



**CCI AIX MARSEILLE
PROVENCE**

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Prestations d'hôtesse et hôtes d'accueil
N° 26-M-S3Y-035**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
CCTP**

Chambre de Commerce et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence

Palais de la Bourse

9 La Canebière

CS21856

13221 MARSEILLE CEDEX

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 – PRESTATIONS ATTENDUES	3
2.1 <i>Accueil permanent</i> - Site de Vaufrèges.....	3
2.2 <i>Accueil ponctuel</i> – Palais de la Bourse et sites externes.....	4
2.3 <i>Mission d'encadrement</i>	4
ARTICLE 3 – CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS	5
3.1 <i>Absence et remplacement d'un agent</i>	6
3.2 <i>Remplacement d'un agent en cas de manquement</i>	7
ARTICLE 4 - INTERRUPTION DU SERVICE	7
ARTICLE 5 - PLAN DE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS.....	7
ANNEXE I. PRESTATION D'ACCUEIL PERMANENT	8
ANNEXE II. PRESTATION D'ACCUEIL PONCTUELLE	9

PREAMBULE

Le groupement de commande est composé de trois membres ; la Chambre de Commerce et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille Provence (CCIAMP), la SASU les Escampons et la SASU Anse de la Réserve filiales de la CCIAMP.

La SASU Les Escampons, filiale immobilière de la CCIAMP gère les locaux du site de Vaufrèges.

Ce site est occupé essentiellement par l'École Pratique qui est un établissement consulaire de formation.

Les formations suivies sont : la formation en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) et la formation continue dans les domaines de la gestion, de l'organisation, du commerce, de la négociation, de la vente, de la finance, de la comptabilité, de l'informatique et de l'immobilier.

La SASU Anse de la Réserve filiale de la CCIAMP, à la gestion du port de plaisance niché à l'entrée du Vieux-Port de Marseille au pied du fort Saint-Nicolas. Il dispose d'un plan d'eau avec 200 places à flot et 50 à terre et accueille régulièrement des événements sportifs de dimension internationale et compte parmi ses usagers de grands champions olympiques. En pleine croissance, le pôle course de l'**Union Nautique Marseillaise** voit sa renommée grandir au fil des rencontres, impliquant des sportifs de toutes nationalités.

La CCIAMP dans le cadre de ses diverses missions, est amenée à organiser de nombreux événements professionnels sur le territoire Aix- Marseille Provence.

Ces derniers peuvent se tenir au Palais de la Bourse mais également sur des sites externes dans le périmètre géographique Aix-Marseille.

Les événements peuvent être des conférences, des salons, des soirées de gala, des assemblées générales, des expositions, des forums, des cérémonies de prix... et peuvent se tenir en journée ou en soirée.

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent cahier des clauses techniques particulières concerne des prestations d'accueil sur différents sites des membres.

Deux types de prestation d'accueil sont attendues :

- **Prestations d'accueil permanent** qui font l'objet d'une DPGF à facturer mensuellement,
- **Prestations d'accueil ponctuel** qui font l'objet d'un bon de commande à chaque survenance de besoin.

Lieux d'exécution : Bouches du Rhône

ARTICLE 2 – PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 Accueil permanent - Site de Vaufrèges

Il est attendu une prestation d'accueil journalière d'une hôtesse ou d'un hôte de 7h30 à 18h00 (heures d'ouverture du site) sans interruption du lundi au vendredi avec une prise de service 15 minutes avant.

Les missions principales sont listées en annexe I du présent CCTP.

Description des locaux mis à disposition

Hormis la mise à disposition d'un poste de travail informatique au niveau de la banque d'accueil, l'agent d'accueil bénéficie :

- D'un casier fermant à clé pour déposer ses effets personnels,
- D'une fontaine à eau à proximité de l'accueil,
- D'un espace restauration partagé avec les étudiants, équipé d'un frigo connecté (plats préparés), de distributeurs de boissons chaudes et froides, de micro-ondes, de tables et de chaises,
- De sanitaires (WC et douches).

Il est à noter que cet établissement est fermé 3 semaines par an (2 semaines au mois août et 1 semaine en décembre) ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Les dates de ces 3 semaines sont fixées selon le calendrier scolaire et communiquées chaque année au titulaire à la rentrée de septembre.

Les soumissionnaires devront tenir compte des éléments ci-dessus afin de mettre en place l'organisation, le nombre d'agent nécessaire et calculer leur prix global et forfaitaire mensuel pour couvrir les 52,50 heures de prestation d'accueil prévues par semaine.

2.2 Accueil ponctuel – Palais de la Bourse et sites externes

Pour chaque besoin, le titulaire recevra par mail au plus tard une semaine avant l'événement un bon de commande ainsi que le type d'évènement organisé et un descriptif succinct du déroulement de la prestation (heure prévue de début/fin, nombre d'hôtesse/hôtes, tenue vestimentaire... etc.).

