

Direction de la coordination des centres ONERA

CAHIER DES CLAUSES

TECHNIQUES PARTICULIERES ET SES 5 ANNEXES

(C.C.T.P.)

**RELATIF AUX PRESTATIONS DE MANUTENTION,
DES CENTRES DE CHATILLON, MEUDON, PALAISEAU**

(Version du 11 mars 2026)

APPROBATION		
Auteur	Vérificateur	Approbateur
G. HOEGLUND	D. GREGOIRE-DUEZ	B. FIGHIERA

Table des matières

1	OBJET ET PERIMETRE DE LA PRESTATION	3
1.1	OBJET ET LIEUX D'INTERVENTION	3
1.2	PERIMETRE ET DESCRIPTIF DES CENTRES	3
1.3	EVOLUTION DU PERIMETRE	4
2	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	4
2.1	PRESTATION DE MANUTENTION	5
2.2	PRESTATION LOGISTIQUE DES SALLES	7
2.3	PRESTATION LOGISTIQUE COLIS / DISTRIBUTION	8
2.4	PRESTATION LOGISTIQUE COURRIER / DISTRIBUTION	8
3	ORGANISATION DE LA PRESTATION	9
3.1	PLAGES HORAIRES ET PERIODES DE FERMETURE	11
3.2	DELAIS D'INTERVENTION	11
3.3	MODALITES D'EXECUTION	11
3.4	DESIGNATION DES INTERLOCUTEURS « TERRAIN »	11
3.4.1.	POUR L'ONERA	11
3.4.2.	POUR LE TITULAIRE	12
3.5	EFFECTIF DE REMPLACEMENT	13
3.6	SUIVI DE L'ACTIVITE	13
3.7	REUNIONS DE SUIVI	14
4	CONTROLE QUALITE DE LA PRESTATION	14
5	RISQUE SANITAIRE DE PANDEMIE OU CRISE MAJEURE	14
6	EQUIPEMENTS A LA CHARGE DU TITULAIRE	15
6.1	TENUE VESTIMENTAIRE ET EPI	15
6.2	MATERIELS, VEHICULES ET MOYENS DE COMMUNICATION	15
6.3	FOURNITURES ET EMBALLAGES	15
7	EQUIPEMENTS ET LOCAUX MIS A DISPOSITION PAR L'ONERA	16
7.1	MATERIELS FOURNIS PAR L'ONERA	16
7.2	LOCAUX MIS A DISPOSITION PAR L'ONERA	16

ANNEXES :

ANNEXE 1 : Plan de masse de Châtillon

ANNEXE 2 : Plan de masse de Meudon

ANNEXE 3 : Plan de masse de Palaiseau

ANNEXE 4 : Manutention bon d'intervention

ANNEXE 5 : Contrôle Qualité

1 OBJET ET PERIMETRE DE LA PRESTATION

1.1 Objet et lieux d'intervention

Il s'agit de mettre en place des équipes polyvalentes, chargées de réaliser, pour le compte de l'ONERA des prestations de « manutention » récurrentes ou ponctuelles nécessitant l'utilisation de véhicules et chariots élévateurs, ainsi que la gestion des colis et du courrier y compris une navette pour le courrier inter-centres.

Les prestations dont le titulaire assure la direction et assume la responsabilité est assortie d'une obligation de résultats. Le titulaire, en tant que spécialiste des prestations qui lui sont confiées, s'engage en tenant compte des obligations et des procédures en vigueur dans chaque centre, à les effectuer dans le respect des règles de l'art et des réglementations qui leur sont applicables.

Les prestations sont à exécuter au quotidien dans les trois principaux centres d'Ile-de-France décrits ci-après :

- Centre de Châtillon, 29 avenue de la Division Leclerc (92) ; désigné par « CC »
- Centre de Meudon, 8 rue des Vertugadins (92) ; désigné par « CM »
- Centre de Palaiseau (siège), 6 Chemin de la Vauve aux Granges (91) désigné par « CP »
- Et ponctuellement, au laboratoire ONERA sur l'établissement DGA Essais Propulseurs désigné par « CEPRA 19 » : Saclay - 10 rue Jean Rostand (91),
- Ou dans un périmètre de proximité (rayon de 20 km autour des centres) notamment pour les services étatiques de l'Armée, les prestataires et autres organismes extérieurs.
- Quelques déplacements hors sites (rayon d'environ 50 km autour des centres et de façon très exceptionnelle 1 à 2 x/an), sont à prévoir pour des salons, événements... organisés hors des locaux de l'ONERA. Ces prestations ont lieu principalement à Paris ou en Ile-de-France (exemple : salon du Bourget).

1.2 Périmètre et descriptif des centres

Compte tenu de la visite obligatoire des centres principaux que le titulaire a effectué lors de la consultation, ce dernier est réputé avoir connaissance de la particularité de chaque centre, en matière de contraintes d'accès, de circulation et de sécurité, des bâtiments et de leur configuration, de ses locaux, de la nature des matériels à manutentionner et/ou à transporter.

Il est précisé que les centres ONERA sont en Zone Protégée (ZP) sous tutelle du Ministère des Armées et que la nature d'une partie des prestations relève du contrat dit « classé sans détention d'Informations et Supports Classifiés (ISC) » au sens de l'IGI 1300 ainsi que de l'Instruction Ministérielle IM 900.

Centre de Châtillon (cf. [plan annexe n° 1](#)) : site, non boisé, d'une superficie de 30 000 m², avec :

Un bâtiment principal appelé « A » (équipé d'ascenseurs et d'un monte-charge) de 13 étages dont les 5 derniers ne sont pas exploités), principalement composé de bureaux administratifs, de 24 salles de réunion et de locaux de servitudes ;

Une vingtaine de bâtiments annexes de 1 à 3 étages (pour la plupart, non équipée d'ascenseurs et/ou monte-charge), composée de laboratoires (activité scientifique), de bureaux administratifs, d'un atelier (activité de fabrication), de locaux liés à une activité de services (recette, poste de garde, locaux sociaux, zones de stockage, etc.) et de 8 salles de réunions.

