



la science pour la vie, l'humain, la terre

Institut National de Recherche pour l'Agriculture, l'Alimentation et l'Environnement  
Centre Val de Loire – 37380 NOUZILLY

## **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

La procédure de consultation est le marché à appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2, R2124-1 et R2124-2 1° du Code de la Commande Publique.

#### **Objet du marché :**

**PRESTATIONS REGULIERES ET PONCTUELLES  
DE NETTOYAGE DES LOCAUX  
du site de Nouzilly du Centre INRAE Val de Loire**

## SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHE - DISPOSITIONS GENERALES .....	3
2	FINALITE DES PRESTATIONS .....	3
2.1	- DESCRIPTION DU RESULTAT ATTENDU .....	3
2.2	DEFINITION DES CRITERES D'EVALUATION DE LA PRESTATION .....	4
2.3	CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE .....	5
3	ORGANISATION DE LA PRESTATION .....	6
3.1	DEFINITION DES PRESTATIONS .....	6
3.1.1	Prestations de nettoyage régulières forfaitaires .....	6
3.1.2	Prestations de nettoyage ponctuelles sur bons de commande .....	7
3.2	FOURNITURES D'APPAREILS SANITAIRES ET CONSOMMABLES ASSOCIES .....	9
4	QUALITE ET PROVENANCE DES MATERIELS .....	9
4.1	CONFORMITE DES MACHINES ET MATERIELS .....	9
4.2	ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS .....	10
5	QUALITE ET PROVENANCE DES PRODUITS .....	10
5.1	5.1 CONFORMITE DES PRODUITS .....	10
5.2	ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES PRODUITS .....	11
6	ORGANISATION DU TRAVAIL .....	12
6.1	MOYENS EN PERSONNEL .....	12
6.2	PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION .....	14
6.3	DISPOSITIONS SPECIFIQUES .....	14
6.4	FICHES DE POSTE ET PLANNING DES AGENTS .....	15
6.5	CAHIER DE LIAISON ET CORRESPONDANCE .....	15
6.6	CONSIGNES GENERALES D'HYGIENE ET DE SECURITE .....	15
7	MODALITES D'ACCES AU SITE .....	17
7.1	BADGES, CLES .....	17
7.2	LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL .....	17
7.3	ZONES A RESTRICTIONS SPECIFIQUES .....	18
7.4	CONSIGNES DE SECURITE .....	19
8	CONDITIONS DE TRAVAIL .....	19
8.1	COMPORTEMENT DU PERSONNEL .....	19
8.2	FORMATION DU PERSONNEL .....	19
8.3	GREVES, ARRETS DE TRAVAIL – CONTINUITE DE SERVICE .....	20
9	MOYENS MIS A DISPOSITION PAR INRAE .....	20
9.1	LOCAL MENAGE .....	20
9.2	MATERIEL MIS A DISPOSITION .....	20
9.3	BRANCHEMENT ELECTRIQUE – FOURNITURE D'EAU .....	20
10	NON SOLlicitation DU PERSONNEL DU TITULAIRE .....	21
11	CADENCES .....	21
12	SUIVI QUALITE DU MARCHE .....	21
12.1	CONTROLES PONCTUELS ET ALEATOIRES .....	21
12.2	CONTROLES CONTRADICTOIRES SEMESTRIELS .....	21
12.3	REUNIONS DE SUIVI SEMESTRIELLES .....	22
12.4	CONTROLES A LA SUITE D'OBSERVATIONS FORMULEES SUR LE CAHIER DE LIAISON. ..	22
13	SUJETIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX .....	22

## **1 OBJET DU MARCHE - DISPOSITIONS GENERALES**

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulière (C.C.T.P.) concernent l'exécution des prestations régulières, ponctuelles et complémentaires de nettoyage des locaux du site de Nouzilly du Centre INRAE Val de Loire.

Les prestations incluent :

- La réalisation des prestations de nettoyage régulières
- La réalisation de prestations de nettoyage ponctuelles sur commande, dont la vitrerie,
- La réalisation de prestations complémentaires sur commande,
- La fourniture de l'ensemble des produits et matériels de nettoyage,
- La mise en place des consommables.

Le détail des prestations régulières et ponctuelles à réaliser par type de locaux et les légendes de périodicité sont décrit à l'annexe 1 du présent CCTP.

