CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

LI26.52

PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DU CAMPUS ARTS ET METIERS DE LILLE

Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers

Service achats et commande publique

151 BOULEVARD DE L'HOPITAL

75013 PARIS

SOMMAIRE

1 OBJET DU MARCHE 2
2 LOCALISATION 3
2.1 Désignation et description des locaux 3
2.2 Accessibilite au campus 4
2.3 Horaires d'ouverture 4
3 LES PRESTATIONS 5
3.1 Nature des prestations 5
3.2 Specificités de la prestation 6
3.3 Réunion de suivi 6
4 LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE 7
5 ORGANISATION 8
5.1 Personnel affectés sur le site 8
5.1.1 Qualification initiale requise 8
5.1.2 Formation continue 8
5.2 Tenue du personnel 9
5.3 Moyens matériels 9
6 HYGIENE – SECURITE - ENVIRONNEMENT 9
6.1 Généralités 9
6.2 Plan de prévention 9
6.3 Discipline 10

1 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations d'accueil physique et téléphonique, de l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers (ENSAM), au Campus de Lille, situé au 8 boulevard Louis XIV 59800 Lille.
L'entreprise devra être en mesure de pouvoir effectuer des prestations selon les horaires définis dans le présent CCTP et mettre à disposition le personnel prévu à cet effet en quantité et qualité suffisante

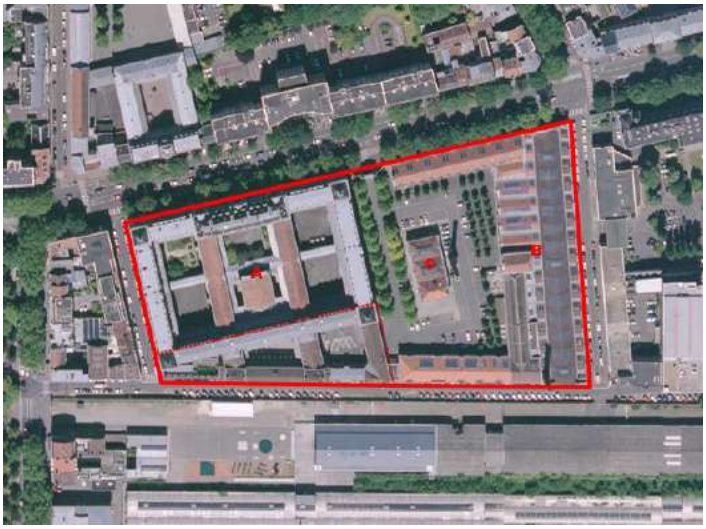
2 LOCALISATION

2.1 DESIGNATION ET DESCRIPTION DES LOCAUX

Adresse du site : 8 boulevard Louis XIV à Lille.

Le campus ENSAM de Lille date des années 1900 et occupe un ensemble de bâtiments formant un îlot urbain délimité par le boulevard Louis XIV, la rue Bichat, la rue Camille Guerin et la rue professeur Calmette.





Le Campus AM de Lille (établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel) est composé de 4 bâtiments classés en différents ERP (Bâtiment principal, la centrale, les ateliers, Labo Meca), type R et S de 2ème et 5ème catégorie.
Les bâtiments regroupent des salles d'enseignement, des ateliers et laboratoires d'enseignement et de recherche, des bureaux administratifs, des locaux dédiés aux associations étudiantes ainsi qu'une résidence étudiante de 253 lits.



Le campus accueille environ 700 étudiants et 110 personnels permanents et vacataires (enseignants, personnel technique et administratif de l'ENSAM et de quelques structures hébergées).

2.2 ACCESSIBILITE AU CAMPUS

Le campus de l'ENSAM, possède plusieurs accès.

- Accès n°1 – accès principal : situé au 8 boulevard Louis XIV, 59800 Lille.

Cette entrée est l'accès principal du site, pour les étudiants, les personnels et les extérieurs. C'est une entrée piétonne.

- Accès n°2 – accès routier :11 rue Camille Guérin, 59800 Lille.

- Accès n°3 : accès livraison : 12 boulevard louis XIV 59800 Lille.

-Accès n°4 résidences : 7/9 rue Camille Guérin, rue bichât 59800 Lille.

2.3 HORAIRES D'OUVERTURE

Le campus est généralement ouvert au public du lundi au samedi de 7h00 à 21h.
Ces horaires peuvent être modifiés en cas d'évènements exceptionnels organisés au sein des locaux.

Le campus est fermé environ 3 semaines durant la période estivale (généralement au mois d'août).

