveux attachés si nécessaire, rasage ou entretien de la barbe
- Hygiène corporelle irréprochable
- Comportement adapté à un établissement de formation sanitaire et social : discrétion, politesse, vouvoiement systématique des usagers
- Absence de téléphone personnel visible ou utilisé en dehors des pauses

ARTICLE 8 – MISSIONS DÉTAILLÉES – ACCUEIL ET SÛRETÉ

8.1 – Contrôle des accès – Missions communes aux deux postes

Domaine	Poste 1	Poste 2	Détail des missions
Contrôle des accès	X	X	Surveillance des allées et venues, contrôle visuel des entrées/sorties. Ouverture et fermeture sécurisée des locaux (horloge + contrôle manuel).
Gestion des badges	X		Gestion des badges d'accès (création, désactivation, suivi, inventaire).
SSI / CMSI	X	X	Surveillance du tableau de signalisation. Levée de doute en cas d'alarme. Gestion des messages d'alerte intrusion. Coordination avec les secours. Tenue du registre de sécurité. Délivrance de permis feu.
Gestion administrative	X	X	Réception et distribution des colis et plis. Traitement des appels téléphoniques. Gestion des mails liés aux missions. Reporting journalier et suivi des incidents.
Premiers secours	X	X	Gestion du matériel de premier secours et des défibrillateurs (DAE) : vérification mensuelle, signalement des anomalies au gestionnaire.
Ouverture / Fermeture	Ouverture	Fermeture	P1 : Ouverture à 7h30 (vérification SSI, déverrouillage des accès, mise en service). P2 : Fermeture au public à 18h30.

8.2 – Sûreté – Dispositions spécifiques au Poste 2

Le Poste 2 (14h20–18h30) couvre la période la plus sensible sur le plan de la sûreté : départ progressif des occupants, fermeture au public à 18h30.

Gestion des derniers occupants

- Vérification, à partir de 18h00, que l'ensemble des salles et espaces sont progressivement libérés
- Invitation courtoise mais ferme des occupants retardataires à quitter les lieux avant 18h30 (heure de fermeture au public)
- Signalement immédiat au gestionnaire de tout occupant refusant de quitter les lieux

Il est entendu que la gestion des derniers occupants concerne les apprenants et non le personnel administratif et les enseignants.

Protocole en cas d'intrusion ou d'événement anormal

- Signalement immédiat au gestionnaire et, si nécessaire, aux forces de l'ordre (numéro d'urgence 17)
- Ne pas intervenir physiquement face à un individu potentiellement dangereux
- Activation si nécessaire de l'alarme intrusion et consignation de l'événement
- Conservation des éléments de preuve (images de vidéosurveillance si accessible)

8.3 – Défibrillateurs et matériel de premiers secours

Le site dispose de défibrillateurs automatisés externes (DAE) dont le nombre et les emplacements sont définis dans le registre de sécurité. L'agent en poste assure :

- La vérification mensuelle de l'état des DAE (témoin lumineux, date de péremption des électrodes et de la batterie)
- Le signalement immédiat au gestionnaire de tout DAE défaillant ou dont les consommables sont à renouveler
- L'accueil et le guidage des secours vers les DAE en cas d'urgence médicale

ARTICLE 9 – MISSIONS DÉTAILLÉES – AGENT MULTISERVICE (HOMME À TOUT FAIRE)

9.1 – Principe de polyvalence

L'agent affecté au Poste 1 est le « couteau suisse » opérationnel du Pôle. Sa mission principale reste la surveillance du SSI, mais sa présence continue sur le site de 7h30 à 14h30 lui permet d'assurer un large spectre d'interventions de premier niveau, évitant le recours systématique à des prestataires spécialisés pour des tâches courantes. Cette polyvalence est une attente explicite du présent marché.

Les interventions techniques de l'agent multiservice s'entendent comme des interventions de premier niveau, sans nécessiter de qualification spécialisée réglementée. Toute intervention dépassant ses compétences doit être immédiatement signalée au gestionnaire pour engagement d'un prestataire spécialisé.

