



Direction Générale - Cadarache  
Département de support technique et gestion  
Service technique et logistique

N° Chrono STL CDC NETV DO 021 du 14/01/26	Indice 1	Page 1/22
--	-------------	--------------

Classement 1	
--------------	--

Classement 2	
--------------	--

Thème (s)	
-----------	--

Affaire	
---------	--

**Titre du document :**

# Nettoyage des véhicules du centre de cadarache

Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004

**Champ d'application et résumé :**

Le présent cahier des charges a pour objectif de décrire les prestations attendues dans le cadre du nettoyage des véhicules de service du CEA/Cadarache.

Destinataires internes CEA	Destinataires externes CEA
DSTG/SMA DSTG/STL DSTG/STL/GLD	

## Historique des évolutions d'indice

Indice	Date	Commentaires
1	14/01/2026	Emission initiale

<b>Nom</b>	T. SABATIER	B. TICHIT	K. SILBERSTEIN
<b>Visa</b>			Date d'application :
	<b>RÉDACTEUR</b>	<b>VÉRIFICATEUR</b>	<b>APPROBATEUR</b>

En l'absence d'accord ou de contrat, la diffusion des informations contenues dans ce document auprès d'un organisme tiers extérieur au CEA est soumise à l'accord de la Direction de Cadarache.

Cadre de réalisation du document.

Durée d'archivage : voir tableau de gestion

### CLASSIFICATION

DR	CC	CD	SD	Sans
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 2/22
---	--	-------------	--------------

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Objet du marche .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Descriptif de la prestation .....</b>	<b>5</b>
2.1	Fréquences d'intervention .....	5
2.2	Description du parc de véhicules .....	5
2.3	Exclusion du périmètre contractuel .....	5
2.4	Descriptif des forfaits de nettoyage .....	6
<b>3</b>	<b>Fournitures et matériels .....</b>	<b>6</b>
3.1	Matériels .....	6
3.2	Fourniture des produits d'entretien .....	6
3.3	Fournitures à la charge du CEA.....	7
<b>4</b>	<b>Déroulement de la prestation .....</b>	<b>7</b>
4.1	Gestion des demandes .....	7
4.2	Horaires de travail .....	7
4.3	Locaux mis à disposition pour le personnel du titulaire .....	7
4.4	Méthodes de nettoyage et d'entretien .....	7
4.5	Personnel intervenant.....	8
<b>5</b>	<b>Organisation du suivi du contrat .....</b>	<b>8</b>
5.1	Organisation du titulaire .....	8
5.2	Réunion d'enclenchement de la prestation .....	8
5.3	Réunion de suivi d'exécution.....	9
5.3.1	Rapport d'activité mensuel.....	9
5.3.2	Réunions semestrielles .....	9
5.3.3	Bilan annuel .....	10
<b>6</b>	<b>Contrôles qualité des prestations.....</b>	<b>11</b>
6.1	Objectifs qualité spécifiques : .....	11
6.2	Réclamations clients.....	11
6.3	Visites de contrôle .....	11
<b>7</b>	<b>Gestion des non-conformités - pénalités.....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Exigences concernant la qualité, la sécurité et l'environnement.....</b>	<b>12</b>
8.1	Généralités .....	12
8.2	Système de management QSE du CEA .....	12
8.3	Exigences de sécurité.....	12
8.3.1	Engagement du TITULAIRE .....	13
8.3.2	Organisation de la sécurité .....	13
8.3.3	Suivi de la sécurité .....	14
8.3.4	Bilan de sécurité.....	14
8.3.5	Déclaration d'ouverture de travaux et de plan de prévention .....	14
8.3.6	Habilitation du personnel intervenant – Qualifications .....	15
8.3.7	Opérations de chargement/déchargement .....	15
8.3.8	Gestion des risques d'interférence entre les activités (co-activité).....	15
8.3.9	Utilisation de produits chimiques .....	15
8.3.10	Travailleur isolé .....	16
8.3.11	Suivi médical .....	16

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 3/22
---	--	-------------	--------------

<b>8.4</b>	<b>Prêt de matériel.....</b>	<b>16</b>
<b>8.5</b>	<b>Exigences relatives à l'environnement. ....</b>	<b>16</b>
8.5.1	Gestion des produits chimiques .....	16
8.5.2	Impact environnemental liée à l'opération .....	16
8.5.3	Gestion des déchets .....	17
<b>8.6</b>	<b>Conduite à tenir en cas d'accident et analyse a posteriori.....</b>	<b>18</b>
<b>8.7</b>	<b>Intervention en cas d'accident, d'incident ou anomalie .....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>AUDITS, VISITES ET INSPECTIONS .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>MODALITES D'ACCES AU CENTRE.....</b>	<b>18</b>
10.1	Accès au centre et aux installations.....	19
10.2	Disposition generales .....	19
	<b>Annexe 1 - Appréciation de la conformité de la prestation .....</b>	<b>20</b>
	<b>Annexe 2 - Fichier EXCEL attendu pour le contrôle de la facture et sa répartition en interne CEA .....</b>	<b>21</b>
	<b>Annexe 3 : EXEMPLE Enquête de satisfaction – prestation de nettoyage des véhicules de service .....</b>	<b>22</b>

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 4/22
---	--	-------------	--------------

# LISTE DES ABREVIATIONS

**AS:** Animateur Sécurité

**CACES:** Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité

**CDD:** Contrat à Durée Déterminée

**CEA:** Commissariat à l'Energie Atomique et aux Energies Alternatives

**CI:** Chef d'Installation

**CMR:** Cancérogène, Mutagène ou Reprotoxique

**DAST:** Demande d'Acceptation d'un Sous-Traitant

**DOT:** Déclaration d'Ouverture de Travaux

**EE:** Entreprise Extérieure

**EPI:** Equipements de Protection Individuelle

**FDS:** Fiches de Données de Sécurité

**FLS:** Formation Locale de Sécurité

**GLD:** Groupe Logistique Déchets

**ISI:** Ingénieur Sécurité d'Installation

**PCA:** Plan de Continuité d'Activités

**QSE:** Qualité Sécurité Environnement

**SPST:** Service de Protection Santé au Travail

**STL:** Service Technique et Logistique

**VSAV:** Véhicule de secours et d'assistance aux victimes

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 5/22
---	--	-------------	--------------

## **1 OBJET DU MARCHÉ**

Le présent cahier des charges précise les modalités selon lesquelles le Titulaire réalise le nettoyage du parc de véhicules appartenant au CEA Cadarache.

Les prestations seront exécutées pour le compte du Groupe Logistique Déchets (GLD) du Service Technique et Logistique (STL).

Le marché est d'une durée de 4 ans fermes à partir de la date d'enclenchement de ce dernier.

## **2 DESCRIPTIF DE LA PRESTATION**

Le Titulaire, s'engage à effectuer toutes les prestations nécessaires aux objectifs fixés dans le présent cahier des charges.

Le Titulaire assure notamment :

- La prise en compte des demandes de nettoyage des véhicules, la réception et l'état des lieux avant prestation ;
- L'organisation permettant le nettoyage d'un minimum de 6 véhicules, tout en sachant que le volume réel confié pourra être moindre ;
- L'accueil des véhicules prévus à l'emplacement défini par le CEA ;
- La réalisation du nettoyage des véhicules en fonction du forfait de nettoyage demandé par l'unité ;
- La réalisation du nettoyage extérieur au moyen d'un procédé de nettoyage sans eau (à l'intérieur du CEA Cadarache) et/ou en station de lavage à proximité du CEA Cadarache (extérieur du centre) ;
- La remise des véhicules à l'unité et l'état des lieux de restitution.