3 LES PRESTATIONS

3.1 NATURE DES PRESTATIONS

Le titulaire assure la protection et la sécurité des personnes et des biens selon les instructions du responsable patrimoine du campus de Lille :

Les missions essentielles sont :

Accueil et contrôle d'accès (site ouvert)

- Accueil physique et orientation des visiteurs et des élèves sur le site,
- Accueil téléphonique, orientation des appels vers les correspondants du site et prise des messages en cas d'absence des intéressés,
- Gestion et contrôle des points d'accès (piétons et routiers),
- Assurer les ouvertures et fermetures des accès en fonction de consignes établies
- Enregistrement des mouvements d'accès au site,
- Réception, enregistrement, ventilation des colis et du courrier, envois de courrier,
- Gestion de la réservation de certaines salles et de l'appartement invité,
- Gestion du prêt de matériel pédagogique et audiovisuel de l'Ecole,
- Gestion des réservations des véhicules de service,
- Contrôle du central système de détection incendie,
- Application du plan Vigipirate et des autres règles applicables au site
- Remise des clés par secteur au personnel de logistique,
- Travaux administratifs simples (utilisation Word/ Excel/ Outlook/ logiciels internes de réservation de salles, de demandes d'achat)
- Aide administrative ponctuelle aux différents services supports de l'Ecole
- Affichage

Intervention sur alarme

- Veiller et tenir le poste de sécurité ;
- Gestion des alarmes (intrusion, incendie et techniques) ;
- Traitement des anomalies et alertes en application des consignes présentes ou des consignes spécifiées par le gestionnaire de site (agressions verbales ou physiques, conflits, personnes indésirables, intrusions, squats, vols, dégradations…) ;
- Assurer les premiers secours à toute personne blessée ;
- Assurer les relations avec la police nationale et les services de secours dans le cadre de la gestion des problèmes rencontrés au cours de la mission (intrusion, incendie…) ;
- Gérer la mise à disposition de clés pour l'ouverture des salles selon les consignes données par le service logistique, hors présence des agents d'accueil.

De façon générale

- Assurer la traçabilité des anomalies, évènements, et le suivi des missions du service (main courante, registres, consignes, procédures, rapports d'anomalies…) ;
- Réalisation des balisages ;
- Respecter et appliquer les consignes générales et particulières du site (incidents, accidents, anomalies, etc.) ;
- Assurer la protection des personnes et des biens du campus ;
- Prévenir et lutter contre les vols et les risques liés à la sûreté/malveillance ;
- Assurer les ouvertures et fermetures des accès en fonction de consignes établies par la direction.

Le choix, par le prestataire, du personnel affecté à la mission d'accueil à titre principal fera obligatoirement l'objet d'un avis préalable de l'Ecole représentée par le Responsable Patrimoine du Campus de Lille.
Ce personnel sera placé sous la hiérarchie directe du Responsable Patrimoine du Campus de Lille pour l'exercice courant et quotidien des fonctions visées.

3.2 SPECIFICITES DE LA PRESTATION

La prestation comprend : - les missions d'accueil du lundi au samedi de 7h à 21h

La prestation comprendra : -Une présence à la loge afin de vérifier le SSI

Le prestataire et ses personnels sont tenus aux règles de secret professionnel et de discrétion les plus strictes quant aux activités et informations de l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers Campus de Lille auxquelles ils auraient accès du fait de leur travail ou de leur présence dans l'établissement.

3.3 REUNION DE SUIVI

Un bilan sera réalisé lors de réunions de suivi trimestrielles qui se tiendront selon un calendrier établi pour l'année. Ces réunions permettent de faire le point sur le déroulement des prestations et les problèmes à porter à la connaissance de l'ENSAM pour prise de décisions.

En cas de situation particulière, le Titulaire ou le représentant du campus de l'ENSAM pourront solliciter la programmation d'une réunion.

Lors des réunions, le Titulaire devra proposer des actions de progrès permettant l'amélioration de la qualité des prestations.

4 LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Les moyens mis à la disposition du Titulaire pour la bonne exécution de ces prestations sont les suivants :

- La loge d'accueil de l'établissement située au 8 Boulevard louis XIV.

Cette loge est équipée des éléments suivants :

- Une centrale d'alarme incendie ;
- Un standard téléphonique ;
- Les commandes d'ouverture des accès véhicules et piétons ;
- Un téléphone fixe ;
- Un poste informatique ;
- Une trousse de premier secours ;
- Un défibrillateur ;
- Les clés d'accès aux locaux.

Le Titulaire s'engage à former son personnel sur les moyens mis à sa disposition. L'ENSAM s'engage à fournir les éléments permettant aux agents de prendre en charge leur poste de travail dans les meilleures conditions.

Le Titulaire désignera plusieurs agents au sein de sa société qui seront formés en début de prestation afin d'assurer un service continu en cas de remplacement des personnels affectés régulièrement (absence pour raison de santé, etc.).

Le Titulaire sera chargé de vérifier la présence de son personnel lors de la prise de poste quotidienne.

Le Titulaire mettra tous les moyens à disposition pour remplacer systématiquement les personnels absents. Le Titulaire sera chargé d'informer immédiatement l'ENSAM de cette absence et un délai de 1 heure maximum pourra être observé pour que le Titulaire mette en place une solution de remplacement de son personnel. Ce temps de prestation non réalisée ne sera pas facturé par le Titulaire.