9.2 – Maintenance de 1er niveau

Domaine	Détail des interventions
CVC – 1er niveau	Relevé hebdomadaire des températures et pressions des équipements CVC. Nettoyage et remplacement des filtres à air (CTA, VMC) selon le plan de maintenance préventive. Vérification visuelle des équipements. Signalement de toute anomalie au mainteneur spécialisé.
Éclairage	Remplacement des ampoules et tubes LED défaillants (toutes zones communes, couloirs, sanitaires, salles). Habilitation électrique BS obligatoire. Signalement des pannes de tableau électrique ou de défaut non imputable à un simple changement de source lumineuse.
Petites réparations	Visserie, boulonnerie, fixations murales légères (tableaux, signalétique, équipements). Serrurerie légère (réglage de ferme-portes, huilage des gonds, remplacement de poignées). Remise en état du mobilier courant (tables, chaises, armoires). Calfeutrement léger autour des menuiseries.
Équipements AV	Vérification du bon fonctionnement des vidéoprojecteurs, écrans et systèmes de visioconférence des salles. Redémarrage des équipements en cas de panne simple. Signalement des pannes au prestataire AV spécialisé.
Rondes techniques	Ronde technique quotidienne matin (7h30 – 8h00) : état général du bâtiment, détection de fuites, désordres visibles, signalisation dégradée. Documentation systématique dans le carnet de bord.
Reporting technique	Tenue d'un carnet de bord des interventions techniques. Remontée des anomalies et demandes de travaux vers le gestionnaire. Participation aux visites de contrôle réglementaires (commission de sécurité, vérificateurs agréés).

9.3 – Entretien des espaces extérieurs

L'entretien courant des abords immédiats du bâtiment est assuré par l'agent du Poste 1. Ces missions sont réalisées dans le cadre de ses horaires habituels, en dehors des périodes de surveillance active du SSI.

Domaine	Détail des interventions
Propreté des abords	Balayage et nettoyage du parvis d'entrée, des cheminements piétons et des abords immédiats du bâtiment. Ramassage des déchets sauvages. Fréquence : quotidienne en période normale, renforcée lors de manifestations.

Viabilité hivernale	Salage et sablage préventif et curatif des cheminements piétons et du parvis en période hivernale, dès la veille de conditions météorologiques défavorables (gel, neige, verglas). Mise en place et retrait des panneaux de signalisation de sol glissant.
Espaces verts de proximité	Ramassage des feuilles mortes sur le parvis et les cheminements. Entretien courant des zones vertes de proximité immédiate (désherbage manuel, arrosage ponctuel si nécessaire). L'entretien des espaces verts élaborés (taille de haies, tonte des pelouses) reste hors périmètre du présent marché.
Signalétique extérieure	Vérification et remise en place de la signalétique directionnelle et réglementaire extérieure (panneaux, bornes, marquages au sol). Signalement des dégradations au gestionnaire.

9.4 – Consommables techniques

L'agent multiservice assure le suivi et le réapprovisionnement des consommables techniques courants mis à sa disposition par le gestionnaire :

- Suivi du stock de sel de déneigement, d'ampoules de rechange, de filtres CVC, de visserie courante
- Signalement au gestionnaire de tout besoin de réapprovisionnement au moins 5 jours ouvrés avant rupture de stock estimée
- Réception des livraisons de consommables et rangement dans les locaux de maintenance dédiés

9.5 – Équipements et petit matériel fournis par le Titulaire

Le Titulaire fournit, installe et maintient en bon état de fonctionnement l'ensemble des équipements et du petit matériel nécessaire à l'exécution des prestations décrites au présent CCTP. Cette obligation est globale : aucun équipement listé ci-après ne peut être mis à la charge du gestionnaire ou du Pôle, sauf disposition contractuelle expresse contraire.

