

# Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

## Marché de services

**Réalisation de prestations de logistique**

N° 251000043

## Table des matières

<b>1. Contexte</b>	4
a. Présentation de l’Ifremer	4
b. Fonctions logistiques courantes	5
Magasin sur le site de Plouzané	5
Transit sur le site de Plouzané	6
c. Missions océanographiques	8
<b>2. Objet</b>	8
<b>3. Règlementation et documents applicables</b>	8
3.1 Documents généraux	9
3.2 Documents règlementaires	9
3.3 Règlementation relative à certaines activités	9
Sécurité et prévention des risques	9
Plan de Prévention (PdP)	9
3.4 Documents associés à la prestation	10
<b>4. Description de la prestation</b>	10
a. Périmètre	10
b. Transit	10
Vérification des livraisons effectuées au magasin du Centre de Bretagne en application des procédures en vigueur	10
Livraison, jusqu’aux divers services du Centre des matériels et colis arrivés au magasin ;	11
Manutention :	11
Expéditions (expéditions dites ordinaires) :	11
Réception, distribution et expédition des courriers :	12
Collecte et mise au rebut de matériels	12
Autres opérations	12
c. Magasin	13
d. Missions océanographiques et prestations liées à l’expédition et au transit de matériels (expéditions dites complexes)	14
e. Sensibilisation / Conseil dédouanement ou transit complexe	15
<b>5. Conditions d’exécution des prestations</b>	15
a. Moyens	15
<b>IFREMER</b>	15
<b>TITULAIRE</b>	15

b. Organisation du titulaire .....	16
c. Transport .....	17
<b>6. Obligations liées à la prestation.....</b>	<b>17</b>
a. Sécurité.....	17
b. Confidentialité .....	17
a. Données personnelles.....	17
b. Qualité.....	17
c. Développement durable .....	17
<b>7. Pilotage de la prestation .....</b>	<b>18</b>
a. Réunions de pilotage .....	18
Réunion de démarrage.....	18
b. Documents à fournir et livrables .....	20
c. Contrôles .....	20
Contrôles, audits.....	20
Indicateurs .....	21
d. Phases du contrat .....	21
Durée et déroulement du marché.....	21
Phase de prise en charge .....	21
Phase opérationnelle .....	22
Gestion de fin de contrat- Réversibilité .....	22
<b>8. Annexes .....</b>	<b>23</b>

## 1. Contexte

### a. Présentation de l'Ifremer

**L'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer** contribue, par ses travaux et expertises, à la connaissance des océans et de leurs ressources, à la surveillance du milieu marin et du littoral et au développement durable des activités maritimes.

À ces fins, il conçoit et met en œuvre des outils d'observation, d'expérimentation et de surveillance, et gère des bases de données océanographiques.

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.

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 DOM-TOM, répartis en 5 centres géographiques.

**Le Centre Bretagne** est la plus grande implantation géographique de l'Institut et concentre 60 % de ses effectifs (environ 900 salariés). Parmi les 5 sites géographiques qui le compose, le site de Plouzané est structuré en un campus de 25 ha et 38 bâtiments, dont une partie est occupée par différents partenaires.

Il accueille en particulier Genavir la société filiale de l'Institut qui exploite les navires de la Flotte Océanographique Française (FOF) opérés par l'Ifremer.

Ces caractéristiques nécessitent donc des services robustes pour soutenir les équipes scientifiques dans l'organisation de leurs missions en mer d'une part, et assurer des fonctions logistiques quotidiennes (transit courrier et colis, gestion du magasin) sur le site de Plouzané.

Ces fonctions assurées par le titulaire sont pilotées par le Pole Moyens Associés du Service Infrastructure et Moyens Associés (IMA) de la Direction du Centre Bretagne (DCB) situé à Plouzané.

Ponctuellement le titulaire sera amené à apporter du conseil aux équipes scientifiques et des actions spécifiques associées sur devis.

**La Flotte océanographique française** compte parmi les très grandes infrastructures de recherche (TGIR). Opérée par l'Ifremer, elle regroupe l'ensemble des moyens navals français appartenant aux quatre organismes fondateurs (CNRS, IFREMER, IPEV, IRD).



Elle se compose principalement de navires hauturiers, côtiers et de station, d'engins et d'équipements communs et mobiles.

- 4 navires hauturiers capables de réaliser des campagnes océanographiques sur tous les océans (hors zones polaires). De 30 à 120 mètres de long, ils peuvent effectuer :
  - Des levés bathymétriques des fonds marins ;
  - Déployer des systèmes sous-marins profonds afin de prélever des échantillons, réaliser des mouillages et des prélèvements dans des colonnes d'eau ;
  - De réaliser (des mesures navire en route (météorologie, courantométrie, etc) ;
  - D'effectuer des carottages sédimentaires (record mondial sur le Marion Dufresne) ;
- 2 navires semi-hauturiers réalisant des missions océanographiques de physique, chimie, halieutique, d'exploration de la colonne d'eau et de cartographie sous-marine. Ces navires opèrent en Méditerranée, dans l'océan Indien et Tropical atlantique, dans le Pacifique Sud-ouest et en Outre-mer ;
- 5 navires côtiers) utilisés en Manche-Atlantique et en Méditerranée pour des campagnes scientifiques nombreuses et variées avec une capacité à assurer un continuum de moyens entre le littoral et le milieu hauturier ;
- 7 navires de station, pouvant des sorties de la journée à trois jours, pour les plus récents, répartis sur les façades maritimes métropolitaines ;
- Des engins sous-marins profonds, uniques en Europe, comme le sous-marin Nautille ou le robot télé-opéré Victor 6000, capables de travailler à 6 000 mètres de profondeur ;
- Des engins mobiles de sismique ou de prélèvements ;
- Des équipements acoustiques, etc.

La TGIR Flotte est un outil au service de nombreux domaines de recherches scientifiques et des observations dans tous les domaines de l'océanographie appartenant principalement aux sciences de l'Univers et aux sciences de l'environnement tel que les géosciences marines, l'océanographie physique et biologique, la biogéochimie et chimie des océans, la paléoclimatologie, la biodiversité marine, ...

Répondant également à des missions de surveillance, d'expertise ou de missions de service public pour le compte de l'Etat, elle permet d'aborder les thèmes de l'hydrographie, de l'environnement côtier, des ressources halieutiques, de la délimitation de la ZEE, des aléas sismiques, volcaniques et gravitaires.

La TGIR Flotte est également sollicitée dans le cadre d'affrètements, de partenariats recherche-industrie avec le monde socio-économique, notamment dans le domaine des ressources minérales et énergétiques.

En lien avec d'autres unités de l'Ifremer, la TGIR Flotte mène des activités de recherche et développement pour améliorer ou concevoir certains de ses équipements et engins ou pour faire évoluer ses systèmes d'information. Dans ce cadre, elle participe à la formation par la recherche en liaison avec les universités.

Pour toutes ces missions des expéditions de matériels et leur retour est à organiser assortis des échantillons prélevés lors des missions et de la gestion des déchets associés, et ce en tout point du globe et par tout type de transport (terrestre, marin et aérien), nécessitant un accompagnement fort et professionnel pour les équipes scientifiques.

