

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 N° 3 – SITES IFREMER DE PLOUZANE
ARGENTON LORIENT CONCARNEAU**

N° 241000273

Table des matières

1. Présentation de l'IFREMER et contexte	5
2. Dispositions générales.....	6
2.1. Objet du marché	6
2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie	6
2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité	6
2.4. Hygiène	7
2.5. Propreté.....	7
2.6. Aspect	7
2.7. Confort	8
3. Recommandations générales	8
4. Description des prestations attendues	9
4.1. Prestations forfaitaires.....	9
4.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de la gestion des déchets.....	10
4.1.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie.....	10
4.1.1.2. Gestion des déchets :	10
4.1.1.3. Ramassage des déchets.....	10
4.1.2. Fourniture des consommables et réapprovisionnement.....	11
4.1.2.1. Détail des consommables	11
4.1.2.2. Appareils de distribution des consommables.....	12
4.2. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait.....	13
5. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	13
5.1. Auto contrôle qualité par le titulaire.....	14
5.2. Contrôle qualité contradictoire.....	14
5.3. Suivi des actions correctives.....	15

5.4.	Contrôle des prestations complémentaires.....	16
6.	DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX.....	16
6.1.	Accès aux locaux et équipement.....	16
6.1.1.	Généralités	16
	Le personnel du titulaire doit vérifier, avant de partir, que :	16
6.1.2.	Gestion des moyens d'accès.....	17
6.2.	Conditions d'utilisation des locaux de L'IFREMER.....	17
6.2.1.	Branchements.....	18
6.2.2.	Protection des installations	18
7.	MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE	18
7.1.	Matériel de nettoyage	18
7.2.	Produits de nettoyage	20
	L'emploi de produits spécifiques est obligatoire pour tout élément à composants électriques (téléphones, imprimantes, photocopieurs, etc.)	20
7.3.	Acheminement des matériels et produits	22
7.4.	Stockage des matériels et produits.....	22
8.	MOYENS HUMAINS.....	22
8.1.	Equipe locale de nettoyage.....	23
8.1.1.	Le chef d'équipe	23
8.1.2.	Les agents de propreté	24
8.2.	Registre du personnel	24
8.3.	Horaires.....	24
8.3.1.	Travail en journée	24
8.3.2.	Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché	25
8.3.3.	Gestion des absences	25
8.4.	Obligations du personnel.....	26
8.4.1.	Prise de poste	26

8.4.2.	Formation du personnel.....	26
8.4.3.	Vêtements de travail.....	26
8.4.4.	Comportement du personnel	27
9.	PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE	27
9.1.	Consignes de sécurité.....	27
9.2.	Plan de prévention des risques	27
10.GOUVERNANCE	28
10.1.	Commencement d'exécution du marché	28
10.1.1.	Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution	28
10.1.2.	Outils de communication.....	29
10.1.3.	Installation du chantier	30
10.2.	Interlocuteurs du titulaire et de L'IFREMER	31
10.3.	Comité de pilotage trimestriel.....	32
10.4.	Plan de progrès annuel	33
11.DETAIL	DES	
ANNEXES	34
11.1.	Annexe 1 : Détail des sites par lot.....	34
11.2.	Annexe 2 : Détail et fréquence du nettoyage	34
11.3.	Annexe 3 : Référentiel du contrôle qualité.....	34

1. Présentation de l'IFREMER et contexte

Etablissement public à caractère industriel et commercial, l'IFREMER est placé sous la tutelle conjointe du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire et de l'Energie et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Ses missions sont :

- connaître, évaluer et mettre en valeur les ressources des océans et permettre leur exploitation durable ;
- améliorer les méthodes de surveillance, de prévision d'évolution de protection et de mise en valeur du milieu marin et côtier ;
- favoriser le développement économique du monde maritime ;

Pour atteindre ces objectifs, l'IFREMER concentre son action dans les domaines suivants :

- la recherche ;
- l'expertise d'intérêt public (surveillance de l'environnement littoral et contrôle de la qualité des produits de la mer) ;
- la mise à disposition de moyens (flotte océanographique et développement technologique) ;
- le transfert vers les entreprises et la valorisation de ses activités.

Ses domaines d'activités sont :

- surveillance, usage et mise en valeur des mers côtières ;
- surveillance et optimisation des productions aquacoles ;
- ressources halieutiques, exploitation durable et valorisation ;
- exploration et exploitation des fonds océaniques ;
- circulation et écosystèmes marins, évolution et prévision ;
- grands équipements pour l'océanographie.

Principales coopérations internationales :

L'IFREMER travaille en réseau avec la communauté scientifique française et internationale, et en partenariat avec des organismes de nombreux pays. La coopération de l'IFREMER est centrée sur des grands programmes internationaux, sur l'Outre-mer, sur l'International (Etats-Unis, Canada, Japon, Chine, Brésil, ...), et sur une politique méditerranéenne associant l'Europe à la rive Sud de la Méditerranée. Les coopérations internationales de l'IFREMER permettent un meilleur partage de la connaissance, du savoir-faire et des échanges de compétences scientifiques.

Ses actions internationales s'appuient sur :

- une volonté de l'Union Européenne d'internationaliser la recherche européenne ;
- une démarche internationale de l'Agence Nationale pour la Recherche ;
- une dimension méditerranéenne croissante.

L'IFREMER en quelques chiffres :

- 1500 personnes, 2000 en incluant les filiales et laboratoires associés ;
- budget annuel d'environ 213 M€ (hors opérations internes) ;
- 30 sites géographiques en métropole et DROM-COM.

Tant pour la qualité de vie au travail de ses agents que pour son image, l'IFREMER se doit de maintenir une qualité de propreté irréprochable de son parc immobilier. C'est un enjeu fondamental pour l'IFREMER.

Les locaux de l'IFREMER sont à usage de bureaux, de laboratoires, d'ateliers et des zones d'accueil du public.

2. Dispositions générales

2.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet le nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l'évacuation des déchets pour les sites de l'IFREMER en France métropolitaine.

Le présent cahier des charges fonctionnel et technique a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre des prestations énumérées ci-dessus et leur périodicité ainsi que la liste des sites et leurs caractéristiques.

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

Lot	Désignation	Nombre de bâtiments confiés	Nombre de m ² total à nettoyer	Référent nettoyage IFREMER
4	Plouzané Argenton Concarneau Lorient	40	38597.89	Johann Premel

2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté. Le titulaire est tenu de garantir un état de propreté des locaux.