Tout équipement défaillant est remplacé ou réparé dans un délai maximum de 48 heures ouvrées. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'une panne ou d'une indisponibilité de matériel pour justifier une défaillance dans l'exécution de ses missions. La liste ci-après est exhaustive et constitutive du marché pour la durée initiale avec reconductions comprises ; le Titulaire peut proposer des équipements supplémentaires si ceux-ci améliorent la qualité du service, sous réserve de validation préalable du gestionnaire.

a) Poste de travail informatique et communication

Le poste de travail informatique est l'outil central permettant à l'agent d'assurer le suivi administratif, la tenue des registres dématérialisés, la gestion de la messagerie et la remontée d'informations vers le gestionnaire. Le raccordement au réseau du site (point de connexion RJ45 ou Wi-Fi dédié) est mis à disposition par le gestionnaire ; l'équipement lui-même reste à la charge exclusive du Titulaire.

N°	Désignation	Spécifications minimales / Usage
1	Ordinateur portable	Suite bureautique installée (traitement de texte, tableur, messagerie). Usage : rédaction des registres, rapports, messagerie, accès à l'outil de GMAO si applicable.

2	Imprimante multifonction	Impression, numérisation et copie. Format A4 minimum. Usage : impression des permis feu, bons d'intervention, documents de suivi, étiquettes de badges provisoires.
3	Téléphone mobile professionnel	Un téléphone mobile dédié par agent en poste, avec forfait voix et données inclus. Usage : joindre le gestionnaire, les prestataires techniques et les secours en toute circonstance, y compris lors des rondes dans le bâtiment. Numéro communiqué au gestionnaire dès la prise de poste.

b) Outillage de maintenance de 1er niveau

N°	Désignation	Contenu / Spécifications
5	Caisse à outils complète	Jeu de tournevis (plat et cruciforme, toutes tailles), jeu de clés Allen (métriques), clés plates et à molette, pinces (universelle, coupante, à becs), marteau, maillet, niveau à bulle, mètre ruban 5 m, cutter, cisailles légères. Rangement en caisse fermée à clé.
6	Perceuse-visseuse sans fil	Perceuse-visseuse à batterie avec jeu de forets (béton, bois, métal) et embouts de vissage. Vitesse variable, mandrin 13 mm minimum. Usage : fixations murales, visseries diverses, petits travaux de bâtiment. 2 batteries de rechange fournies.
7	Escabeau et échelle	Escabeau 3 marches et échelle polyvalente télescopique (hauteur utile ≥ 4 m), conformes aux normes NF EN 131. Usage : remplacement d'ampoules, nettoyage et entretien en hauteur, interventions sur les équipements CVC accessibles. Antidérapants obligatoires.
8	Chariot de transport	Chariot à plateaux (charge utile ≥ 200 kg) pour la manutention interne (courrier, consommables, mobilier léger). Roues pivotantes silencieuses adaptées aux revêtements de sols sensibles (parquet, PVC). Minimum 1 chariot.
9	Diable de manutention	Diable à 2 roues (charge utile ≥ 150 kg) pour la manutention de colis, containers et équipements encombrants. Adaptateur escalier apprécié. Minimum 1 diable.

c) Matériel d'entretien extérieur et de viabilité hivernale

N°	Désignation	Contenu / Spécifications
10	Épandeur à sel manuelle	Épandeur à sel poussée, capacité ≥ 20 kg, trémie inox ou plastique alimentaire, réglage du débit. Usage : salage préventif et curatif des cheminements piétons et du parvis en période hivernale.
11	Pelle à neige et raclette de sol	Pelle à neige ergonomique (lame ≥ 50 cm), raclette de sol à lame caoutchouc pour déneigement des surfaces dures. Stockage dans le local de maintenance dédié.

12	Balayeuse et souffleur à feuilles	Balayeuse à main pour l'entretien du parvis et des cheminements. Souffleur à feuilles électrique (batterie) pour le ramassage des feuilles mortes en période automnale. Niveau sonore limité (≤ 95 dB(A)) compte tenu de la proximité du bâtiment.
13	Panneaux de signalisation temporaire	Minimum 2 panneaux "Sol glissant" / "Attention travaux" conformes à la signalétique réglementaire, pour balisage des zones traitées ou en intervention (intérieur et extérieur). Cônes de balisage orange : minimum 4.

d) Équipements de protection individuelle (EPI)