Le Titulaire assurera les prestations de nettoyage selon les fréquences d'intervention et la nature du forfait de nettoyage comme définis ci-après.

### **2.1 FREQUENCES D'INTERVENTION**

Les fréquences à prendre en compte dans le cadre du chiffrage de l'offre sont d'une journée d'intervention par semaine hors fermeture du centre CEA Cadarache définies au § 4.2.

Il pourra être demandé, exceptionnellement et en accord avec le prestataire, une journée supplémentaire de prestations pour des situations particulières (exemple de nettoyage avant restitution d'un grand nombre de véhicule).

### **2.2 DESCRIPTION DU PARC DE VEHICULES**

Le parc automobile du CEA Cadarache est composé d'environ 240 véhicules. La répartition actuelle, pouvant évoluer en fonction des achats et locations, est la suivante :

- 230 véhicules légers particuliers (type 208, Clio, Zoé, Kangoo, Rifter) destinés aux déplacements sur site et hors site ;
- 12 véhicules légers utilitaires (type Master, Expert, Transit) destinés aux déplacements sur site.

### **2.3 EXCLUSION DU PERIMETRE CONTRACTUEL**

Les véhicules ci-dessous ne sont pas concernés par le présent cahier des charges :

- Les poids lourds,
- Les véhicules tractés,
- Les véhicules d'intervention spécifiques des services de sécurité du centre (VSAV, Véhicules incendie,...),
- Les véhicules personnels des agents CEA, des entreprises hébergées et des entreprises prestataires.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 6/22
---	--	-------------	--------------

## 2.4 DESCRIPTIF DES FORFAITS DE NETTOYAGE

Le titulaire devra prendre en compte que les forfaits ci-dessous peuvent s'appliquer sur deux catégories de véhicules :

- Catégorie 1 : Citadines, Berlines et quadricycles à moteur;
- Catégorie 2 : 4x4, fourgon, utilitaires.

Forfait	Descriptif des prestations
<b>Intérieur</b>	Aspiration sièges, moquettes, tapis et coffre Dépoussiérage du tableau de bord, panneau de porte, plafonnier Nettoyage des plastiques intérieurs (y compris tableau de bord) Nettoyage des surfaces vitrées intérieures (y compris rétroviseur intérieur) Nettoyage des panneaux de portes
<b>Intérieur Plus</b>	Prestations du forfait intérieur incluant le lavage des surfaces vitrées extérieures (y compris optiques extérieurs)
<b>Extérieur</b>	Dégraissant bas de caisse Lavage de la carrosserie Lavage des surfaces vitrées extérieures (y compris rétroviseurs) Nettoyage baie de pare-brise dans le compartiment moteur Lavage jantes et contour de roue Lavage contour de porte, joint de porte, trappes à essences Séchage à la main
<b>Option Shampouinage</b>	Nettoyage avec la shampouineuse des sièges, moquette, tapis, coffre

Nota benne : Le nettoyage du compartiment moteur n'est pas concerné dans le cadre du périmètre contractuel.

## 3 FOURNITURES ET MATERIELS

### 3.1 MATERIELS

Le matériel utilisé doit en permanence être conforme aux réglementations et aux normes en vigueur. Le Titulaire doit être en mesure de justifier sur simple demande du CEA, du respect de ces dispositions.

Le Titulaire doit fournir au CEA avant le début de l'exécution des prestations la liste du matériel proposé pour l'exécution des prestations.

Le matériel devra être en parfait état d'utilisation et ne devra causer aucune perturbation sur le réseau électrique du site.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, notamment par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le CEA se réserve le droit d'interdire tout matériel susceptible de provoquer des dégradations. Dans ce cas, le Titulaire proposera un matériel de remplacement sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité ou revalorisation du marché. Tout dommage causé aux ouvrages ou aux équipements imputable au Titulaire sera mis à la charge de ce dernier.

### 3.2 FOURNITURE DES PRODUITS D'ENTRETIEN

Le Titulaire assure la fourniture de l'ensemble des produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations.

Les produits utilisés devront être conformes aux réglementations et normes en vigueur, notamment celles relatives à la sécurité, à la santé et à la protection de l'environnement.

Les produits employés devront être adaptés aux surfaces à traiter et ne pas provoquer de dégradations sur les revêtements et les équipements nettoyés.

Chaque produit devra être identifié et étiqueté conformément à la réglementation, avec mention claire des pictogrammes de risque appropriés, y compris en cas de transvasement ou de reconditionnement.

Le Titulaire privilégiera l'utilisation de produits écolabellisés, à faible impact environnemental et conformes aux principes de développement durable qu'il présentera dans son offre.

Le CEA se réserve le droit d'interdire l'usage de tout produit qu'il jugerait inadapté ou susceptible d'entraîner des dégradations.

Dans ce cas, le Titulaire devra proposer un produit de remplacement équivalent, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation ou révision du prix du marché.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 7/22
---	--	-------------	--------------

Toute dégradation causée aux véhicules ou équipements, imputable au Titulaire, sera réparée ou indemnisée à sa charge.

Le Titulaire devra être en mesure, pendant toute la durée du marché, de justifier à tout moment, sur simple demande, du respect de ces dispositions.

### **3.3 FOURNITURES A LA CHARGE DU CEA**

Le CEA fournira au Titulaire les éléments nécessaires pour assurer les prestations notamment :

- l'eau,
- l'électricité.

Le matériel et les consommables nécessaires à la bonne réalisation des prestations de nettoyage des véhicules est sous la responsabilité du titulaire.

## **4 DEROULEMENT DE LA PRESTATION**

Les prestations faisant l'objet du présent cahier des charges engagent pleinement la responsabilité du Titulaire et sont soumises à une obligation de résultat à l'égard du CEA Cadarache, notamment pour :

- Satisfaire un niveau de propreté global des véhicules (intérieur/extérieur),
- Respecter le planning de nettoyage prévu et communiqué par le CEA Cadarache,
- Proposer des solutions alternatives de nettoyage lorsque les prestations standards ne parviennent pas à atteindre le niveau de qualité attendu.

### **4.1 GESTION DES DEMANDES**

Dans le cadre de cette prestation, le formulaire de demande sera, dans un premier temps, au format PDF réinscriptible et permettra :

- Au demandeur de spécifier le niveau de prestation attendue en indiquant le type de véhicule concerné ;
- Au demandeur et au Titulaire de marché de noter les constats relevés lors de l'état des lieux du véhicule avant intervention ;
- Au demandeur et au Titulaire de marché de réceptionner la prestation et de réaliser l'état des lieux après intervention.

Le modèle du formulaire sera présenté par le CEA lors de la réunion d'enclenchement.

Au cours de la prestation, le CEA envisage de dématérialiser les formulaires via une application de suivi rendant le processus de saisie des demandes totalement numérique. A cette occasion, le processus d'information du prestataire pouvant être amené à évoluer (envoi individuel des sollicitations, envoi d'un planning etc.), ce dernier devra s'adapter au nouveau mode de sollicitation déployé.