Le titulaire a une obligation de résultat, qu'il s'agisse des prestations forfaitaires ou des prestations unitaires complémentaires qui lui seront éventuellement commandées.

Il appartient donc au titulaire de disposer et de mettre en œuvre les ressources de toute nature qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché et qui lui permettent d'atteindre les objectifs de résultats qui y sont assignés.

Cela implique que les moyens mis en œuvre, qu'ils soient humains ou techniques, sont exclusivement à sa charge et qu'ils se doivent d'être proportionnels pour l'atteinte d'un objectif de propreté irréprochable.

Les prestations doivent permettre d'entretenir et de maintenir dans un état de propreté les locaux et les équipements sanitaires. L'hygiène et la propreté de ces locaux ont comme objectifs :

- le bon déroulement des activités de recherche de l'institut ;
- le respect du référentiel ISO 17025 dans le cadre de l'accréditation de certains laboratoires ;
- le respect du code du travail sur les règles et mesures d'hygiène au travail ;
- la garantie de l'image positive de l'Ifremer vis à vis de l'ensemble des salariés, des fournisseurs et des visiteurs potentiels sur chaque site.

Les projets de déménagement, de restructuration de sites ou de travaux, en cours d'exécution, ne doivent pas se traduire par un relâchement du niveau d'entretien.

2.4. Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes visant à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage devront s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux, à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs et à désinfecter les locaux, le matériel ainsi qu'à éliminer les matières souillées. Le titulaire doit prêter une attention toute particulière à la propreté des lieux et, sans que cela soit exhaustif, les locaux sanitaires, douches, cuisine et équipements concernant les déchets, pour lesquels la qualité d'hygiène doit être irréprochable.

2.5. Propreté

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, d'un gaz, d'un fluide, etc., présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

2.6. Aspect

L'aspect est l'impression visuelle de netteté et de parfaite propreté qu'offre un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent notamment permettre d'éliminer les salissures macroscopiques et les tâches non indélébiles. Les prestations devront donc être adaptées aux lieux.

Les prestations de nettoyage devront arriver à un résultat sans trace et sans poussière.

2.7. Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- Aspect ;
- Perceptions olfactives, tactiles et auditives ;
- Sécurité.

Les prestations ont notamment pour objectif d'obtenir :

- L'absence d'odeurs : supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemples : urine, excréments, moisissures, ordures). En règle générale, il ne peut être utilisé des produits dont les odeurs ne peuvent être tolérées ou non conformes aux normes et exigences environnementales ;
- L'absence de toucher désagréable des surfaces : il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage. Les surfaces traitées ne doivent pas comporter de traces, ne doivent pas coller ou être désagréables au toucher et contact ;
- L'absence de bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement ;
- L'absence de risque et de danger (notamment le risque de glissade et de chute, la nature des produits employés, etc.).

Le détail des niveaux d'exigence des contrôles, et en particulier des contrôles contradictoires, est prévu à l'annexe 3 du présent CCTP selon les zones nettoyées. Les modalités d'application de ces contrôles sont prévues à l'article 4 du présent CCTP

3. Recommandations générales

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux dont le titulaire devra assurer les prestations de nettoyage.

Les employés du titulaire veillent à conserver, après l'opération, leur disposition initiale aux meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de déplacer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux.

Les employés du titulaire veillent à n'éclairer que les pièces où sont réalisés les travaux, ils éteignent les lumières au fur et à mesure de la progression du nettoyage. En aucun cas, l'ensemble des locaux ne doit être éclairé.

En cas de crise sanitaire, l'IFREMER devra se conformer aux recommandations gouvernementales sur le nettoyage, telle que l'augmentation des fréquences de nettoyage, l'utilisation de produits particuliers (virucide, désinfectant, ...) ou

d'éventuelles prestations complémentaires telles que la mise en œuvre de méthodes particulières (nébulisation ou autre).

Le Titulaire est censé avoir vérifié le contenu du dossier de consultation et avoir une parfaite connaissance :

- de l'activité des occupants des sites de l'IFREMER ;
- de la configuration et de l'emplacement des locaux et installations confiés ;
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage ;
- des dispositions à prendre pour accéder au site et des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des locaux ;
- des conditions locales d'exécution des prestations, relatives notamment aux moyens de communication et de transport, à l'hygiène, à la santé et aux conditions de travail, afin de prévoir les équipements et installations nécessaires ;
- de tous les éléments pour lesquels des informations peuvent être obtenues et qui peuvent en quelque manière, influencer sur la prestation et les prix de celle-ci.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état ou de l'exécution des installations et équipements pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité dans le cadre défini dans le présent C.C.T.P.

4. Description des prestations attendues

4.1. Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires comprennent les prestations élémentaires de nettoyage courant des locaux et de la vitrerie. La description et la fréquence de ces prestations sont définies à l'annexe 2 du présent CCTP pour chacune des zones : recevant du public, administrative, laboratoire, atelier, sanitaire et détente, extérieure.

Les prestations forfaitaires comprennent également la fourniture des consommables pour les sanitaires et les espaces détente, le coût de la mise à disposition des distributeurs ainsi que la gestion des déchets.

L'ensemble des locaux confiés sont décrits en Annexe 1. Ce document décrit l'emplacement du local, sa superficie (m²) par catégorie, le type de prestations, le nombre de distributeurs et poubelles, etc.

En cas de crise sanitaire, l'annexe 2 du présent CCTP prévoit des fréquences de nettoyage renforcées.

Une prestation ne concernant que le site de Lorient est à prévoir. Il s'agit du nettoyage intérieur de 7 véhicules par mois.

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

Chaque site bénéficie d'un nettoyage pour l'ensemble de ses locaux (bureaux, hall d'accueil, escaliers ou ascenseurs, couloirs, salles de réunion, sanitaire, espace détente, etc.), quelle que soit la nature du site (recevant du public ou des travailleurs). La liste des différents sites ainsi que leurs caractéristiques sont fournies dans les différents CCTP et leurs annexes. Les produits de nettoyage ainsi que les matériels définis à l'article 6 du présent CCTP sont inclus dans la prestation courante forfaitaire de nettoyage des locaux et de la vitrerie.

La prestation de nettoyage de la vitrerie constitue une prestation distincte de la prestation courante de nettoyage des locaux. Il existe aussi des particularités pour le nettoyage des vitres.