En 2025, à titre indicatif, les effectifs du centre s'élèvent à 434 personnes.

Centre de Meudon (cf. [plan annexe n° 2](#)) : site, boisé, d'une superficie de 150 000 m², avec :

Un bâtiment principal appelé « AY » de 2 étages (équipé d'ascenseurs), principalement composé de bureaux administratifs, de 3 salles de réunion et de locaux de servitudes ;

Direction de la coordination des centres ONERA

Une quinzaine de bâtiments annexes de 2 étages maximum (non équipé d'ascenseurs et/ou monte-charge) composée essentiellement de laboratoires (activité scientifique), d'ateliers de proximité, du bâtiment de direction du centre et de locaux liés à une activité de services (recettes, poste de garde, locaux sociaux, zones de stockage, etc...) et de bureaux administratifs. Certains bâtiments sont équipés de ponts roulants à commande au sol.

En 2025, à titre indicatif, les effectifs du centre s'élèvent à 144 personnes.

Centre de Palaiseau (cf. [plan annexe n° 3](#)) : site, boisé, d'une superficie de 195 000 m², avec :

Un bâtiment principal appelé « N » de 3 étages (équipé d'ascenseurs et monte-charge), composé exclusivement de bureaux administratifs, 15 salles de réunion et de locaux de servitudes ;
une quarantaine de bâtiments annexes de 1 à 5 étages (pour la plupart, équipés d'ascenseurs et/ou monte-charge), composée essentiellement de laboratoires (activités scientifiques), d'un atelier (activités de fabrication), de locaux liés à une activité de services (recettes, poste de garde et de sécurité, locaux sociaux, zones de stockage, etc.), et de bureaux administratifs, de 14 salles de réunions dont une avec une occupation possible d'environ 100 places, avec la présence d'une zone pyrotechnique dont l'accès est réglementé. Certains bâtiments sont équipés de ponts roulants à commande au sol.

En 2025, à titre indicatif, les effectifs du centre s'élèvent à 726 personnes.

Laboratoire du CEPRA 19 à Saclay : avec 3 bâtiments occupés par l'ONERA. « Bâtiments 533 » de 2 étages (sans ascenseurs ni monte-charge), composés de bureaux administratifs, 1 salle de réunion, 1 salle de contrôle, d'une soufflerie (activités scientifiques), d'un atelier (activités scientifiques) et d'un sous-sol (activités scientifiques) équipés de ponts roulants. Le bâtiment « A17 » situé en RdC est composé d'un local d'archives et de matériels de stockage. Le « Bâtiment 305 » est composé d'un hangar de stockage en RdC. En 2025, à titre indicatif, les effectifs du laboratoire s'élèvent à 4 personnes.

1.3 Evolution du périmètre

L'ONERA se réserve le droit de transférer tout ou partie de son activité et donc des personnels associés, d'un ou plusieurs centre(s) d'Ile-de-France vers un autre centre d'Ile-de-France.

Il est d'ores et déjà précisé que les centres de Meudon et de Châtillon, vont évoluer « à la baisse » (clause de ré-examen) dans le cadre du calendrier de mise en œuvre du projet PRISME (réorganisation immobilière de l'ONERA visant à fermer les centres de Meudon et de Châtillon et à transférer les personnels et ses activités notamment sur Palaiseau). En conséquence, une évolution « à la hausse » des activités de manutention sera aussi à prendre en compte sur le site ONERA de Palaiseau lors des transferts de personnels et des activités de Meudon et de Châtillon.

Ces transferts sont susceptibles de modifier le dimensionnement de l'Accord-Cadre seront portés à la connaissance du titulaire avec un délai de prévenance de la part de l'ONERA, adapté à l'importance du changement demandé.

2 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le présent cahier des charges concerne l'exécution des prestations logistiques confiées au titulaire, à savoir :

- La manutention, l'aménagement des locaux,
- Les colis et leur distribution (arrivée / départ),
- Les courriers et leur distribution (arrivée / départ et inter-centres).

Certaines prestations sont récurrentes (quotidiennes ou pas), d'autres sont ponctuelles et réalisées à la demande.

Organisation des demandes ponctuelles :

Les personnels ONERA, expriment leurs besoins auprès de la Direction de centre (*), via le « Formulaire petits travaux et services associés au fonctionnement général » (outil de ticketing).

Pour lui permettre de planifier en amont les prestations issues de ces demandes, le titulaire recevra un mémo comportant toutes les informations utiles à l'exécution de la prestation.

Direction de la coordination des centres ONERA

A la fin de l'exécution de la prestation, le titulaire clos le bon.

Particularités :

Pour tout envoi de colis/matériels ayant fait l'objet d'une demande de manutention via l'outil ticketing, le titulaire s'assurera qu'un formulaire « Demande de transport » lui soit remis avant toute expédition.

Concernant les colis pouvant contenir des objets ou matières dangereuses (soumis à l'ADR), le titulaire devra être sensibilisé au risque chimique et au risque gaz, notamment pour la connaissance des pictogrammes de danger et des précautions de manipulation.

Les prestations peuvent nécessiter l'utilisation de moyens matériels tels que véhicules, chariots élévateurs, transpalettes, lève-meubles, coins roulants, diables, plateaux roulants, matériels d'élingage et de sanglage, caisses plastiques, outillages (montage/démontage mobiliers), bennes basculantes, etc...

Concernant le chargement/déchargement qui en principe est à la charge du transporteur, il peut être pris en charge, à titre exceptionnel, par le titulaire sur demande de l'ONERA. A noter que les centres ONERA de Châtillon et Palaiseau sont dotés d'un quai de chargement/déchargement.

(*) A titre indicatif, outre le dimensionnement des prestations récurrentes, le nombre de prestations demandées via l'outil ticketing au titre de l'année 2025 est de :

Châtillon	756
Meudon	350
Palaiseau	1 162
Total	2 268

Il s'agit de données estimatives dont la fréquence est variable y compris pour celles qui sont indiquées dans la colonne « fréquence de réalisation » des tableaux ci-après¹. Le titulaire ne pourra s'en servir pour formuler toutes formes de contestations.