### **4.2 HORAIRES DE TRAVAIL**

L'horaire normal de travail applicable à la présente prestation s'étend de 7h55 à 16h35 les jours ouvrés.

Le CEA Cadarache se réserve le droit d'en modifier les plages horaires, après concertation avec le Titulaire, pour des raisons d'organisation ou de continuité de service.

Le centre de Cadarache est par ailleurs fermé un certain nombre de jours prédéfinis (13 en 2025), distincts des jours fériés légaux. Les dates de fermeture sont communiquées chaque année au Titulaire.

### **4.3 LOCAUX MIS A DISPOSITION POUR LE PERSONNEL DU TITULAIRE**

Le personnel du titulaire bénéficie, conformément au code du travail, des infrastructures mises en places tels que les sanitaires et les restaurants d'entreprise. Ces derniers sont accessibles aux agents intervenants qui, pour des raisons d'hygiène, ne peuvent y accéder qu'avec des tenues dites propres.

Le CEA met à disposition, sur site et sous réserve de sa disponibilité et de la nécessité d'en disposer, un hall abrité permettant de réaliser les prestations attendues.

Le CEA met à disposition l'accès aux moyens communs (électricité et eau).

Il est interdit au Titulaire de procéder à tout aménagement ou modification des locaux mis à disposition.

Le CEA se réserve le droit de déplacer les locaux mis à disposition au Titulaire.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir de ces modifications pour remettre en cause le marché ou ses responsabilités et obligations.

### **4.4 METHODES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN**

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 8/22
---	--	-------------	--------------

Les méthodes de nettoyage mises en œuvre pour l'exécution des prestations sont placées sous la responsabilité exclusive du Titulaire. Ces méthodes doivent en toutes circonstances garantir la propreté, l'hygiène et la bonne conservation des véhicules.

Les méthodes décrites dans le présent cahier des charges constituent un niveau minimal d'exigence ; le Titulaire peut toutefois proposer et appliquer des procédés d'efficacité équivalente ou supérieure.

Le CEA Cadarache se réserve le droit d'imposer certaines méthodes, notamment lorsque celles-ci sont prescrites par les fabricants dans leurs notices d'entretien.

Le Titulaire est tenu de prévoir l'ensemble des moyens nécessaires pour tenir compte de la configuration des lieux et des consignes de sécurité applicables.

#### **4.5 PERSONNEL INTERVENANT**

Le Titulaire s'engage à affecter à l'exécution du présent cahier des charges le personnel en nombre nécessaire et suffisant pour la réalisation des prestations qui lui seront confiées. L'organisation mise en place par le Titulaire pour assurer la prestation sera présentée dans son offre (responsabilités, autorité, fonctions). Elle sera complétée lors de la réunion d'enclenchement (§ 5.2) et fera également apparaître clairement les coordonnées des personnels du Titulaire appelés à intervenir sur le site. Tout changement de cette structure devra être signalé au CEA.

Les salariés intervenant dans le cadre de la réalisation de cette prestation restent sous la responsabilité du Titulaire (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements ...). Tout remplacement de personnel doit être réalisé par des salariés réguliers du Titulaire. Le Titulaire s'engage à informer le chargé d'affaires CEA au plus tôt, de tout remplacement de personnel.

Le personnel de remplacement devra remplir les mêmes obligations que le personnel titulaire en matière de formation, d'accès au site et de surveillance médicale.

En fonction du procédé de nettoyage extérieur retenu, le personnel chargé du convoyage des véhicules devra être titulaire d'un permis de conduire valide qu'il devra présenter au CEA.

Le Titulaire s'engage à se conformer ainsi qu'à faire respecter par son personnel intervenant, l'ensemble des consignes en vigueur sur le site, notamment celles relatives aux conditions d'accès, aux règles de discipline et aux mesures de sécurité. Le Titulaire devra veiller à sensibiliser l'ensemble du personnel intervenant sur le centre aux bonnes pratiques environnementales.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas invoquer cette mesure pour justifier une inexécution ou une exécution partielle ou défectueuse de ses obligations contractuelles.

### **5 ORGANISATION DU SUIVI DU CONTRAT**

Le Titulaire devra faire preuve d'autonomie et de responsabilité pour piloter l'ensemble des progrès et économies relatives à son marché. Il devra assurer son rôle d'expert technique, assurer la veille technologique et/ou réglementaire afin de proposer au CEA les modifications ou les améliorations permettant l'optimisation permanente des prestations en respectant la réglementation.

#### **5.1 ORGANISATION DU TITULAIRE**

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique vis-à-vis du CEA, qui assurera la coordination et la responsabilité de l'ensemble du personnel du Titulaire affecté à l'exécution de la prestation.

Au cas où l'interlocuteur technique dûment désigné par le Titulaire serait remplacé, ce dernier s'engage à en avertir le CEA 15 jours calendaires à l'avance.

Les représentants du CEA Cadarache à même de suivre la prestation au quotidien, de communiquer avec le Titulaire sont :

- le Pilote de l'activité du parc automobile du GLD,
- le Chargé d'affaires parc auto,
- le Chef du GLD ou son suppléant,
- toute personne ou société mandatée par le Chef du GLD ou son suppléant.

#### **5.2 REUNION D'ENCLenchement DE LA PRESTATION**

La réunion d'enclenchement est organisée par le CEA.



Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 9/22
---	--	-------------	--------------

Lors de cette réunion, le CEA présente ou rappelle les dispositifs généraux de sécurité/environnement, le contexte global de la prestation, le planning associé, les modes de fonctionnement associé, son organisation et les documents nécessaires au démarrage de la prestation (sous format informatique). Cette liste est non exhaustive.

Le Titulaire prévoit un support de présentation comprenant notamment un rappel des exigences principales de la commande, l'organigramme nominatif de l'équipe mise en place, une synthèse des données d'entrée existantes/attendues, la planification des livrables. A cette occasion, le Titulaire remettra au CEA, le projet de plan d'organisation détaillé mentionnant les différents postes de travail.

Les versions définitives de ces documents seront fournies au CEA dans les trois mois suivant le démarrage de la prestation. Tout retard dans cette fourniture donnera lieu à l'application de pénalités (cf. annexe 1).

Le Titulaire présentera et fera valider lors de cette réunion, une maquette des documents qu'il juge nécessaires à la bonne appréciation de la prestation, au contrôle de la facturation et à l'analyse des résultats.

Cette liste est non exhaustive.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de réunion qui le soumet pour acceptation au CEA sous 5 jours ouvrés. Le CEA dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à réception pour émettre ses commentaires (sans retour particulier, le CR est accepté en l'état).

### 5.3 REUNION DE SUIVI D'EXECUTION

Des réunions périodiques auront lieu tout au long du marché afin d'assurer le suivi de l'exécution de la prestation. Le Titulaire présentera un suivi détaillé de son activité (plan de charge, problèmes rencontrés, traitement des anomalies, proposition d'actions correctives pour remédier aux dysfonctionnements de tout ordre, ...).

Ces réunions périodiques seront préparées par le Titulaire et programmées selon le rythme suivant :

- Réunion semestrielle,
- Bilan annuel.

