

# Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

## Marché de service

**Prestation de nettoyage des locaux, de la vitrerie  
ainsi que la fourniture des consommables sanitaires  
et l'évacuation des déchets de l'IFREMER**

**LOT 5 – SITE IFREMER DE PALAVAS**

N° 241000273

## Table des matières

1. Présentation de l'IFREMER et contexte .....	5
2. Dispositions générales.....	5
2.1. Objet du marché .....	5
2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie .....	5
2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité .....	5
2.4. Hygiène .....	5
2.5. Propreté.....	5
2.6. Aspect .....	6
2.7. Confort .....	6
3. Recommandations générales .....	6
4. Description des prestations attendues .....	6
4.1. Prestations forfaitaires.....	6
4.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de la gestion des déchets.....	6
4.1.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie.....	6
4.1.2. Gestion des déchets : .....	6
4.1.2.1. Ramassage des déchets.....	6
4.1.3. Fourniture des consommables et réapprovisionnement.....	6
4.1.3.1. Détail des consommables .....	7
4.1.3.2. Appareils de distribution des consommables.....	7
4.2. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait.....	8
5. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS .....	8
5.1. Auto contrôle qualité par le titulaire.....	9
5.2. Contrôle qualité contradictoire.....	9
5.3. Suivi des actions correctives.....	9

5.4.	Contrôle des prestations complémentaires.....	9
5.5.	Contrôle inopiné .....	9
6.	DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX.....	10
6.1.	Accès aux locaux et équipement.....	10
6.1.1.	Généralités .....	10
	Le personnel du titulaire doit vérifier, avant de partir, que : .....	10
6.1.2.	Gestion des moyens d'accès.....	10
6.2.	Conditions d'utilisation des locaux de L'IFREMER.....	11
6.2.1.	Branchements.....	11
6.2.2.	Protection des installations .....	11
7.	MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE.....	11
7.1.	Matériel de nettoyage .....	11
7.2.	Produits de nettoyage .....	11
7.3.	Acheminement des matériels et produits .....	11
7.4.	Stockage des matériels et produits.....	11
8.	MOYENS HUMAINS.....	11
8.1.	Equipe locale de nettoyage.....	11
8.1.1.	Le chef d'équipe .....	12
8.1.2.	Les agents de propreté .....	12
8.2.	Registre du personnel .....	12
8.3.	Horaires.....	12
8.3.1.	Travail en journée .....	12
8.3.2.	Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché .....	12
8.3.3.	Gestion des absences .....	12
8.4.	Obligations du personnel.....	13
8.4.1.	Prise de poste .....	13
8.4.2.	Formation du personnel.....	13

8.4.3.	Vêtements de travail.....	13
8.4.4.	Comportement du personnel.....	13
9.	PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE .....	13
9.1.	Consignes de sécurité.....	13
9.2.	Plan de prévention des risques .....	13
10.	GOVERNANCE .....	13
10.1.	Commencement d'exécution du marché .....	13
10.1.1.	Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution .....	13
10.1.2.	Outils de communication.....	13
10.1.3.	Installation du chantier .....	14
10.2.	Interlocuteurs du titulaire et de l'IFREMER.....	14
10.3.	Comité de pilotage trimestriel.....	14
10.4.	Plan de progrès annuel .....	15
11.DETAIL		DES
ANNEXES .....		15

## 1. Présentation de l'IFREMER et contexte

CF CCTP Commun à tous les lots.

## 2. Dispositions générales

### 2.1. Objet du marché

Voir CCTP Commun à tous les lots.

### 2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie

LOT 5 site de Palavas

Lot	Désignation	Nombre de bâtiments à nettoyer	Nombre de m <sup>2</sup> total à nettoyer	Nombre d'agents dans les locaux	Référent nettoyage IFREMER
5	Palavas	7	824	45	Serge FORNASI ER Audrey AGNIEL

### 2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité

Voir CCTP commun à tous les lots.

A titre indicatif, actuellement le marché prévoit 2H30 d'agents par jour. Le niveau de prestation est atteint.

