



**Accord-cadre de prestations d'accueil et de traitement des  
plis et colis postaux du campus Joseph Aiguier de la  
délégation Provence et Corse du CNRS.**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
C.C.T.P. N° 2025-004**



## SOMMAIRE

<b>Article 1 : Objet du marché .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 2 : Nature de la prestation .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 3 : Lieu d'exécution de la prestation .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 4 : Formation et qualification du personnel.....</b>	<b>4</b>
<b>Article 5 : Missions .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. Missions principales .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.1. Accueil des personnels et extérieurs .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.2. Remise de badges et contrôle d'accès .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.3. Missions en coordination avec le prestataire de sécurité .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.4. Gestion des réservations des salles de l'Espace Colloque via l'outil GRR .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.5. Traitement et distribution du courrier et des colis postaux .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2. Continuité de service .....</b>	<b>8</b>
<b>Article 6. Obligations Particulières.....</b>	<b>9</b>
<b>Article 7 : Qualité de la prestation .....</b>	<b>10</b>
<b>Article 8 : Informations supplémentaires.....</b>	<b>11</b>

### **Article 1 : Objet du marché**

Le présent marché a pour objet :

- L'accueil physique et téléphonique des personnels et extérieurs
- Le traitement et la distribution du courrier et des colis postaux

du CNRS Campus Marseille Joseph Aiguier (MJA) selon les modalités prévues dans le présent CCTP.

### **Article 2 : Nature de la prestation**

Le titulaire assurera l'accueil physique et téléphonique des personnes extérieures au campus Joseph Aiguier, tous les jours ouvrés, du Lundi au Vendredi de 8h00 à 17h30 sans interruption (sauf jours fériés ou de fermeture exceptionnelle).

L'exécution de la prestation est associée à diverses tâches administratives et sera réalisée en collaboration avec un prestataire de sécurité en charge du contrôle des personnes et des véhicules (plan Vigipirate) ainsi qu'à la sécurité incendie.

Le titulaire assurera également le traitement du courrier : réception, tri, enregistrement des colis et des plis recommandés ainsi que de l'acheminement et de la distribution, par tout moyen de transport, des courriers postaux et des courriers internes - tous les jours ouvrés, du Lundi au Vendredi de 13h30 à 15h00 (sauf jours fériés ou de fermeture exceptionnelle).

### **Article 3 : Lieu d'exécution de la prestation**

Le site de la prestation est le campus Joseph Aiguier :

CNRS Délégation Provence et Corse  
31, chemin Joseph Aiguier  
13009 MARSEILLE

Superficie du terrain (entièrement clôturé) : 6 hectares - Surface totale des 36 bâtiments : 36 000 m<sup>2</sup>.

Le poste d'accueil est situé à l'entrée 31 du campus Joseph Aiguier.

*Le poste d'accueil sert également de poste de garde pour les agents de sécurité affectés au gardiennage du site 24/24H.*

## **Article 4 : Formation et qualification du personnel**

Le personnel intervenant devra disposer d'un niveau de compétence requis quant au bon accomplissement de ses missions :

- Langue française : lu, écrit, parlé – niveau très bon – bonne élocution
- Langue anglaise : Parlé – Niveau parlé courant – Niveau B1
- Maîtrise des outils bureautiques (bases Excel et Word) et du standard téléphonique
- Bonne présentation générale et tenue vestimentaire correcte et adaptée au poste
- Savoir gérer les appels et/ou les visites difficiles
- Être autonome, aptitude à résoudre seul des problèmes ponctuels simples
- Savoir rendre compte
- Être à l'écoute et avenant(e)
- Faire preuve de diplomatie et de courtoisie
- Faire preuve de ponctualité et de rigueur
- Savoir travailler en équipe et collaborer
- Être organisé et investi dans son travail

Chaque agent devra disposer d'une formation minimum de trois jours complets au site. La formation des agents volants ou polyvalents (remplaçants) devra être assurée par le prestataire. Sauf en cas de force majeure, aucun personnel ne pourra être mandaté sans avoir préalablement bénéficié d'une formation au site.

### **4.1. Formation Accueil PMR/PSH dans les ERP**

Le site dispose d'un Espace colloque offrant à la communauté scientifique et aux usagers différents espaces pour recevoir du public (ERP Cat III). Afin de répondre à la réglementation sur l'accessibilité dans les ERP, une formation du personnel permanent, en contact direct avec les usagers et les fournisseurs/livreurs à l'accueil des personnes à mobilité réduite est demandée. Le prestataire devra s'assurer que son personnel ait bénéficié d'une formation de base et fournir au CNRS une attestation de formation pour le personnel concerné.