Toutes les réunions visées ci-dessous donneront lieu à la rédaction par le Titulaire d'un compte-rendu validé et signé par les deux parties. Ce document établi par le Titulaire sera transmis sous cinq jours ouvrés pour approbation au CEA. Après accord, il sera diffusé à l'ensemble des participants.

#### 5.3.1 Rapport d'activité mensuel

Le Titulaire transmettra mensuellement un fichier Excel au STL/GLD, concomitamment et au plus tard avec la facture du mois, récapitulant l'ensemble des données nécessaires au contrôle de ladite facture et à la refacturation interne des dépenses aux différentes unités du CEA Cadarache.

Le format de ces fichiers, dont le respect est impératif, sera communiqué lors de la réunion d'enclenchement (cf. § 5.1). Ce rapport fera l'objet d'évolutions éventuelles au cours du contrat, en fonction du retour d'expérience et des demandes formulées par le CEA.

Un exemple de fichier attendu pour le contrôle de la facture et sa répartition interne CEA est annexé au présent document (annexe 2).

#### 5.3.2 Réunions semestrielles

Chaque semestre, le CEA et le Titulaire se réuniront pour faire le constat de l'activité sur la base du bilan semestriel établi par le Titulaire afin d'examiner tous les aspects courants de l'exploitation (indicateurs sécurités, organisation, problèmes rencontrés, traitement des anomalies, proposition d'actions correctives pour remédier aux dysfonctionnements de tout ordre, .....). Celles-ci devront être acceptées par les parties avant leur mise en application. Le Titulaire remettra semestriellement au CEA, un rapport récapitulatif et synthétique des prestations effectuées au cours du semestre. Les documents devront être diffusés au CEA dix jours ouvrés avant la date de tenue de la réunion.

Ce rapport sera composé à minima :

- D'indicateurs et observations en lien avec la sécurité
- de l'organisation en place sur la prestation et des éventuelles évolutions à venir
- d'un récapitulatif des actions de nettoyage effectué,
- d'un état des actions de nettoyage spécifiques mise en œuvre,
- d'un bilan du niveau de satisfaction mesuré (cf § 6).

Des compléments pourront être demandés par le CEA si nécessaire.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique  DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice  1	Page  10/22
---	--	-----------------	-------------------

### 5.3.3 Bilan annuel

Le CEA et le Titulaire conviennent de se rencontrer une fois par an à l'occasion d'une réunion de bilan dite « Revue de contrat », laquelle sera particulièrement axée sur le retour d'expérience de la période passée, la mise en lumière des problèmes particuliers et les propositions d'améliorations qui en découlent. Un éclairage sera particulièrement apporté sur les aspects de la sécurité et de l'impact environnemental.

Préalablement à cette réunion, le Titulaire remettra au CEA un rapport d'activité développant l'organisation des prestations, l'évolution des prestations, les difficultés d'exécution des prestations (d'ordre opérationnel, technique ou administratif), les actions consécutives à la gestion des anomalies (analyse des causes, actions correctives, propositions d'évolution), le bilan sécurité (accidents du travail, visites de sécurité, formation, etc.).

Les documents devront être diffusés au CEA dix jours ouvrés avant la date de tenue de la réunion.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 11/22
---	--	-------------	---------------

## **6 CONTROLES QUALITE DES PRESTATIONS**

Les prestations de nettoyage des véhicules sont associées à des objectifs de qualité mesurables sous forme de taux de satisfaction. La mesure de ces objectifs sera réalisée via une enquête de satisfaction (exemple de formulaire en Annexe 3) adressée par le GLD à l'unité cliente ainsi que par les visites de contrôle réalisées par le personnel identifié dans l'organisation du CEA Cadarache (§ 5.1) afin d'évaluer les prestations réalisées

### **6.1 OBJECTIFS QUALITE SPECIFIQUES :**

- Propreté intérieure du véhicule (aspiration, surfaces, vitres...) : 90 % ;
- Propreté extérieure du véhicule (carrosserie, vitres, jantes...) : 80 % ;
- Respect du planning et des délais d'intervention : 90 % ;
- Courtoisie et professionnalisme des intervenants : 80 % ;

Le taux de satisfaction global sera calculé selon la formule suivante :

$$\text{Taux de satisfaction général (\%)} = \frac{\text{Nombre de notes } \geq 4}{\text{Nombre total de réponses}} \times 100$$

L'objectif minimal de qualité globale ne pourra être inférieur à 80 %.

### **6.2 RECLAMATIONS CLIENTS**

Les réclamations éventuelles seront formalisées via un formulaire spécifique transmis par le GLD au Titulaire. Ce dernier devra mettre en place les actions correctives nécessaires et les documenter dans le formulaire prévu à cet effet.

### **6.3 VISITES DE CONTROLE**

Des visites de contrôle seront organisées de manière contradictoire entre le GLD et le Titulaire.

La périodicité des contrôles est hebdomadaire et seront réalisés, si possible, en fin de vacation. Le rapport sera transmis par le service au Titulaire qui mettra en œuvre les actions correctives le cas échéant.

## **7 GESTION DES NON-CONFORMITES - PENALITES**

Indépendamment du traitement des non-conformités du ressort propre du Titulaire et précisé par ailleurs dans son PMQP, le CEA instruit de son côté des fiches de non-conformité. Elles donnent lieu à la mise en place d'actions correctives et préventives.

Si des retards sont constatés dans l'exécution des prestations pour des raisons inhérentes au Titulaire, des pénalités seront appliquées, sans avis préalable. Les pénalités sont calculées mensuellement, elles sont cumulables et non libératoires.

La liste des indicateurs, jointe en annexe 1, décrit notamment les différents points de contrôle et les pénalités applicables.

Les pénalités sont facturables :

- si la somme des points de pénalités est supérieure à 10 sur un mois,
- si la somme des points de pénalités cumulée sur un trimestre est supérieure à 20.

La valeur du point de pénalités est de 50 euros.

En tout état de cause, le cumul des pénalités appliquées ne saurait jamais excéder 10% du cumul du montant du marché affermi à la date d'application des pénalités.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 12/22
---	--	-------------	---------------

## **8 EXIGENCES CONCERNANT LA QUALITE, LA SECURITE ET L'ENVIRONNEMENT**

### **8.1 GENERALITES**

Le Titulaire s'engage à considérer la Sécurité et l'Environnement comme des priorités absolues dans la conception, la préparation et l'exécution des prestations. Il met en oeuvre les moyens et l'organisation nécessaires. Il justifie à tout moment de leur adéquation aux besoins de l'exécution des prestations.

Il est tenu de faire respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires par ses sous-traitants éventuels, quel qu'en soit le rang.

Le Titulaire institue une culture de sécurité afin de prévenir les erreurs, contournements et indisciplines d'origine humaine et de tirer parti des aspects positifs de l'action des hommes et des femmes.

Il s'assure pour l'ensemble de ses salariés et les sous-traitants éventuels, quels qu'en soit le rang :

- Du respect des règles,
- De l'autocontrôle et de l'attitude de remise en question systématique,
- De la maîtrise des procédures et des modes opératoires utilisés,
- Du souci permanent de rigueur,
- Du sens de la responsabilité et de la communication,
- De l'autodiscipline de groupe et personnelle.

A l'intérieur des limites contractuelles, le Titulaire sera tenu d'exécuter la prestation.