Le descriptif des locaux et la périodicité des prestations régulières et ponctuelles sur commande dont vitrerie est détaillé à l'annexe 1 de l'acte d'engagement

Le descriptif des prestations complémentaires sur commande est détaillé à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

## **2 FINALITE DES PRESTATIONS**

### **2.1 - Description du résultat attendu**

Le présent marché impose au titulaire des obligations de résultat.

Les prestations d'entretien seront exécutées en tenant compte de la nature et de la destination finale des locaux.

La réalisation des prestations d'entretien a pour résultante l'obtention par le titulaire des différents niveaux de qualité déterminés et attendus par l'INRAE.

A ce propos, les titulaires se référeront à la démarche spécifique détaillée dans l'Annexe 2. "Contrôle Qualité" du présent C.C.T.P. afin de prendre en compte l'intégralité des critères de Qualité attendus par locaux-types et définiront ainsi l'ensemble des moyens à mettre en œuvre.

Les principaux objectifs d'INRAE sont :

- la mise en place d'une organisation effective du nettoyage,
- obtenir des locaux propres et exempts de toutes salissures, présentant un aspect agréable et un bon niveau de propreté, de confort et d'hygiène,
- la mise en place par le titulaire d'un suivi qualité (plan d'actions en cas de non-conformités), de préconisations fournisseur et de réunions périodiques.

Le titulaire devra donc :

- Fournir le **listing du matériel technique (produits et matériels)** mis à disposition, à la remise des offres.
- Etablir et mettre en œuvre le **plan de prévention** sur le site incluant les moyens relatifs à la sécurité et aux travaux en hauteur. Le plan de prévention sera remis au Pouvoir

Adjudicateur à compter de la notification et impérativement avant le début des prestations ;

- Proposer et mettre en œuvre le **plan d'assurance qualité** qui devra comporter :
  - L'ensemble des dispositions d'organisation des prestations régulières et ponctuelles
  - La politique de contrôle mise en place,
  - La gestion des anomalies et améliorations mises en place par le titulaire pour répondre aux exigences du cahier des charges d'INRAE
  - La politique de gestion mise en place pour assurer la continuité de la prestation en cas d'absence du personnel d'exécution.

Le délai maximum de remise du plan d'assurance qualité au Pouvoir adjudicateur est de 30 jours calendaires à compter de la notification. Le système d'assurance qualité que le titulaire devra mettre en place sur le site sous forme de procédures doit comporter les éléments suivants :

- Fiches de postes de chacun des agents affectés sur le site (nom de l'agent, horaires et plan de nettoyage individuel),
- Planning des tâches, (à afficher aux emplacements désignés par INRAE dans les locaux objet du marché)
- Fiches matériel,
- Fiches produit,
- Fiches méthodes,
- Fiche définissant la mission du responsable du contrôle qualité interne,
- Tout autre document permettant au maître d'ouvrage de suivre la mise en œuvre des prestations.
- Mise en place d'un cahier de liaison ou d'observation. Ce cahier permet de signaler par écrit les éventuels problèmes quotidiens constatés ainsi que toute anomalie liée au bon fonctionnement des locaux (exemple : éclairage défectueux, fuite....).
- Le cahier doit être mis en place au plus tard au moment de la prise en charge effective des lieux (à disposer aux emplacements désignés par INRAE dans les locaux objet du marché).

Pour les prestations ponctuelles sur commande, le titulaire devra fournir avant toute intervention le planning de réalisation de la campagne de nettoyage incluant le détail d'intervention par bâtiment.

## **2.2 Définition des critères d'évaluation de la prestation**

D'autre part, il est rappelé que la qualité des prestations devra être satisfaisante au regard des critères suivants:

### **Aspect**

C'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations devront évidemment être adaptées aux lieux.

### **Confort**

C'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives , tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures.

Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour l'entretien des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

### **Hygiène**

C'est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé. Elle repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que représentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les déchets.

### **Point particulier :**

**Comme détaillé à l'annexe 2 du présent C.C.T.P., la qualité des prestations sera appréciée au travers de la réalisation de contrôles. Les prestations non ou mal réalisées donneront lieu à l'application de « points de pénalités ».**

**D'autre part, ces contrôles feront l'objet de l'établissement d'un indice de satisfaction général.**

**En cas de non atteinte de la qualité attendue sur une période de 3 mois, l'INRAE pourra résilier le marché.** L'article 12.3 du CCAP a pour objet de fixer le cadre de cette résiliation anticipée.

## **2.3 Clause environnementale et sociale**

### **Démarche en matière environnementale**

Concernant le choix des produits utilisés, les normes de qualité permettant le respect de l'environnement dans une démarche de développement durable doivent être respectées (label, dosage, qualité olfactive...).