Durant les heures de prestation, l'utilisation de l'ensemble des moyens de communication sera strictement réservée aux collaborateurs du Titulaire pour les seuls besoins professionnels. L'usage du téléphone et du poste informatique est strictement réservé à un usage professionnel pendant la durée de la prestation. Les communications personnelles en France et à l'étranger pourront être facturées au Titulaire. Le Titulaire s'engage au respect de la charte informatique de l'établissement L'utilisation de l'ensemble de ces moyens sera strictement réservée aux collaborateurs du Titulaire pour les seuls besoins professionnels.

NOTA BENE : Durant la totalité de la vacation, les agents d'accueil représenteront l'ENSAM. Il est donc demandé à l'ensemble du personnel du titulaire une attitude professionnelle et mesurée ainsi qu'une tenue logotisée aux couleurs du titulaire et facilement identifiable.

5 ORGANISATION

5.1 PERSONNEL AFFECTES SUR LE SITE

5.1.1 QUALIFICATION INITIALE REQUISE

Le prestataire veillera à ce que ses personnels véhiculent une bonne image de l'Ecole.
Le profil des personnels sera le suivant :

-Très bonne présentation
-Ponctualité et assiduité
-Politesse, amabilité et courtoisie
-Confidentialité et discrétion
-Qualité de communication et d'élocution
-Sens des responsabilités, maîtrise de soi

Les compétences requises sont au minimum les suivantes :

-Maîtrise de la langue française
-Notions significatives en anglais pour accueillir et guider nos étudiants et professeurs étrangers
-Maîtrise des logiciels bureautiques (Word, Excel, messagerie…)

Le personnel du prestataire est tenu au respect des consignes internes de l'Ecole. En outre, il devra maitriser rapidement l'organisation de l'Ecole et du site, de son organigramme et de l'affectation de son personnel

Le Titulaire doit s'assurer que l'ensemble des personnels auquel il aura recours ont un usage courant de la langue française leur permettant d'exécuter la mission concernée, d'être en mesure de lire, de comprendre et de faire appliquer les consignes, notamment de sécurité.

5.1.2 FORMATION CONTINUE

Une formation continue devra être mise en place par le Titulaire afin de s'assurer en permanence de la compétence de ses agents affectés sur les sites. Un planning prévisionnel annuel devra être inclus dans l'offre puis présenté chaque début d'année civile.
La formation continue comprend, outre l'obtention de diplômes professionnels nécessaires à la réalisation par les agents de la prestation demandée, le recyclage (dans les délais légaux à date anniversaire) de ceux déjà obtenus précédemment.

5.2 TENUE DU PERSONNEL

Le Titulaire s'engage à fournir des tenues complètes à son personnel. Les agents ont l'obligation de revêtir un uniforme (exemple : blazer, chemise blanche, cravate, pantalon à pinces, chaussures de ville) en rapport avec la qualité du service demandé et adapté à la saison avec badge précisant le nom du personnel, sa qualification ainsi que le nom de la société.

En aucun cas, il ne revient à l'ENSAM de fournir ou nettoyer les tenues nécessaires à l'exécution du marché.

Aucun frais concernant les tenues et leur fourniture ne sera supporté par l'ENSAM.

5.3 MOYENS MATERIELS

Le prestataire s'engage à fournir les moyens nécessaires à l'exécution de sa mission :

- Un téléphone portable GSM / PTI par agent isolé ;

Le titulaire fournira à l'Ecole un outil informatique de suivi et de gestion ainsi que le matériel nécessaire pour assurer correctement l' :

-Enregistrement des visiteurs arrivées/départs/téléphone
-Remise des clés des salles
-Réservation de l'appartement invité et des véhicules gérés
-Prêt des matériels pédagogiques et informatiques mis à disposition du personnel, des élèves et des chargés de cours extérieurs
-Registre de départ et arrivée des courriers/colis de l'Ecole
-Système de signatures électroniques contre remise des colis/ clés/matériel de prêt ou documents de réservation de l'appartement invité pour privilégier la dématérialisation des documents.

Les fiches techniques des outils proposés devront être jointes à l'offre.

6 HYGIENE – SECURITE - ENVIRONNEMENT

6.1 GENERALITES

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités. Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induise aucun risque sur la sécurité du site. Le représentant du Titulaire devra informer ses salariés concernés sur les règles de sécurité propre au site.

6.2 PLAN DE PREVENTION

Conformément à la réglementation en vigueur, il sera mis en place un plan de prévention entre l'ENSAM et le Titulaire préalablement à l'arrivée de celui-ci dans les locaux.

6.3 DISCIPLINE

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et de sécurité propre à l'ENSAM.

Les agents du Titulaire devront avoir, à l'intérieur comme aux abords immédiats du site un comportement et une attitude en parfaite adéquation avec l'image de l'école. Les prestations prévues au présent marché requièrent sang-froid, tact et diplomatie. Le personnel devra également connaître les règles de politesse, de bienséance et de civilité, rester calme et courtois en toute circonstance.

Il sera interdit au personnel du Titulaire :

- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
- De manquer de respect aux usagers ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- de faire pénétrer dans les locaux une personne non habilitée par le Titulaire.

Cette liste n'est pas limitative.