Dans le cas où le Titulaire sous-traite une partie des tâches à réaliser, il assure l'interface avec l'ensemble de ses sous-traitants. La sous-traitance sera déclarée suivant la procédure en vigueur et soumise à l'approbation écrite du CEA. Dans tous les cas, le correspondant du marché du Titulaire restera l'unique interlocuteur du CEA.

Le Titulaire est tenu d'exécuter sa prestation dans les limites contractuelles, en respectant le cadre législatif et réglementaire (notamment le Code du Travail) ainsi que les dispositions mentionnées dans les procédures et les règles applicables du CEA/Cadarache (Règlement intérieur, Règles Générales de Radioprotection, etc.). Ces documents sont tenus à disposition par le CEA.

Le Titulaire doit prendre en compte toutes modifications réglementaires et législatives intervenant pendant la durée de la prestation, en informer le CEA et mettre en oeuvre les dispositions qui lui sont applicables dans les meilleurs délais.

La prestation se déroule dans le cadre des Art. R.4511-1 et suivants du Code du Travail fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

### **8.2 SYSTEME DE MANAGEMENT QSE DU CEA**

Le Titulaire s'engage à prendre connaissance de la politique Qualité Sécurité Santé et Environnement du CEA Cadarache, d'y adhérer et réaliser des prestations répondant à ces objectifs.

Le Titulaire s'engage à respecter l'organisation et la politique générale en matière de sécurité qu'il a présenté dans le cadre de son offre. Ces éléments, ainsi que les indicateurs généraux de sécurité communiqués, constituent un critère de sélection et deviennent, à ce titre, engageants et contractuels.

En cas de carences, le CEA se réserve la possibilité d'interrompre à tout moment l'exécution du marché. Si le Titulaire se révèle incapable de remédier à ses manquements, le contrat peut être résilié aux torts du Titulaire, sans indemnité.

### **8.3 EXIGENCES DE SECURITE**

La Sécurité est une priorité très forte pour le CEA. De fait, le CEA s'attache à vérifier la maîtrise des enjeux sécurité à tous les niveaux, y compris chez les sous-traitants du CEA.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 13/22
---	--	-------------	---------------

### 8.3.1 Engagement du TITULAIRE

Chaque année, le CEA fixe des objectifs de sécurité dont l'indicateur principal est la réduction des accidents du travail des salariés du CEA et des entreprises extérieures intervenantes.

A ce titre, le Titulaire devra décrire dans son offre son organisation et sa politique de sécurité générale.

Le Titulaire indiquera au CEA les moyens qu'il prévoit de mettre en oeuvre pour assurer dans les meilleures conditions de sécurité les actions pratiques et techniques pour atteindre le résultat. Il présentera les documents relatifs à (aux) l'opération(s), notamment les procédures et/ou modes opératoires associés et les analyses des risques au(x) poste(s) de travail. Les résultats de sécurité du Titulaire sont à fournir au stade de l'offre (tableau de bord des accidents de travail, taux de fréquence, taux de gravité, etc.).

### 8.3.2 Organisation de la sécurité

L'organisation de la sécurité repose sur une répartition précise des rôles et des responsabilités au sein de l'installation.

#### 8.3.2.1 **Rôle du chef d'installation (CI)**

Le Chef d'Installation (CI) exerce son autorité dans le domaine de la sécurité vis-à-vis de tous les personnels intervenant dans l'Installation dont il est responsable et pour toutes les activités qui y sont conduites. Pour lui permettre de mener à bien sa mission, il dispose en particulier des conseils d'un Ingénieur Sécurité d'Installation (ISI) et/ou d'un Animateur Sécurité (AS).

**Pour des raisons de sécurité, le chef d'installation ou son représentant a toute autorité pour suspendre, reporter ou arrêter toute activité dans son installation.**

#### 8.3.2.2 **Rôle de l'Ingénieur Sécurité (ISI)**

L'ISI a pour mission de conseiller et d'assister le CI dans l'exécution de ses missions relatives à la sécurité, afin de prévenir les risques d'incidents ou d'accidents et, le cas échéant, d'en limiter les conséquences.

Il appartient à l'ISI de contribuer à la mise en oeuvre systématique d'actions de prévention en préconisant au CI toutes celles visant à diminuer les risques et les prises de risques techniques, organisationnels et humains.

Lorsque l'ISI constate une situation de danger pour la sécurité des personnes, des biens ou de l'environnement, il doit, au nom et pour le compte du CI, faire suspendre ou interdire toute opération au vu des risques qu'elle présente, qu'elle soit conduite par des personnels CEA ou par des entreprises extérieures.

#### 8.3.2.3 **Correspondant Sécurité**

Le Titulaire désigne parmi son personnel un représentant, dénommé ci-après « Correspondant Sécurité ».

Ce correspondant sécurité désigné par le Titulaire sera l'interlocuteur privilégié de l'Ingénieur Sécurité d'Installation pour analyser les risques, définir les mesures de prévention et transmettre les consignes. Ce correspondant sécurité doit pouvoir être contacté pendant les heures ouvrables et doit être doté de l'autorité, de la compétence et des moyens nécessaires pour assurer le respect, la mise en oeuvre et le suivi des exigences imposées par les réglementations applicables dans tous les domaines de la Sécurité ainsi que les consignes particulières au centre CEA/Cadarache. Il est également habilité à signer les documents de sécurité pour le compte de son entreprise.

Le Titulaire organise la continuité de cette fonction et communique au CEA les coordonnées du correspondant Sécurité. Celui-ci est présent régulièrement sur les lieux d'exécution du Marché.

Par ailleurs, une personne sera chargée de veiller au jour le jour à la bonne application des mesures de prévention. Les missions de correspondant et de l'animateur sécurité peuvent être confondues sur une seule personne.

Le correspondant Sécurité participe aux réunions de suivi et d'exécution des prestations, aux inspections si besoin, ainsi qu'à toute réunion ayant pour objet la prévention des risques liés à l'interférence entre les activités autant que de besoin.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 14/22
---	--	-------------	---------------

### 8.3.3 Suivi de la sécurité

Le CEA peut réaliser des inspections, visites et réunions de sécurité afin de s'assurer de l'exécution des mesures de prévention décidées et demander, si nécessaire, des mesures complémentaires. Le Titulaire peut également demander au CEA d'organiser des inspections ou réunions qu'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces dispositions ne dégagent en rien sa responsabilité propre d'employeur.

Les réunions de suivi de prestations incluent systématiquement une revue des conditions de sécurité des interventions réalisées sur la base du plan de prévention et, le cas échéant, des analyses de risques spécifiques complémentaires préalables aux opérations exécutées (autorisations d'intervention, protocole de chargement/déchargement, ...). Dans l'hypothèse d'une modification des prestations en cours de contrat, une mise à jour du plan de prévention sera réalisée. Dès réception des comptes rendus d'inspection, réunions ou visites, le Titulaire prendra en compte, les remarques et actions formulées et les traitera dans les délais impartis par le chef d'installation. Ce dernier se réserve le droit de suspendre la poursuite des opérations lorsque les conditions de leur réalisation ne lui paraissent pas satisfaire aux exigences définies en matière de sécurité.

Le Titulaire participera aux visites et exercices de sécurité (inopinés ou programmés) organisés par le CEA.