Il est demandé aux candidats d'indiquer dans leur offre la liste des produits éco labellisés utilisés et de fournir les certifications correspondantes.

Ils indiqueront également leur démarche en termes d'économie circulaire : recyclage, valorisation...

Ils préciseront les efforts consentis sur l'optimisation du packaging (conditionnement, emballage...).

Ils décriront leur démarche concernant les impacts environnementaux : matériaux, produits, chimiques, énergies, eau, pollution, déforestation...

Les candidats détailleront l'analyse de cycle de vie d'un produit à titre d'exemple.

Dans le cadre d'une politique de développement durable et de réduction des consommations d'énergies, le titulaire s'engage à éviter tout éclairage superflu et il aura le soin d'éteindre l'électricité (interrupteurs, etc.) et veillera à fermer toutes les fenêtres au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

Dans le même ordre d'idée, il devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

## **Démarche en matière sociale :**

Les candidats décriront leur démarche concernant la mise en œuvre de leurs clauses sociales, notamment en matière :

- de recrutement : insertion, formation, emploi de travailleurs handicapés, diversité,
- conditions de travail : non-discrimination, respect du minimum de salaire, égalité femmes-hommes,
- qualité de vie des employés, politique sociale, formation professionnelle tout au long de la vie
- santé et sécurité,
- commerce équitable...

## **3 ORGANISATION DE LA PRESTATION**

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des installations et équipements désignés à l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

**Le titulaire doit inclure dans son offre, le prix lié au temps de travail nécessaire à ses agents pour se rendre d'un bâtiment à un autre. A titre indicatif le tour du site est d'environ 20 kilomètres.**

### **3.1 Définition des prestations**

#### **3.1.1 Prestations de nettoyage régulières forfaitaires**

Le titulaire s'engage envers INRAE à exécuter l'ensemble des prestations conformément aux règles de l'art, à la législation, à la réglementation en vigueur.

Le nettoyage des locaux sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition aux meubles et objets divers reposant sur ces meubles. Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger sera déplacé, mais il est formellement interdit de placer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux. Les dossiers et objets divers posés sur les bureaux, tables ou étagères, seront remis à leur place initiale.

Les prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté.

En cas de non-respect du fréquentiel établi au planning, INRAE se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 12 du CCAP.

### **ENTRETIEN DES SOLS**

Le titulaire se reportera au détail précis des surfaces à prendre en compte établi dans l'annexe 1 à l'Acte d'Engagement.

Les locaux y sont désignés par leur finalité (circulation, sanitaires, etc.). Les natures des sols et les surfaces y sont précisées.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour l'entretien des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

### 3.1.2 Prestations de nettoyage ponctuelles dont vitrerie sur bons de commande

Les prestations complémentaires feront l'objet de commandes spécifiques et ponctuelles de la part de INRAE et seront chiffrées selon leur nature.

Les prestations de nettoyage ponctuelles sur demande sont décrites à l'annexe 1 de l'acte d'engagement pour la partie vitrerie (surface, intérieure/extérieure).

- Prestations de nettoyage de la vitrerie

Les prestations ponctuelles de nettoyage des vitreries s'exécutent sur commande spécifique de la part de INRAE sur la base du forfait indiqué par le titulaire à l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

Les matériels et produits de nettoyage pour l'entretien de la vitrerie sont compris dans le prix forfaitaire.

**Les surfaces indiquées dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement concernent 1 FACE par surface vitrée. Il est entendu que l'ensemble de la vitrerie doit être nettoyée sur les 2 faces.**

Les agents qualifiés de propreté devront adopter un comportement exemplaire et solliciter la permission d'intervenir avant d'exécuter la prestation, de façon à ne pas perturber l'activité des employés des différentes implantations.

**Au moins trois semaines avant le début de la prestation** : un planning sera établi et remis à INRAE. Ce planning précise les dates d'intervention par bâtiment afin que les accès puissent être libérés. En cas de modification du planning durant l'exécution, le titulaire veille à avertir le responsable INRAE au plus tard vingt-quatre heures à l'avance et s'assurer de ne pas décaler la totalité de la planification établie.

Les interventions auront lieu du lundi au vendredi entre 08h00 et 17h00. Le nettoyage est demandé sur les deux faces avec **un nettoyage soigneux des encadrements**.