## **Article 5 : Missions**

Une présence physique sur la plage horaire de 8h00 à 17h30 du Lundi au Vendredi (hors jours fériés) est exigée pour les missions d'accueil des personnels. Une partie des missions est assurée dans un travail collaboratif avec le prestataire de sécurité.

Le traitement du courrier devra être effectué, en matinée avant 11h00. La réception de la livraison du courrier par La Poste est programmée du Lundi au Vendredi à 9h00 (sauf jours fériés).

La prestation de distribution du courrier sera assurée tous les jours, du Lundi au Vendredi de 13h30 à 15h00 (sauf jours fériés), sans impacter la continuité de service du poste d'accueil.

## 5.1. Missions principales

### 5.1.1. Accueil des personnels et extérieurs

Le personnel d'accueil est chargé de :

- a) Recevoir, renseigner, orienter tous les visiteurs du site, piétons ou véhiculés.
- b) Contrôler et enregistrer l'identité et les motifs de l'accès au site pour les visiteurs : formations, réunions, évènements, commerciaux, chargés d'affaires, visites médicales, activités socio-culturelles...
- c) Contrôler et enregistrer l'accès au site des livraisons, des prestataires de service et des entreprises de travaux.

La traçabilité de ces contrôles devra être assurée par le prestataire d'accueil, durant toute la période de sa prise de fonction, au moyen de supports dématérialisés. Un archivage de l'ensemble de ces enregistrements est exigé.

NB : Ces contrôles se feront via les documents en possession des visiteurs justifiant leur besoin d'accéder au site : convocation, liste nominative fournie par le CNRS, bon de livraison... soit par contact direct avec les personnes visitées.

- d) Contacter et informer les interlocuteurs du site (personne visitée, réceptionnaire...) de l'arrivée d'un rendez-vous, d'une livraison.
- e) Répondre aux appels téléphoniques du standard du site. Réorienter les appels ou renseigner les demandes. Tous les appels téléphoniques reçus seront traités en fonction des consignes.

Les agents en poste devront également être à même de gérer des appels critiques (menaces, alertes terroristes, attentats etc.) \*

- f) Réceptionner et traiter les courriers, petits colis et plis urgents en dehors des heures normales du service courrier.
- g) Accueillir et orienter les résidents des chambres d'hôtes. Vérifier leurs réservations dans le logiciel dédié. Consigner la remise des clés et badges associés.
- h) Assurer la gestion de l'armoire à clés électronique et des moyens d'ouverture et d'accès des locaux suivant les consignes données par le CNRS.
- i) Contrôler, sur le logiciel de Gestion et Réservation des Ressources, la justification de toute demande concernant l'accès aux bâtiments ou aux salles communes, ainsi que de la remise des pochettes

associées aux différentes salles. L'agent veillera à la restitution des pochettes prêtées et de leur contenu (clé, badge et télécommande).

- j) Retranscrire les signalements et incidents constatés avec précision : décrire le détail des circonstances, les réponses apportées et les mesures prises. Les événements visés sont de nature à remettre en cause la capacité à exercer la mission d'accueil ou la sécurité des biens et des personnes.

*\* En appui à l'agent de sécurité, l'hôtesse d'accueil devra prendre connaissance des consignes afférentes aux missions du PC sécurité : appliquer les consignes du plan de mise en sûreté du personnel en cas d'attentat ou d'intrusion, alerter la cellule de crise, contacter les forces de l'ordre ou les pompiers.  
Le classeur « Cellule de crise » du CNRS, mis à disposition au poste de garde, devra être lu et signé par chaque agent mandaté sur le poste d'accueil (titulaires et remplaçants).*

### **5.1.2. Remise de badges et contrôle d'accès**

- a) Appliquer les directives de contrôle d'accès. L'agent en poste remettra des clés et badges à des personnels ou à des intervenants extérieurs dûment autorisés par le CNRS. Il s'assurera de l'identité des personnes souhaitant accéder aux enceintes de l'établissement. Il pourra être amené à demander et conserver tout document d'identité en échange d'un badge d'accès, jusqu'à sa restitution (aucune copie du document ou des éléments y figurant n'est autorisée). En cas de refus ou d'impossibilité pour la personne de justifier de son identité, l'accès aux locaux devra être refusé.
- b) Ces mouvements de clés et badges seront retranscrits dans un registre de « remise de clés et badges » en indiquant la date du jour, le n° de clé ou badge prêté, le nom et les coordonnées téléphoniques de l'emprunteur et confirmer la restitution du matériel prêté.
- c) Aucune clé ou badge ainsi prêté ne devra quitter l'enceinte de l'établissement.