### 2.4. Hygiène

Voir CCTP Commun à tous les lots.

### 2.5. Propreté

Voir CCTP Commun à tous les lots.

## **2.6. Aspect**

Voir CCTP Commun à tous les lots.

## **2.7. Confort**

Voir CCTP Commun à tous les lots

## **3. Recommandations générales**

Voir CCTP Commun à tous les lots

## **4. Description des prestations attendues**

### **4.1. Prestations forfaitaires**

Voir CCTP Commun à tous les lots

#### **4.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de la gestion des déchets**

##### **4.1.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie**

Voir CCTP Commun à tous les lots.

#### **4.1.2. Gestion des déchets :**

Voir CCTP commun à tous les lots.

Plans avec localisation des points de collecte et autres poubelles en annexe

##### **4.1.2.1. Ramassage des déchets**

Voir CCTP commun à tous les lots.

#### **4.1.3. Fourniture des consommables et réapprovisionnement**

Le volume des consommables doit être adapté aux besoins de chaque site.



Le titulaire doit assurer un réapprovisionnement en consommables suffisant sur le site pour permettre une distribution sans rupture, dont les modalités sont décrites dans son offre.

Le titulaire s'engage à toujours maintenir un stock tampon d'une semaine.

La réception et le stockage des produits consommables sont réalisés dans les mêmes conditions que ce qui est défini aux articles 7.3 & 7.4 du présent CCTP pour le matériel et les produits de nettoyage.

#### **4.1.3.1.      Détail des consommables**

La fourniture des produits consommables destinés notamment aux sanitaires et aux espaces détente, selon la liste ci-dessous, est à la charge du titulaire :

- Papier hygiénique
- Papier essuie mains
- Savon.
- Pastille pour lave vaisselle, éponges , produit vaisselle
- Produit lessive pour lave linge
- Consommables pour poubelle hygiène féminine

Le titulaire s'engage à fournir, en cas de demande de L'IFREMER, des consommables de composition différente à celle décrite dans son offre (le cas échéant, uniquement pour certains sites, par exemple : papier hygiénique feuille par feuille en cas d'engorgement des canalisations). Dans ce cas, les consommables devront être mis en place dans un délai maximum de 1 mois à compter de la demande, sous peine d'application des pénalités, conformément aux dispositions de l'article 7 du Contrat. Ces modifications font l'objet d'un avenant.

Ces consommables doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen NF 052 ou équivalent.

L'IFREMER se réserve le droit de procéder aux vérifications relatives au respect de cette spécification, de demander au titulaire le retrait de consommables qui ne répondraient pas à ces exigences et d'appliquer des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Le titulaire fournit ces produits à l'ensemble des sites sur lesquels il intervient, dont la liste est fournie en annexe 1.

Le titulaire se conforme à l'article 4.2.1.3 ci-dessous concernant l'élimination des emballages des consommables.

#### **4.1.3.2.      Appareils de distribution des consommables**

L'IFREMER fournit à l'annexe 1 du présent CCTP pour chacun des sites, la liste des équipements et leur nombre ainsi que la liste des zones à équiper.

Eu égard au devoir de conseil du titulaire, le nombre des équipements et leur disposition doivent être adaptés aux besoins de chaque site.

Dans le cas où un matériel de distribution de consommables doit être remplacé, le titulaire s'engage à le remettre au même endroit de façon à éviter la remise en état du revêtement mural.

Cf annexe 1 - Distributeurs

Actuellement le marché de fourniture de consommables et des distributeurs est à la charge de **KALHYGE**.

Voir CCTP commun à tous les lots

## **4.2. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait**

Voir CCTP commun à tous les lots.

Prestation à chiffrer en cas de crise sanitaire (COVID...) La désinfection de tous les points collectifs de contact tels que sanitaires (incluant les robinets, les dispositifs d'essuie-mains), poignées et barres d'ouverture de secours portes, bureaux et atelier, interrupteurs, boutons de photocopieurs, machines à café, distributeurs alimentaires, rampes d'escaliers, tables de la salle de restauration, guérite gardiens, badgeuses, claviers, téléphones, surfaces lisses, fontaines à eau.