Les missions hauturières sont particulièrement sensibles, car leur élaboration scientifique se prépare en moyenne 3 ans avant leur déroulement ; opérationnellement, dans les 12 mois avant leur réalisation. De manière générale le planning de la flotte ne permet aucun retard ou report de mission pour des problématiques d'expédition.

#### **b. Fonctions logistiques courantes**

[Magasin sur le site de Plouzané](#)

Le personnel du titulaire disposera d'un espace de travail au bâtiment 226 qu'il partagera avec le personnel Ifremer et le personnel Génavir faisant office de bureau d'accueil / zone expédition et réception.

Un bureau est également à disposition au bâtiment 226 permettant au responsable du titulaire compétent en expéditions complexes d'assurer les trois demi-journées obligatoires de présence sur le centre Ifremer de Plouzané.

Fonctions assurées au niveau du magasin :

- Vérification des livraisons
- Livraison aux divers services
- Manutention
- Expéditions
- Réception, distribution et expédition des courriers
- Gestion des litiges
- Distribution divers matériel stocké au magasin (EPI, bidons, fournitures...)
- Immobilisation et réforme du matériel
- Opérations diverses (Livraison papiers, mise à disposition conteneurs papiers, ramassage et distribution du linge, Ramassage des toners usagés...)
- Opérations diverses sur initiative Titulaire après validation de l'Ifremer

#### [Transit sur le site de Plouzané](#)

Les principales missions de transit réalisées sur place sont :

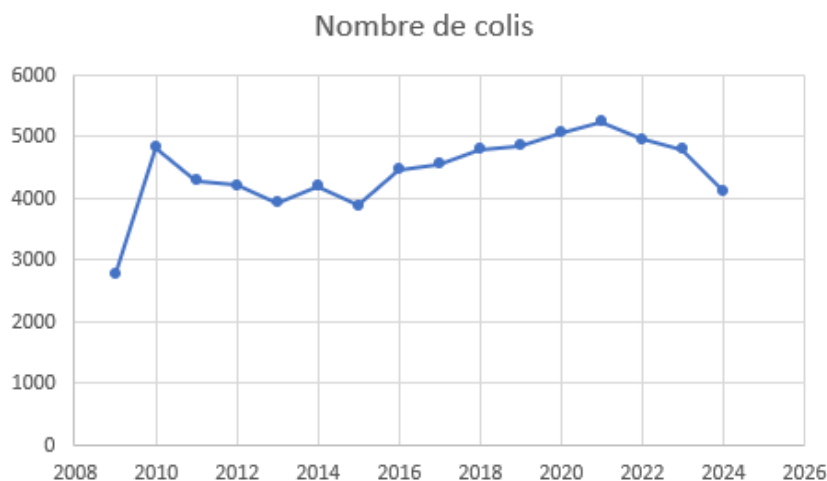
- L'activité de commission de transport, en tant que plateforme de visibilité du transport en temps réel (suivre, contrôler et gérer les flux sur l'ensemble de la chaîne), y compris des opérations de manutention et d'emballage.
- Assurer une permanence sur le Centre Ifremer 3 demi-journée par semaine.
- Centraliser et accompagner les utilisateurs dans la rédaction des documents, ou rédiger pour leurs comptes les documents nécessaires à l'expédition.
- Sensibiliser et accompagner les utilisateurs en cas d'expédition de matières dangereuses.
- Assurer les suivis divers (Expéditions temporaires, comptabilité matières).
- Assurer un reporting mensuel.
- Assurer des missions de conseil et de sensibilisation

Les prestations seront évolutives au cours de l'année suivant les activités de l'Ifremer. Il est précisé que les périodes les plus chargées sont octobre, novembre (mois de forte activité) et juin.

Le graphique ci-dessous indique le récapitulatif des réceptions de colis au magasin depuis 2009.

## RECEPTION

Année	Nombre de colis
2009	2770
2010	4824
2011	4292
2012	4216
2013	3921
2014	4189
2015	3880
2016	4457
2017	4556
2018	4796
2019	4848
2020	5061
2021	5239
2022	4960
2023	4793
2024	4116



Poids Moyen Colis	15,09KG
Nombre moyen de colis par arrivage	1,43Colis

Statistique expéditions	
Expédition 2024	457
Nombre de colis	657
Poids moyen (KG)	8,07
Poids total expédié	5304
Colis de moins de 1 KG	237
Moyenne de Volume en M3	0,04
Poids expédition Max (KG)	344

Voici également ci-contre à titre indicatif les volumes d'expédition sur l'année 2024.

En synthèse, il y a 4 116 réceptions de colis de 15,09 kg en moyenne, et 657 expéditions de colis de 8,07 kg en moyenne (344 kg max).

### c. Missions océanographiques

Voici une synthèse des missions océanographiques mises en œuvre par la FOF sur la période 2020-2024. L'année 2020 a été fortement perturbée par la survenance de la pandémie de COVID 19, et les perturbations se sont poursuivies en 2021.

	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<b>Nombre de missions*</b>	111	171	176	155	125	738
<b>Nombre pilotage IFREMER(CdM)</b>	31	52	47	42	37	209
<b>Nombre missions Essais engins</b>	6	9	15	13	6	47
<b>Nombre Centre Bretagne</b>	20	34	23	26	20	123

*\*Par missions s'entend ici la somme de toutes les bordées ou « leg » pour un même intitulé de mission. Il peut n'y avoir qu'une expédition de matériel pour toutes les bordées de la même mission.*

Toutefois ces données montrent une moyenne annuelle de 148 missions par an dont 42 sous pilotage Ifremer soit 28% des missions de la FOF. Cette notion de pilotage, indique que le Chef de mission scientifique est un salarié Ifremer, ce qui entraîne généralement une responsabilité conjointe sur la mission des expéditions de matériels associés.

Certaines missions portées par la Direction de la Flotte Océanographique sont des missions d'essais d'engins en mer (environ 9 par an), et leurs spécifications en termes de logistique sont donc particulières (transport de drones, de robot ...) et ne sont pas couvertes par ce marché, mais prises en charge par le service logistique de l'opérateur de la flotte océanographique Genavir.

Enfin les missions assurées par des chefs de missions rattachés directement au Centre Bretagne, qui constituent le cœur de l'appui logistique attendu par le titulaire pour ce marché sont en moyenne de 25 par an (entre 20 et 34 sur les 4 dernières années), soit 59% des missions pilotées par Ifremer.

Toutefois, il est à noter que les prestations qui peuvent être demandées pour le compte d'autres Centres restent marginales sur la période écoulée (moins de 10% des prestations en chiffre d'affaires). Certaines missions ne nécessitent pas d'expéditions lourdes.

Le calendrier des missions océanographiques est connu bien en amont des premières missions de l'année à venir., ainsi que la désignation des Chefs de mission, ce qui permet d'anticiper les grosses expéditions plusieurs mois à l'avance. Le Titulaire s'attachera dans son organisation, à proposer des délais recommandés pour s'assurer de la bonne réalisation des prestations.