A titre exceptionnel, les membres de groupement auront recours à des prestations d'accueil VIP. Pour ce faire, le titulaire recevra au plus tard 24 heures avant la prestation un mail confirmant le protocole d'accueil (les horaires et consignes particulières... etc.).

Il est à noter, que les horaires précisés sur chaque bon de commande sont les horaires de début et de fin de prestation.

Il est donc demandé, au titulaire de prévoir obligatoirement la présence sur site des hôtesse et hôtes en tenue, 30 minutes avant le démarrage de la prestation pour un brief organisationnel. Ce dernier aura pour but de présenter l'événement et son contexte, préciser le détail de la mission, le nombre de personnes attendu et des éventuelles consignes particulières.

Dans le cas où un événement se terminerait plus tard que l'heure initialement prévue, il sera demandé aux hôtesse et hôtes de prolonger leur mission d'une heure maximum sans qu'ils ne puissent refuser.

Les heures afférentes à cette prolongation feront l'objet d'une régularisation par un bon de commande et seront refacturées au prix horaire du BPU (toute heure entamée sera due).

2.3 Mission d'encadrement

Le titulaire désignera un référent accueil qui sera en relation permanent avec les responsables d'accueil et/ou d'événement des membres du groupement.

Ce référent aura notamment la mission de coordinateur :

- Gérer et suivre les demandes de prestations ponctuelles et leur facturation,
- Assurer l'encadrement, la mobilisation et le suivi des hôtesse et des hôtes,
- Veiller au bon déroulement des missions/tâches d'accueil permanent et des accueils ponctuels,
- S'assurer du bon respect des consignes par chaque agent,
- Effectuer des contrôles inopinés garantissant une qualité constante des prestations,
- Accompagner le remplaçant (e) dans sa bonne prise de poste sur le site Vaufrèges

Concernant les demandes d'accueil ponctuel, le référent se doit d'apporter une confirmation par écrit dans la journée qui suit l'envoi du bon de commande.

ARTICLE 3 – CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

Le titulaire du présent marché sera tenu à une obligation de résultat. En conséquence, il est demandé aux soumissionnaires de décrire précisément l'organisation, les moyens humains et matériels qu'il compte mettre en place notamment pour :

- Couvrir la plage horaire et exécuter les missions du site de Vaufrèges,
- Palier aux absences prévues et imprévues pour les accueils permanent et ponctuel,
- Répondre aux demandes d'accueil ponctuel selon le type d'événement.

L'accueil étant pour les clients, les visiteurs et les invités le premier contact avec l'entreprise, les membres du groupement sont soucieux et attachés autant aux qualités relationnelles et comportementales que professionnelles des agents d'accueil.

Les qualités essentielles attendues :

Qualités relationnelles et comportementales	Qualités professionnelles et techniques
Ponctualité et assiduité	Présentation soignée
Empathie et écoute active	Maîtrise du standard téléphonique
Adaptabilité et polyvalence	Compétences informatiques et outils bureautiques
Communication claire et efficace	Elocution claire et professionnelle
Patience et diplomatie	Dynamisme et réactivité face aux imprévus
Amabilité et serviabilité	Autonomie et initiative

Formation et expérience minimales attendues	
Accueil permanent	Titulaire du baccalauréat + 2 ans expérience professionnelle dans le domaine de l'accueil et/ou secrétariat administratif
Accueil VIP	Justifier d'une dizaine de réalisations de missions (références à l'appui) dans le domaine de l'accueil Langue étrangère : Anglais à minima niveau langue courant
Accueil événementiel	Justifier d'une dizaine de réalisations de missions (références à l'appui) dans le domaine de l'accueil ou Titulaire d'une formation diplômante dans le domaine du tourisme sans expérience.

Le Titulaire dotera, à ses frais exclusifs, ses agents d'uniforme.

Les agents exécuteront les prestations en uniforme et porteront un badge à leur nom et/ou au nom entreprise.

Les soumissionnaires présenteront dans le cadre de réponse technique les différents modèles de tenue dont ils disposent.

Il est à noter que les agents pourront se changer sur place, quel que soit le site un espace leur sera dédié.

Concernant le site de Vaufrèges, le titulaire communiquera pour agrément provisoire, le nom et le CV des hôtesse/hôtes d'accueil ainsi que leur éventuel remplaçant (e).

Tout changement doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du membre du groupement. Sans accord préalable l'accès au site sera refusé.

Après un délai d'un mois, le membre du groupement confirmera ou infirmera l'agrément par mail au référent du titulaire.

Concernant les prestations d'accueil ponctuel, le titulaire adressera au plus tard 24 heures avant l'événement la liste des noms des hôtesse et hôtes.