4.1.1.2. Gestion des déchets :

L'IFREMER a d'ores et déjà mis en place des Points de collecte en Apport Volontaire (PAV) pour gérer ses déchets.

A cet effet, l'IFREMER met à la disposition de ses agents et du public un réseau de contenants, appelés également poubelle collective ou PAV, destinés à collecter les différents types de déchets.

4.1.1.3. Ramassage des déchets

Le titulaire assure le ramassage des déchets des points d'apport volontaire et veille, le cas échéant, à leur évacuation en respectant les consignes de tri sélectif et conformément aux dispositions locales de ramassage des déchets.

Le titulaire est chargé de la gestion des déchets des points d'apports volontaires, des poubelles des sanitaires et des espaces détente, en particulier les cafétérias, selon la fréquence définie à l'annexe 2 du présent CCTP.

Plus précisément, le TITULAIRE aura en charge :

- la ramasse quotidienne des ordures ménagères (tout venant) depuis les ilots de collecte présents dans les parties collectives (couloirs, salle de pause...) ou sur demande de l'Ifremer pour des besoins ponctuels dans un lieu spécifique sur le centre (manifestations festives par exemple, poubelles extérieures de l'espace déjeuner devant le restaurant aux beaux jours) et le dépôt dans la benne spécifique sur le site ;
- la ramasse quotidienne des biodéchets depuis les ilots de collecte présents dans les parties collectives (couloirs, salle de pause...) ou sur demande de l'Ifremer pour

- des besoins ponctuels dans un lieu spécifique sur le centre (manifestations festives par exemple) et le dépôt vers le lieu de traitement sur le site ;
- la ramasse des déchets tout venant des laboratoires (poubelles plastique non dangereux) identifiée ;
 - la ramasse hebdomadaire des poubelles des ateliers et halls techniques et le dépôt dans les bennes spécifiques sur le site ;
 - la collecte mensuelle des mégots de cigarettes dans les cendriers et leur dépôt dans un bac centralisateur si existant dédié.

Le TITULAIRE devra procéder au lavage :

- des poubelles de l'infirmerie (bâtiment 212 à Plouzané) tous les jours ;
- des poubelles des sanitaires, vestiaires et douches une fois par semaine.
- des poubelles des salles de réunion, des salles de conférence et de leur éventuel hall une fois par mois.

Les déchets ne seront jamais stockés, même temporairement, dans les locaux ménage des bâtiments, quel que soit l'organisation mise en place par le TITULAIRE. Ils devront être évacués vers les bennes extérieures correspondantes.

Le titulaire met en place un dispositif d'acheminement des déchets depuis les locaux jusqu'aux conteneurs centralisateurs prévus pour l'évacuation.

Il est convenu que le titulaire et L'IFREMER s'efforcent de favoriser tout procédé ou méthode permettant d'améliorer la gestion des déchets, le respect des normes environnementales ainsi que l'optimisation des coûts.

Le ramassage des déchets impose au TITULAIRE la présence sur le Centre Bretagne de Plouzané la présence d'un véhicule dédié en permanence. Le type de véhicule doit respecter certains critères (Cf. 7.3).

4.1.2. 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.

4.1.2.1. 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

- Essuie-mains
- Savon.

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.

4.1.2.2. 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.

Le titulaire assure l'installation et la mise à disposition des appareils correspondant aux consommables cités à l'article 4.2.2.1.

Le prix de la mise à disposition des distributeurs est compris dans les prestations forfaitaires. Le titulaire s'engage à fournir à l'IFREMER un catalogue des modèles proposés afin de lui permettre de faire son choix.

Le titulaire s'organise alors, s'il y a lieu, avec le précédent titulaire du marché afin de coordonner la dépose des matériels précédents et l'installation simultanée des nouveaux matériels.

Les appareils mis à disposition par le titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Il incombe à celui-ci d'entretenir et de remplacer le cas échéant ces appareils.

En cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent, en accord avec l'IFREMER, le titulaire doit replacer les distributeurs au même endroit de façon à éviter toute remise en état du revêtement mural.

Le titulaire garantit les équipements et les entretiens dans les conditions suivantes :

- intervention en cas de mauvais ou de non fonctionnement : réparation ou remplacement de l'appareil dans les 72 heures qui suivent le signalement par l'IFREMER ou par le personnel du titulaire.
- frais de transport et de main d'œuvre à sa charge et compris dans le forfait.

A la fin du marché, les équipements sont démontés par le titulaire, qui s'engage à remettre en état les locaux et installations (excepté si le titulaire est retenu sur le marché à suivre). Le titulaire est responsable de toute dégradation anormale des installations. Il assure l'enlèvement et le transport retour des équipements dans les mêmes conditions que leur livraison, dans un délai d'un mois à compter de la fin du contrat, après lequel L'IFREMER se réserve le droit de procéder à leur enlèvement et d'en refacturer le coût au titulaire.

4.2. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait

Pour répondre aux besoins de l'IFREMER, **des commandes ponctuelles pourront porter sur des prestations complémentaires désignées dans le bordereau de prix.**

Les prestations ponctuelles complémentaires sont effectuées par des intervenants spécialisés, qualifiés pour les réaliser et sans interférence avec les prestations courantes.

Ces prestations sont commandées par le responsable du site de l'IFREMER. Elles font l'objet de bons de commande. Les prix consentis par le titulaire pour ces prestations figurent au bordereau des prix.

Pour les situations d'urgence (inondation, salissures importantes dans une zone publique,), la date d'exécution peut être imposée par l'IFREMER et se situer dans les 24 heures au maximum à partir de la réception de la demande.

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 consigné dans ce cahier de liaison ou par tout autre moyen défini conjointement entre le prestataire et L'IFREMER.

5.2. Contrôle qualité contradictoire

Des contrôles de la qualité des prestations sont organisés à l'initiative de L'IFREMER selon un planning trimestriel

Le contrôle qualité contradictoire est réalisé à partir du référentiel de contrôle qualité prévue à l'annexe 3 du présent CCTP. Cette grille comprend un système de notation à 3 niveaux (Satisfaisant, Non satisfaisant, Non applicable) pour chacune des prestations de chacune des zones. Ces prestations ont un coefficient de pondération afin de prendre en compte la plus ou moins grande importance du nettoyage.