De manière générale, les navires de la FOF, pour des questions d'efficacité et de sobriété, reviennent de moins en moins à leur port d'attache en France métropolitaine et y compris hors UE, ce qui complexifie les expéditions et les procédures associées, à l'aller, mais également au retour des missions.

## 2. Objet

Le cahier des charges décrit les prestations principales attendues dans le cadre des missions de logistique courante (transit et gestion du magasin) et d'expéditions préparatoires ou postérieures à des missions océanographiques.

## 3. Règlementation et documents applicables



### 3.1 Documents généraux

Les éléments suivants sont transmis au titulaire et restitués en fin de marché.

	Règlement intérieur DCB
	Conditions Générales d'Accès
<b>Note intérieure n°235</b>	Accès et présence sur le Centre
	Procédure gestion des déchets dangereux et non dangereux
	Guide de tri des déchets non dangereux
	Fiche réflexe pollution sur site
<b>Note intérieure n°236</b>	Circulation sur le Centre
	Charte d'utilisation des moyens informatiques et des services internet
<b>DAJF 2024-717</b>	Procédure d'encadrement du processus de réforme Fiche de sortie d'inventaire
	Catalogue des EPIs Centre Bretagne

### 3.2 Documents réglementaires

Le Titulaire doit se conformer aux textes et aux normes applicables aux prestations assurées. Il informe Ifremer de toute évolution réglementaire en cours de marché.

Pour la réalisation des prestations, les normes et règlements français en vigueur sont applicables dans leur ensemble, entre autres :

- Le code du travail,
- La réglementation ADR, et l'arrêté TMD, en vigueur relatifs au transport de marchandises dangereuses par la route.
- L'ensemble des réglementations spécifiques aux modes de transport utilisés (maritime aérien)

### 3.3 Réglementation relative à certaines activités

#### *Sécurité et prévention des risques*

En matière d'hygiène et de sécurité, le Décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat) et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure devra être respecté.

Le titulaire remettra dans son offre une analyse des risques relative aux prestations réalisées. Après notification et avant début des prestations le prestataire et le représentant du maître d'ouvrage établiront conjointement un plan de prévention dont la validité sera d'une année.

#### *Plan de Prévention (PdP)*

Avant le début des opérations et après avoir réalisé les points suivants :

- Organiser et tracer une inspection commune préalable ;
- Obtenir les Modes Opératoires des entreprises ;
- Arrêter les modalités d'intervention et coopération avec les différents acteurs de l'opération

Ifremer, le prestataire et ses sous-traitants procèdent en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, installations et matériels.

A l'issue, les employeurs arrêtent d'un commun accord, avant le début des travaux, un plan de prévention global définissant les mesures prises par chaque entreprise en vue de prévenir ces risques. Le plan de prévention est, à minima, révisé annuellement.

Des avenants au plan de prévention (PdP) global, peuvent être établis le cas échéant pour les travaux particuliers non couverts par le plan global. Ces travaux particuliers, avant la rédaction de l'avenant au PdP, devront faire l'objet d'une visite commune qui devra être tracée.

Une liste de tout le personnel intervenant sera fournie. Cette liste devra être remise à jour autant de fois que besoin et transmise à l'Ingénieur de Sécurité d'Installation.

NB : En cas de nouveaux sous-traitants en cours de travaux, il conviendra de mettre à jour le plan de prévention ainsi qu'une nouvelle visite des lieux. Cette visite devra être tracée

### 3.4 Documents associés à la prestation

Le Titulaire proposera les outils nécessaires à la mise en œuvre de la prestation en lien avec Ifremer.

## 4. Description de la prestation

### a. Périmètre

Compte tenu de la nature de ses activités, l'Ifremer est amené à faire transporter une très grande diversité de matériels ou produits, par tout type de transport. Cette grande diversité nécessite une forte agilité du titulaire, la mission du titulaire pourra être complémentaire avec certaines autres prestations achetées par l'Ifremer (exemple du Conseiller Sécurité de Transport de Matière Dangereuse).

L'ensemble de la prestation est exécuté à partir du site du centre Bretagne de Plouzané pour l'ensemble des salariés de l'Institut rattachés ou non à ce Centre. Les demandes/données de personnels d'autres Centres que le Centre Bretagne devront faire l'objet d'une traçabilité distincte.

Le Titulaire devra prendre en charge les prestations liées aux livraisons, réceptions et magasinage, de transmission de courriers sur le site de Plouzané et certaines opérations de manutention.

Le Titulaire organisera son plan de charge de telle manière que l'accueil des livreurs, les réceptions, les livraisons, les manutentions, les expéditions se fassent de manière équilibrée.

Le Titulaire veillera en fin de journée à la bonne fermeture des divers locaux, à l'extinction du matériel informatique et de l'éclairage, et à ce que le matériel soit correctement rangé et à l'abri.

Le Titulaire assurera les prestations du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 17 h, le vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h. Il devra être joignable en permanence via un numéro de téléphone portable professionnel sur le site dans le cas où les personnels sont en opération de livraison ou de manutention. Un affichage sera réalisé devant le magasin précisant le numéro de téléphone à composer pour joindre le titulaire. Le titulaire pourra proposer tout moyen complémentaire/ alternatif pour rester joignable.

### b. Transit

*Vérification des livraisons effectuées au magasin du Centre de Bretagne en application des procédures en vigueur*

Les transporteurs sont autorisés à pénétrer sur le site :

- De 8h à 11h45 et de 13h à 16h45 du lundi au jeudi,
- De 8h à 11h45 et de 13h00 à 15h45 le vendredi.

La réception du magasin sera ouverte à ces heures et une présence en continu est exigée pour permettre l'accueil des transporteurs, même durant le déroulement des autres prestations prévues en particulier celles décrites ci-après.

Le titulaire devra respecter les règles d'accès pour les transporteurs de nationalité étrangère, en lien avec le poste

de garde.

Le titulaire procèdera, dans les règles de l'art, aux formalités de réception, et appliquera les procédures en vigueur (cf annexe 2). Il contrôlera la correspondance des livraisons avec les commandes passées sous SAP.

En cas de colis détériorés et/ou manquants le titulaire émettra les réserves auprès du transporteur, en informera l'IFREMER, et les notifiera au fournisseur par courrier recommandé.

Le Titulaire procèdera ensuite à la vérification des bons de livraison fournisseur et bons de commande IFREMER et de leur conformité :

- Traitera si nécessaire les litiges, gèrera les reliquats,
- Enregistrera l'arrivée dans un outil de chrono informatique fourni par Ifremer (Pneumatix) dont le flux de données sera accessible aux usagers.

#### *Livraison, jusqu'aux divers services du Centre des matériels et colis arrivés au magasin ;*

La livraison des matériels arrivés au magasin incombera au titulaire. A l'exception des chariots élévateurs et gerbeurs, le titulaire utilisera pour ce faire ses propres moyens. Le Titulaire veillera à informer le destinataire ou quelqu'un du même service de la livraison de sa commande, par signature d'un bon de livraison ou tout autre moyen de son choix. Aucune livraison ne devra être gérée à distance et réalisée sans la présence du destinataire ou d'un représentant du destinataire.