3.1 Absence et remplacement d'un agent

En cas d'absence prévue, le titulaire mettra à disposition un agent remplaçant, qualifié et formé de manière à éviter toute rupture de continuité du service, sans que le responsable du membre du groupement ait à intervenir.

En cas d'absence imprévues, le titulaire dispose d'un **délai d'une heure à compter de l'heure de prise de service** pour pallier l'absence. Le remplacement se fera par un agent, qualifié et formé de manière à minimiser la rupture de continuité du service. Le Titulaire informe immédiatement le responsable du membre du groupement de l'incident et de la solution mise en place.

Dans le cas d'un remplacement sur le site de Vaufrèges, la formation et l'accompagnement à la prise de poste du nouvel agent, sera assurée par le référent du titulaire.

3.2 Remplacement d'un agent en cas de manquement

En cas de faute avérée et justifiée pour le non-respect des consignes et des procédures, de retards répétés, de comportement ou de tenue inapproprié par un agent d'accueil ou tout acte portant préjudice à un membre du groupement, il sera demandé au titulaire son remplacement immédiat et l'interdiction d'exécuter toute mission d'accueil pour chacun des membres du groupement.

ARTICLE 4 - INTERRUPTION DU SERVICE

Le Titulaire présentera dans son offre les solutions qu'il propose afin de remédier à une éventuelle interruption de service (exemple grève du personnel du titulaire).

Toutefois, en cas d'interruption de service supérieure à 4 heures, chaque membre du groupement se réserve le droit de faire appel aux moyens de son choix, si le niveau de qualité est insuffisant ou si les solutions mises en place sont inefficaces.

Cette disposition ne remet pas en cause la poursuite des présentes relations contractuelles.

Les membres du groupement déduiront du forfait mensuel le montant réel des dépenses générées par la défaillance du titulaire majoré de 10 %, à titre de réparation du préjudice subi.

Ce dispositif concerne uniquement le site de Vaufrèges pour la prestation d'accueil permanent.

ARTICLE 5 - PLAN DE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Lors de la mise en place du marché un plan de prévention des risques professionnels sera établi, entre le Coordonnateur Hygiène et Sécurité des membres du groupement et le titulaire sur l'ensemble des sites, dans le cadre d'une inspection commune, afin d'évaluer les risques de coactivités.

Ce document devra être tenu à jour dans les conditions fixées par le décret du 20 février 1992 modifié.

ANNEXE I. PRESTATION D'ACCUEIL PERMANENT

Missions Principales	Tâches à effectuer (liste non exhaustive)
Accueil des visiteurs	• Guider et orienter les visiteurs vers les services ou interlocuteurs appropriés, • Apporter une réponse aux demandes de renseignement de 1er niveau (formation, événement, etc.), • Gérer les rendez-vous, les mises en relation et les attentes, • Préparer et afficher la signalétique en fonction des réservations du jour • Mise en place de la documentation et affiches dans les espaces réservés, • Vérification et bonne tenue de l'espace accueil
Gestion des appels téléphoniques	• Répartir les appels dans les services, • Reprise et gestion des appels en attente, • Prise et transmission des messages le cas échéant
Gestion administrative	• Réception et enregistrement des dossiers de candidature étudiants sur logiciel YPAREO, • Remise et gestion des cartes « photocopieur libre-service » destinées aux étudiants et intervenants, • Gestion des bons de restauration pour les apprentis si mise en place de Food Truck
Gestion des salles	• Gestion de salle (attribution du matériel pédagogique selon besoin), • Remise/récupération des clés des salles de cours réservées et transmission des feuilles de présence aux intervenants
Gestion du courrier et des livraisons	• Réception, vérification et distributions des colis et autres livraisons • Réception et dispatching du courrier arrivé, • Gestion des courriers arrivés/départs (enregistrements des recommandés) • Tri du courrier départ, affranchissement, et mise en sacs, • Gestion des travaux de reprographie des formateurs

ANNEXE II. PRESTATION D'ACCUEIL PONCTUELLE	
Types de Prestation	Missions Principales
Accueil personnalisé des VIP	L'accueil protocolaire est adapté pour chaque VIP, il n'y a donc pas de mission principale définie. Les règles protocolaires sont communiquées au titulaire au plus tard 24 heures avant l'événement. Toutefois, ce type de prestation reste anecdotique.
Accueil événementiel	• Accueil et émargements des participants : contrôler les invitations/inscriptions • Remise de badges, bracelets ou documents, • Orientation des participants vers les différents espaces, • Placement des invités sur leur siège attribué le cas échéant, • Transmission des micros en salle dans le cas de questions/réponses, • Gestion du vestiaire : préparation des vestiaires en amont, collecte/restitution des effets personnels