### 8.3.4 Bilan de sécurité

Dans le cadre du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail du CEA/Cadarache, le CEA mettra en oeuvre les actions nécessaires associées.

Le Titulaire fournira les indicateurs sécurité du contrat (taux de fréquence, taux de gravité, etc.) ainsi que ceux de son entreprise et de ses sous-traitants lors des réunions planifiées par le CEA.

Le Titulaire trace également tous les faits ou actions liés à la sécurité dans les comptes rendus des réunions (causerie sécurité, suivi des additifs, bilan carbone, véhicules de service, ...).

### 8.3.5 Déclaration d'ouverture de travaux et de plan de prévention

#### 8.3.5.1 Informations nécessaires à la prévention

Le Titulaire et ses sous-traitants éventuels communiquent au CEA, de façon formalisée, les informations nécessaires à la prévention :

- La description des travaux à réaliser,
- La liste des matériels utilisés et modes opératoires associés lorsqu'ils ont une incidence sur l'hygiène et la sécurité,
- L'analyse des risques des phases d'activité dangereuse ainsi que les mesures de prévention et de protection associées,
- Les dispositions adoptées pour la surveillance et la garantie du maintien de la sécurité sur le chantier.

Ces informations seront consignées dans un formulaire « Entreprises » que le Titulaire devra compléter et transmettre au CEA après la notification du marché.

#### 8.3.5.2 Mesures préalables à l'exécution de l'opération

En préalable à l'exécution des prestations prévues au titre du marché, il est établi :

- Une Déclaration d'Ouverture de Travaux (DOT). Cette dernière est initiée par le CEA selon les informations communiquées par le Titulaire en vue de réaliser l'opération (dates de début et fin de l'opération, entreprises intervenantes, effectifs, etc.) ;
- Une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent. La présence de l'entreprise titulaire ainsi que de ses sous-traitants est requise.
- Un plan de prévention rédigé par le CEA en présence du Titulaire et de ses sous-traitants et additif associé pour chaque installation concernée.

Le Titulaire veillera à l'application des dispositions retenues dans le plan de prévention. Il informera et mettra à disposition de son personnel l'ensemble des moyens nécessaires au respect des prescriptions du dit plan.

#### 8.3.5.3 Evolution du périmètre ou ajout de sous-traitant

Conformément à l'article R 4511-10 du code du travail, le Titulaire a l'obligation de déclarer ses sous-traitants. Pour cela, une Demande d'Acceptation d'un Sous-Traitant (DAST) doit être adressée au chargé d'affaires CEA (formulaire

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 15/22
---	--	-------------	---------------

joint au contrat), qui la transmettra ensuite au Service des Marchés et Achats. L'acceptation du sous-traitant par le CEA est un préalable à l'intervention.

Dans le cas où il est fait appel à des sous-traitants de rang supérieur à 2 (le Titulaire étant considéré de rang 1), le Titulaire devra en justifier les raisons afin qu'une demande d'acceptation soit réalisée par le chargé d'affaires auprès de la direction Qualité Sécurité Environnement (QSE) du centre. La réponse de la direction QSE constitue un préalable à l'acceptation du sous-traitant par le Service des Marchés et Achats.

### 8.3.6 Habilitation du personnel intervenant – Qualifications

Le Titulaire s'assurera que le personnel employé pour réaliser la prestation dispose des habilitations, autorisations et qualifications nécessaires conformément aux obligations réglementaires et aux référentiels métiers.

Le Titulaire devra être en mesure de justifier formellement la qualification de ses intervenants, pendant toute la durée de la prestation.

En ce qui concerne le personnel intervenant sur le centre, les justificatifs présentés par le Titulaire (et ses sous-traitants) doivent préciser sur papiers entête, le cachet de l'entreprise et la signature du responsable :

- Liste du personnel en précisant les CDD, intérimaires (les stagiaires des EE ne sont pas autorisés à travailler sur le centre) ;
- Tableau des formations habilitantes (ou non) nécessaires à la réalisation de la tâche professionnelle avec la durée de validité (habilitations électriques, CACES, Sauveteur Secouriste du Travail, formation à la manipulation des extincteurs, ...) ;
- Liste des autorisations délivrées par l'employeur (autorisation de conduite) ;
- Liste du personnel autorisé à signer les documents de sécurité.

Dans le cadre de la rédaction des DOT et PDP, le Titulaire transmettra une copie des Fiches de Données de Sécurité (FDS) des produits chimiques utilisés sur le centre, et à chaque nouvelle évolution de la liste des produits utilisés.

### 8.3.7 Opérations de chargement/déchargement

Lorsque les prestations comportent l'exécution d'une opération de chargement ou de déchargement, le Titulaire transmet préalablement au CEA les informations et recommandations nécessaires à l'établissement du protocole de sécurité. Ce dernier est signé par le Titulaire et le CEA avant l'exécution de l'opération.

Chaque opération de chargement ou de déchargement donne lieu à un protocole de sécurité spécifique. Néanmoins, en cas d'opération à caractère répétitif (portant sur des produits ou substances de même nature, accomplie sur les mêmes emplacements, selon un mode opératoire identique, et mettant en oeuvre les mêmes types de véhicules et de matériels de manutention), un protocole permanent peut être établi préalablement à la première opération.

Lorsque le titulaire fait appel à un transporteur extérieur, il réalisera un protocole de sécurité avec l'entreprise de transport. Le document sera complété, visé et cacheté préalablement à la transmission à l'ISI du CEA.

### 8.3.8 Gestion des risques d'interférence entre les activités (co-activité)

Le Titulaire doit tenir compte, dans son organisation et dans la planification des opérations d'utilisation opérationnelle de l'installation et de maintien en bon fonctionnement, des actions réalisées par ou avec le concours d'autres Titulaires. Le Titulaire se doit de fournir toutes les informations nécessaires pour que le CEA puisse assurer son obligation de coordination des mesures de prévention arrêtées d'un commun accord pour le suivi et la gestion des risques d'interférences générés par les opérations réalisées sur les installations concernées.

Dans l'analyse préalable de la co-activité, destinée à prévenir les risques d'interférence, il convient de prendre en compte l'activité aux différents postes de travail, les matériels, locaux etc. mis à disposition par le CEA ainsi que les fournitures entrant dans la prestation.

Les actions devront être planifiées par le Titulaire afin de minimiser les arrêts d'installations ou la sollicitation des équipements et/ou matériels.

### 8.3.9 Utilisation de produits chimiques

Le Titulaire met en oeuvre des moyens adaptés en fonction de la dangerosité des produits stockés. Il s'assure que les produits dangereux qu'il utilise sont stockés en conformité avec la réglementation afin de réduire les risques pour l'homme et l'environnement.

Les produits CMR (cancérogène, mutagène ou reprotoxique) ne sont pas autorisés sauf à démontrer qu'une substitution par un produit moins dangereux est impossible et que l'utilisation du produit CMR est justifiée.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 16/22
---	--	-------------	---------------

### 8.3.10 Travailleur isolé

Le Titulaire, conformément au code du travail, prend les mesures nécessaires pour qu'aucun salarié ne travaille en situation de travailleur isolé en un point où il ne pourra être secouru à bref délai en cas d'accident.