Si, malgré ces précautions prises, certains locaux n'auraient pu être accessibles, le titulaire doit le signaler au plus vite au responsable INRAE désigné. Si, malgré l'intervention de celui-ci, ces locaux restent inaccessibles, aucune réclamation ne pourra être faite auprès du titulaire et aucune diminution de facturation ne sera effectuée.

En dehors de cette raison, s'il est constaté que des vitres n'ont pas été nettoyées, le titulaire devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour la validation de la prestation.

A l'issue de chacune des prestations effectuées, un bon d'attachement, contresigné par le responsable INRAE désigné (réfèrent unité) sera remis par le titulaire à INRAE pour attester de son passage.

**Fréquence de passage** : les campagnes de nettoyage des vitreries seront effectuées sur commande pour l'ensemble du site ; Le passage pourra être demandé au printemps et en automne, et l'intervention devra s'effectuer sur 1 mois maximum.

Il est rappelé que le cahier de liaison est également à disposition pour consigner toute réclamation ou problème rencontré.

- Autres prestations ponctuelles sur commande

Les autres prestations ponctuelles feront l'objet d'une commande spécifique de la part de INRAE établi selon leur nature sur la base du forfait indiqué par le titulaire à l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

Elles concernent :

<b>Nettoyage des parties basses</b>
Nettoyage des interrupteurs et poignées de portes
Dépoussiérage <ul style="list-style-type: none"> <li>- des radiateurs et tuyauteries</li> <li>- des plinthes</li> <li>- des rebords de fenêtres et de cloisons vitrées si existantes</li> <li>- des présentoirs (uniquement pour les halls)</li> </ul>
Nettoyage des rampes d'escaliers
Dépoussiérage des présentoirs (uniquement les halls)
Dépoussiérage des étagères sans manipulation de livres
Nettoyage des interrupteurs et poignées de portes non prévue en prestation régulière
<b>Nettoyage des parties hautes</b>
Enlèvement des toiles d'araignées
Dépoussiérage des dessus d'armoire
Nettoyage des grilles d'aération et ventilation
Dépoussiérage tuyauteries partie haute
<b>Détartrage des Sanitaires</b>
Détartrage des cuvettes sanitaires, lavabos, urinoirs
Détartrage des douches

Elles pourront faire l'objet de campagne de nettoyage à effectuer pour l'ensemble du site ou d'intervention pour un ou plusieurs bâtiments précisés au moment de la commande.

L'organisation de la prestation et le planning d'intervention sera établi par le titulaire et remis à INRAE au moins 2 semaines avant la réalisation de la prestation.

### 3.1.3 Prestations de nettoyage complémentaires sur bons de commande

Les prestations complémentaires de nettoyage seront chiffrées sur la base d'un devis fourni par le titulaire établi selon leur nature tel que précisé à l'annexe 2 de l'Acte d'Engagement. Ces prestations feront l'objet d'une commande spécifique de INRAE.



### **3.2 Fournitures d'appareils sanitaires et consommables associés**

Les consommables des sanitaires restent à la charge de INRAE (papier, essuie-mains, savon...).

Toutefois, il est demandé aux agents du titulaire de réapprovisionner les sanitaires en consommables.

## **4 QUALITE ET PROVENANCE DES MATERIELS**

### **4.1 Conformité des machines et matériels**

L'intégralité des moyens matériels est à la charge du titulaire y compris le petits matériel (chiffons, éponges, pelles, balais, raclette...).

Le titulaire s'engage sur la qualité éco-responsable des matériels et machines listés aux articles 3 et 4 du Cadre de Réponses Techniques – CRT.

Les matériels et machines éco-responsables sont des équipements de nettoyage économes en eau, en produits et performants au niveau sonore et en termes de consommation énergétique.

La liste comprend aussi bien les moyens à mettre à disposition de manière pérenne que ceux disponibles ponctuellement pour la réalisation des prestations ponctuelles. **Cette liste est obligatoirement complétée par l'édition de fiches techniques des matériels comportant outre le type d'appareil, son utilité et également ses caractéristiques techniques, sa performance énergétique en consommation électrique et en consommation d'eau, une description de son utilisation ainsi que des données de sécurité.** A chaque modification du matériel, le titulaire fournit spontanément, dès la modification du matériel, la fiche « matériel » correspondante.

Le titulaire est tenu de les présenter au Représentant du Pouvoir Adjudicateur sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlement de sécurité.

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

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique dont il disposera.

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

Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne devra en aucun cas être modifié.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le montage doit répondre à l'article R4323-69 du code du travail et à l'arrêté du 21 décembre 2004 relatif aux vérifications des échafaudages.