La désinfection sera effectuée avec des lingettes désinfectantes et du désinfectant de contact alimentaire en pulvérisation ou essuyage si nécessaire.

La prestation sera quotidienne du lundi au vendredi inclus sauf jours fériés de 09h à 17h00.

## **5. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS**

En dehors de l'auto contrôle réalisé par le titulaire et décrit à l'article 5.1 et des contrôles contradictoires décrits à l'article 5.2, l'IFREMER se réserve le droit de réaliser tout contrôle inopiné nécessaire à la bonne exécution du présent marché, sur la base du référentiel du contrôle qualité.

**Le seuil d'acceptabilité auquel est comparée la note du contrôle est fixé à 90 %.**

En cas note inférieure à ce seuil, l'Ifremer laisse un délai de 24h (hors jour férié, samedi ou dimanche) à compter de la date du contrôle contradictoire. Le cas échéant, l'Ifremer se réserve le droit de laisser un délai supérieur à 24h au titulaire. Dans ce cas, l'Ifremer notifie par écrit le délai applicable.

L'IFREMER se réserve également le droit de faire évoluer ce référentiel du contrôle qualité en cours d'exécution de ce marché.

Au titre du certificat ISO9001 :2015, l'Ifremer pourra demander à ses salariés une évaluation de la qualité de la prestation.



## **5.1. Auto contrôle qualité par le titulaire**

Le titulaire réalise un auto-contrôle qualité sur site, a minima mensuellement, selon les modalités qu'il aura décrites dans son offre.

Lors de la réunion de lancement du marché, les deux parties définissent les procédures de suivi et de contrôle exercées par le titulaire et qui sont indiquées dans son offre.

Pour chaque site, le titulaire met en place un cahier de liaison où sont enregistrés les messages et consignes de L'IFREMER et du titulaire (cf article 10.1.2). Si les deux parties en sont d'accord, ce cahier de liaison peut être dématérialisé. Le chef d'équipe en prend connaissance lors de sa présence dans les locaux et contrôle la réalisation des travaux demandés. Le titulaire et L'IFREMER notent leurs remarques sur ce cahier (papier ou numérique).

Selon l'organisation des sites, l'auto contrôle peut-être enregistré dans ce cahier de liaison ou par tout autre moyen défini conjointement entre le prestataire et L'IFREMER.

## **5.2. Contrôle qualité contradictoire**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **5.3. Suivi des actions correctives**

Voir CCTP commun à tous les lots.

## **5.4. Contrôle des prestations complémentaires**

Voir CCTP commun à tous les lots.

## **5.5. Contrôle inopiné**

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité par rapport à la qualité attendue par l'organisme et celle réellement effectuée par le prestataire. Ce type de contrôle peut être déclenché à la suite d'une insatisfaction des usagers, après un examen visuel ou encore suite à un contrôle programmé ayant déjà relevé un objectif non atteint.

Le nombre mensuel de contrôles inopinés n'est pas limité. Le titulaire devra sous 24 heures (hors jour férié, samedi et dimanche, procéder à la levée des réserves du contrôle et faire un retour d'information auprès de l'IFREMER. Le cas échéant, l'Ifremer se réserve le droit de laisser un délai supérieur à 24h au titulaire. Dans ce cas, l'Ifremer notifie par écrit le délai applicable.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après réalisation des prestations.

## 6. DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX

### 6.1. Accès aux locaux et équipement

#### 6.1.1. Généralités

Lorsque l'accès aux sites de l'IFREMER a lieu en dehors des heures de présence du personnel, les procédures seront communiquées au titulaire qui est responsable de la transmission des informations à son personnel.

Les responsables des différents sites de l'IFREMER pourront être amenés à laisser des consignes journalières écrites. Le titulaire devra donc veiller à ce que son personnel soit en mesure de les appliquer.

Le titulaire avertit son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui sont interdits. L'IFREMER applique le cas échéant, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

Une fois les prestations achevées, les meubles doivent être remis en place.