N°	Désignation	Norme / Usage
14	Gants de travail	Gants de manutention (EN 388) pour les travaux de port de charges et les interventions mécaniques. Gants anti-coupure pour les interventions sur vitrage ou matériaux tranchants. Stock de 3 paires par agent minimum.
15	Lunettes de protection	Lunettes de sécurité incolores (EN 166) pour les interventions de perçage, vissage et toute opération générant des projections. 1 paire par agent minimum.
16	Casque et protège-oreilles	Casque de chantier (EN 397) pour les interventions en hauteur ou en zone à risque de chute d'objets. Protège-oreilles (EN 352) pour l'utilisation d'outillage bruyant (perceuse, souffleur).
17	Veste haute visibilité	Gilet ou veste haute visibilité classe 2 (EN ISO 20471) pour toute intervention sur le parvis, le parking et les abords extérieurs.

e) Fournitures de bureau, registres et consommables administratifs

N°	Désignation	Contenu / Spécifications
18	Registres papier réglementaires	Registre de sécurité incendie (format réglementaire ERP), registre de main courante journalier, carnet de bord technique (interventions de maintenance). Format A4 relié, pages numérotées. Stock annuel fourni dès le démarrage et renouvelé chaque année.
19	Fournitures de bureau courantes	Stylos, marqueurs indélébiles, post-it, chemises, trombones, agrafeuse, enveloppes, papier A4 (rame). Cachet encreur au nom du service accueil pour le visa des documents. Boîte de classement pour l'archivage mensuel des registres et rapports.
20	Consommables imprimante	Cartouches d'encre ou toners compatibles avec l'imprimante fournie. Stock minimal de 2 cartouches/toners de rechange en permanence. Renouvellement à la charge exclusive du Titulaire.

Le Titulaire remet au gestionnaire, dans les 15 jours suivant la notification du marché, un inventaire complet et détaillé de l'ensemble des équipements déployés sur le site (marque, modèle, numéro de série, date de mise en service). Cet inventaire est mis à jour à chaque remplacement d'un équipement et transmis au gestionnaire dans un délai de 5 jours ouvrés suivant le changement. Il est annexé au rapport mensuel d'activité.

ARTICLE 10 – MISSIONS DÉTAILLÉES – LOGISTIQUE ET DÉCHETS

10.1 – Logistique des salles et équipements

L'agent du Poste 1 assure la préparation logistique des espaces de formation selon les demandes transmises par les instituts hébergés au gestionnaire. Ces missions sont planifiées et intégrées au planning journalier de l'agent.

Domaine	Détail des interventions
Préparation des salles	Configuration des salles selon les demandes : déplacement du mobilier, installation des cloisons mobiles, mise en place de tables et chaises selon les plans de salle communiqués. Remise en configuration standard après chaque utilisation spécifique.
Amphithéâtres	Préparation spécifique des amphithéâtres pour les événements programmés (conférences, jurys, soutenances) : mise en place des équipements AV, vérification des microphones, disposition du matériel de présentation.
Manutention courante	Livraison interne de fournitures et de matériels (colis < 25 kg). Déménagement de mobilier léger entre locaux. L'agent n'intervient pas pour des charges supérieures à 25 kg sans équipement adapté.

10.2 – Gestion des déchets et réputation

L'agent du Poste 1 assure la réputation du site, en coordination avec le prestataire de nettoyage :

- Collecte et évacuation des déchets des parties communes vers les locaux de stockage dédiés
- Respect et suivi du tri sélectif selon les consignes en vigueur sur le site
- Sortie des conteneurs aux jours de collecte selon le planning municipal
- Signalement de tout débordement ou anomalie dans la gestion des déchets au gestionnaire

La gestion des déchets spéciaux (déchets médicaux, déchets dangereux éventuels des activités de simulation clinique) est hors périmètre du présent marché et fait l'objet de marchés spécifiques avec les instituts concernés.