Les livraisons seront à effectuer sur le centre ainsi qu'au môle de Sainte-Anne du Portzic.

#### *Manutention :*

Sur demande du responsable IFREMER, le titulaire interviendra pour effectuer les tâches suivantes :

- Charger, ou décharger des livraisons camions,
- Décharger ou déplacer un container sur le centre ou au môle de Sainte-Anne du Portzic,
- Dépoter un conteneur,
- Utiliser les ponts roulants jusqu'à 25 tonnes,
- Déplacer sur le centre des conteneurs poubelles et les approcher au plus près du demandeur (à la porte du bureau pour de la collecte de papier par exemple, ou au pied du bâtiment pour les déchets industriels banaux),
- Déplacer tout matériel ou équipement présent sur le centre ou au môle de Sainte-Anne du Portzic.

Ces tâches de manutention représentent globalement en moyenne 1 heure par jour, information non contractuelle.

#### *Expéditions (expéditions dites ordinaires) :*

Sur demande, le titulaire procèdera à l'enlèvement sur le centre des colis à expédier depuis le magasin. A l'exception des chariots élévateurs et gerbeurs, le titulaire utilisera pour ce faire ses propres moyens.

Le Titulaire conditionnera, sur prestation uniquement, les biens à expédier sur demande des utilisateurs avec facturation à l'unité du demandeur. Le Titulaire s'attachera à maximiser la réutilisation de matériel d'emballage et proposera des solutions alternatives aux usagers pour tout type d'expédition (réutilisation, biosourcing...).

Les utilisateurs pourront dans le cas contraire déposer leur colis emballé par leurs soins au magasin.

Le Titulaire choisira le meilleur rapport qualité prix pour l'expédition (messengerie, express, ...) sauf si l'Ifremer choisit d'avoir recours à son propre transporteur pour l'expédition de colis.

Le Titulaire devra proposer, lorsque c'est possible, une solution décartonnée.

Les expéditions habituelles à exécuter sont dites « ordinaires », c'est à dire ne nécessitant pas de formalités particulières sur devis préalables autres que :

- La réalisation d'un emballage simple, le matériel étant toutefois parfaitement protégé.

- La préparation d'un bordereau d'envoi pour le transporteur (le plus souvent informatique)
- La préparation d'un bordereau de livraison, étiquette à coller sur le/les colis
- L'incrémentation d'un chrono d'envoi (fichier informatique) reprenant les principales informations nécessaires à l'exécution à posteriori de recherches, de statistiques et du contrôle de la facturation du transport, (cf. annexe 3)
- La souscription éventuelle d'une assurance sur demande, avec déclaration de valeur
- La rédaction de la déclaration de douane de type CN23 et/ou la déclaration de valeur pour les envois à l'étranger.

#### *Réception, distribution et expédition des courriers :*

Chaque matin, le titulaire effectuera les tâches suivantes :

- Réception du courrier de la Poste pour le centre et des partenaires présents sur le centre,
- Tri du courrier destiné à IFREMER (système physique de bannettes),
- Distribution pour 11h au plus tard du courrier dans des boîtes aux lettres disposées sur le site.
- Lors de cette tournée les courriers départs seront ramassés, ainsi que les plis et petits colis à redistribuer ou expédier. Les bacs de courrier (non triés) seront transmis aux autres partenaires présents sur le centre.

Chaque après-midi, le titulaire procédera à une tournée de livraison/tri de courrier aux bâtiments 208 et 211 (au plus tard pour 14h30).

De plus, le titulaire aura en charge :

- La préparation du départ des courriers, plis et petits colis. (Envoi par poste, chronopost, ...),
- La préparation d'un bordereau d'envoi pour le transporteur (le plus souvent informatique),
- La préparation d'un bordereau de livraison, étiquette à coller sur le/les colis,
- L'incrémentation d'un chrono d'envoi (fichier informatique) reprenant les principales informations nécessaires à l'exécution à posteriori de recherches, de statistiques et du contrôle de la facturation du courrier,
- La souscription éventuelle d'une assurance avec déclaration de valeur,
- La rédaction de la déclaration de douane de type CN23 et/ou la déclaration de valeur pour les envois à l'étranger,
- La rédaction des formulaires des recommandés et tout autre document nécessaire à la bonne exécution de l'envoi.

Le Titulaire devra gérer ponctuellement des envois en nombre expédiés par la poste (contrat destineo par exemple) 4 fois par an environ.

En cas de litige sur une expédition le responsable du titulaire en informera le Responsable de l'IFREMER pour prise de décision. Sur la durée du contrat le Titulaire proposera en lien avec le responsable du contrat un guide de procédure permettant au Titulaire d'arbitrer seul la plupart des cas courants, ce point sera inscrit dans le Plan de progrès du contrat.

#### *Collecte et mise au rebut de matériels*

Le Titulaire, sur demande du responsable IFREMER, procédera à la collecte de matériels à mettre au rebut et leur dépôt dans les points de rassemblements dédiés (bennes à métaux, local D3E...). Suivant les déchets, le titulaire devra effectuer un premier tri (par exemple câblages informatique, écrans...).

Le Titulaire s'assurera auprès du demandeur ou du responsable IFREMER que la demande de réforme du matériel a bien été effectuée. Il est précisé qu'un matériel à réformer est un matériel immobilisé devant être déclassé.

#### *Autres opérations*

Le Titulaire aura en charge:

- La livraison des papiers nécessaires aux photocopieurs et imprimantes du centre, stockés au magasin
- La mise à disposition de conteneurs déchets et de petites bennes à déchets intérieures ou extérieures sur demande
- Hebdomadairement : ramassage (le lundi) des vêtements de travail sales (blouses - combinaisons atelier) et redistribution (le lundi de la semaine suivante) du linge propre aux points indiqués (voir Annexe)
- Mensuellement : ramassage des toners et cartouches d'imprimantes usagés et envoi au service informatique, récupération des piles, des cartons et bennes à déchets DEEE (hors prestation) ...
- Ouverture du bâtiment déchets dangereux 207 pour les mises au rebut des piles lithium ou non
- Ponctuellement toute prestation complémentaire sur devis

Certaines activités pourront faire l'objet de développement dans le cadre du plan de progrès du contrat, à titre d'exemple :

- Suivi du remplissage des bennes à la déchetterie en lien avec Ifremer
- Suivi / pilotage de la bonne mise en œuvre du prestataire en charge de l'entretien des vêtements de travail
- ...

### c. Magasin

Le titulaire assure la gestion intégrale du magasin dans le respect des procédures internes établies par le Pôle moyens associés.

La réception du magasin sera ouverte aux heures de livraison indiquées ci-dessus (paragraphe 4.a) et une présence en continu est exigée pour permettre l'accueil des transporteurs, même durant le déroulement des autres prestations prévues en particulier celles décrites précédemment.