2.1 Prestation de manutention

Les prestations de manutention s'effectuent principalement à la demande. Quant aux quelques demandes récurrentes (cf. tableaux ci-dessous), celles-ci émanent généralement du coordinateur ONERA.

Les prestations de manutention comprennent la réalisation par les équipes du titulaire des tâches suivantes :

Prestations	Fréquence de réalisation
■ Aménagement des locaux avec déplacements de mobiliers et/ou de matériels informatiques/ scientifiques et/ou techniques². ■ Acheminement des matériels informatiques vers les bénéficiaires.	■ Récurrente et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : 158 par an ■ CM : 30 par an ■ CP : 220 par an
■ Transfert des mobiliers / matériels / informatiques vers la zone logistique³ du centre (selon procédure de mise en réforme). ■ Transfert de mobiliers inter-centres	■ Récurrente et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : 102 par an ■ CM : 15 par an ■ CP : 135 par an

¹ Les fréquences de réalisation indiquées constituent des données estimatives annuelles moyennes pour l'année 2025. Au titre du projet PRISME, un accroissement d'activités de manutention sera à prévoir, même si les déménagements seront pris en charge par un prestataire dédié (voir article 1.3 du présent CCTP).

² Il peut s'agir, par exemple, pour un laboratoire/atelier, d'une petite presse, d'un laser, d'un établi, d'une petite machine-outil... nécessitant une évaluation préalable entre le responsable d'équipe et le coordinateur ONERA et éventuellement les bénéficiaires.

³ Y compris la ferraille, les huiles usagées... (hors restaurant).

Direction de la coordination des centres ONERA

Prestations	Fréquence de réalisation
■ Transfert inter-centres, y compris le centre du Cepra 19 à Saclay, d'une zone de stockage à une autre nécessitant un utilitaire de type Master ou autre	■ Récurrente : 1 fois par semaine
■ Centre de CM : Récupération des déchets issus de la prestation propreté et acheminement vers la zone logistique.	■ Récurrente et effectuée par le titulaire ■ Quotidienne
■ Centre de CP : Récupération des conteneurs à déchets du restaurant d'entreprise et acheminement au moyen d'un engin adapté (à fournir par le titulaire), jusqu'au point de collecte extérieur des ordures ménagères de la ville.	■ Récurrente et effectuée par le titulaire ■ 12 rotations par semaine
■ Gestion hebdo/bi-hebdomadaire des caisses de recyclage des « vieux papiers » (dépôt/collecte de caisses/ cartons – selon procédure).	■ Récurrente et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : ~488 par an ■ CM : ~70 par an ■ CP : ~325 par an
■ Acheminement des pauses « café » dans les salles.	■ Récurrente et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : 54 par an ■ CM : 71 par an ■ CP : 183 par an
■ Participation à des opérations de déménagement externes (renfort d'un autre centre d'Ile-de-France ou dans un périmètre de proximité) (cf. note bas de page n°1, p. 5/15).	■ Ponctuelle et sur demande d'intervention ■ (Organisation pilotée par le coordinateur ONERA) : ~40 par an
■ Manutention des bouteilles de gaz / ou de réservoirs d'azote liquide⁴. ■ Chargement et déchargement des camions de missions ONERA (exemple : baies informatiques ~200kg, ordinateur, banc laser de 450 kg caisse comprise, câbles électriques, maquette, palette ou en vrac...).	■ Ponctuelle en IDF (bouteilles/réservoirs) : 2 par an ■ Ponctuelle et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : 36 par an ■ CM : 22 par an ■ CP : 20 par an
■ Acheminement des sacs de sel de déneigement.	■ Ponctuelle et en fonction des conditions climatiques : ■ CC : 7 par an ■ CM : 2 par an ■ CP : 13 par an
■ Montage et démontage des mobiliers, rayonnages en liaison avec les opérations standards de déménagements et emménagements (cf. note bas de page n°1, p. 5/15).	■ Ponctuelle et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : 5 par an ■ CM : 2 par an ■ CP : 10 par an
■ Montage et démontage de tentes de réception (tentes de petites tailles 3x3m, elles ne sont pas soumises aux contrôles et vérifications périodiques obligatoires).	■ CC : Ponctuelle ~10 par an
■ Participation à la préparation matérielle des expositions, manifestations internes/externes.	■ Ponctuelle et sur demande d'intervention via l'outil ticketing (Organisation pilotée par le coordinateur ONERA) :
■ Participation à des opérations de déménagement / manutention internes	■ Ponctuelle : 3 à 6 par an

⁴ Seul le centre de Meudon peut mettre à la disposition du titulaire un cadre à bouteilles. Concernant le centre de Palaiseau, le matériel est à la charge du titulaire.

Direction de la coordination des centres ONERA

Prestations	Fréquence de réalisation
■ Participation aux opérations de lutte contre l'incendie (exemple : présence à l'entrée du centre pour indiquer le chemin aux intervenants extérieurs, comptage du personnel présent).	■ Ponctuelle : 2 à 4 par an
<u>Particularité du centre de Palaiseau :</u> Ce centre est doté d'une zone pyrotechnique dont les dispositions particulières suivantes sont applicables : ■ Matériels ou matières non pyrotechniques⁵ Toute livraison en zone pyrotechnique se fera avec l'autorisation des personnels habilités du département concerné ou en utilisant la consigne d'accès en zone pyrotechnique. NB : Une « sensibilisation aux risques pyrotechniques » (habilitation niveau 1) est systématiquement assurée auprès des personnels intervenants du titulaire par les chargés de sécurité de l'ONERA.	■ Ponctuelle et sur demande d'intervention via l'outil ticketing

2.2 Prestation logistique des salles

Les prestations logistiques des salles s'effectuent principalement à la demande hormis la mission mensuelle de vérification de l'état des salles.