Le taux de qualité du site correspond à la note consolidée des évaluations faites sur chaque prestation dans chaque zone, en prenant en compte le coefficient de pondération. Les prestations qui, lors du contrôle, sont notées « non applicable », ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de qualité. Le seuil d'acceptabilité auquel est comparée la note du contrôle est fixé à 90 %.

La mise en œuvre de ce contrôle s'appuie sur une vérification visuelle, olfactive et tactile de la propreté, peut s'accompagner de photos qui seront annexées au rapport de contrôle et prend en compte les remarques faites lors des autocontrôles ou indiquées dans le cahier de liaison.

L'IFREMER se réserve le droit de rajouter à cette vérification « humaine », la détection de la poussière par des appareils de détection automatique.

Le chef d'équipe du titulaire ou une personne pouvant engager la responsabilité du titulaire et de L'IFREMER réalisent un contrôle qualité contradictoire sur site selon une fréquence qui ne peut pas être inférieure au trimestre. Les contrôles contradictoires sont prévus dans le planning défini à l'article 10.1.1. Le titulaire doit prendre contact avec le référent de nettoyage L'IFREMER au moins 5 jours à l'avance avant le contrôle.

À tout moment, L'IFREMER se réserve le droit de déclencher un contrôle contradictoire non prévu au planning. Dans ce cas, L'IFREMER devra prévenir le titulaire 5 jours ouvrés à l'avance de ce contrôle.

Toute absence de personnel ou défaut de réalisation constaté lors des contrôles contradictoires réguliers ou ponctuels sont notifiés au titulaire et donnent lieu aux pénalités décrites au CCAP.

L'IFREMER se réserve le droit de sous-traiter à un prestataire extérieur la réalisation des contrôles contradictoires ou de se faire accompagner pour effectuer ces contrôles.

5.3. Suivi des actions correctives

A l'issue d'un contrôle qualité contradictoire ou de la constatation d'une non-conformité lors d'un contrôle inopiné, des actions correctives peuvent être demandées.

Dans ce cas, un second contrôle permettant de vérifier la mise en œuvre des actions correctives peut être mené dans les cinq jours ouvrés à partir du moment où la non-conformité a été constatée.

Le même référentiel de contrôle qualité est alors utilisé pour vérifier ces actions. Les prestations n'ayant pas besoin d'être contrôlées sont alors indiquées « Non applicable ».

Le contrôle de la mise en œuvre des actions correctives peut donner lieu, si besoin, à une réclamation du responsable L'IFREMER du site auprès du service gestionnaire de L'IFREMER. Cette réclamation peut déclencher un contrôle d'exécution des prestations par L'IFREMER en présence du titulaire et de nouvelles actions correctives.

En cas de non qualité réitérée malgré les constats, L'IFREMER alerte l'interlocuteur unique du titulaire (cf. art 10.2) des écarts et/ou de la non-exécution des prestations attendues.

L'IFREMER applique le cas échéant les pénalités prévues au CCAP ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations.

Le titulaire présente son suivi des contrôles dans un rapport d'activité trimestriel qu'il transmet à L'IFREMER, a minima 10 jours calendaires avant la réunion trimestrielle du comité de pilotage prévu à l'article 10.3 du présent CCTP. Cette réunion permet également de faire un suivi régulier du taux de qualité issu des différents contrôles.

5.4. Contrôle des prestations complémentaires

Le contrôle de la bonne exécution des prestations complémentaires demandées est effectué par l'IFREMER, en charge du suivi du marché, de L'IFREMER et donne lieu, le cas échéant, à un échange lors du comité de pilotage.

L'IFREMER applique le cas échéant les pénalités prévues au CCAP ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations.

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 jours fériés, samedi ou dimanche) procéder à la levée des réserves du contrôle et faire un retour d'information auprès de l'IFREMER,

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 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**

- **Les systèmes d'alarme sont activés, le cas échéant.**

6.1.2. Gestion des moyens d'accès

Le cas échéant, l'IFREMER dote le titulaire de clefs et/ou de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations, au début de l'exécution des prestations. La remise des moyens d'accès fait l'objet d'un procès-verbal écrit, daté et signé par L'IFREMER et le titulaire.

Les clefs ou les badges que le personnel du titulaire détient pour accéder aux locaux, quels qu'ils soient, ne doivent en aucun cas être identifiables par quelque moyen que ce soit (pas de porte-clefs pouvant indiquer la destination des clefs, par exemple). En cas de remise de badge, le numéro du badge est affecté à un agent d'entretien avec son nom. Le badge ne peut être transmis à un autre agent sans que L'IFREMER en soit prévenu et il devra être restitué en cas d'inutilité.

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) :

Le coût du remplacement des clefs ou badges manquants ;

Le coût du remplacement des serrures correspondant à chaque clef perdue.

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

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de fonctionnement.

Les interventions de L'IFREMER consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes de sécurité par les personnels du titulaire sont facturées à celui-ci.

Le titulaire dispose d'un local ménage équipé d'une arrivée d'eau. Les eaux sales doivent impérativement être vidées dans les cuvettes de WC et non pas dans le vide-seau afin d'éviter de boucher les siphons. En cas de non-respect de ces consignes et de siphons bouchés, l'IFREMER pourra refacturer au titulaire le coût de la prestation de débouchage.

6.2.1. Branchements

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par L'IFREMER.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

6.2.2. Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations concernées et du local ménage, au plus tard à la fin de chaque intervention.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

7. MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE

La fourniture des matériels et produits de nettoyage est à la charge du titulaire.

Dans son offre, le titulaire doit fournir la liste des produits et matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire met en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

L'opération d'élimination des salissures (particulaires, biologiques, organiques ou liquides) doit être réalisée avec des matériels, machines et produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à l'état de ceux-ci, ainsi qu'à la fréquentation des locaux.

Le titulaire doit s'attacher à ne pas provoquer de pollution sur les surfaces ou dans l'air ambiant par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Le titulaire s'engage à ce que les matériels et produits utilisés respectent l'environnement tout au long de leur cycle de vie

Le titulaire s'engage à répondre aux demandes de L'IFREMER sur le matériel et/ou les produits de nettoyage dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de cette demande.

Le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 4.2.1.3 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des produits et consommables de nettoyage.

7.1. Matériel de nettoyage

Ceux-ci doivent être en parfait état d'utilisation. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux locaux à nettoyer et répondre aux normes de sécurité.