Les activités de gestion réalisées par le magasin :

- Gestion du stock magasin EPI (achat) et remise aux salariés,
- Gestion du stock de sel de déneigement et du stock d'absorbant (anti-pollution),
- Gestion du stock de bidons vides de déchets dangereux ou bio pour les laboratoires, de conteneurs de tri sélectif,
- Entreposage temporaire au magasin de certains flux de déchets (piles, DEEE, toners...)
- Gestion du stock d'emballage pour les colis
- Gestion du stock de papier

Suivant les besoins des services de l'IFREMER communiqués au responsable du titulaire, cette dernière devra délivrer du matériel (en particulier l'EPI – Equipement de Protection Individuelle) stocké au magasin pour le personnel IFREMER.

Pour les matériels encombrants (type bidons de recyclage, bidons d'alcool etc.) la livraison sera effectuée auprès du demandeur à son laboratoire ou bureau sauf si le demandeur souhaite un retrait au magasin.

Les procédures mises en place à cet effet seront respectées (remplissage d'un bon de sortie renseigné des informations nécessaires à la bonne tenue du stock magasin, inscription du nom de la personne et du numéro de bâtiment sur tout vêtement délivré).

Le magasin dispose également d'un stock de fournitures d'emballage (cartons, scotch, papier bulle) uniquement utilisé par le Titulaire pour des prestations forfaitaires d'emballage aux utilisateurs, suivant la procédure interne ad hoc.

Annuellement, suivant un planning d'intervention convenu entre le responsable Ifremer et le responsable du titulaire, l'inventaire du stock magasin sera réalisé par le titulaire en présence d'Ifremer. Une opération de tri et déstockage sera menée au démarrage du contrat afin de définir conjointement un inventaire d'entrée précis. Ifremer pourra par la suite réaliser des contrôles aléatoires sur les stocks et leur gestion.

Le titulaire assure la gestion de stocks sous SAP/SIGMA des articles auprès des fournisseurs identifiés.



d. Missions océanographiques et prestations liées à l'expédition et au transit de matériels (expéditions dites complexes)

Le Titulaire s'engage à consulter plusieurs prestataires de services de transit et d'expédition de matériels afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

Il veillera à proposer des alternatives de transport décarbonnées lorsqu'elles existent (feroutage, vélique...). La procédure de demande d'expédition devra ainsi être adaptée à cet effet pour permettre cette offre alternative.

Le Titulaire proposera sur les expéditions complexes une prestation d'emballage agréée compétitive, respectant l'ensemble des règles et recommandations liées au transport aller et retour. La qualité de cette prestation sera évaluée par les utilisateurs, pour amélioration continue.

Afin de s'assurer du bon déroulement des préparations d'expéditions, le Titulaire adaptera la procédure de demande d'expéditions complexes (délais, modalités...) en lien avec Ifremer, aux contraintes du transport international et des délais préalables incompressibles pour les usagers, procédure de transport d'éthanol, certification de conteneurs maritimisés, certification de prototypes ou de packs de piles lithium etc....

Le titulaire transmet à l'Ifremer une copie du bon de commande qu'elle adresse aux prestataires de services de transit et d'expédition de matériels.

Le titulaire communiquera à Ifremer un numéro de dossier par opération et/ou mission et le reportera sur sa facturation.

De manière générale sur la dimension et transit et plus spécifiquement sur les expéditions complexes, le Titulaire doit :

- Assurer une permanence physique au magasin du centre Ifremer de Bretagne trois ½ journées par semaine, dont la répartition sera à définir en début de prestation au regard de l'activité du site.
- Vérifier que les prestataires de services d'expédition et de transit de matériels qu'elle a choisi sont aptes à exécuter le déplacement,
- Assurer l'interface entre les utilisateurs de l'Ifremer et les prestataires de services d'expédition et de transit de matériels,
- Rassembler les éléments nécessaires à l'établissement des documents douaniers, des déclarations de valeur, des listes de matériel, des certificats d'emportage et des déclarations d'expédition de marchandises dangereuses,
- Établir des cartes de circulation et effectuer la mise à jour du fichier des matériels
- Entretenir une comptabilité matière des matériels en destination particulière, selon les informations transmises par l'Ifremer ;
- Tenir à jour le fichier des matériels en importation ou exportation temporaire
- Gérer les références douanières en conformité avec les éléments fournis par les services de l'Ifremer
- Faire un compte-rendu mensuel des prestations réalisées sous la forme d'un tableau de bord, mentionnant les anomalies et incidents éventuels
- Organiser et faire exécuter des transports de matériels selon les modes de son choix pour le compte de l'Ifremer.
- Organiser le retour des missions et le rapatriement des matériels et des échantillons scientifiques.
- Concernant l'évacuation des déchets de mission, le Titulaire pourra apporter du conseil ou de l'accompagnement aux utilisateurs, pour des flux de déchets sans obligations de transporteurs.

Le Titulaire devra du fait de la complexité des expéditions anticiper au mieux les évolutions réglementaires normatives ou commerciales des transporteurs pour informer les usagers d'une part et pour faire évoluer la procédure et les indicateurs afin de garantir ces expéditions.

Le Titulaire sur cette fonction d'expédition complexe entraîne le besoin d'être joignable en permanence en cas de problème 24h/24.

#### e. Sensibilisation / Conseil dédouanement ou transit complexe

Ponctuellement et sur devis le titulaire pourra répondre à des demandes particulières pour les équipes Ifremer, qu'il s'agisse de sensibilisation des personnels aux transports complexes ou à la réglementation, ou encore de demande de conseil ou d'intervention spécifique dans des cas particuliers (transport de matériels achetés par la Flotte par exemple).

### 5. Conditions d'exécution des prestations

#### a. Moyens

##### **IFREMER**

L'Ifremer autorisera, à des fins d'information, un droit d'accès au réseau informatique sous la condition d'une mise en place de comptes.

Chaque personnel du titulaire aura alors un accès individualisé à l'Intranet.

Cet accès lui permettra d'utiliser l'annuaire téléphonique de l'Ifremer, d'utiliser la messagerie électronique, et les logiciels de suivi des commandes (SAP) et de réalisation de tableaux de bord le cas échéant.

Pour des raisons de sécurité informatique et de confidentialité, les ordinateurs, scanners, photocopieurs, imprimantes réseaux et téléphones fixes et logiciels de gestion situés dans les locaux du magasin seront mis à disposition du titulaire.

Le Titulaire aura :

- La possibilité de consulter les commandes pour pouvoir vérifier celles-ci (SAP)
- La possibilité d'incrémenter le tableur chrono informatique des arrivées des colis (Pneumatix).

L'Ifremer mettra à disposition du titulaire :

- Les chariots automoteurs utilisés pour la manutention sur le centre
- Des locaux réservés aux prestations réalisées en sous-traitance équipés du mobilier nécessaire

Le titulaire appliquera les différentes notes d'instructions et notices techniques des équipements à utiliser.

Un ensemble de clés ou badges regroupés dans une armoire, sera à la disposition du personnel du titulaire.