L'ONERA dispose d'un outil informatique dénommé « Saloon » auquel l'ensemble de son personnel a accès pour effectuer les réservations de salles. Pour lui permettre de planifier les opérations de manutention et d'aménagement en amont, le titulaire sera autorisé à consulter le planning de réservations des salles de l'ONERA.

Prestations	Fréquence de réalisation
■ Aménagement des salles de conférence / réunion / restaurant, etc... selon configurations prédéfinies par l'organisateur (mises en place de tables et chaises, aménagements spécifiques, mouvements matériels divers, installation d'une estrade, mise en place de la sonorisation**, etc...). ** Le personnel du titulaire installera les matériels de sonorisation tels que : amplificateur, enceintes colonnaires et microphone sans-fil. Les autres équipements fragiles (micros sur table, PC, etc...) seront installés par le coordinateur ONERA ou son représentant. NB : Quelques salles sont dotées d'une réserve permettant le stockage du mobilier/matériels, etc...Des chariots roulants sont à disposition pour empiler ces mobiliers.	■ Récurrente et sur demande d'intervention via l'outil ticketing ■ CC : ~65 par an, temps moyen d'intervention : 30 min à 1h ■ CM : ~90 par an, temps moyen d'intervention : 30 min à 1h ■ CP : ~180 par an, temps moyen d'intervention : 30 min à 1h30
■ Ronde mensuelle de vérification de l'état ou de la présence dans les salles de : ○ mobiliers, paperboards, feutres, effaceurs, porte manteau, éclairage, climatisation... ○ échange des piles (fournies par l'ONERA) des appareils en place (télécommandes, micros, pen-dules...).	■ Récurrente : 1 ronde mensuelle par centre, en cas d'anomalie(s), création d'une demande via l'outil ticketing par l'équipe du titulaire

⁵ Matériels ou matières pyrotechniques : La manutention et/ou le transport interne de produits classés « explosibles » est exclu du présent marché. Il est effectué par les pompiers du centre (consignes) ou par le personnel habilité du département concerné.

Direction de la coordination des centres ONERA

2.3 Prestation logistique Colis / Distribution

Les prestations de logistiques Colis/Distribution sont récurrentes. Quant aux quelques demandes ponctuelles, celles-ci émanent du coordinateur ONERA.

Le personnel du titulaire assure quotidiennement les prestations logistiques Colis/Distribution :

- Pour les colis « à l'arrivée », ces derniers proviennent soit de La Poste, soit d'un transporteur qui les aura déposés à la Recette.
- Pour les colis « au départ », ces derniers proviennent soit des secrétariats, soit de la Recette, soit directement par un personnel ONERA ou sont à retirer dans un des locaux de l'ONERA.

Prestations	Fréquence de réalisation
PRISE EN CHARGE ET DISTRIBUTION DES COLIS « A L'ARRIVEE »	
■ Prise en charge et distribution des colis⁶ (issus de La Poste ou des Recettes ONERA) jusqu'à leur acheminement vers les bénéficiaires. NB : Dans le cas de colis contenant des matières/produits dangereux l'étiquetage et autres consignes auront été définis par les services locaux HSE du centre concerné avant prise en charge de la manutention.	■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : 900 colis entrants/an ■ CM : 800 colis entrants/an ■ CP : 4 500 colis entrants/an ■ Très ponctuelle
PRISE EN CHARGE ET DISTRIBUTION DES COLIS « AU DEPART »⁷	
■ Gestion des colis postaux (moins de 30 kg) après édition, à partir du site de La Poste, du bordereau d'expédition Colissimo. ■ Gestion des colis des Recettes ONERA. NB : En général, les colis sont déjà préparés par l'ONERA. Toutefois, l'agent de manutention pourra occasionnellement être chargé de l'emballage.	■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : ~280 colissimo par an ■ CM : ~25 colissimo par an ■ CP : ~130 colissimo par an ■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : 10 colis sortants par an ■ CM : 25 colis sortants par an ■ CP : 85 colis sortants par an
GESTION DU LINGE	
■ Récupération du linge de CC et CM et regroupement à CP. ■ Stockage du linge avant enlèvement par le blanchisseur. ■ Acheminement du linge inter-centres au retour du blanchisseur.	■ Récurrente : 1 fois par semaine, selon procédure ■ ~ 1 sac de linge – format blanchisseur
CHARGEMENT / DECHARGEMENT	
■ Chargement/déchargement de camions.	■ Très ponctuelle sur autorisation ■ CC : 15 par an ■ CM : 10 par an ■ CP : 20 par an

2.4 Prestation logistique Courrier / Distribution

Les prestations de logistique Courrier / Distribution sont récurrentes et ne comprennent pas la prestation d'affranchissement, laquelle est confiée à La Poste.

Nonobstant les tournées internes à effectuer dans chaque bâtiment, le titulaire organisera le travail de ses équipes pour assurer, au minimum, une tournée quotidienne « navette » inter-centres principaux.

⁶ Y compris les palettes (exemple : papier photocopieur de 500 kg...). Occasionnellement de colis contenant des objets ou matières dangereuses (soumis à l'ADR) qui nécessitent, même fermés, des précautions à prendre.

⁷ Sur remise de la « Demande de transport » établie l'expéditeur ONERA et selon procédure.

Direction de la coordination des centres ONERA

Il veillera également à optimiser ces tournées avec les passages quotidiens ou hebdomadaires des lieux de proximité définis à l'article 1.1 du CCTP.

Il est précisé que tout courrier ONERA est considéré comme confidentiel. Aussi, le personnel du titulaire n'est pas autorisé à ouvrir les courriers. En cas de difficulté de distribution (libellé de l'adresse incorrect ou insuffisant), il s'adresse à la direction du centre qui complètera les mentions manquantes.

Il est précisé que le personnel du titulaire doit être familiarisé à l'utilisation de l'informatique notamment pour réaliser directement sur le site de la Poste l'envoi des courriers en recommandé.

Concernant le convoyage des plis chargés dits « ISC », le titulaire devra, dès le démarrage de la prestation, être **obligatoirement habilité au niveau très secret**.