La liste de matériel proposé par le soumissionnaire devra être annexée à l'offre technique et être accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels et des références d'utilisation. Ces documents doivent être conformes aux normes et règlements de sécurité applicables à ces matériels.

Les appareils électriques pour le nettoyage seront performants du point de vue énergétique :

- étiquette énergétique A minimum selon l'année,
- écolabel ou équivalent.

Le titulaire doit par la suite présenter ces éléments à l'IFREMER sur simple demande verbale, pour vérification par celui-ci de leur conformité avec les normes et règlements de sécurité.

De même, sur demande de l'IFREMER, le titulaire doit présenter les matériels pour vérification.

Le prestataire doit assurer un renouvellement du matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire en sorte que le matériel utilisé assure en permanence un nettoyage efficace et approprié. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

L'IFREMER se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des accidents, des dégradations ou des nuisances.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site d'exécution des prestations. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, fût-ce par l'intermédiaire de prises multiples est interdit.

Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire.

Le calibrage des fusibles et disjoncteurs de L'IFREMER ne doivent en aucun cas être modifiés.

Les échafaudages (s'il y a lieu), doivent obligatoirement être conformes à la réglementation, munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Enfin, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore ou tout effet entraînant une perturbation de l'environnement.

Le titulaire devra avoir à sa disposition sur chaque site et centre en permanence le matériel nécessaire à ses agents pour mener à bien leur mission :

- des chariots de ménage équipés dont le modèle sera adapté aux lieux et en nombre suffisant pour le nombre de bâtiments et d'étages,
- une autolaveuse minimum, de dimension adaptée aux différents locaux,
- un aspirateur industriel (poussière/eau),

- un nettoyeur moquette pour le site de Plouzané.

7.2. Produits de nettoyage

Le titulaire limite les produits de nettoyage en nombre et en quantité tout en garantissant le résultat attendu en termes de qualité de nettoyage.

Le titulaire aura recours à des produits écolabellisés à chaque fois que cela est possible (écolabel européen NF338, Ecocert ou équivalent). Il est recommandé d'utiliser au moins 80% de produits écolabellisés. Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Dans le cas où les prestations de nettoyage doivent masquer ou supprimer de mauvaises odeurs, il convient de veiller à ce que les produits utilisés soient bien tolérés par les occupants des locaux.

Le titulaire s'assure que la notice est parfaitement :

- Compréhensible par le personnel intervenant sur un site par l'apposition d'un pictogramme sur le produit
- Maîtrisée par le personnel intervenant sur un site et mise à jour lorsque cela est nécessaire

Les produits proposés doivent :

- Être correctement étiquetés, identifiables et conformes à ceux décrits par le titulaire dans son cadre de réponse
- Être efficaces tout en respectant l'environnement
- Avoir un fort niveau de biodégradabilité
- Avoir une toxicité et une éco toxicités nulles
- Être si possible en conditionnement rechargeable et de grande taille de façon à éviter les déchets
- Limiter la consommation en eau (système de dosage automatique, etc...)

Les produits doivent être adaptés aux besoins. Leur emploi est encadré de façon à ce qu'ils ne provoquent pas d'allergie ou d'irritation. Ils doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et n'être pas susceptibles de détériorer les sols. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage, ni rendre les sols glissants. Les produits concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage de façon à éviter tout risque sanitaire et tout gaspillage.

L'emploi de produits spécifiques est obligatoire pour tout élément à composants électriques (téléphones, imprimantes, photocopieurs, etc.)

L'utilisation de produits pouvant entraîner des risques d'accident ou des risques pour la santé (produits inflammables, certains aérosols, etc.) sont interdits, sauf impossibilité justifiée.

L'emploi de produits susceptibles de contenir plus de 10% (taux de tolérance maximum de l'écolabel européen) de composés organiques volatils (COV) est proscrit.

A la liste des produits utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations seront joints :

- un document certifiant a minima la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments (dont les tensioactifs), et d'interdiction de substances ou préparations dangereuses pour l'environnement ou la santé (cf. règlement et directives européens relatifs à la classification, à l'emballage et à l'étiquetage des préparations dangereuses) ;
- une attestation certifiant le niveau d'exigence du candidat au-delà de la réglementation en vigueur en matière de produits proposés ne contenant pas de substances dangereuses pour l'environnement et la santé et veillant à limiter leur impact sur l'environnement (par exemple, biodégradabilité des tensioactifs, etc...)
- le niveau d'impact environnemental des produits nettoyants multi-usages ou pour sanitaires au moins équivalent aux exigences de l'écolabel européen.

La liste des produits et les attestations et preuves cités ci-dessus est mise à jour régulièrement. Dans le cas où l'attestation remise à L'IFREMER par le titulaire est caduque, elle devra être renouvelée.

L'IFREMER se réserve le droit :

- d'interdire tout produit dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des personnels ou des clients de L'IFREMER. Ces produits devront être retirés et remplacés par le titulaire à ses frais ;
- de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons de produits utilisés par le titulaire prélevés à l'occasion de leur emploi. En cas de fraude constatée, les frais d'analyse seront à la charge du titulaire ;
- de procéder aux vérifications relatives au respect de l'éco label européen NF 052 ou équivalent pour les produits.

L'utilisation avérée de produits non conformes aux spécifications du présent CCTP est considérée comme une faute de la part du titulaire et expose celui-ci à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'utilisation des produits sera à la charge du titulaire.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants et vêtements de travail, etc.) doit être respectueuse de l'environnement. Le titulaire est force de proposition sur ce point.

De ce fait, les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'éco label européen NF 052 ou équivalent ou issus du recyclage.

Dans les zones d'accueil du public, les sacs poubelles seront transparents pour des raisons de sécurité.

L'IFREMER se réserve le droit de procéder à des contrôles du respect de cette disposition. En cas de non-respect, le titulaire procède au retrait des consommables non conformes, et s'expose à l'application des pénalités au CCAP.

7.3. Acheminement des matériels et produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être fait selon les itinéraires et dans les horaires autorisés par L'IFREMER en veillant à optimiser les conditions de transport dans le cadre des livraisons (éviter notamment les périodes d'embouteillages).

Les voitures et véhicules utilitaires utilisés par le soumissionnaire pour se déplacer sur les sites de l'IFREMER seront de norme euro 6c (2017 ou plus) ou mieux (ex. : électrique). Dans son offre, le soumissionnaire présentera sa politique de mobilité visant à limiter les impacts environnementaux (optimisation des déplacements, etc.).

Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

L'IFREMER ne doit en aucun cas être en charge de la réception du matériel, des produits et des consommables du prestataire.

7.4. Stockage des matériels et produits

Le stockage des matériels et produits doit obligatoirement être réalisé dans les locaux mis à disposition gracieusement par L'IFREMER. Le stock ainsi que le local mis à disposition doivent être bien rangé et propre. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par L'IFREMER aux frais du titulaire.

Le titulaire ne peut en aucun cas stocker de produits dans les locaux, autres que ceux nécessaires aux prestations courantes qui lui sont confiées.

Le titulaire doit s'assurer pour les risques de détérioration ou de perte des matériels lui appartenant et laissés en dépôt dans le local mis à disposition par L'IFREMER. En effet, ces matériels ne sont placés ni sous la responsabilité ni sous la surveillance de L'IFREMER.

8. MOYENS HUMAINS

Le titulaire du marché propose à L'IFREMER une organisation qui permet la réalisation des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

Cette organisation doit permettre de garantir une communication constante avec les équipes de L'IFREMER et doit proposer des relais tant managériaux et administratifs que techniques.

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

Le chef d'équipe doit rendre compte, au responsable L'IFREMER du site concerné, au moins une fois par semaine ou par simple demande, en consignant dans le cahier de liaison, de la bonne marche de la prestation ou des difficultés éventuellement rencontrées.

Ce poste est tenu par un agent ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires.

Cette personne est responsable de l'encadrement local et de la discipline du personnel, de l'application des clauses du présent CCTP et en particulier de l'exécution des prestations prévues à l'annexe 2 et, le cas échéant, des prestations complémentaires.

Elle est l'interlocuteur « terrain » de L'IFREMER et doit pouvoir être contactée facilement par téléphone, se rendre aux convocations de L'IFREMER en cas de réclamation ou de consigne particulière à donner aux personnels d'exécution.

Elle est chargée de :

- Organiser les actions de nettoyage
- Contrôler les présences et absences
- Encadrer sur place les agents de propreté et répartir les tâches
- Vérifier que le nettoyage est réalisé conformément au calendrier prévisionnel
- Contrôler l'exécution des tâches
- Organiser et / ou assurer l'approvisionnement et la gestion des consommables
- Prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de L'IFREMER et les transmettre au personnel en place
- Effectuer une ronde exhaustive des locaux, contrôler l'exécution des tâches à chaque visite.
- Contrôler le respect des règles de sécurité et d'hygiène
- Contrôler le respect des consignes données par L'IFREMER
- Régler les problèmes d'ordre technique, examiner les améliorations demandées par L'IFREMER ou de sa propre initiative
- Consigner ses observations dans le cahier de liaison prévu à cet effet et ses réponses aux observations de L'IFREMER
- Établir le rapport de contrôle qualité contradictoire ou tout compte rendu
- Se rendre aux convocations de L'IFREMER ou participer à toute réunion ou visite de contrôle organisée par L'IFREMER.

Le titulaire doit obligatoirement transmettre à L'IFREMER le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.

Le titulaire doit également préciser dans son offre, l'affectation des sites entre les différents chefs d'équipe :

- Le nom des sites affectés à chaque chef d'équipe
- La périodicité des visites de chaque chef d'équipe sur chaque site de l'IFREMER.

8.1.2. Les agents de propreté

Les agents de propreté sont chargés d'exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe selon le détail et la fréquence prévue au CCTP du présent CCTP. Ces agents :

- Sont en charge du nettoyage d'un site ou d'un secteur
- Sont dépositaires des clefs pour accéder à ce site ou ce secteur, remises par leur chef d'équipe et restituées selon ses consignes (cf. article 6.2.2).
- Signalent par tous moyens et selon le degré d'urgence, toute anomalie éventuelle concernant la sécurité des personnes et des biens qu'ils sont conduits à observer pendant l'exécution de leur prestation ou toute erreur dont ils peuvent être responsables (engorgement des tuyauteries, dommages sur les sols ou les murs,...)

8.2. Registre du personnel

Le titulaire doit communiquer à L'IFREMER la liste nominative du personnel amené à intervenir sur les sites, quinze jours calendaires suivant la date de notification du marché, conformément aux dispositions de l'article 5.2.3 du contrat.

Cette liste comprend les renseignements administratifs relatifs à l'état civil (nom, prénom) et à la qualification du personnel (au regard de la convention collective).

La liste des personnels est tenue à jour régulièrement et doit être transmise au représentant de L'IFREMER tous les six mois.

Toute modification intervenant dans la composition du personnel ou la distribution des tâches doit être portée à la connaissance de L'IFREMER au plus tôt.

Toute modification du nombre ou de la répartition des effectifs de travail, par rapport à l'offre du titulaire, doit être expressément acceptée par L'IFREMER.

En cas de réitération de la modification du volume ou de la répartition des effectifs de travail sans acceptation de L'IFREMER, le marché est susceptible d'être résilié par L'IFREMER dans les conditions décrites à l'article 8.1.1 du contrat.

8.3. Horaires

8.3.1. Travail en journée

L'IFREMER souhaite mettre en œuvre le travail en journée sur ses sites. Pour ce faire, L'IFREMER s'appuie sur les préconisations et les outils mis à disposition par la branche professionnelle Propreté.

En concertation avec L'IFREMER, le travail en journée pourra être mis en œuvre pendant les horaires de travail des agents ou pendant les heures d'ouverture au public, dès lors qu'il ne portera pas préjudice à leur activité.

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

Les prestations de nettoyage courant sont réalisées les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Le prestataire indique les horaires de nettoyage du personnel par site.

Les horaires d'intervention tiennent compte des dispositions locales relatives au respect des nuisances sonores et olfactives.

Ces horaires de principe peuvent être adaptés et modifiés en cours d'exécution du marché après accord entre L'IFREMER et le chef d'équipe du site concerné.

En cas de prestations exceptionnelles, L'IFREMER se réserve le droit de demander au titulaire l'intervention du personnel en dehors des horaires prévus au calendrier journalier.

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer entre 08 heures et 17h.

En cas de non-respect des horaires prévus, les pénalités prévues au CCAP.

