Prestation d'accueil physique et téléphonique pour l'Université du Mans

2026 037

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

I. PRESENTATION DE L'UNIVERSITE 3

II. OBJET ET MISSIONS 3

III. PRESTATIONS 5

A) PRESTATION PERMANENTE 5

B) PRESTATION PONCTUELLE 6

IV. MOYENS MIS A DISPOSITION 6

A) PAR L'UNIVERSITE DU MANS 6

B) PAR LE PRESTATAIRE 7

V. FORMATIONS 7

VI. ORGANISATION ET SUIVI DE LA PRESTATION 7

A) ORGANISATION ET MISE EN PLACE DE LA PRESTATION 7

B) SUIVI DE LA PRESTATION 8

I. PRESENTATION DE L'UNIVERSITE



II. OBJET ET MISSIONS

Le présent marché concerne l'exécution d'une prestation d'accueil physique et téléphonique par un agent d'accueil, pour l'Université du Mans et de Laval.

Missions principales réalisées dans le cadre de cette prestation (liste non exhaustive) :

- Accueil téléphonique
- Accueil physique
- Aide aux petits travaux de secrétariat y compris pour le CLUM si besoin
- Gestion du courrier
- Gestion des colis
- Assurer la gestion de réservations d'espaces de réunion ou de convivialité ainsi que la préparation des kits café
- Assurer la gestion des réservations des véhicules de service

Volumétrie indicative de l'activité :

Afin de permettre aux candidats d'appréhender le volume d'activité associé aux prestations, les flux moyens constatés sur le site sont les suivants :

- Accueil physique : environ 15 visiteurs par jour ;
- Accueil téléphonique : environ 100 appels par jour ;
- Gestion du courrier et des colis :
    - Environ 900 plis entrants par mois ;
    - Environ 500 plis sortants par mois.

Ces données sont communiquées à titre indicatif et sont susceptibles de varier en fonction de l'activité de l'établissement et des périodes de l'année.

➢ Prestations complémentaires ou exceptionnelles

Profil des hôtes ou hôtesses d'accueil :

- Ponctuel
- Dynamique
- Souriant
- Sens du relationnel
- Autonome
- Rigueur et méthode
- Sens du service public

Compétences des hôtes ou hôtesses d'accueil :

- S'exprimer à l'oral et à l'écrit en Français selon le niveau C1-C2
- S'exprimer à l'oral et à l'écrit en Anglais selon le niveau B1-B2
- Maîtrise des outils bureautiques
- Esprit d'équipe et aptitude à travailler en équipe
- Sens de l'organisation et de l'ordonnancement
- Sens développé de l'initiative
- Capacité à rendre compte

Site	Adresse	**Horaires :** du lundi au vendredi	
		Matin	Après-midi
MAISON DE L'UNIVERSITE	Rue Léon bourgeois 72000 LE MANS	9h00 à 12h30	13h30 à 17h00

III. PRESTATIONS

a) PRESTATION PERMANENTE

La prestation d'accueil devra être assurée du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, soit une durée hebdomadaire de 35 heures.

Compte tenu de la nature des missions confiées, caractérisées notamment par une alternance de périodes de forte sollicitation et de moindre activité, l'Université privilégie une organisation reposant sur l'intervention régulière de deux agents d'accueil distincts.

Cette organisation vise notamment à favoriser la rotation des personnels, à maintenir leur mobilisation tout au long de la prestation et à garantir une qualité d'accueil constante, ainsi qu'une continuité optimale du service.

Toutefois, afin de tenir compte des contraintes organisationnelles et de gestion des ressources humaines propres aux entreprises candidates, une organisation reposant sur un agent d'accueil unique pourra également être proposée, sous réserve qu'elle permette de satisfaire pleinement aux exigences de qualité, de continuité et de bonne exécution de la prestation.

Les candidats préciseront dans leur offre les modalités d'organisation et les moyens humains envisagés, notamment le nombre d'agents affectés à la prestation, les modalités de rotation éventuelles ainsi que les dispositions prévues pour assurer la continuité du service en cas d'absence.

Une attention particulière sera portée, dans le cadre de l'analyse de la valeur technique des offres et conformément aux critères définis au règlement de la consultation, aux organisations prévoyant une rotation régulière entre deux agents distincts, dès lors qu'elles contribuent à la qualité et à la continuité du service.

L'Université ferme environ 5 semaines dans l'année (3 semaines l'été + 2 semaines à Noël).