En cas de non-retour de clés, pour raison d'oubli, de perte ou de vol, l'agent en poste devra le notifier spécifiquement dans le registre et en informer sans délai l'interlocuteur CNRS référent du site. Il prendra immédiatement contact avec la personne afin que le matériel lui soit rendu.

- d) En cas de non-respect de la procédure relative à l'enregistrement des informations consignées, la responsabilité du prestataire se verra engagée sur les dommages matériels ou financiers liés à la perte de clé ou badge.
- e) Vérifier, sur le logiciel de contrôle d'accès, la validité des autorisations d'accès pour toute demande de la part des agents CNRS concernant l'ouverture des accès site motivée par un oubli de badge.

### **5.1.3. Missions en coordination avec le prestataire de sécurité**

Le personnel d'accueil et le personnel de sécurité devront travailler en collaboration pour :

- a) Accueillir et orienter le public pendant les heures de pointe de 8h à 10h et de 13h à 14h.

Sur ces plages horaires, il est demandé à l'agent de sécurité de se tenir à l'extérieur du poste de garde. Son rôle est de seconder le personnel d'accueil pour fluidifier la circulation piétonne et des véhicules.

- b) Filtrer et contrôler le public, les fournisseurs et les entreprises extérieures. Le personnel d'accueil assurera le recueil et le contrôle des informations justifiant leur présence sur le site. L'agent de sécurité effectuera de manière concomitante les contrôles visuels des sacs et véhicules.
- c) Appliquer et faire appliquer les consignes de sécurité générales et du campus, y compris les consignes de sécurité CNRS concernant le plan Vigipirate.

Dans le cadre d'une vigilance collective et permanente, les consignes Vigipirate doivent être respectées dans l'ensemble des établissements d'enseignement en mettant en place des mesures simples : renforcement de la surveillance des accès aux bâtiments ; contrôles visuels aléatoires des sacs ; vérification de l'identité des personnes étrangères à l'établissement.

#### **5.1.4. Gestion des réservations des salles de l'Espace Colloque via l'outil GRR**

Les agents d'accueil devront contrôler et valider les demandes de réservation des salles communes déposées par le biais de l'application interne du CNRS, GRR. Ils auront en charge la gestion de l'ensemble des salles de l'Espace Colloque qui est classé ERP Cat. III. Ils s'assureront que l'ensemble des conditions et documents soient remplies et seront les principaux interlocuteurs des organisateurs. Ils transmettront les formulaires nécessaires à la validation des réservations et informeront le responsable de site des demandes spécifiques comme pour les événements organisés en dehors des heures ouvrables. Ils communiqueront l'ensemble des informations utiles et techniques liés au bon usage de l'occupation des salles (CGU). Les agents devront avoir repérer et connaître les lieux et locaux dont ils auront la gestion. Ils s'assureront que les organisateurs leur aient transmis l'ensemble des listes avant la date de l'évènement.

Dans le même cadre que leurs missions de gestion des clés et badges, les agents devront consigner toute sortie et remise de clés, badges, pochettes.

Pour rappel, en cas de non-respect de la procédure relative à l'enregistrement des informations consignées, la responsabilité du prestataire se verra engagée sur les dommages matériels ou financiers liés à la perte de clé ou badge.

Une extraction pour analyse statistique des réservations pourra leur être demandée annuellement.

#### **5.1.5. Traitement et distribution du courrier et des colis postaux**

- **ARRIVEE DU COURRIER AU POSTE DE GARDE**

La livraison du courrier postal a lieu chaque jour, du Lundi au Vendredi (sauf jours fériés) vers 9h00.

- a) Le courrier arrivé devra être déballé, contrôlé et trié, mis en caissettes ou pochettes par service et par laboratoire avant 11h.

- b) Les recommandés, colis postaux, Chronopost (RCC) et tous les plis identifiables seront enregistrés sur le bordereau de suivi. Le prestataire devra garantir la traçabilité des RCC par l'enregistrement de l'expéditeur, du destinataire et du numéro de suivi. Ce bordereau devra être édité quotidiennement et sera présenté à chaque destinataire pour remise contre signature.
- c) En aucun cas le courrier ne devra être ouvert (seul le personnel responsable CNRS y est habilité).