A ce titre, il sera tenu de fournir une attestation d'habilitation de la personne morale ainsi que les certificats de sécurité des personnels qui assureront ces missions (au minimum 1 titulaire et 1 remplaçant), chaque année.

La prestation de courrier est prioritaire et comprend la réalisation par les équipes du titulaire des tâches suivantes :

Prestations	Fréquence de réalisation
■ Prise en charge du courrier postal selon procédure	■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : 1 caisse ■ CM : 1 pochette ■ CP : 1 caisse
■ Tri, collecte et distribution du courrier à l'intérieur du centre selon procédure : ○ Enregistrement des recommandés... ○ Tri et distribution des courriers postaux dans les boîtes aux lettres des services et affichages sur les panneaux. ○ Tri et distribution à destination des autres centres ou des organismes extérieurs (courriers, caisses, matériels, petits mobiliers...).	■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : ~7 055 courriers entrants par an ■ CM : ~700 courriers entrants par an ■ CP : ~ 5 800 courriers entrants par an ■ ~200 par an ■ Vélizy (78) : Mensuel
■ Convoyage des plis chargés (Informations et Supports Classifiés - ISC).	■ Récurrente : Livraison des plis ISC en IDF : ~100 plis/an ■ Via la Poste : récurrente ~65 plis par an
■ Prise en charge des courriers au départ dans les boîtes aux lettres des services selon procédure. ■ Tri et préparation des bordereaux (Recommandé AR, recommandé AR international...) et messagerie express (DHL, Chronopost, Lettre Prioritaire Internationale).	■ Récurrente : Quotidienne ■ CC : ~2 300 courriers départ par an dont 30 courriers départ express ■ CM : ~105 courriers départ par an dont 5 courriers départ express ■ CP : ~2 900 courriers départ par an dont 100 courriers départ express

3 ORGANISATION DE LA PRESTATION

L'organisation que le titulaire mettra en place pour assurer la prestation sera communiquée à l'ONERA dès le démarrage des prestations. Elle devra faire apparaître clairement les responsabilités, les fonctions et les coordonnées des personnels du titulaire appelé à intervenir sur les centres de manière permanente, temporaire ou en renfort. A ce titre, l'organigramme nominatif et fonctionnel de l'équipe intervenant sur les centres ONERA d'une part et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge les centres d'autre part, sont à fournir à l'ONERA lors du démarrage des prestations.

Tout changement dans l'organisation émanant du titulaire ou de l'ONERA devra être validé préalablement par les deux parties.

Direction de la coordination des centres ONERA

L'organisation doit prévoir et garantir la continuité de service :

- Le titulaire est tenu d'assurer le convoyage des plis chargés dits « ISC » sans rupture de service.
- La prise de service désigne l'heure effective de prise du poste par le personnel en tenue de travail et non son heure d'arrivée sur le centre ;
- Le titulaire devra prévoir une période de recouvrement lors du changement de personnel afin de réaliser la transmission d'informations et de consignes entre le personnel entrant et le personnel sortant ;
- Le personnel du titulaire devra en permanence être présent tout au long de la plage horaire d'organisation de la prestation. La gestion des pauses notamment déjeuner devra être organisée en fonction de cet impératif ;
- Le titulaire s'engage à signaler immédiatement à l'ONERA tout retard, absence, accident, incident ou anomalie de toute nature survenue lors des prestations et à mettre en place les moyens nécessaires pour y remédier.

En cas d'incident, le titulaire s'engage à participer à l'analyse de l'événement à laquelle il apporte les informations dont il dispose. Ces dernières contribueront à la mise en place d'actions correctives immédiates ou différées, approuvées par l'ONERA.

En cas de défaillance pouvant entraîner une mise en danger des personnes, le titulaire prévient immédiatement le coordinateur ONERA et/ou la direction du centre. Le titulaire assumera les conséquences des accidents, anomalies et incidents de son fait.

- Le personnel du titulaire est amené à exécuter des prestations dans les locaux de l'ONERA, il devra se conformer au règlement intérieur et ses dispositions relatives à l'hygiène, la sécurité en application dans ses locaux. Certains locaux nécessitent un accompagnement obligatoire par une personne habilitée qui assure le suivi. Pour cela, le titulaire et ses salariés prennent connaissance de l'ensemble des documents réglementaires, préalablement au début des prestations et s'engagent à les respecter.

L'ONERA exerce une autorité fonctionnelle sur les personnels du titulaire dans le cadre des missions qui leur seront confiées. Toute réclamation concernant le comportement d'un personnel d'accueil sera formulée par écrit dans les plus brefs délais en précisant de façon claire et concise les motivations de la réclamation et les faits reprochés.

Le titulaire s'engage à prendre les mesures qui s'imposent dans les plus brefs délais pouvant aller jusqu'au remplacement dudit personnel, dans le cas d'une faute grave et de nature à mettre en cause le bon fonctionnement des prestations.

Le titulaire sera responsable des erreurs, omissions ou négligences qui seraient commises par son personnel dans l'exécution des prestations. Il effectuera notamment sur demande de l'ONERA les prestations correctives pour remédier aux conséquences de ses négligences. L'ONERA peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentiels qui lui auraient été fournis.

Le personnel du titulaire en charge des prestations, restera, en toutes circonstances, sous le contrôle administratif et sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du titulaire.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel.

Le titulaire veille au respect des mesures qu'il a proposé de mettre en place dans le cadre de son mémoire technique en matière de respect de l'environnement, méthodologie, plans d'amélioration et d'entretien.

3.1 Plages horaires et périodes de fermeture

La plage horaire d'organisation de la prestation sur site par le titulaire est fixée les jours ouvrés de 8h à 17h du lundi au vendredi.

L'ONERA pourra exceptionnellement solliciter le titulaire à intervenir avant ou après cette plage horaire dans la limite d'une heure en plus ou en moins avec un délai de prévenance de 72h ouvrées (~ 2x/an et par centre).