Dans le cadre de la réalisation du contrat, si le Titulaire est amené à exécuter la prestation de nuit ou dans un lieu isolé, il informera le CEA des moyens qu'il prévoit de mettre en oeuvre.

### 8.3.11 Suivi médical

La surveillance médicale du personnel du Titulaire est assurée par tout service de médecine externe agréé au sens du décret 97-137 du 15/02/97.

## 8.4 PRET DE MATERIEL

Le CEA ne prête aucun matériel à une entreprise. Toutefois, s'il devait y avoir un prêt de matériel par le CEA, celui-ci devra être encadré par des dispositions écrites dans le marché initial, dans un contrat ou une convention de prêt et dans le plan de prévention signé par les deux parties (CEA et prestataire concerné par le prêt).

## 8.5 EXIGENCES RELATIVES A L'ENVIRONNEMENT.

Le CEA/Cadarache est engagé dans une démarche d'amélioration de son impact sur l'environnement. A ce titre chaque installation est engagée dans le processus de protection de l'environnement.

Le Titulaire s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires afin de contribuer à la démarche globale du centre, soit notamment :

- Réduire autant que possible la production de déchets et les éliminer selon les procédures en vigueur ;
- Assurer une traçabilité des déchets qu'il génère ;
- Minimiser les consommations d'énergie et d'eau ;
- Faire approuver par chaque installation toute introduction de produits chimiques ;
- Réaliser un état des consommations des produits utilisés ;
- Maitriser et diminuer son bilan carbone.

Dans le cas où le Titulaire produit ou détient des déchets générateurs de nuisances, il est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination dans des conditions propres à éviter lesdites nuisances et conformément au référentiel en vigueur sur le centre de Cadarache ainsi que sur l'installation où il intervient.

### 8.5.1 Gestion des produits chimiques

Il est demandé au Titulaire d'apporter la démonstration qu'il prend les mesures nécessaires pour limiter la consommation des fluides et produits au strict nécessaire.

Dans le cadre de l'utilisation de produits chimiques, le Titulaire se conforme au règlement en vigueur, notamment sur la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et mélanges chimiques.

Le Titulaire vérifie la conformité de ceux-ci vis-à-vis notamment des critères d'entreposage, des EPI à mettre en oeuvre, etc. Il met à disposition du CEA les Fiches de données de sécurité (FDS).

Le Titulaire applique une démarche d'utilisation rationnelle du « juste nécessaire ».

En cours de prestation, toute introduction et/ou utilisation d'un nouveau produit chimique est soumise à une information préalable du CEA.

### 8.5.2 Impact environnemental liée à l'opération

Le Titulaire doit prendre en considération l'impact environnemental relatif aux prestations. Il doit mettre en place des mesures préventives et correctives adaptées afin de limiter autant que possible leur impact environnemental (rétention, absorbant, gestion des déchets, consommation d'eau, etc.).



Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 17/22
---	--	-------------	---------------

### 8.5.3 Gestion des déchets

Le Titulaire devra respecter les procédures du centre notamment en termes de traçabilité, de contrôle radiologique. Ces procédures seront remises au Titulaire lors de la prise en charge du marché. En cas de non-respect des procédures, le CEA émettra une fiche de non-conformité à l'attention du Titulaire.

- Déchets n'appartenant pas au CEA

Les déchets n'appartenant pas au CEA (résidus de produits ou matériaux apportés et utilisés par les entreprises extérieures pour l'exécution de l'opération) doivent être évacués par les producteurs de déchets, à leurs frais, dans des filières de valorisation ou d'élimination conformément à la réglementation en vigueur.

- Déchets appartenant au CEA

Les déchets appartenant au CEA doivent être pris en charge conformément aux procédures applicables sur le centre de Cadarache : respect du tri sélectif, conditionnement adapté, passage à la zone de transit des déchets conventionnels pour pesage et émission d'un BSD, etc.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 18/22
---	--	-------------	---------------

## 8.6 CONDUITE A TENIR EN CAS D'ACCIDENT ET ANALYSE A POSTERIORI

Tout accident survenant sur le Centre de Cadarache fait l'objet d'une prise en charge par les services de secours du Centre de Cadarache (FLS, SPST, etc.). Il fera l'objet d'une inscription sur le registre d'infirmerie.

En cas d'accident, le Titulaire informe le CEA dans les plus brefs délais, et prend les dispositions nécessaires à la mise en sécurité des personnes et des biens.

Tout événement lié à la sécurité (presqu'accident ou accident du travail) devra faire l'objet d'une analyse formalisée. Les résultats de l'analyse seront transmis au CEA par l'entreprise concernée dans les meilleurs délais.

**Le marché peut être suspendu pour le non-respect des règles de sécurité**

## 8.7 INTERVENTION EN CAS D'ACCIDENT, D'INCIDENT OU ANOMALIE

Le Titulaire est tenu de se conformer aux règles de l'Instruction Générale sur la Sécurité (IGS) du CEA/Cadarache sur laquelle il intervient.

En cas d'alerte, qu'elle soit locale ou générale, les salariés du Titulaire doivent se conformer aux directives du centre.

La détection de toute anomalie doit être signalée sans délais auprès du chef d'installation et/ou de son représentant.

En cas de situation de pandémie ou situation particulière, le Titulaire établira un Plan de Continuité d'Activités (PCA) qu'il fournira au CEA pour acceptation. Ce plan de continuité d'activité sera remis lors de la réunion d'enclenchement et mis à jour autant que nécessaire.

Ce PCA comprendra, a minima :

- Les actions maintenue au titre du marché validées par le CEA ;
- Une liste nominative du personnel susceptible d'intervenir devra être fournie au CEA ;
- L'identification des actions possibles en télétravail devra être faite, et celles-ci devront être réalisées;
- Le planning prévisionnel de présence sur site.

## 9 AUDITS, VISITES ET INSPECTIONS

Le responsable technique CEA du marché se réserve le droit d'effectuer des audits ou des visites périodiques de vérification de l'adéquation des dispositions prises par le Titulaire avec les exigences spécifiées et de la bonne exécution des prestations, y compris en matière de qualité, d'environnement, d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.

Des inspections peuvent être également effectuées par la Direction du Centre, la Direction du département et du service concerné ainsi que l'Ingénieur Qualité du département et du service concerné en présence du responsable technique du marché, ainsi que par tout tiers mandaté.

Le Titulaire s'engage à ne pas entraver ces audits, visites ou inspections et mettre à disposition tout document nécessaire à l'assurance de la conformité de la prestation, sous peine d'un arrêt des prestations. Il ne pourra argumenter de ces audits, visites ou inspections pour justifier une quelconque défaillance dans l'exécution des prestations ou avenant financier.

Suite aux audits, visites ou inspections, le rapport établi par le CEA est transmis au Titulaire pour mise en place d'un échéancier d'actions correctives. Cet échéancier sera obligatoirement communiqué au CEA pour validation sous trois semaines maximum. Le CEA se réserve le droit de réaliser des audits de suivi de mise en place de ces actions.

En cas de manquements aux exigences, le responsable technique du marché fera une mise en garde au Titulaire (via l'utilisation, entre autres, de fiches de dysfonctionnement) et, s'il y a lieu, fera arrêter immédiatement les prestations jusqu'à ce qu'une solution en conformité avec les règles ait été trouvée. Cette suspension, suivant sa durée, peut conduire à des dispositions commerciales prévues au marché afin de suppléer cette défaillance par un nouveau Titulaire à charge du Titulaire défaillant, jusqu'au retour à une situation conforme ou jusqu'à la fin du marché en cours ou le temps de relancer une procédure de passation de marché.

