

# Office de Tourisme et des Congrès De Mandelieu - La Napoule



CAHIER DES CHARGES  
LOT 4

REFERENCEMENT PRESTATAIRES  
HOTES et HOTESSES D'ACCUEIL

Intervenant  
POUR LES CLIENTS DE L'OFFICE DE  
TOURISME ET DES CONGRES

## PREAMBULE

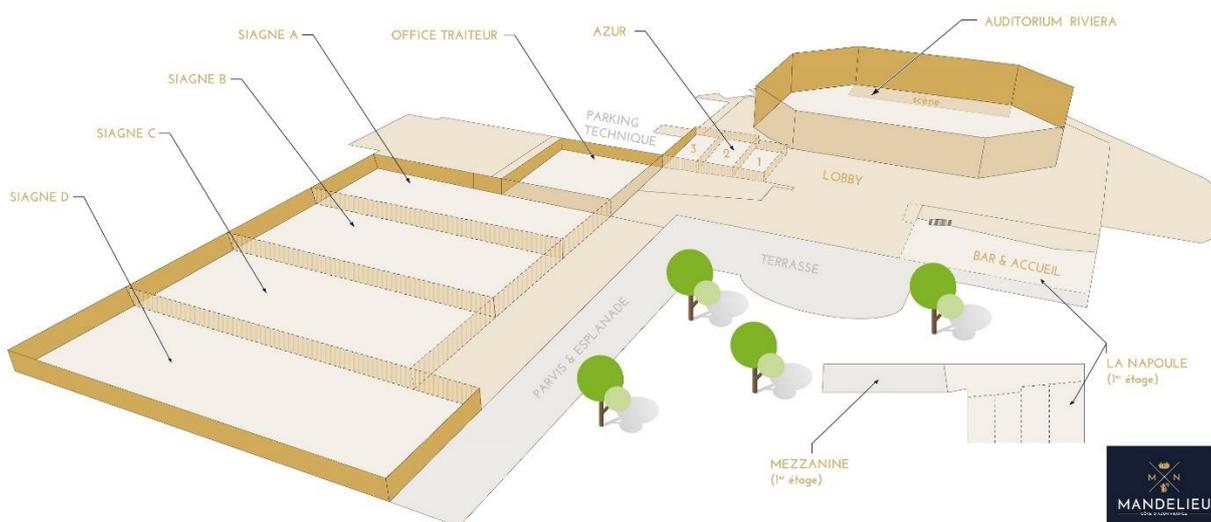
L'Office de Tourisme et des Congrès dénommé ci-après **OTC** de Mandelieu La Napoule assure la commercialisation et la gestion du **CENTRE EXPO CONGRES** dénommé ci-après CEC ; Il est dans ce cadre amené à travailler avec différents professionnels de ce secteur.

Depuis 2009, l'OTC est réorienté vers la Promotion du Tourisme d'Affaires et de Loisirs et la mise en œuvre de la commercialisation du **CENTRE EXPO CONGRES (CEC)**.

A titre d'information, pour l'année 2024, 62 événements ont été accueillis au CEC sur 205 jours d'activité ce qui représente plus de 73 000 visiteurs / congressistes.

Le Centre Expo Congrès dispose de plusieurs espaces de réception

- Un Auditorium modulable de 900 places max
- 1 hall d'exposition modulable de 1 700 m<sup>2</sup>
- 6 salles de commissions modulables
- Un Lobby de 800 m<sup>2</sup>
- 2 espaces traiteurs



## **1/ Objet de la consultation**

Le présent cahier des charges a pour objet la consultation de prestataires spécialisée dans la mise à disposition d'hôtes et hôtesse d'accueil pour assurer les prestations d'accueil, d'orientation, d'information et de contrôle des accès dans le cadre des événements organisés au Centre Expo Congrès.

Les prestataires référencés auront l'obligation de respecter scrupuleusement le présent cahier des charges et répondre aux besoins du client.