Le Représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier et d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Il en est notamment ainsi pour les matériels de type "traîneaux".

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire. Il veille à réduire au minimum le délai de livraison du nouveau matériel, et ne peut argumenter d'un retard de livraison pour justifier la non-réalisation de prestations.

L'intégralité des moyens matériels est à la charge du titulaire.

Le titulaire devra fournir à son personnel tous les matériels de protection nécessaires à l'exécution des prestations. Il veillera notamment à fournir à son personnel des vêtements professionnels à son effigie en quantité suffisante. Les services de sécurité et d'accueil d'INRAE se réservent le droit de refuser l'accès des locaux aux agents du titulaire qui ne porteraient pas leurs protections et vêtements professionnels.

## **4.2 Acheminement et stockage des matériels**

L'acheminement des matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations sera effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés conjointement avec les Services d'Appui à la Recherche et avec leur accord. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Lors des manipulations des engins de manutention ou de nettoyage, le titulaire devra prendre toute disposition pour éviter de détériorer les murs et les plinthes, tous dégâts seront réparés aux frais du titulaire.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses... Le Service d'Appui à la Recherche tient à la disposition du titulaire tout renseignement de ce type.

Aucun matériel ne devra être entreposé en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par INRAE, aux frais du titulaire.

## **5 QUALITE ET PROVENANCE DES PRODUITS**

### **5.1 5.1 Conformité des produits**

Les produits d'entretien devront respecter les exigences de l'Ecolabel Européen ou équivalent et présenter des qualités qui minimisent leur impact sur l'environnement et la santé humaine.

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations aux articles 4 et 5 du Cadre de Réponses Techniques -CRT. Il s'engage sur la qualité écoresponsable des produits présentés.

Parallèlement à cette liste, chacun des produits fera l'objet de la rédaction d'une fiche produit portant obligatoirement, mention du nom du produit, de sa provenance, de son conditionnement, de sa destination, de sa convenable utilisation, des mesures de sécurité qui accompagnent son utilisation et des moyens de protection attachés à son utilisation.

Le titulaire doit fournir les notices techniques de chacun des produits éco-responsables utilisés afin de justifier en outre de leur qualité au regard du respect de la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité, de la valorisation des contenants et emballages et de la sécurisation de leur utilisation par les agents en charge du nettoyage.

Les produits utilisés doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols. Ils ne doivent ni coller, ni marquer au pas après lustrage.

Le titulaire veillera à n'utiliser que des produits dont la date de péremption sera respectée.

INRAE se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire et à ses frais.

INRAE se réserve le droit de faire procéder à son initiative, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature utilisés par l'entrepreneur. Les frais correspondants sont à la charge de celui-ci en cas de fraude constatée.

Pour tout nouveau produit, le titulaire prendra l'initiative de fournir à INRAE dès sa mise sur site, la fiche produit correspondante.

L'ensemble de cette documentation sera à disposition au service prévention de INRAE et/ou au service médical.

Le Directeur des Services d'Appui ou son représentant se réserve le droit de vérifier la concordance entre les produits effectivement utilisés sur les sites et ceux référencés dans les fiches produit.

Le titulaire devra fournir en quantité suffisante les sacs plastiques de différentes contenances à disposer dans les différents conteneurs des sites (poubelles de bureaux, poubelles sanitaires...).

## **5.2 Acheminement et stockage des produits**

L'acheminement des produits nécessaires à la bonne exécution des prestations sera effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés par le Directeur des Services d'Appui ou avec leur accord.

Le titulaire sera responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériaux seront à sa charge.

Le stockage des produits sera effectué exclusivement dans les locaux prévus à cet effet. Ces locaux seront identifiés lors de la visite des locaux.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

La gestion et le stock desdits produits sont à la charge du titulaire.

**Les produits devront impérativement être stockés sur chaque site en quantités nécessaire et suffisante pour la pleine réalisation de la prestation pour une période d'un mois minimum. Les contenants de stockage, type bacs de rétention, sont à la charge du titulaire.**

## **6 ORGANISATION DU TRAVAIL**

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories, de telle sorte que les prestations de nettoyage régulières ou ponctuelles soient effectuées selon les stipulations du présent CCTP.

L'INRAE se réserve le droit de surveiller les travaux afin de s'assurer que ceux-ci sont bien réalisés pendant les temps impartis.

### **6.1 Moyens en personnel**

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation des personnels établi par le titulaire dans des conditions normales de travail.