#### *Gestion des produits dangereux dans le cadre de la prestation*

Ifremer dispose d'un Conseiller Sécurité de Transport de Matière Dangereuse (CSTMD) externalisé. Ce dernier joue un rôle central dans l'évaluation des risques et l'amélioration des pratiques liées aux transports de matières dangereuses (TMD). Il a pour mission :

- Évaluer les risques liés aux transports de matière dangereuses et de proposer des mesures préventives
- Effectuer des audits sur les procédés et les pratiques des salariés afin de les améliorer (identification des marchandises dangereuses ; vérification du matériel utilisé pour le transport ; les procédures d'urgence...)
- Fournir une assistance sur les différentes questions concernant le TMD pour les salariés
- Former les salariés sur les exigences de l'ADR
- Analyser les incidents et accidents impliquant des TMD et de proposer des actions correctives

##### **TITULAIRE**

La gestion des demandes de prestations est un élément essentiel de la qualité de service aux salariés Ifremer. Le Titulaire proposera et mettra en place un process de collecte et de traitement des demandes complet et transparent, assorti d'une procédure claire permettant d'assurer un très haut niveau de service.

Le Titulaire peut proposer l'utilisation d'un outil informatique permettant d'assurer la traçabilité de l'ensemble des prestations et le tableau de bord des activités. Le titulaire peut proposer un outil de chrono informatique venant se

substituer à Pneumatix, sous réserve de sa plus-value et de la validation d'Ifremer. Cet outil ne se substituera pas aux livrables demandés dans le reporting.

Le Titulaire proposera au responsable de contrat les éléments nécessaires à la communication interne auprès des salariés (outils numériques, guides, formulaires, etc...).

### *Gestion des produits dangereux dans le cadre de la prestation*

Le Titulaire devra, pour le transport de matière dangereuse (produits chimiques, piles, déchets...), assurer les missions suivantes :

#### 1. Gestion des expéditions de matières dangereuses

- **Colisage** : réaliser un colisage, après réception du fichier TMD complété par le personnel IFREMER, et assister, si nécessaire, au remplissage dudit fichier.
- **Emballage** : emballer ou faire emballer par un professionnel les marchandises dangereuses conformément à la réglementation ADR.
- **Étiquetage** : assurer l'étiquetage des colis et des conteneurs en respectant la réglementation
- **Documents de transports** : préparer le bon de transport matière dangereuse incluant le N°UN, le groupe d'emballage, la quantité, la classe et le référent désigné par Ifremer

#### 2. Vérification et conformité

- **Transporteur** : vérifier que le transporteur choisi dispose de l'agrément transport matière dangereuse et que le conducteur est formé et certifié. Lui remettre une copie de la DGD.
- **Déclaration** : effectuer, si nécessaire, les déclarations auprès des autorités compétentes (exemple la déclaration à la capitainerie pour le transport maritime)

#### 3. Gestion des retours de marchandises

- Préparer un pré-bon de transport pour le retour en fonction du fichier TMD mentionné ci-dessus afin de faciliter les démarches réglementaires (DGD et douanes) des scientifiques

#### 4. Conseil

- Dans le cadre d'un marché, le prestataire logistique sera force de proposition pour compléter et renforcer les actions menées par le CSTMD.

### *b. Organisation du titulaire*

Le Titulaire met en place l'organisation nécessaire à la réalisation des prestations conformément aux besoins énoncés dans le présent cahier des charges. Il doit notamment mettre en place une équipe correctement dimensionnée et aux compétences suffisantes de façon à satisfaire à ses obligations.

**Responsable de site** : le Titulaire désigne un responsable de site et un suppléant. Tout changement de responsable de site du Titulaire doit être notifié, à l'Ifremer, au moins 3 mois avant. Le Titulaire doit, même en cas de changement de responsable, garantir une continuité des prestations.

Le Titulaire est responsable de la structure et de l'organisation mises en place, de leur adaptation aux variations d'activité, ainsi que de l'encadrement et de la logistique, afin d'assurer les prestations dans leur intégralité et dans les délais impartis pour respecter les plannings.

**Personnel** : Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à positionner du personnel en nombre suffisant et présentant les qualifications, habilitations, compétences techniques et expériences en rapport avec la fonction à laquelle il est affecté (responsable de site, encadrement, manutentionnaire, etc.).

Compte tenu de la forte réactivité nécessaire et des spécificités techniques des métiers de la recherche scientifique, le Titulaire doit pouvoir exercer son activité sur le site. L'organisation du Titulaire doit proposer une solution permettant une haute qualité de service.

En début de contrat, ainsi qu'à chaque modification, le Titulaire tiendra à disposition d'Ifremer la liste mise à jour de son personnel et de ses sous-traitants éventuels intervenant sur le site.

Ifremer se réserve le droit de refuser certains personnels du Titulaire et de ses sous-traitants pour des raisons de sécurité conformément aux règles internes concernant les conditions d'accès au site.

Tout changement ou remplacement prévisible parmi le personnel affecté au site sera porté à la connaissance d'Ifremer, avec un délai de prévenance de 2 semaines au minimum. La liste du personnel sera mise à jour en conséquence et transmise à Ifremer.

#### c. Transport

Les transports (y compris à l'intérieur du centre) doivent être réalisés dans le strict respect du code de la route et des réglementations spécifiques et notamment :

- L'ADR (Accord Européen relatif au Transport International des Marchandises Dangereuses par la Route) et l'arrêté TMD en vigueur, pour les transports sur la voie publique
- Assurance des véhicules
- Conformités techniques des véhicules
- Capacité des conducteurs (permis de conduire, formations, CACES, etc.)
- Documents de transport si besoin, pour les transports sur la voie publique
- Véhicules adaptés et équipés à la nature des produits transportés, conformes à l'ADR (signalisation, équipements, etc.) à la charge du titulaire.
- Règles de sécurité définies avec le responsable du contrat pour les transports à l'intérieur du centre.

Ces éléments peuvent faire l'objet de contrôles inopinés.

### 6. Obligations liées à la prestation

#### a. Sécurité

Le Titulaire devra respecter l'ensemble des règles applicables aux entreprises extérieures sur le Centre Bretagne.

#### b. Confidentialité

Le Titulaire par ses missions accède à des informations confidentielles concernant les activités de l'Ifremer, il s'engage à les conserver confidentielles et à ne pas communiquer à un tiers sans l'accord préalable écrit de l'Ifremer.

#### a. Données personnelles

Le Titulaire par ses activités accède à des données de nature personnelle.

#### b. Qualité

Le Titulaire présentera son organisation en la matière et démontrera être en possession d'un système qualité ISO 9001 ou équivalent permettant d'assurer la qualité de la prestation attendue et la traçabilité demandée.

Il proposera en début de contrat une adaptation de son système qualité dédiée aux activités du contrat qu'il fournira à Ifremer lors de la première réunion trimestrielle du contrat.

Ce document permettra un suivi des indicateurs définis au contrat, et les pénalités s'appuieront sur les écarts constatés.

Le Plan de progrès sera élaboré sur la base des propositions Ifremer (ce CCTP) et du Titulaire, mais aussi des remarques recensées au fil de la prestation.