Le personnel du titulaire doit vérifier, avant de partir, que :

- **Les lumières sont éteintes,**
- **Les robinets sont fermés,**
- **Les portes et fenêtres sont fermées,**

#### 6.1.2. Gestion des moyens d'accès

L'IFREMER enregistre la présence journalière du personnel de ménage et leur met à disposition un badge d'accès et des trousseaux de clés. ATTENTION, pour les remplacements, il est obligatoire que pour les personnes de nationalités étrangères qu'elles aient été déclarées auprès du FSB au minimum 15 jours avant (cf 8.2).

Un document recensant la liste du personnel avec l'affectation des moyens d'accès devra être fourni et mis à jour en tant que de besoin.

L'agent de propreté est dépositaire des moyens d'accès au site qui lui sont fournis.

Durant l'exécution du marché, en cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt L'IFREMER par tous moyens et par écrit.

A la date d'échéance du présent marché, le titulaire remet le même nombre de clefs et de badges que celui inscrit sur le procès-verbal établi lors de la remise des moyens d'accès. Le titulaire avise le cas échéant L'IFREMER par écrit du nombre d'exemplaires manquants.

Toute clef ou badge manquant pendant l'exécution du marché ou après sa cessation amènera L'IFREMER à facturer au titulaire (ou à déduire du règlement) :

L'IFREMER s'engage, en cas de changement de système de fermeture, à en prévenir le titulaire et lui fournir les clefs ou badges correspondants.

## **6.2. Conditions d'utilisation des locaux de L'IFREMER**

Voir CCTP commun à tous les lots.

### **6.2.1. Branchements**

Voir CCTP commun à tous les lots.

### **6.2.2. Protection des installations**

Voir CCTP commun à tous les lots.

## **7. MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE**

Voir CCTP Commun à tous les lots.

### **7.1. Matériel de nettoyage**

Voir CCTP commun à tous les lots

### **7.2. Produits de nettoyage**

Voir CCTP Commun à tous les lots ou détail dans laboratoire « ANNEXE 2 - COMPILE LABORATOIRES..... »

### **7.3. Acheminement des matériels et produits**

Voir CCTP commun à tous les lots

### **7.4. Stockage des matériels et produits**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **8. MOYENS HUMAINS**

Voir CCTP commun à tous les lots.

### **8.1. Equipe locale de nettoyage**

L'équipe locale de nettoyage est composée d'un chef d'équipe et d'agents de propreté, dont les attributions sont définies ci-après.

### 8.1.1. Le chef d'équipe

Voir CCTP commun à tous les lots.

### 8.1.2. Les agents de propreté

Voir CCTP commun à tous les lots

## 8.2. Registre du personnel

Voir CTP Commun. Pour tout personnel étranger, y compris communauté européenne, une déclaration haut fonctionnaire sécurité défense doit être faite 15 jours au préalable.

## 8.3. Horaires

### 8.3.1. Travail en journée

Voir CCTP commun à tous les lots

### 8.3.2. Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché

Voir CCTP commun à tous les lots.

### 8.3.3. Gestion des absences

**Le titulaire décrit dans son offre le moyen qu'il propose pour s'assurer de la présence de son personnel (heure d'arrivée et de départ) sur les sites IFREMER.**

Tout remplacement de personnel doit être signalé au plus tard le jour même de l'intervention à l'IFREMER. À défaut, le personnel non connu de l'IFREMER peut se voir refuser l'accès aux locaux.

En cas d'absence imprévisible d'un agent, le titulaire s'engage à en informer immédiatement l'IFREMER, à assurer son remplacement dans les plus brefs délais et à faire assurer les prestations conformément au marché, y compris par un renforcement de l'équipe le lendemain.

Si une réorganisation est mise en place, elle doit être validée par le responsable de site IFREMER.

**En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt les pénalités définies au CCAP.**

## **8.4. Obligations du personnel**

### **8.4.1. Prise de poste**

Voir CTP commun à tous les lots

### **8.4.2. Formation du personnel**

Voir CCTP commun à tous les lots

### **8.4.3. Vêtements de travail**

Voir CCTP commun à tous les lots.