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

Le titulaire doit s'engager à assurer la présence de l'encadrement lors des prises de postes des nouveaux personnels de ménage quel qu'en soit le motif (remplacement, absence...), conformément à ce que le titulaire a proposé dans son offre. En cas d'absence du chef d'équipe lors de ces prises de poste, il sera fait application, sur simple constat et sans mise en demeure préalable, d'une pénalité telle que décrite au CCAP.

Les changements de personnel doivent être formalisés selon des moyens définis entre L'IFREMER et le prestataire lors de la réunion de lancement.

Il doit notamment être prévu :

- le délai de prévenance
- la façon dont le nouveau personnel prendra connaissance à la fois des tâches à réaliser et du plan de prévention
- les modalités de remise des moyens d'accès.

En cas de non-respect de ce formalisme, le titulaire encourt les pénalités définies au CCAP.

8.4.2. Formation du personnel

Le titulaire s'engage à procurer au personnel d'intervention une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à sa mission.

Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, au bon usage des produits de nettoyage et à la prévention des risques, de façon à ce que l'emploi des matériels et des produits ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses personnels ou ceux de L'IFREMER.

De plus, il forme son personnel à des pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement et aux « bons gestes » écologiques (prévention du gaspillage, économies d'énergie et d'eau, respect des justes doses de produits, utilisation de doseurs ou dilueurs, etc...)

Enfin, d'une façon générale, le titulaire s'organise pour mettre à la disposition de son personnel les informations adaptées (étiquetage clair des produits, consignes compréhensibles par tous, etc...) à l'utilisation des produits de nettoyage.

8.4.3. Vêtements de travail

Le titulaire doit doter le personnel d'intervention de vêtements de travail adaptés à sa fonction. Le nettoyage et l'entretien de ces vêtements sont à la charge du titulaire.

Le titulaire est tenu de présenter une tenue adaptée à la prestation d'entretien et comprenant un signe distinctif d'appartenance à son entreprise.

8.4.4. Comportement du personnel

Les personnels du titulaire doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions précisées au CCAP.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt une pénalité définie au CCAP

9. PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE

La réglementation en vigueur fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure est applicable au présent marché.

Le titulaire et L'IFREMER procèdent, avant le début d'exécution des prestations, à une information réciproque sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées.

9.1. Consignes de sécurité

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours.

Le titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site si celui-ci existe ainsi que les consignes incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur ce site.

Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, en avvertir immédiatement L'IFREMER par tous moyens.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution des prestations.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel travaillant seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent). Les modalités d'application de ces dispositions seront décrites dans son offre.

Le personnel du titulaire travaillant hors présence des agents de l'IFREMER doit avoir reçu une formation à la conduite à tenir en cas d'incendie et au déclenchement d'une alarme, le cas échéant.

9.2. Plan de prévention des risques

Conformément aux articles R4511-1 et suivants du Code du Travail, le titulaire et l'IFREMER doivent établir un plan de prévention des risques avant le début de l'exécution du marché et au plus tard pour la réunion de lancement. Ce plan qui doit être signé entre les deux parties.

Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du titulaire, de l'IFREMER et des usagers. Ces mesures portent sur :

- L'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie
- La manutention et l'utilisation d'engins de transport, de manutention et de levage
- La délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien de la circulation des personnes
- L'utilisation de produits, matières et énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication ou de pollution
- Les travaux à risques et / ou en hauteur : définition des mesures de protection
- Les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants
- Les fiches « sécurité des produits utilisés » sont affichées sur chaque site dans le local ménage
- Le lavage des sols en présence de public ou d'agents l'IFREMER qui devra prévenir et éviter les risques de chute dans les zones occupées

Ce plan de prévention des risques fait l'objet d'un procès-verbal établi par l'IFREMER et signé par les deux parties

Par le fait d'avoir remis une offre, le titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès de chacun des sites.

10. GOUVERNANCE

10.1. Commencement d'exécution du marché

Dans la semaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement est organisée entre L'IFREMER et le titulaire, en présence des responsables uniques des deux parties, afin de préparer la mise en place du marché.

Une réunion de validation de prise en charge du marché se tiendra au terme d'une quinzaine de jours d'exécution des prestations.

10.1.1. Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution

Les travaux et les contrôles contradictoires sont effectués selon un planning déterminé par les deux parties.

Pour chaque site, des propositions de planning des prestations courantes forfaitisées doivent être remises à L'IFREMER par le titulaire dans les 15 jours calendaires à compter de la date de notification du marché. Elles doivent notamment être en adéquation avec les fréquences requises mentionnées dans l'annexe 2 du CCTP :

- pour les prestations effectuées une fois ou plus par semaine : précision du jour
- pour les prestations effectuées une fois ou plus par mois : précision de la semaine
- pour les prestations trimestrielles, semestrielles ou annuelles : précision du mois d'intervention. Ces prestations doivent faire l'objet d'un bon d'intervention signé contradictoirement entre le titulaire et l'IFREMER.

Ces documents doivent être remis à L'IFREMER à chaque réunion trimestrielle. Dans le cas contraire, il sera fait application de pénalités conformément au CCAP.

Le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Ce calendrier sert de base pour le calcul des pénalités prévues au CCAP.

Toute modification des calendriers est soumise à l'accord préalable de L'IFREMER.

En cas de force majeure qui empêche le titulaire d'exécuter une prestation aux dates et heures fixées, il doit en aviser immédiatement L'IFREMER et organiser une nouvelle intervention.

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. Ces outils sont présents à deux niveaux :

- Outils destinés à la direction régionale de L'IFREMER :
 - **Solution dématérialisée** permettant de trouver facilement les informations essentielles de suivi du marché tels que :
 - le planning des prestations,
 - les comptes rendus de visites,
 - les comptes rendus des contrôles qualité,
 - les plans d'actions du titulaire,
 - la mise en œuvre des prestations ponctuelles complémentaires,
 - les bons d'intervention pour les prestations courantes forfaitaires trimestrielles, semestrielles ou annuelles
 - ...
- Outils destinés aux sites L'IFREMER :
 - Un cahier de liaison qui permet aux responsables des sites de communiquer avec l'agent de propreté ou le chef d'équipe, notamment sur les demandes spécifiques ou les réclamations,
 - 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.
- Des affichages de sécurité mettant en exergue les risques liés aux produits ainsi que les gestes et postures que doivent adopter 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

Le titulaire doit, dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification du marché, soumettre à L'IFREMER le projet d'installation sur site.

