

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché 2025.09

Externalisation des courriers et colis entrant et sortant, traitement et distribution des colis et courrier colis vers les services et laboratoires du Pôle Recherche de l'université de Lille.

Description du besoin

L'UFR3S rassemble cinq départements facultés, Ingénierie et management de la santé, Médecine, Odontologie, Pharmacie et sciences du sport et de l'éducation physique. Elle rassemble plus 23 000 étudiants, 850 enseignants chercheurs et 500 personnels administratifs.

Ses activités d'enseignement et de recherche génèrent un courrier postal important.

Le service courrier de l'UFR3S basé dans le bâtiment « Pôle Recherche » 1 place de Verdun est chargé :

Du traitement entrant/sortant du courrier vers les départements facultaires UFR3S en lien avec le coursier UFR3S.

Du traitement et de la distribution du courrier et des colis vers les services et laboratoires du Pôle Recherche.

L'Objet de cette consultation :

Respecter les conditions techniques décrites dans le présent document définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

L'UFR3S a une adresse principale : le 1 place de Verdun 59000 Lille. Sont concernés par cette consultation les plis et colis qui y sont adressés et les plis et colis au départ de cette adresse. Les tâches administratives principales et annexes décrites ci-dessous.

1. Prestation principale

Le courrier postal est livré chaque matin à 8h30.

Le prestataire travaillera dans le local courrier de l'UFR3S au 1 place de Verdun.

Le local courrier est ouvert aux usagers de 8h30 à 12h30. Le local courrier est accessible par un accès sécurisé badgé aux usagers de 13h à 18 heures.

La prestation devra être prévue tous les jours ouvrés sur 52 semaines de 8h à 13h.

1.1. Traitement des courriers et colis entrants :

1.1.1. Tous les courriers doivent-être traités pour 12h30,

1.1.2. Le prestataire devra réceptionner les courriers entrants par la poste et les usagers

1.1.3. Le traitement en j+1, des courriers déposés entre 13h et 18 heures par les usagers et par la poste.

110 plis sont à traiter en moyenne au quotidien, il faudra les trier, et les placer dans les 46 casiers prévus au tri du courrier de l'UFR3S à J (J étant le jour de réception des plis par la Poste) ; Les courriers déposés entre 8h30 et 12h30 seront traités à J les courriers déposés entre 13h et 18 heures seront traités à J+1

1.1.4. De 8h à 12h30 Le prestataire devra réceptionner les colis entrants, et contrôler la livraison avec le livreur.

Entre 20 et 30 colis par jour en moyenne, il est attendu de :

- distinguer les colis « chauds », des colis « froids » et colis « vivants »
- avertir par téléphone et mail les services et laboratoires de la disponibilité des colis,
- ranger les colis froids dans les armoires réfrigérées prévues à cet effet.

La liste des laboratoires et services ainsi que de leurs interlocuteurs sera fournie par l'administration qui la mettra à jour semestriellement. Les colis « froids » seront remis sur place après enregistrement sur le registre Excel du service courrier et signature par le responsable du laboratoire d'un bordereau de remise dont le modèle est fourni par l'administration.

1.1.5. De 11h à 12h30, Le prestataire assurera la distribution des colis « chauds » aux laboratoires conventionnés avec l'UFR3S. Les 3 laboratoires sont hébergés au 1 place de Verdun 59000 Lille dans le bâtiment principal et le bâtiment EGID. Les colis seront transmis aux responsables des laboratoires après enregistrement sur le registre Excel du service courrier et signature par le responsable du laboratoire d'un bordereau de remise dont le modèle est fourni par l'administration.

1.1.6. Les colis « vivant » devront faire l'objet d'une prise en charge qualitative et bienveillante. Le prestataire devra prévenir dans l'heure suivant la réception le laboratoire destinataire. Les colis seront transmis sur place aux responsables des laboratoires après enregistrement sur le registre Excel du service courrier et signature par le responsable du laboratoire d'un bordereau de remise dont le modèle est fourni par l'administration.

1.1.7. Lors de la réception de plis recommandés le prestataire devra systématiquement contrôler le bordereau remis par la Poste. Il devra contacter le destinataire pour assurer la réception et signature du pli.

Les recommandés seront remis sur place aux destinataires après enregistrement sur registre Excel du service courrier et signature d'un bordereau de remise de recommandés.

1.2. Traitement du courrier et des colis sortants

1.2.1. 8h - 12h30 tri et préparation des courriers déposés par les services et laboratoires dans les 46 casiers pour les timbrer au tarif en vigueur et les mettre à disposition dans le casier « départ courrier » destiné aux services de la Poste à J. (J étant le jour de réception des plis par la Poste).

Envoie de recommandés ; le prestataire devra vérifier le bordereau transmis par les service et laboratoires de l'UFR3S et les timbrer au tarif en vigueur avant leur dépôt dans le casier dévolu aux plis en mode recommandés.

1.2.2 : L'affranchissement des colis sortant se fera au tarif en vigueur. La prise en charge des colis sortant transmis par les services et laboratoires sera précédée de la signature d'un

bordereau de prise en charge et de leur enregistrement sur le registre format excel, « colis sortant ».

1.3. Traitement des colis exceptionnels

1.3.1. Des colis peuvent être livrés sur palettes, il faudra que le prestataire les identifie, les enregistre et prévienne par téléphone et mail les destinataires de leur disponibilité. Le prestataire doit s'assurer que les colis volumineux ne soient pas stationnés dans l'entrée du service courrier plus de deux jours. Dans le cas contraire il devra en avvertir le responsable du service intérieur.