ARTICLE 11 – CONTRÔLE QUALITÉ ET SUIVI

11.1 – Main courante et registres

Le Titulaire tient à jour les registres suivants, disponibles en permanence au poste d'accueil et consultables à tout moment par le gestionnaire :

- Registre de sécurité incendie : toutes alarmes, interventions SSI, exercices d'évacuation, visites des organismes de contrôle
- Registre de main courante journalier : événements survenus, incidents, visiteurs hors période normale, actions entreprises
- Carnet de bord technique : interventions de maintenance de 1er niveau, anomalies signalées, consommables utilisés
- Registre des badges : attribution, restitution, perte, modification des droits d'accès

11.2 – Réunions de suivi

Le Titulaire participe aux réunions de suivi organisées par le gestionnaire selon le calendrier suivant :

- Réunion mensuelle de suivi opérationnel (30 minutes) : bilan des incidents, points bloquants, ajustements organisationnels
- Revue de contrat trimestrielle (1 heure) : bilan de la qualité de service, examen des registres, points sur les formations
- Revue de contrat annuelle : bilan global, plan de progrès, ajustement des effectifs si nécessaire

11.3 – Rapport mensuel d'activité

Le Titulaire transmet au gestionnaire, au plus tard le 5 du mois suivant, un rapport mensuel d'activité détaillant :

- Le détail des heures réalisées par poste et par agent
- Le bilan des interventions SSI (alarmes, levées de doute, incidents)
- Le bilan des interventions de maintenance de 1er niveau
- Les incidents de sûreté et les mesures prises
- Les absences et modalités de remplacement mises en œuvre
- Les propositions d'amélioration du Titulaire

11.4 – Pénalités

Les pénalités applicables en cas de manquement aux obligations du présent CCTP sont définies dans le CCAP. Les manquements suivants sont traités comme des défaillances graves :

- Absence non couverte sur un poste SSI pendant les heures d'ouverture
- Non-tenue ou tenue incomplète du registre de sécurité incendie
- Agent affecté sans formation SSI valide
- Non-transmission du rapport mensuel dans les délais

ARTICLE 12 – PHASE DE DÉMARRAGE ET D'EMMÉNAGEMENT

Cette phase fera l'objet d'une commande sur la base du BPU.

12.1 – Calendrier de mise en œuvre des postes

Le démarrage du présent marché s'opère en deux temps, en cohérence avec le calendrier de livraison et d'ouverture progressive du Pôle :

Poste	Date de démarrage	Amplitude horaire	Contexte
Poste 1 – Temps plein	19 octobre 2026	9h00 – 16h30	Phase de démarrage et d'emménagement – site non ouvert au public
Poste 1 – Temps plein	1er janvier 2027	7h30 – 14h30	Ouverture aux apprenants – site en exploitation normale
Poste 2 – Mi-temps	1er janvier 2027	14h20 – 18h30	Ouverture aux apprenants – site en exploitation normale

12.2 – Poste 1 : période de démarrage du 19 octobre 2026 au 31 décembre 2026

Le bâtiment est livré fin octobre 2026. Entre la date de livraison et l'ouverture aux apprenants le 4 janvier 2027, le site entre dans une phase d'emménagement et de mise en service durant laquelle il n'est pas ouvert au public. Durant cette période, seuls les personnels des quatre instituts, les prestataires de services et les équipes techniques interviennent sur le site.

Le Poste 1 est mis en œuvre dès le **19 octobre 2026**, avec une amplitude horaire adaptée à la phase de démarrage : **9h00 – 16h30**, du lundi au vendredi. Cette amplitude sera ajustée à 7h30 – 14h30 à compter du 1er janvier 2027, date d'ouverture aux apprenants, conformément à l'article 4.2 du présent CCTP.

Missions spécifiques de la phase de démarrage

Durant la période du 19 octobre 2026 au 31 décembre 2026, l'agent du Poste 1 remplit un rôle élargi de surveillance et de contrôle des accès en lien avec le passage des entreprises effectuant les levées de réserves et l'emménagement des locaux. Ses missions spécifiques à cette phase sont les suivantes :