Notamment, le représentant du titulaire et les différents chefs d'équipe prennent alors contact avec le responsable L'IFREMER du site concerné en vue de préparer l'installation du chantier et coordonner son démarrage.

Pendant la période d'installation du chantier, le responsable L'IFREMER du site indique au titulaire les locaux mis gratuitement à sa disposition pour le stockage des matériels et produits d'entretien.

Les prestations débutent à l'issue de la validation par L'IFREMER des outils de communication cités à l'article 10.1.2 du présent CCTP pour les prestations courantes forfaitaires et envoi du bon de commande pour les prestations ponctuelles complémentaires, émis par L'IFREMER.

Les appareils de distribution des consommables mentionnés et la fourniture des consommables pour les sanitaires et espaces détente doivent être opérationnels à la date de commencement de l'exécution des prestations courantes forfaitaires du marché (article 4.2.2 du présent CCTP).

Ci-dessous les étapes de préparation à la mise en place du marché :

DELAI	ACTION PREVUE	RESPONSABLE de l'ACTION
J-35	Confirmation d'attribution de marché + prise de rdv pour réunion	Ifremer
J-30	Réunion avec le Titulaire pour 1^{ère} Réunion de « cadrage marché »	TITULAIRE + Ifremer
J-30	Prise de contact avec la société sortante pour la liste des salariés à reprendre	TITULAIRE
J-28	Commande des équipements et des tenues de ménage	TITULAIRE
J-23	Prise de rdv avec le personnel transférable Entretien avec le personnel transférable Proposition au personnel transférable	TITULAIRE
J-7	Communication à la Sté sortante de la liste des salariés repris	
J-7	Création des plannings agents	TITULAIRE

J-6	Rédaction des contrats, finalisation des dossiers administratifs	Ifremer
J-5	Distribution des tenues et livraison des équipements	TITULAIRE
J-4	Formation des nouveaux salariés intervenants sur le site et prise de connaissances des consignes de prestation	TITULAIRE
J-3	Réunion avec le Titulaire 2^{ème} Réunion de « cadrage marché » avec élaboration du plan de prévention avec l'Ingénieur Sécurité de l'Ifremer	TITULAIRE + CHEF D'EQUIPE + Ifremer
J-2	Dernière vérification des équipements	TITULAIRE + Ifremer
J-1	Elaboration du planning de nettoyage des locaux pour l'année N	TITULAIRE
J	DEMARRAGE DE LA PRESTATION	TITULAIRE + CHEF D'EQUIPE
J	Remplacement de la totalité des appareils distributeurs des sanitaires (papier hygiénique - dévidoir double -, essuie-mains, savon liquide, sachets d'hygiène féminine) par le Titulaire	TITULAIRE
J+6	Présentation de sa ou ses polices d'assurance ainsi que de la preuve du versement des primes correspondantes.	TITULAIRE
J+1 J+7	Deux réunions de « mise au point du marché » sont organisées afin d'affiner la mise en place de l'organisation. <ul style="list-style-type: none"> Le premier jour de la prise de marché A la fin de la première semaine de la prise de marché. <p>Le compte rendu de ces réunions sera rédigé par le Prestataire et transmis à l'Ifremer dans un délai de 4 jours.</p>	TITULAIRE + CHEF D'EQUIPE + Ifremer
J+30	1 ^{er} contrôle qualité mensuel + Point sur la prestation	TITULAIRE + Ifremer

10.2. Interlocuteurs du titulaire et de L'IFREMER

Le titulaire désigne un interlocuteur unique chargé de l'interface entre les chefs d'équipe des sites où seront réalisés les prestations et L'IFREMER. Il est chargé de la coordination et de la gestion technique et administrative du marché.

D'autre part, cet interlocuteur unique désigné par le titulaire doit être en mesure de :

- Répondre sur l'ensemble des éléments constitutifs du marché,
- Faire appliquer les décisions sur ce même périmètre.
-

Pour chaque site, l'IFREMER désigne un gestionnaire du marché qui a pour rôle :

- La gestion du marché,
- La coordination et le suivi de l'exécution du marché,
- Le contrôle et la gestion des relations avec le titulaire.

L'IFREMER indique au titulaire à l'article 2.2 du présent CCTP, un « référent nettoyage » par site sur lequel se déroulent les prestations. Ce référent a pour rôle le suivi et le contrôle de l'exécution des prestations sur le site dont il a la responsabilité.

Il est l'interlocuteur local des agents du titulaire.

Le titulaire s'engage à ne prendre aucune consigne en provenance d'agents de L'IFREMER autres que les interlocuteurs cités ci-dessus, ou qui n'auraient pas été expressément agréés par ceux-ci.

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.

Durant le premier trimestre du contrat, à la demande du correspondant IFREMER la fréquence du comité de pilotage pourra être mensuelle afin de faciliter la mise en place du contrat.

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

La direction de 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

L'IFREMER attend du titulaire qu'il soit force de proposition en termes d'amélioration de la propreté et de l'hygiène des locaux à entretenir et de méthodes innovantes de nettoyage réduisant leur impact environnemental.

Pour ce faire, chaque année, le titulaire présente à L'IFREMER un plan de progrès au cours d'un des comités de pilotage.

Ce plan de progrès vise à présenter les opportunités d'amélioration identifiées par le titulaire et les plans d'actions concrets qui permettent de les mettre en œuvre.

La validation par L'IFREMER de ce plan de progrès et son déploiement doit permettre au titulaire :

- d'améliorer le taux de qualité des prestations identifié sur les fiches de contrôle contradictoire et en particulier sur les sites où le taux de qualité est inférieur au taux d'acceptabilité de 90 %
- de diminuer le nombre de réclamations des usagers à traiter
- de diminuer l'impact environnemental de sa prestation et notamment de ses émissions de Gaz à Effets de Serre liées aux déplacements effectuées dans le cadre du marché,
- d'accroître la part de travail en journée de son personnel tout en assurant la parfaite exécution du marché
- d'accroître la part de travail des personnes en insertion par l'augmentation du volume d'heures confiées à ces personnes

L'absence de production du plan de progrès annuel pourra entraîner des pénalités au CCAP

11. DETAIL DES ANNEXES

Annexe 1 : Détail des sites par lot

Annexe 2 : Détail et fréquence du nettoyage

Annexe 3 : Référentiel du contrôle qualité

**Annexe 4 - REPRISE DU PERSONNEL - A7
IFREMER**