#### c. Développement durable et insertion professionnelle

Ifremer met en place un Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables, qui se traduit par des exigences accrues auprès des titulaires des marchés de l'Ifremer. Dans ce cadre le Titulaire devra :

- Evaluer annuellement les Gaz à Effet de Serre (hors ratios financier) de l'ensemble de sa prestation, y compris ses sous-traitants transporteurs
- Proposer des moyens de transports interne sur le Centre décarbonnés
- Favoriser la réutilisation des matériels, le reconditionnement ou l'utilisation de matériaux biosourcés, fournir des données précises dans les tableaux de bord sur ce point et conseiller l'Ifremer sur ce sujet.
- Proposer systématiquement aux usagers quand ils existent des alternatives de transport décarbonnées pour les expéditions, de la plus simple à la plus complexe.

Pour les éléments liés à l'aspect social, le marché prévoit des clauses d'insertion professionnelle. Cf article 14 du CCAP.

Le titulaire indiquera à minima comment il intègre la dimension sociétale dans le contrat : nombre d'heures d'insertion, intégration de public éloigné de l'emploi ou démarches d'inclusions professionnelles, formation et développement des compétences.

## **7. Pilotage de la prestation**

### **a. Réunions de pilotage**

Des revues de contrat seront organisées périodiquement entre l'Ifremer et le Titulaire du contrat :

- Une réunion de démarrage de la prestation,
- Des réunions trimestrielles d'évaluation de la prestation.

Les réunions trimestrielles font l'objet systématiquement d'un point sécurité.

#### *Réunion de démarrage*

Une réunion de démarrage se tient dans les 15 jours suivant la notification du marché. Cette réunion, où sont présents les représentants, des deux parties permet :

- De préciser l'organisation opérationnelle pour le suivi du contrat : les intervenants, les limites de responsabilité, le calendrier des réunions de travail...
- De rappeler les objectifs : planning, politique QSE...
- D'établir et signer les différents documents contractuels et réglementaires.

A cette occasion, le Titulaire remet à l'Ifremer le projet de plan d'organisation détaillé mentionnant les différents postes de travail. Le Titulaire présente et fait valider lors de cette réunion, une maquette des documents qu'il juge nécessaires à la bonne appréciation de la prestation et à l'analyse des résultats.

#### *Rapports d'activité*

##### *Rapport d'activité mensuel*

Le Titulaire doit transmettre un rapport d'activité mensuel pour rendre compte de son activité et permettre la facturation. Ce document est transmis sous forme dématérialisée.

Il fournira les statistiques détaillées des expéditions à chaque début de mois pour le mois précédent, et fournira également les statistiques compilées au fil des mois.

Le document relatif au mois est transmis par le Titulaire au responsable du contrat Ifremer, au maximum le 8 du mois n+1, sous peine de pénalités.



Le Titulaire propose des tableaux de bords pertinents et détaillés pour chaque prestation, soumis à l'approbation du Chargé de contrat et susceptibles d'évoluer en fonction des besoins. Si son outil informatique permet une visualisation des tableaux de bord il pourra proposer un accès de supervision à Ifremer.

- Pour le courrier : détail quantitatif des flux par typologie (nombre des mouvements), coûts associés (affranchissements...),
- Pour les colis : détail quantitatif des flux, des incidents (réceptions non conformes, colis non identifiés, ...),
- Pour le magasin: détail des flux et des stocks (articles réceptionnés, sorties magasin, consommations analytiques, état des stocks, ...),
- Pour la manutention : détail quantitatif par catégories de volumes,
- Pour les prestations complémentaires : état d'avancement.

Le Titulaire met en place une grille de suivi interne aux différentes unités utilisatrices pour les prestations suivantes :

- Courrier: coûts d'expédition des courriers recommandés, valeurs déclarées et courriers express par unités opérationnelles,
- Colis : coûts d'expédition, et des emballages, par unités opérationnelles,
- Expéditions complexes,
- Manutention: coût des volumes mouvementés pour chaque unité ayant demandée une opération de manutention.

### *Rapport d'activité trimestriel*

Un rapport d'activité trimestriel sera transmis par le Titulaire une semaine avant la réunion de pilotage.

Ce document comprendra pour le trimestre écoulé :

- Le suivi de la réalisation des plannings,
- Un état du volume d'activité par prestation,
- Le suivi des prestations complémentaires, La liste et le détail des interventions,
- Les actions à mener dans le mois suivant,
- Le suivi du plan de progrès,
- Difficultés rencontrés,
- Un bilan commercial :
  - Un état sur les ressources consommées et les coûts
  - Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants),
- Le suivi des plans d'actions dans les domaines de Qualité, Sécurité et de l'Environnement :
  - Les bilans accidents et incidents,
  - Le bilan des formations,
  - Le suivi des contrôles de prestations,
  - Le suivi des fiches d'anomalies, les actions correctives, réclamations clients,
  - Un état du suivi des livrables,
  - Le tableau de suivi des indicateurs,
  - Un bilan sur les clauses sociales et environnementales.

### *Rapport d'activité annuel*

Un rapport annuel portant sur l'année civile écoulée sera réalisé par le Titulaire et remis au responsable du contrat dans le mois qui suit la fin de l'exercice.

Ce document comprendra pour l'exercice écoulé une consolidation de l'ensemble des rapports trimestriels avec les synthèses et les commentaires qui conviennent à leur compréhension et analyse pour venir alimenter le Plan de Progrès.

### *Réunions de pilotage*

Une réunion trimestrielle (contractuelle et commerciale) est programmée. Celle-ci réunit les responsables contrat du Titulaire et le responsable contrat Ifremer.

Lors de cette réunion, les sujets suivants sont passés en revue :

- Point organisationnel
- Bilan Qualité et sécurité,
- Suivi et analyse des indicateurs QSE,
- Analyse des Fiches d'Amélioration de la Qualité,
- Bilan social,
- Bilan technique et commercial,
- Retour d'expérience, problèmes particuliers rencontrés par le Titulaire
- Plans d'action pour la tenue des objectifs
- Aspects contractuels, (facturation des prestations, avenants, ...)
- Revue du plan de progrès

En substitution à une réunion trimestrielle, une réunion annuelle (contractuelle et commerciale) est programmée, celle-ci réunira les acteurs présents en réunion semestrielle.

Lors de cette réunion, les sujets suivants sont passés en revue :

- Sujets traditionnellement analysés chaque trimestre,
- Aspects sécurité & qualité,
- Aspects contractuels,
- Analyse des fiches d'anomalies,
- Revue du plan de progrès,
- Suivi des indicateurs de l'année passée.

Lors de ces réunions, le Titulaire livre les rapports attendus et les présente au travers d'un support de réunion.

#### Réunions utilisateurs :

Une réunion associant les utilisateurs des prestations d'expéditions complexes sera organisée de manière trimestrielle par le Titulaire en lien avec Ifremer. Cette réunion permettra des échanges opérationnels sur les bonnes pratiques, les retours d'expériences récents des dernières missions, un point sur les évolutions réglementaires et contractuelles des opérateurs logistiques. Les usagers pourront partager leurs questions et leurs besoins liées à leurs activités.

Ces réunions feront l'objet d'un compte-rendu réalisé par le Titulaire pour diffusion au personnel Ifremer après validation du responsable du contrat Ifremer.

Elles permettront également d'alimenter le plan de progrès et la robustesse des procédures internes.