L'effectif du titulaire doit donc être suffisamment dimensionné pour couvrir l'ensemble des prestations avec la réactivité attendue et dans les plages horaires définies. A noter que la Direction de centre peut faire appel au service du titulaire jusqu'à un quart d'heure précédant la fin de la plage horaire d'organisation.

3.2 Délais d'intervention

Le titulaire s'engage à respecter les délais d'exécution des prestations suivantes :

- **Prestations récurrentes** : dans la journée ;
- **Prestations ponctuelles** sur bon d'intervention (outil ticketing) : à la date souhaitée de réalisation, à défaut dans les 48h ouvrées après réception de la demande.

3.3 Modalités d'exécution

Les prestations récurrentes font l'objet de procédures connues du prestataire à la date de notification du contrat.

Les prestations ponctuelles sont réalisées selon les prescriptions indiquées dans la demande issue de l'outil de ticketing.

Chaque demande est référencée par un numéro de ticket relatif à la prestation souhaitée. (Cf. [Annexe n° 4](#))

Une évaluation préalable doit être faite par le responsable d'équipe qui vérifie, au cas par cas, si les prestations peuvent être réalisées avec les moyens humains et matériels dont il dispose au niveau du centre ou par mutualisation des équipes des autres centres. Il en réfère au coordinateur ONERA.

Le coordinateur ONERA joue son rôle d'arbitrage en approuvant ou pas, les décisions prises par le responsable d'équipe. En cas d'impossibilité confirmée ou de prestations hors périmètre du contrat, l'opération pourra donner lieu à l'établissement d'un devis à soumettre préalablement à l'ONERA pour accord.

Les matériels/équipements manutentionnés sont de natures diverses (meubliers, matériels scientifiques, techniques, électroniques, informatiques...), souvent fragiles et/ou de valeurs importantes. Le plus grand soin devra être pris par le responsable d'équipe qui sensibilisera son équipe et adaptera les moyens en conséquence.

Le titulaire est seul responsable des moyens (humains et matériels) qu'il met en place pour réaliser les prestations.

Une fois la prestation réalisée, le titulaire informe le coordinateur ONERA qui clôture le ticket via l'intranet.

3.4 Désignation des interlocuteurs « Terrain »

3.4.1. Pour l'ONERA

Outre les représentants désignés au marché, l'ONERA désignera pour chaque centre un coordinateur ONERA (représentant désigné de la direction de centre), qui aura la charge d'assurer l'interface fonctionnelle entre les différents utilisateurs et le responsable d'équipe du titulaire. Il est joignable par téléphone durant la plage horaire de la prestation pour régler en temps réel toutes les difficultés ou problèmes imprévus.

Direction de la coordination des centres ONERA

Il veille au respect d'exécution des différentes prestations (logistique manutention, des salles, colis/ distribution, courrier/distribution) établies dans le présent CCTP.

En fonctionnement nominal, le coordinateur ONERA a notamment un rôle d'analyse des prestations particulières, de coordination vis-à-vis des demandeurs et d'arbitrage dans la gestion des priorités en cas de difficulté d'appréciation par le responsable d'équipe. Il est aussi chargé d'analyser les dysfonctionnements signalés. Il a autorité pour faire stopper toute manutention dangereuse pour le personnel et/ou le matériel.

Pendant une période transitoire (de mise en place du marché ou à l'occasion d'un changement de responsable d'équipe) dont la durée est appréciée autant que de besoin, le coordinateur ONERA accompagne le responsable d'équipe dans la gestion des prestations à assurer et plus particulièrement dans la définition des priorités. A l'issue de cette période transitoire, le titulaire exécutera les prestations conformément au présent cahier des charges.

3.4.2. Pour le titulaire

A) Responsable du titulaire

Outre les représentants désignés au marché, le titulaire désignera un responsable d'équipe (soit par centre, soit multi-centres), qui sera l'interlocuteur unique auprès du coordinateur ONERA désigné dans chaque centre. En cas de désignation d'un responsable d'équipe multi-sites, ce dernier sera basé sur le centre de Palaiseau (siège de l'ONERA), il devra néanmoins effectuer un passage régulier dans les centres de Châtillon et Meudon.

En cas d'absence, le responsable d'équipe devra être remplacé (ou représenté par un référent). Dans ce cas, le titulaire devra informer l'ONERA des périodes d'absence et transmettre les coordonnées du remplaçant.

Investi de l'autorité nécessaire auprès de son personnel, il est apte à résoudre tout problème technique, de gestion et de management. Il doit être joignable durant la plage horaire de la prestation pour régler en temps réel toutes les difficultés ou problèmes imprévus.

Ses missions concernent à minima :

- la gestion et l'encadrement des équipes ;
- la tenue du planning de présence et l'organisation des remplacements ;
- la planification des tâches, leur priorisation et leur suivi
- la mise en œuvre du renfort éventuel d'agent d'un site à l'autre ;
- le respect des délais et la qualité des prestations réalisées ;
- l'attention particulière pour certaines prestations dont les matériels sont coûteux et/ou fragiles ainsi que le courrier (interne et postal) ;
- la tenue à jour du recueil des procédures, des statistiques ;
- l'élaboration d'un tableau de bord mensuel ;
- le respect de la réglementation, de l'application des consignes générales et de sécurité (port des EPI, conformité des matériels/outils/engins...) ;
- la prise en charge de la formation des nouveaux intervenants et du maintien à niveau des habilitations à la conduite des engins.

B) Agent de manutention

Les agents de manutention doivent posséder les qualifications et les compétences correspondant aux prestations à réaliser. Ils doivent avoir une expérience (environ de 2 à 3 ans), dans une fonction similaire et une bonne motivation pour être autonome dans la majorité des actions à entreprendre.