- **Accueil des livraisons de mobilier, d'équipements** : accueil des prestataires, vérification des bons de livraison, orientation vers les zones de dépôt définies, signalement de tout colis endommagé ou manquant au gestionnaire.
- **Manutention interne et distribution du mobilier et des équipements** vers les locaux de destination désignés, en coordination avec les responsables de chaque institut.
- **Gestion des emballages et évacuation des déchets d'emménagement** : Surveillance pour la collecte et évacuation des cartons, films plastiques et matériaux d'emballage générés par les livraisons, en respectant les consignes de tri en vigueur sur le site. Maintien de la propreté des circulations pendant toute la durée de l'emménagement. Les entreprises restent responsables de leurs déchets.
- **Rondes de contrôle quotidiennes du bâtiment** : vérification de l'état général des locaux à l'issue de chaque journée d'intervention des prestataires, détection de désordres ou de dégradations, signalement au gestionnaire. Vérification du SSI et des équipements de sécurité incendie en début et en fin de journée.
- **Contrôle des accès pendant la phase d'emménagement** : vérification que seules les personnes habilitées accèdent au bâtiment (personnels des instituts, prestataires

référencés). Tenue du registre d'accès journalier pendant toute la phase d'emménagement.

- **Participation à la mise en service des équipements techniques du site** : présence aux formations dispensées par les installateurs sur les équipements dont l'agent aura la charge (SSI/CMSI, CVC, contrôle d'accès, audio/vidéo).

Conditions particulières de la phase de démarrage

- L'obligation réglementaire de présence d'un agent formé au SSI (article MS 66) est applicable dès la livraison du bâtiment, y compris pendant la phase d'emménagement. Le Poste 1 assure donc cette mission de surveillance du SSI dès le 19 octobre 2026.
- Le planning journalier des missions de la phase de démarrage est établi conjointement par le gestionnaire et le Titulaire, et mis à jour chaque semaine en fonction de l'avancement de l'emménagement.
- L'agent affecté au Poste 1 pendant la phase de démarrage doit impérativement être la même personne que celle qui assurera ce poste en exploitation normale à compter du 1er janvier 2027, afin de garantir la continuité de la connaissance du site, des équipements et des procédures. Sauf cas de force majeure dûment justifié, tout changement d'agent entre la phase de démarrage et la phase d'exploitation normale est soumis à validation préalable du gestionnaire.

Le Titulaire transmet au gestionnaire, au plus tard le 15 octobre 2026, le nom et les coordonnées de l'agent pressenti pour le Poste 1, accompagnés de son habilitation électrique BS et de son attestation SST.

Pour des raisons d'organisation et en fonction de la date de la commission de sécurité, l'agent affecté au Poste 1 pourrait éventuellement être sollicité antérieurement ou postérieurement à cette date du 19 octobre 2026.

ARTICLE 13 – LIVRABLES

Le Titulaire est tenu de fournir les documents et livrables suivants au gestionnaire :

Livable	Périodicité	Délai de transmission
Attestations de formation SSI et habilitations du personnel	À chaque nouvel agent	Avant la 1ère prise de poste
Planning mensuel des agents et remplaçants	Mensuelle	5 jours ouvrés avant le 1er du mois
Rapport mensuel d'activité	Mensuelle	5 du mois suivant
Registre de sécurité incendie	Continu – consultable à tout moment	Sur demande
Carnet de bord technique	Continu – consultable à tout moment	Sur demande
Plan de progrès annuel	Annuelle	30 novembre de chaque année

ARTICLE 14 – ÉTAT DES LIEUX

Il sera réalisé 15 jours avant le démarrage de la prestation un état des lieux entrant des locaux et matériels mis à la disposition du Titulaire. Un PV d'état des lieux sera établi et signé par les deux parties.

Il sera réalisé 15 jours avant la fin d'exécution du présent contrat un état des lieux de sortie visant à établir les responsabilités de chacune des parties quant à l'état de conservation du matériel et des locaux. Le gestionnaire pourra demander au Titulaire la remise en état de tout élément dégradé par ses soins.

Les locaux mis à disposition du Titulaire sont les suivants :

- Local technique dédié au poste d'accueil (position au RDC, précisée dans les plans DCE)
- Vestiaires de l'équipe accueil (H et F)
- Accès aux locaux de stockage des consommables techniques

ARTICLE 15 – ANNEXES

Liste des annexes au présent CCTP :

- Annexe 1 – Pièce financière – 2 onglets
- Annexe 2 – Plans DCE (RDC 02.1, R+1 02.2, R+2 02.3, R+3 02.4, R+4 02.5)