#### b. Documents à fournir et livrables

Tous les documents remis par le Titulaire à l'Ifremer sont réalisés aux formats suivants (ou strictement compatibles) : Microsoft WORD, Excel, PowerPoint, Project, Visio, et plus généralement pour les différents composants de la suite Office : au minimum la version n-1 par rapport à la dernière version disponible.

Le Titulaire est chargé de produire le relevé de décision de chaque réunion à la validation du responsable de contrat Ifremer.

#### c. Contrôles

##### Contrôles, audits

Le suivi du contrat est assuré au moyen de contrôles de prestation réalisés par Ifremer. En cas de réserves, le responsable du contrat définira avec le titulaire, le délai de levée de ces réserves en fonction des situations. Tout non-respect de ces délais pourra être sanctionné. Ces contrôles de prestation, programmés à la discrétion du responsable de contrat Ifremer, peuvent être réalisés sans préavis. Ils portent sur le respect des spécifications décrites dans ce cahier des charges.

Le Demandeur pourra confier la réalisation de certains types de contrôles de prestation à une entité externe. Le Titulaire ne pourra contester les résultats de ces contrôles.

En cas de contrôle non conforme, une date de levée de réserves sera fixée entre les parties. Un nouveau contrôle sera alors effectué. Si celui-ci est à nouveau négatif, une mise en demeure et des pénalités seront appliquées selon les termes du marché.

Ifremer se réserve la possibilité après la période de mise en place, généralement à la fin de la 1<sup>ère</sup> année de fonctionnement du contrat, de contrôler le fonctionnement effectif du système qui pourront être réalisés dans les locaux du Titulaire et sur le site Ifremer.

#### *Indicateurs*

Le contrôle de la prestation repose sur les critères objectifs définis pour chaque tâche. Les indicateurs seront définis dans la phase de démarrage du contrat sur proposition du titulaire et validation du responsable de contrat Ifremer et seront effectifs à l'issue de cette phase. Tous les indicateurs sont analysés mensuellement et repris dans le cadre de la réunion trimestrielle.

Ces indicateurs pourront soit faire l'objet de pénalité s'ils ne sont pas atteints, soit faire l'objet d'un plan de progrès le cas échéant afin d'améliorer la qualité de service.

#### *d. Phases du contrat*

##### *Durée et déroulement du marché*

Les prestations objets du présent cahier des charges se décomposent en trois phases successives permettant d'appréhender l'ensemble des contraintes et également la continuité de service

- La phase de prise en charge,
- La phase opérationnelle,
- La phase de réversibilité.

Les phases de prise en charge et/ou de réversibilité ne sont applicables que dans le cadre d'un changement de Titulaire.

##### *Phase de prise en charge*

La phase de prise en charge (environ 1 mois) est considérée comme essentielle par Ifremer, il est attendu du Titulaire qu'il la décrive de manière très détaillée dans sa réponse et fasse part de toutes ses contraintes et réserves le cas échéant dès ce stade.

Cette phase consiste pour le Titulaire, à prendre connaissance et à collecter les informations, à appréhender les outils, à analyser toutes les informations nécessaires pour la préparation de l'organisation et des moyens spécifiques à mettre en œuvre dès le démarrage du contrat. L'objectif de cette période est de permettre au Titulaire d'être complètement autonome dès le premier jour de prise d'effet de la phase opérationnelle.

Lors de cette période de prise en charge, une entrevue hebdomadaire entre le responsable du contrat Ifremer et le responsable sur site du Titulaire est prévue afin de se rendre compte de l'état d'avancement de l'ensemble des tâches à réaliser.

Le Titulaire proposera dans son offre la méthodologie et les tâches à mener (planning, organisation, montée en charge etc...) pour une prise en main optimale des prestations demandées.

Le Titulaire produit un bilan de cette phase de prise en charge et s'engage à exploiter et maintenir sans réserve l'ensemble des systèmes et installations qui lui sont confiés.

Pendant cette phase, les indicateurs sont produits et analysés, mais aucune pénalité n'est appliquée, mais Les outils mis en œuvre pour le suivi de la prestation doivent être opérationnels à la fin de cette étape. En fin de phase, l'ensemble des dispositions contractuelles est alors applicable.

INDICATEURS	FREQUENCE
Nombre de rapports d'activité fournis dans les délais contractuels	Mensuel / Trimestriel / Annuel
Nombre d'incidents devis (coût prévisible non chiffré)	Trimestriel
Nombre de retards de distribution de courriers sur site supérieurs à 30 minutes	Mensuel

Nombre de courriers / RAR / colis perdus	Mensuel

### *Phase opérationnelle*

La phase opérationnelle débute dès la fin de la phase de prise en charge. Le début de cette phase est entériné par Ifremer qui approuve les dispositions prises dans la phase de prise en charge et la remise des livrables de la part du Titulaire.

Cette phase constitue la phase de réalisation des prestations et de fourniture des résultats avec engagement du Titulaire sur le niveau de qualité requis.

A partir du début de la phase opérationnelle, le suivi de la qualité de service avec application éventuelle de pénalités est effectué.

### *Gestion de fin de contrat- Réversibilité*

Ifremer ou tout tiers de son choix à l'échéance du marché ou en cas de résiliation anticipée, doit pouvoir reprendre sans difficulté les prestations objet du présent cahier des charges. A ce titre, le Titulaire garantit à l'Ifremer que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation à cette échéance.

La préparation de la phase de réversibilité est obligatoire et comprise dans le marché initial.

Le transfert de compétences, et de connaissances, indissociable de la réversibilité, sera à la charge du Titulaire.

Le transfert de compétences, et de connaissances, implique l'assistance de l'Ifremer ou du tiers mandaté par lui, et notamment la participation aux réunions spécifiques organisées à cet effet.

La période de réversibilité, transfert de compétences et de connaissances, est fixée à 1 mois. Elle se décompose en trois étapes :

- Transfert de compétences
- Transfert de responsabilité au Titulaire entrant
- Support à l'exploitation.

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre à disposition et présenter l'ensemble des livrables (documentation, sources, outils... et tout autre livrable) utilisés dans le cadre de cette prestation,
- Assurer le transfert d'expertise et à répondre à toutes les questions.

Le Titulaire doit s'être préparé dès le début de la phase opérationnelle et tout au long de la période d'exécution du contrat au déroulement de cette phase de réversibilité et ce dans le respect des procédures et du plan qualité. Ceci comprend notamment le maintien des documentations et la mise à disposition de tous les programmes et outils permettant d'assurer la prestation.

Le Titulaire précisera dans sa réponse à Ifremer les moyens et méthodes qu'il mettra en œuvre pour assurer la réversibilité permanente de la prestation. Il prend soin de mettre à jour et d'enrichir en permanence l'ensemble des documents nécessaires et s'interdit de mettre en œuvre des solutions "non transférables" pendant toute la durée d'exécution du contrat sauf accord formel d'Ifremer.

## **8. Annexes**

Plan du site de Plouzané et Digue de sainte Anne du Portzic

Procédure de réception livraison de marchandises

Incrémentation d'un chrono d'envoi

Formulaire de demande d'expédition magasin

Grille unitaire des unités d'œuvre demandées