- **TOURNEE DE DISTRIBUTION ET DE COLLECTE EN POINTS COURRIER :**

**Du Lundi au Vendredi (sauf jours fériés) de 13h30 à 15h00**

- a) Il y a actuellement 14 points de livraison (qui pourront être modifiés par rapport à l'organisation des services et la création de nouveaux laboratoires). *Plan en annexe*
- b) A chaque point de livraison : remise en main propre du courrier ou pose en boîte aux lettres ou corbeille.
- c) Demande de signature pour les LRAR et les colis postaux.

**IMPORTANT : Manutention manuelle / port de charge isolé**

Pour les colis dépassants un certain seuil de poids décrit par la réglementation : contacter le destinataire du colis afin qu'il vienne lui-même (ou son mandataire) récupérer son colis. Faire signer la feuille d'émargement.

- d) Récupération et contrôle du courrier départ (timbré ou à affranchir), du courrier interne ainsi que des parapheurs à transmettre entre les bâtiments A, D, G et PH.
- e) Le courrier interne sera remis au destinataire sur la même tournée, selon le cheminement de distribution prévu, ou remis en distribution lors de la tournée véhiculée suivante.

- **RETOUR AU POSTE DE GARDE**

- a) Contrôle et tri du courrier : interne (en attente de redistribution), timbré, à affranchir.
- b) Dépose des courriers déjà affranchis dans les caisses « Départ ».
- c) Enregistrement des recommandés départ (colissimo, recommandé Chronopost) et édition du bordereau de suivi.
- d) Mise en pochette du courrier « Départ » en vue d'affranchissement par La Poste.
- e) Préparation pour collecte par La Poste à 16h00.
- f) Classement et archivage des documents relatifs au courrier suivi et colis.

- **VOLUME MENSUEL PREVISIONNEL**

- Courrier arrivée : 600 plis, 40 LRAR et 40 colis
- Courrier départ : 300 plis, 50 LRAR et 2 colis

## 5.2. Continuité de service

La transmission d'informations entre les différents agents d'accueil devra être simple et efficace. La transmission et le partage d'informations avec le prestataire de gardiennage devront être assurés. Les principes suivants devront être appliqués :



- a) Les consignes particulières en vigueur et toutes informations utiles seront transmises, lors des changements de personnels, que ce soit sur une même journée ou en alternance de présence journalière sur site, entre l'agent finissant son service et celui prenant son service. Une traçabilité de cette passation de consignes et d'informations sera assurée. Il reviendra au titulaire de définir le mode de communication à privilégier entre ses personnels et de s'assurer de son efficience ;
- b) Les consignes particulières en vigueur seront transmises entre l'agent d'accueil terminant son service et l'agent de sécurité en poste ou prenant son service. Une traçabilité de cette passation de consignes sera assurée entre le titulaire de l'accueil et la société de gardiennage ;
- c) Les informations concernant les événements impactant la prestation de gardiennage hors des heures ouvrées devront être transmis au prestataire de gardiennage ;
- d) Lorsqu'une relève est prévue entre 2 agents, l'agent en poste devra assurer la prestation jusqu'à l'arrivée de sa relève.
- e) Le titulaire veillera à la formation des nouveaux agents. Il a l'obligation d'avoir au moins un agent d'accueil – non titulaire – remplaçant formé. Le temps de formation minimum est évalué à trois jours pour l'ensemble des missions confiées.

## Article 6. Obligations Particulières

Il s'agit avant tout de mettre en œuvre une prestation d'accueil et standard de grande qualité, le candidat devra démontrer ses compétences et des références en ce domaine.

Le prestataire s'engagera à atteindre cette qualité et la maintenir tout au long du contrat.

Il devra être force de proposition pour l'amélioration de la prestation.

Le prestataire devra désigner un interlocuteur unique pour le suivi des prestations.

Des réunions trimestrielles seront organisées pour le suivi de l'exécution des prestations.