Le Titulaire devra assurer la continuité de la prestation quels que soient les incidents survenant à l'exception des cas de force majeure. À cet effet, il assure

notamment le remplacement de son/ses employé(s) pendant leurs périodes d'absence et, notamment, en cas de vacances ou de maladies. Le remplacement devra être assuré par un(e) hôte(sse) volant(e) qualifié(e) et formé(e) au fonctionnement de l'Université

Le Titulaire devra informer l'Université de toute modification de planning ou de personnel dans un délai minimum de 5 jours ouvrés avant sa mise en œuvre, sauf circonstances exceptionnelles.

En cas d'interruption imprévue du service pour quelque cause que ce soit (impossibilité d'accéder sur le site, grèves, intempéries, d'absence non prévue d'un des personnels d'exécution...), le Titulaire devra aviser l'Université (la responsable administrative des Affaires Techniques et Immobilières) par mail au plus tard dans l'heure à compter de l'interruption. Les mesures nécessaires seront prises d'un commun accord pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le Titulaire devra fournir un numéro de permanence couvrant la période de prestations, soit du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

b) PRESTATION PONCTUELLE

Dans le cadre des activités de l'Université et afin d'assurer la continuité du service public, le prestataire peut être sollicité pour renforcer nos équipes ou suppléer nos agents d'accueil présents sur les différents points d'accueils de l'Université du Mans sur leurs absences pour congés ou absences longue durée.
Ces prestations feront donc l'objet d'une demande de devis basée sur les tarifs renseignés dans le bordereau de prix unitaire.

IV. MOYENS MIS A DISPOSITION

a) PAR L'UNIVERSITE DU MANS

L'Université du Mans met à la disposition du prestataire les moyens techniques nécessaires pour assurer sa mission à l'accueil.
La Direction des Affaires Techniques et Immobilières (DATI) désignera un interlocuteur privilégié pour le suivi opérationnel de la prestation.

b) PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à une obligation de moyens. Pour des raisons de sécurité, le prestataire doit nous fournir la liste nominative à jour de l'ensemble des agents présents.

Le prestataire devra être en mesure de nous fournir des données de reporting relatives à l'activité réalisée, notamment concernant les volumes de visiteurs accueillis, les appels traités ainsi que les courriers et colis réceptionnés et expédiés.

Afin de répondre à l'amplitude horaire d'intervention, le titulaire organisera les moyens humains nécessaires pour assurer la continuité du service.

L'Université souhaite privilégier une organisation permettant l'intervention de deux agents distincts, l'un sur le créneau du matin et l'autre sur le créneau de l'après-midi. Cette organisation est souhaitée, sans toutefois constituer une exigence obligatoire. Le titulaire pourra proposer une organisation alternative permettant de garantir la continuité et la qualité de la prestation.

V. FORMATIONS

Les agents titulaires intervenant sur nos accueils devront avoir reçu obligatoirement une formation.

Cette formation portera sur :

- Le poste d'accueil et ses missions
- La connaissance du site avec une visite complète
- La prise en compte des procédures et des spécificités du site où l'intervention doit avoir lieu
- La prise en main des logiciels, outils informatiques disponibles sur site

VI. ORGANISATION ET SUIVI DE LA PRESTATION

a) ORGANISATION ET MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

Au plus tard 7 jours après la notification du marché, une réunion de mise en œuvre des prestations sera programmée entre le Titulaire et l'Université du Mans.

Le personnel mis à disposition doit être encadré par un responsable référent qui est le garant de l'exécution, de la conformité et de la qualité des prestations délivrées.

Le responsable de suivi de prestations du Titulaire devra être identifié et devra se rendre sur le site autant que de besoin à son initiative ou celle de l'Université. Tout changement de responsable devra faire l'objet d'une information dans les plus brefs délais.

b) SUIVI DE LA PRESTATION

Dans l'objectif d'une qualité de prestation, le turn-over doit être limité sur les prestations permanentes.

Des réunions de suivi seront planifiées en présence du représentant du titulaire et de l'Université. Un compte rendu sera rédigé par le titulaire et les axes d'amélioration devront être mis en œuvre.

Par ailleurs, un contrôle des horaires de présence des agents pourra être effectué par l'Université du Mans. La mauvaise exécution ou la non-exécution des prestations constatée par l'Université donne lieu à l'application de pénalités, telles que définies dans le CCAP.

Le Titulaire devra présenter un bilan annuel sur les différentes activités de la prestation ainsi que les axes d'améliorations prévus.
Tout au long de la durée du marché, le Titulaire devra conseiller et proposer des dispositions d'amélioration des prestations d'accueil.

Lu et approuvé (signature)