Pour cela, les personnels du titulaire devront impérativement :

- Avoir le sens de l'initiative et du service, de l'organisation et une aptitude à gérer les priorités,
- Faire preuve de discrétion,
- Maîtriser la langue française et savoir lire et interpréter les documents,
- Maîtriser les outils informatiques nécessaires à la prestation (Excel, messagerie, internet...),

Direction de la coordination des centres ONERA

- Avoir l'aptitude médicale, préalable indispensable, pour exercer ces missions. Sur un plan professionnel, le personnel du titulaire doit avoir été formé aux techniques de manutentions manuelles et d'élingage.
- Être titulaire d'un certificat d'aptitude à la conduite d'un chariot élévateur automoteur*** et d'un permis de conduire VL en cours de validité.
Pour ce qui concerne les chariots élévateurs automoteurs, le coordinateur ONERA délivre préalablement à toute conduite sur chaque centre, une autorisation de conduire aux personnes affectées à leur utilisation.
- Avoir une formation de pontier élingueur***
- Être sensibilisé par le titulaire (permanent ou remplaçant) au port des EPI, à la protection face au risque chimique et au risque gaz, notamment pour la connaissance des pictogrammes de danger et des précautions de manipulation.
- Être sensibilisé par le titulaire à la réglementation relative à la sûreté.

***Les certificats d'aptitudes médicales à la conduite ainsi que les habilitations et autres attestations techniques des personnels permanents ou remplaçants devront être fournies au correspondant technique désigné à la page « Renseignements divers » de l'accord-cadre, avant toutes prises de poste.

3.5 Effectif de remplacement

Les effectifs mis en place par le titulaire doivent permettre une exécution des prestations sans défaillance et ce quelle qu'en soit la raison. Dans ces conditions, le titulaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour pallier aux absences prévues et imprévues de son personnel et donc disposer d'un effectif de remplacement qualifié, en nombre suffisant, formé et immédiatement opérationnel.

Le titulaire devra prévoir une période de recouvrement suffisante lors de chaque remplacement (nouvel embauché, congés, maladie...) afin de former le nouveau personnel et qu'il soit opérationnel dès sa prise de poste. Pour cela, le titulaire doit donc anticiper les formalités de demande d'accès des remplaçants auprès de l'officier de sécurité désigné à la page « Renseignements divers » de l'accord-cadre, avant toutes prises de poste.

Le titulaire doit programmer à l'avance le remplacement des personnels en congés de manière à ne pas désorganiser la prestation, ni nuire à sa qualité.

3.6 Suivi de l'activité

Le titulaire tient à jour quotidiennement des statistiques, par centre, du suivi de l'activité selon le type de prestations.

Ces données seront intégrées dans le rapport mensuel d'activité, à fournir aux coordinateurs ONERA et au Responsable technique désigné à la page « Renseignements divers » de l'accord-cadre, dans les 7 jours ouvrés suivant le mois concerné.

Ce rapport mensuel d'activité doit faire apparaître :

- L'état de présence du personnel ayant participé aux prestations du mois, les éventuelles absences pour congés ou formations et leur remplacement ;
- Le nombre de prestations du mois (récurrentes et ponctuelles), regroupées par type de prestations avec indication de l'état de traitement (ouvert, en cours, terminé...) :
 - Concernant le courrier : statistiques sur la volumétrie des colis et des courriers traités (par nature⁸), au départ et à l'arrivée ;
 - Concernant le convoyage des plis chargés⁹ : statistiques sur la volumétrie des plis chargés traités au départ et à l'arrivée ;
- Les faits marquants du mois (événements, dysfonctionnement, risques pour la sécurité et la santé du personnel) et les mesures de prévention ou plan d'actions qui ont été pris.

⁸ Recommandés AR, Colissimo, Chronopost, lettres vertes, lettres prioritaires, courrier interne, etc...

⁹ Services étatiques de l'Armée, prestataires, autres organismes extérieurs et acheminements internes

Direction de la coordination des centres ONERA

Le titulaire sera force de proposition sur la conception de ce document, aussi bien en matière de présentation des données, que du choix des données, pour autant que les informations minimales détaillées ci-dessus soient reprises. Ce format devra être validé par le correspondant technique de l'ONERA dans le mois suivant le début des prestations. Le modèle et le contenu de ce document devront s'adapter à toute modification.

3.7 Réunions de suivi

Au démarrage du contrat, une première réunion est organisée sur site pour :

- Présenter les interlocuteurs des deux parties et fournir l'organigramme ;
- Établir les plans de prévention de chaque centre (à renouveler annuellement) ;
- Constitution des dossiers des intervenants (remises des copies des CACES, permis de conduire VL, attestations de formation aux techniques de manutentions manuelles et d'élingage, et de pontier élingueur...) ;
- Vérifier les demandes d'accès des contrôles administratifs ;
- Attester la livraison et vérifier l'état des nouveaux matériels sur les centres
- Vérifier la fourniture et l'adéquation des EPI ;
- Rappeler les prestations attendues du cahier des charges ;
- Indiquer les lieux dédiés à la prestation, aux zones repas...

Pendant toute la durée du contrat, des réunions de pilotage (trimestrielles ou mensuelles selon besoin), en présence des responsables des Directions de centre et des responsables des titulaires, sont organisées, par l'ONERA, pour apprécier les conditions d'exécution des prestations de l'ensemble des trois centres. A l'issue de ces réunions, un compte rendu sera rédigé et diffusé par l'ONERA à l'ensemble des parties prenantes.

4 CONTROLE QUALITE DE LA PRESTATION

Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des prestations prévu au cahier des charges avec le personnel adapté et dans les délais fixés à l'article 3.2 à partir duquel l'obligation de résultat est mesurée.

Pour cela, le titulaire fournit à l'ONERA, l'organisation du contrôle qualité par centre (mensuel et obligatoire) qu'il souhaite mettre en place.

Tant que le titulaire n'aura pas mis en place son propre contrôle qualité ou si celui-ci n'est pas validé par l'ONERA, il sera utilisé celui proposé par l'ONERA (cf. Annexe n° 5).

En cas de dysfonctionnements constatés, des solutions correctives devront être apportées ou des pénalités seront appliquées.