### **8.4.4. Comportement du personnel**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **9. PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE**

Voir CCTP commun à tous les lots

### **9.1. Consignes de sécurité**

Voir CCTP commun à tous les lots

### **9.2. Plan de prévention des risques**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **10. GOUVERNANCE**

### **10.1. Commencement d'exécution du marché**

Voir CCTP commun à tous les lots

#### **10.1.1. Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution**

Voir CCTP commun à tous les lots

#### **10.1.2. Outils de communication**

Le titulaire s'engage à mettre en place les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché proposés dans son offre technique.

Le cas échéant, ces outils peuvent être dématérialisés.

- Outils destinés aux sites L'IFREMER :
  - Un système de pointage permettant de s'assurer de l'assiduité des prestations
  - Une fiche récapitulant les instructions de travail et permettant de s'assurer de la bonne connaissance du cahier des charges par les personnels du titulaire.

Au plus tard quinze jours calendaires suivant la date de notification du marché, le titulaire soumet à L'IFREMER les outils proposés, notamment le planning des prestations (cf article 11.1.1 du présent CCTP).

Ceux-ci font l'objet, avant la mise en œuvre, d'une validation préalable par L'IFREMER au cours de la réunion de lancement du marché.

### **10.1.3. Installation du chantier**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **10.2. Interlocuteurs du titulaire et de l'IFREMER**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **10.3. Comité de pilotage trimestriel**

Le correspondant de chaque site de l'IFREMER est chargé du suivi et du contrôle de la bonne exécution du marché.

Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, l'IFREMER rencontre le titulaire a minima tous les trimestres en comité de pilotage afin de faire un point sur la mise en œuvre du marché.

A cette fin, le titulaire présente a minima 10 jours calendaires avant la date du comité de pilotage :

- La synthèse des rapports qualité contradictoires des sites concernés par le présent marché, comprenant le suivi des actions correctives, conformément à l'article 4 du présent CCTP,
- La liste des incidents rencontrés et la façon dont ils ont été traités.

Lors de ces comités de pilotage, les sujets suivants sont notamment évoqués :

- Analyse des résultats des contrôles effectués (cf. CCAP)
- Vérification des modalités d'exécution de la clause d'engagement d'insertion sociale (cf. CCAP)



- Recensement et analyse des réclamations clients
- Gestion des non conformités,
- Recensement des problématiques liées à la prestation,
- Suivi sur les prestations périodiques (au-delà des prestations mensuelles),
- Point sur les demandes spécifiques,
- Etat d'avancement des plans d'actions,
- Recensement des accidents du travail.

L'IFREMER ou le titulaire peuvent à tout moment demander la tenue d'un comité de pilotage de la prestation Les sujets suivants pourront être évoqués :

- Résultat des contrôles contradictoires trimestriels,
- Résultat des contrôles internes trimestriels,
- Nombre de réclamations,
- Taux de réactivité suite aux réclamations sous 48h,
- Taux d'absentéisme (AT, maladies, injustifiées...),
- Respect du port des EPI,
- Nombre de pannes matériels (en jour),
- Volume et caractéristiques des quantités de produits d'entretien utilisées, part de produits écolabellisés utilisés,
- Performance environnementale des équipements,
- Emissions de Gaz à Effets de Serres liées aux déplacements effectués dans le cadre du marché et empreinte environnementale,
- Liste non exhaustive.

Un compte-rendu du comité de pilotage devra être établi par les titulaires et transmis à l'IFREMER dans les 10 jours à compter de la date du comité de pilotage.

L'absence de réception des documents dans les délais prévus au présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues au CCAP.

## **10.4. Plan de progrès annuel**

Voir CCTP commun à tous les lots

## **11. DETAIL DES ANNEXES**

Annexe 1 PALAVAS – Distributeurs sanitaires  
Annexe 2 – COMPILE – Laboratoires PALAVAS  
Annexe 3 – Cahier des charges – PALAVAS  
Annexe 4 – Surface en M2 par bâtiment et par type PALAVAS  
Annexe 5 – Référentiel de contrôle qualité