Nota : Le Directeur du Centre, son représentant ou le Chef d'une installation, se réservent la possibilité de suspendre temporairement ou définitivement une habilitation et éventuellement récuser un collaborateur habilité par le Titulaire, dans le cas d'une incompétence notoire ou de négligences répétées.

## 10 MODALITES D'ACCES AU CENTRE

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 19/22
---	--	-------------	---------------

## 10.1 ACCES AU CENTRE ET AUX INSTALLATIONS

L'accès sur le site du CEA/Cadarache est conditionné par l'attribution d'un badge.

Les conditions d'intervention des salariés et les formalités d'accès sur le site de Cadarache sont mentionnées dans la procédure Demande d'accès au Centre CEA de CADARACHE au dernier indice en vigueur.

Ces documents traitent entre autres des modalités de contrôle d'accès et des horaires d'ouverture du Site, des règles de circulation sur le Site, etc.

Le Titulaire s'engagera à prendre connaissance de ces règlements et en tiendra compte dans l'organisation de la prestation, telle que proposée dans son offre.

Le Titulaire doit informer par écrit le chargé d'affaire CEA de toute visite qu'il souhaite réaliser. Le CEA effectue les formalités nécessaires d'entrée sur le Centre.

Une Formation Générale Qualité-Sécurité-Environnement des salariés des Entreprises Extérieures FGQS3E (durée 2h00) est obligatoire pour la délivrance d'un badge d'accès à toutes personnes d'entreprises extérieures qui travaillent plus de 30 jours sur le centre.

## 10.2 DISPOSITION GENERALES

Les horaires d'ouverture du centre de Cadarache sont 6h30 – 19h30.

L'accès au Centre n'est possible qu'avec une autorisation. Le Titulaire doit informer par écrit un salarié CEA (chargé de mission ou chargé d'affaire) de toute visite qu'il souhaite réaliser. Le CEA effectue les formalités nécessaires d'entrée sur le Centre

Les voies de circulation de l'ensemble du CEA/Cadarache sont soumises aux dispositions du code de la route.

La politique de déplacement sur le centre est de limiter le nombre de véhicules et éviter les sorties de site en journée.

L'introduction d'un ordinateur (portable ou fixe) sur le CEA/Cadarache est soumise à déclaration, que ce matériel soit propriété du CEA ou non.

Il est strictement interdit de connecter un matériel informatique non CEA au réseau CEA.

Les prises de vues sur le centre de Cadarache sont interdites. Néanmoins, en cas de nécessité, une autorisation peut être accordée selon une demande répondant à une procédure.

Tout manquement à ces conditions est considéré comme une atteinte à la sécurité des données du CEA.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 20/22
---	--	-------------	---------------

### **ANNEXE 1 - APPRECIATION DE LA CONFORMITE DE LA PRESTATION**

Indicateurs	Critère de contrôle	Base de contrôle	Périodicité Contrôle	Seuil de tolérance	Nombre de points de pénalités
Reporting et remise des documents	Pièces contractuelles	Date de réception & qualité des documents	Mensuel	Au-delà du 10 <sup>ème</sup> jour de M+1	10
	Renseignement des tableaux de bords			Au-delà du 10 <sup>ème</sup> jour de M+1	5
	Reporting			Au-delà du 10 <sup>ème</sup> jour de M+1	3
Respect du planning prévu	Nombre de non réalisation constatée	« Main courante » et réclamation unités		Par occurrence	5
Non-conformité du nettoyage	Véhicule rendu sale Contrôle qualité en dessous de 80%	Fiche d'évaluation des prestations (avis usager + validation STL/GLD) Fiche de contrôle de prestations contradictoires		Insatisfaction avérée (usager + validation STL/GLD)	5
Remise des documents spécifiés au §4.2 – réunion de démarrage	Plan d'organisation détaillé & plan de formation	Date de réception & qualité des documents		5 jours ouvrés	5
Remise du bilan mensuel récapitulatif	Fichier Excel récapitulatif des prestations	Date de réception & conformité des documents		5 jours ouvrés	5

La pénalité est facturable si mensuellement la somme des points est  $\geq 10$  ou trimestriellement  $\geq 20$ .  
L'application de pénalité n'a pas un caractère libératoire quel que soit l'écart constaté.

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 21/22
---	--	-------------	---------------

**ANNEXE 2 - FICHIER EXCEL ATTENDU POUR LE CONTROLE DE LA FACTURE ET SA  
REPARTITION EN INTERNE CEA**

Période	Immatriculation	Département	Service	Nom du demandeur	Prestations Courantes en €	Prestations Spéciales en €	Total en €

Direction générale – centre de Cadarache Département de support technique et de gestion Service technique et logistique	Référence Technique DG/CEACAD/DSTG/STL/GLD/CDC-26-004	Indice 1	Page 22/22
---	--	-------------	---------------

## **ANNEXE 3 : EXEMPLE D'ENQUETE DE SATISFACTION – PRESTATION DE NETTOYAGE DES VEHICULES DE SERVICE**

### **1. Objectif de l'enquête**

Dans le cadre du suivi de la qualité du marché de nettoyage des véhicules de service, cette enquête vise à recueillir votre avis sur les prestations réalisées.

Vos réponses nous permettront d'évaluer la qualité du service et d'identifier les pistes d'amélioration.

### **2. Informations générales**

Date de la prestation : .....

Type de véhicule nettoyé : ☐ Véhicule léger ☐ Véhicule Utilitaire ☐ Autre : .....

Type de nettoyage réalisé : ☐ Intérieur ☐ Extérieur ☐ Intérieur + Extérieur

### **3. Évaluation de la prestation**

Merci de cocher la case correspondant à votre appréciation :

<b>Critères d'évaluation</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Propreté intérieure du véhicule (aspiration, surfaces, vitres...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté extérieure du véhicule (carrosserie, vitres, jantes...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect du planning et des délais d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie et professionnalisme des intervenants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### **Note**

#### **Exemples**

<b>5 – Très satisfait</b>	<i>Véhicule rendu parfaitement propre, Respect total du planning, Personnel courtois et respectueux,</i>
<b>4 – Satisfait</b>	<i>Véhicule propre, petits oublis mineurs, bonne ponctualité, comportement professionnel.</i>
<b>3 – Moyennement satisfait</b>	<i>Nettoyage partiel, quelques oublis (vitres, coffre...), retard léger,</i>
<b>2 – Insatisfait</b>	<i>Véhicule mal nettoyé, retards importants, produits mal utilisés, comportement inadapté.</i>
<b>1 – Très insatisfait</b>	<i>Véhicule rendu sale ou abîmé, intervention non effectuée.</i>

Note globale de la prestation de 1 à 10.

### **4. Observations et suggestions**

Points positifs observés :

.....

Axes d'amélioration / remarques :

.....

### **5. Suivi**

Nom du répondant : .....

Service / Direction : .....

Date de la réponse : .....

Merci pour votre participation ! Vos retours contribueront à l'amélioration continue de la qualité du service rendu.