5 RISQUE SANITAIRE DE PANDEMIE OU CRISE MAJEURE

En cas de pandémie ou de crise majeure, le titulaire devra fournir à l'ONERA un Plan de Continuité d'Activités « PCA » ainsi qu'un Plan de Reprise d'Activités (PRA) qui seront validés par l'ONERA.

Ces plans doivent détailler les dispositifs et les organisations que le titulaire compte mettre en place auprès de ses salariés (informations auprès du personnel, tenues spécifiques, protocoles de nettoyage, produits utilisés, méthodes et organisation de travail spécifiques...).

Un plan de prévention spécifique « pandémie » ou « crise majeure » sera établi entre le titulaire et l'ONERA, accompagné du PCA voire du PRA.

6 EQUIPEMENTS A LA CHARGE DU TITULAIRE

6.1 Tenue vestimentaire et EPI

Le titulaire doit doter son personnel (y compris les remplaçants) d'équipement de sécurité (gants, chaussures, harnais...), de vêtements de travail et de protection (contre le froid, les intempéries, une pandémie) en quantité suffisante pour assurer un renouvellement régulier.

Les vêtements de travail doivent obligatoirement être revêtus du nom et/ou logo de la société.

La prise en charge de l'entretien/nettoyage de ces vêtements est à la charge du titulaire.

Aucun agent ne sera admis à son poste s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et/ou de ses équipements de protection individuelle, ou s'il présente une tenue négligée.

6.2 Matériels, véhicules et moyens de communication

Le titulaire met en place, sur chaque centre, tous les outillages et matériels nécessaires à l'exécution des prestations. Il est seul responsable du choix des matériels utilisés et mis en place pour l'exécution des prestations.

Néanmoins, l'ONERA se réserve le droit d'interdire tout matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, des nuisances ou de compromettre la sécurité des personnes ou des biens.

Le titulaire s'engage à prendre en charge et à ses frais :

- Tous les contrôles et vérifications périodiques obligatoires (CVPO) de ses matériels/véhicules, et de transmettre à l'ONERA une copie du rapport de ces CVPO ;
- Leur maintenance et leur éventuel remplacement ;
- Le remplacement des matériels sans délai qui auraient pu subir une détérioration quelconque de nature à les rendre non conformes à leur usage et/ou nécessitant leur interdiction d'emploi, interdiction qu'il doit prononcer sans attendre le contrôle réglementaire, le maintien en nombre en condition opérationnelle de tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations ;
- L'acheminement des courriers, convoyages de plis chargés, colis, caisses, matériels, petits mobiliers... vers les centres, les services étatiques de l'Armée, les prestataires et les organismes extérieurs, effectués au moyen d'un véhicule adapté (à la charge du titulaire) ;
- Les moyens de communication (téléphone portable) des équipes pour être joints dans les meilleurs délais et compte tenu de l'étendue des centres.

Il est précisé que les chariots élévateurs automoteurs doivent être équipés d'extincteurs appropriés à l'énergie utilisée et d'une puissance suffisante de 1 500 kg pour le centre de Châtillon, de 2 000 kg à fourches sur translateur pour le centre de Meudon et d'un chariot électrique de 2 500 kg¹⁰ pour le centre de Palaiseau.

Le nettoyage, l'entretien et les frais de fonctionnement de l'ensemble des matériels du titulaire sont à sa charge.

Le titulaire fait son affaire des matériels qui viendraient à disparaître lors de leur stockage hors des locaux attribués à cet usage.

L'ensemble des matériels mis en place par le titulaire dans le cadre du contrat doit être étiqueté au nom du titulaire (autocollants ou autres).

6.3 Fournitures et emballages

Le titulaire fournit tous les conditionnements et emballages, y compris les caisses plastiques de différents formats, cartons de déménagement standard et les adhésifs, nécessaires à l'exécution des prestations. Il est précisé que les matériels scientifiques disposent en général d'un emballage / conditionnement spécifique fourni par l'ONERA, notamment pour le chargement/déchargement des véhicules ONERA dans le cadre de missions opérationnelles.

¹⁰ Devant pouvoir monter, en charge, une côte d'environ 15% pour accéder à la zone pyrotechnique du centre.

7 EQUIPEMENTS ET LOCAUX MIS A DISPOSITION PAR L'ONERA

7.1 Matériels fournis par l'ONERA

Pour la distribution des courriers, des chariots, des sacoches « navettes » et des caisses plastiques « courrier » sont fournis par l'ONERA, qui en reste le propriétaire et en assure leur renouvellement autant que de besoin.

Pour les véhicules électriques du titulaire, l'ONERA met à disposition une prise ou borne électrique pour le rechargement des batteries (ces bornes ne seront utilisées qu'à l'occasion de l'exécution du présent marché).

L'ONERA tient à la disposition du titulaire les clefs (ou les badges) nécessaires à l'exécution des prestations et selon procédure. Celles-ci ne doivent jamais, ni être laissés sans surveillance, ni sortir des centres de l'ONERA, ni être remis à des tiers.

7.2 Locaux mis à disposition par l'ONERA

L'ONERA met à la disposition du titulaire, dans chacun des centres principaux :

- Un local équipé de mobiliers, de matériels informatiques, d'une ligne téléphonique interne ;
- Un local à usage de vestiaires ;
- Des emplacements pour le stockage dont une zone de stationnement¹¹ pour véhicules et chariots élévateurs automoteurs (zone abritée).

Les locaux et lieux mis à la disposition devront être maintenus en bon état de propreté par le titulaire.

Le personnel du titulaire peut utiliser les moyens communs (téléphones, photocopieurs, ordinateurs...), uniquement à des fins professionnelles, sous peine d'exclusion.

Le personnel du titulaire est autorisé à utiliser les douches et salles de repas du personnel des entreprises extérieures. Il peut également bénéficier de l'accès au restaurant d'entreprise au tarif extérieur.

¹¹ Les conditions de stockage des bouteilles de gaz ou des réserves de carburant nécessaires au fonctionnement des chariots élévateurs automoteurs sont à définir en concertation avec chaque Direction de centre.