1.3.2. Les bonbonnes d'Azote ne devront pas être manipulées par le prestataire.

1.4. Prestations complémentaires

1.4.1. Le prestataire devra assurer la gestion de stock de consommable du service courrier et de la timbreuse Pitney Bowes mise à disposition par l'UFR3S

1.4.2. Mission d'accueil physique et téléphonique : le prestataire devra accueillir les livreurs et les usagers de 8h30 à 13h. Le prestataire devra assurer un accueil standard et réorienter les appels reçus vers les services ou laboratoires demandés. Dans le département facultaire de médecine, il existe 3 standards reliés les uns aux autres. Le standard du local courrier arrive en bout de chaîne. Il faut que le prestataire sache répondre aux usagers et transférer les appels vers les bons services ou laboratoires. Le standard du service courrier assure une permanence téléphonique de 4 semaines annuellement : 1 semaine fin décembre, 3 semaines sur la période estivale.

1.4.3. **En coordination avec les chauffeurs de l'UFR3S** Mise à jour quotidienne du registre des réservations de 3 des 5 véhicules de l'UFR3S, enregistrement des réservations de véhicules et gestions des demandes, confirmation par mail aux usagers des réservations demandées.

1.4.4. En coordination avec les chauffeurs de l'UFR3S, mise à jour du registre de la gestion technique des 5 véhicules de l'UFR3S. A charge pour le chauffeur de lui donner les informations.

1.4.5. Chaque semaine assurer la remise auprès du prestataire de nettoyage des équipements de laboratoire déposé au cours de la semaine par les usagers.

2. Tâches administratives complémentaires ; 8 h mensuelles.

Rédaction de compte-rendu de réunion à partir de support écrit ou audio.

3. Formation des agents du prestataire ;

L'agent devra être formé en amont sur les métiers du courrier. Une période d'immersion de deux semaines de formation sur le poste avec l'agent UFR3S en place avant la prise de poste.

4. Indicateur de suivi :

Le prestataire devra fournir des indicateurs de performance et de volumétrie. Un rapport mensuel devra être envoyé au responsable du service intérieur (SI). Un compte rendu trimestrielle statistique devra être envoyé au responsable du service intérieur de l'UFR3S.

1 Réunion mensuelle sera prévue les 3 premiers mois du contrat puis les comités de suivi se tiendront trimestriellement.

5. Contrôle qualité :

Le prestataire devra mettre en place un contrôle qualité des prestations afin de mettre en œuvre des actions préventive et correctives pour garantir le bon déroulement de la prestation.

Ces contrôles porteront sur

- Le délai de livraison des plis et colis sur le site du pôle Recherche,
- La qualité des prestations : prévenances services et laboratoires, conservation de l'intégrité des colis, volume des plis traités, volume des colis traités.
- Le prestataire établira un rapport qu'il transmettra mensuellement au responsable du service intérieur. Ce rapport sera étudié contradictoirement une fois par mois entre le responsable du SI et ou toute personne désignée.

6. Continuité de service

Le plan de continuité de service implique que le prestataire s'engage à prévenir de l'absence d'un agent le responsable du SI dans l'heure. Le prestataire devra s'engager à remplacer l'absence dans les 3 heures suivant la constatation de l'absence.

Le titulaire s'engage, en signant le présent marché, à assurer la continuité du service sans aucune interruption, y compris lors des grèves de son personnel.

Seul un cas de force majeure, n'étant pas du fait du titulaire, pourra justifier le cas échéant la non responsabilité de ce dernier.

7. Respect du secret professionnel et du devoir de réserve par les employés

Chaque employé, cadre et sous-traitant du titulaire travaillant pour le compte de l'UFR3S dans le cadre de la présente consultation et quel que soit sa place dans le circuit de travail (trieur, responsable) s'engage, sous peine de sanctions pénales, à ne pas dévoiler des informations qu'il aurait à connaître en exécutant sa tâche.

8. Outil de suivi

Un outil informatique de suivi de l'exécution des prestations et/ou plateforme d'échange d'informations est souhaité : suivi des quantités, des livraisons, statistiques, etc....

Les soumissionnaires devront faire une description précise de l'outil ou site Internet dont ils disposent.

9. Pénalités :

- Heures non prestées dans le cadre de la commande et du délais autorisé au remplacement : Taux horaire HT de la prestation.
- Manquements constatés aux obligations contractuelles, prestation incomplète par exemple non distribution des colis, oubli de colis froids ou vivants : Remboursement du prix du colis froid et ou vivant ainsi que des manipulations annulées.
- Non signalement par le titulaire d'un agent absent. 150 euros.
- Personne contact ne répondant pas aux sollicitations du client, dans un délai raisonnable de deux jours ouvrés : 300 euros par cas.
- Absence d'EPI et de vêtement de travail identifiable : 50 euros par cas.
- Mise en panne de la timbreuse : assurer les affranchissements des plis UFR3S jusqu'à réparation de la timbreuse.

10. Qualifications minimum requises :

- Français parlé et écrit au moins équivalent au B1 obligatoire.
- Anglais parlé et écrit au moins équivalent au B1 souhaité.
- Permis B obligatoire.
- Sens de l'organisation.