- a) Le titulaire remettra aux personnels mis en place, l'équipement été / hiver (pluie), y compris EPI, nécessaire à l'accomplissement du service avec le logo de sa société ainsi qu'un badge nominatif.
- b) Le titulaire fournira un cahier de main courante pour ses agents ou fournira un logiciel de main courante sur l'ordinateur mis à disposition.  
Les outils informatiques et logiciels du titulaire devront pouvoir fonctionner sous Windows 10 - 64 bits et répondre aux exigences de sécurité du CNRS. Le logiciel devra être évolutif en cas de remplacement de l'ordinateur. Le titulaire fournira également la documentation du logiciel fourni et le nom de la société sous-traitante de ce logiciel.
- c) Le titulaire fournira un *moyen de transport* pour la prestation de distribution du courrier. Il s'engage à l'entretien et au maintien de son bon fonctionnement.
- d) Le titulaire s'engage à contrôler la validité des permis de conduire des agents mandatés pour la prestation de distribution du courrier.

- e) Le titulaire souscrira pour ses agents une assurance responsabilité civile, vol, dégâts, faute professionnelle grave qui pourraient survenir dans l'exercice de leurs fonctions et engager leurs responsabilités.
- f) Le titulaire vérifiera que le local d'accueil mis à la disposition de ses agents demeure en permanence propre et rangé, qu'il n'y a aucune présence de personnes étrangères et que l'interdiction de fumer y est respectée.
- g) Le personnel du titulaire (y compris les remplaçants) sera tenu à l'obligation de discrétion professionnelle.

Le CNRS se réserve le droit d'exiger du titulaire le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles édictées.

## **Article 7 : Qualité de la prestation**

Dans le cadre de sa mission, le prestataire devra satisfaire le CNRS dans sa volonté de qualité de réalisation de cette prestation. Le prestataire devra mettre en place une échelle notation propre à son entreprise permettant de mesurer :

- Ponctualité et assiduité du personnel
  - Qualité d'accueil : interne / externe, piétons / véhicules, oral / téléphonique
  - Respect des procédures et des consignes
  - Contrôle de l'intervention sur site du personnel de remplacement
  - Optimisation des moyens mis en place pour la communication entre les personnels mis en place par le prestataire et le service en charge du suivi de l'exécution du marché au CNRS.
  - Enquête annuelle de satisfaction / bilan annuel
- 
- a) Le prestataire s'engage à prévenir les dysfonctionnements du service de son personnel en particuliers des absences.
  - b) Le prestataire s'engage en cas d'absence inopinée du titulaire du poste à effectuer le remplacement par un hôte ou hôtesse formée dans un délai de 2 heures maximum.
  - c) Le titulaire aura l'obligation de veiller qu'un nombre d'agent suffisant soit toujours disponible et formé lors de l'absence d'un agent d'accueil ;
  - d) Le titulaire établira un cahier de consignes (mode opératoire, notes de service) des missions relatives à la prestation. Ce cahier devra être lu et signé par chaque agent mandaté au poste d'accueil et courrier.
  - e) Le titulaire devra contrôler mensuellement ses agents à l'aide de fiches de contrôle qui seront, par la suite, envoyées au CNRS dans les 7 jours. La méthodologie de contrôle devra être présentée au CNRS et adaptée en fonction de ses demandes.

- f) Une réunion semestrielle de bilan obligatoire entre le titulaire et les interlocuteurs désignés par le CNRS permettra de faire le point sur les problèmes rencontrés et sur l'évolution des nécessités et des besoins de chaque partie. Il en ressortira un rapport qualité, sous forme de tableau de bord, écrit par le titulaire qui devra être remis au CNRS dans les 7 jours qui suivent.

## **Article 8 : Informations supplémentaires**

Un poste informatique avec accès aux différents outils numériques internes au fonctionnement du site (annuaire téléphonie, planning des réservations, logiciel de contrôle d'accès et lecteur de badge...) est mis à disposition du titulaire dans le poste d'accueil, ainsi qu'une adresse mail dédiée pour faciliter la communication entre les agents d'accueil en poste et le CNRS.

Le CNRS a mis en place différents tableaux (Excel) et registres pour le suivi de la bonne exécution des consignes et l'enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie du campus : entrées spéciales (rendez-vous), livraisons, chambres d'hôte, remise de clés et badges.

Ce mode de fonctionnement pourra évoluer et être modifié en cours d'exécution du marché dans une optique d'optimisation de communication et de suivi.

Le poste de garde dispose d'une kitchenette avec réfrigérateur et micro-ondes et d'un sanitaire.

Les dommages causés à autrui, corporels, matériels et immatériels relèvent de la responsabilité du prestataire et pourront faire l'objet de pénalités. (Dommages aux biens confiés, perte et destruction de données, divulgation d'informations confidentielles, violation des droits de propriété intellectuelle)