Il est expressément demandé des références clients.

## **2/ Prestations attendues**

Le personnel mis à disposition devra assurer notamment :

- L'accueil physique et l'orientation des participants
- La remise de badges, programmes ou documents
- Le contrôle d'accès et la gestion des flux
- L'assistance aux intervenants et aux organisateurs
- La gestion de vestiaires (si demandé)
- L'information générale sur l'événement et les lieux

## **3/ Profil attendu du personnel**

- Présentation soignée et professionnelle
- Expérience dans l'accueil événementiel souhaitée
- Maîtrise du français (oral irréprochable), l'anglais est un plus
- Excellente capacité relationnelle et sens du service
- Réactivité, courtoisie, ponctualité

## **4/ Tenue**

- Tenue fournie par le prestataire conforme à l'image du Centre Expo Congrès : costume ou tailleur noir ou bleu marine et chemise blanche
- Possibilité de tenue personnalisée aux couleurs de certains événements (sur demande)

Le client de l'OTC ou le chef de projet de l'OTC communiquera les besoins du client au prestataire retenu.

### **3/ Conditions générales des prestations**

Les prestataires référencés s'engagent à accomplir l'objet du marché avec tout le sérieux nécessaire en tenant compte des directives reçues. Les prestataires référencés seront informés des consignes à respecter. Les personnels intervenant sur le site pour la 1<sup>ère</sup> fois seront présentés au **responsable d'exploitation (ou Chef d'équipe technique)** et au chef de projet avant leur prise en service.

L'OTC se réserve le droit de refuser les services de tout agent mis en place ou de demander son remplacement notamment en cas de négligence dans sa tenue, son comportement ou son service : incorrection à l'égard du public ou du personnel de l'OTC, utilisations des matériels non prévus....

Les prestataires référencés ont l'obligation de respecter la législation en vigueur.

Les prestataires référencés devront se conformer aux règles générales de sécurité (Code du Travail, Convention collective...) et ils fourniront à leur personnel tous les équipements de protection individuelle et de sécurité.

Les prestataires référencés informeront leur personnel des consignes générales à respecter compte tenu de la configuration des lieux et des circonstances variables.

### **4/ Organisation des prestations**

- Les prestations seront réalisées à la demande, selon un planning communiqué au prestataire au minimum 15 jours avant l'événement.
- Les prestataires doivent garantir la disponibilité du personnel en nombre suffisant, y compris les soirs, week-ends et jours fériés.
- Un responsable d'équipe devra être désigné pour chaque événement de plus de 3 hôtes/hôtesse.

Les prestataires référencés ne pourront pas sous-traiter la prestation sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de l'OTC.

Il restera redevable de la commission sur le CA de la prestation sous-traitée.

### **5/ Critères économiques**

Le candidat joindra impérativement son catalogue de tarifs de mise à disposition de matériel et de personnels.

Le prestataire référencé devra s'acquitter auprès de l'OTC **d'une commission De 10% du chiffre d'affaires réalisé** auprès des clients finaux de l'OTC.

Les conditions de versement de cette commission seront précisées dans le contrat de référencement.

La déclaration du CA de la prestation réalisée devra être fourni au chef de projet du CEC au plus tard 10 jours après l'évènement avec les justificatifs à l'appui (Factures, commandes des clients finaux...).

## **6/ Modalités et suivi de contrôle**

Il sera demandé au prestataire référencé :

- Un contact unique au sein du prestataire
- Transmission d'un tableau de présence par événement
- Évaluation régulière de la qualité de la prestation (ponctualité, tenue, comportement, retours clients)
- Possibilité de remplacement immédiat en cas d'insatisfaction

Les prestataires référencés seront soumis à une obligation de moyens quant à la satisfaction des clients de l'OTC.

En cas d'absence ou de mauvaises exécutions des prestations, le prestataire référencé perdra son référencement.