Il appartient au titulaire de renseigner à ce titre l'article 2 du Cadre de Réponse Technique-CRT « dotation en personnel ».

La Convention Collective des Entreprises de Propreté étant précise et détaillée concernant la qualification des personnels, l'entreprise titulaire détaillera ses divers choix pour la bonne réalisation des travaux.

Une distinction sera faite par le titulaire en ce qui concerne les personnels oeuvrants et les personnels d'encadrement, ces derniers ayant un rôle exclusif de suivi et d'administration des personnels oeuvrants.

Dans la mesure où l'annexe VII de la Convention Collective des Entreprises de Propreté est applicable, le titulaire s'engage à actualiser régulièrement l'ensemble de ses données initiales et à les communiquer systématiquement à INRAE ;

Le titulaire s'engage à respecter le plan des horaires des travaux préalablement défini par le représentant de INRAE. Ces horaires d'intervention sont définis à l'article 6.2 du présent CCTP.

#### **Encadrement du personnel :**

Le titulaire doit obligatoirement affecter au chantier, un agent de maîtrise ou équivalent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations, de la formation et de l'information du personnel et, d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du CCTP. Cet agent œuvrant ou non œuvrant sera l'interlocuteur prioritaire d'INRAE dans le suivi des prestations. S'il est œuvrant son temps de travail devra permettre d'assurer sa mission d'encadrement.

**Il se rendra sur le site de INRAE de Nouzilly quotidiennement (du lundi au vendredi) et sur dans tous les locaux à entretenir une fois par semaine au minimum, afin de vérifier la qualité et la bonne exécution des prestations (notamment à l'aide du cahier de liaison).**

Le personnel encadrant a principalement un rôle administratif et d'encadrement du personnel œuvrant. Sa présence est exigée lors des contrôles qualité programmés par les responsables INRAE. Le personnel d'encadrement doit prendre le temps d'informer le personnel sur les points à améliorer et s'assurer des résultats obtenus.

INRAE se réserve le droit de demander périodiquement au responsable encadrant des réunions de suivi des prestations du marché, sans que cela ne puisse être facturé en plus.

En cas de changement du responsable encadrant de l'équipe en cours de marché, son remplacement devra se faire dans les plus brefs délais et une période minimale d'une semaine de prestations en binôme devra être assurée. Des pénalités définies à l'article 12 du CCAP seront applicables en cas de non-application.

En cas d'absence de l'encadrant, le Titulaire devra prévenir le correspondant de centre dans un délai de 24 heures maximum par mail. (Voir la liste des correspondants fournie en début de marché au titulaire).

#### Absence de personnel :

Le titulaire s'engage à remplacer dans les plus brefs délais les employés absents.

Dans le cadre de la mise en place du marché avec « obligation de résultat », le titulaire ne pourra pas justifier de la non atteinte de la qualité par la justification de ces absences. Le titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il mettra en place pour pallier cette carence en personnel.

En cas de remplacement d'un agent, même sur une courte durée, les règles de sécurité et d'accès décrites aux articles 7 et 8 du présent C.C.T.P devront impérativement être respectées.

En cas de nécessité de remplacer un intervenant, le profil des agents doit correspondre aux stipulations du cahier des charges et de l'offre technique du titulaire.

Durant les congés des agents titulaires, **les remplaçants devront préalablement à leur intervention être formés aux conditions d'exécution des prestations telles que défini au présent CCTP.**

#### Point particulier :

En cas d'absence d'un agent, le Titulaire devra prévenir le correspondant de l'unité concernée dans un délai de 24 heures maximum par mail. (Voir la liste des correspondants fournie en début de marché au titulaire).

Le titulaire s'engage à faire intervenir au plus tard dans les 48 heures (2 jours ouvrés) suivant l'absence, un agent pour effectuer les travaux d'entretien qui n'auraient pas été réalisés.

Les agents remplaçants devront être identifiés avant de pénétrer sur le site. Une liste des remplaçants devra être fournie à INRAE préalablement à toute intervention. Ces agents ont les mêmes obligations envers INRAE de respect des clauses du présent CCTP. Sans cela, le service de surveillance ou le personnel chargé de l'accueil refusera l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

Le programme d'intervention établi devra être suivi.

## **6.2 Plages horaires d'intervention**

En concertation avec le Titulaire, les plages horaires d'intervention pourront être modifiées en cours de marché, afin d'étendre l'organisation du travail en journée et/ou en continu.

Les prestations sont à exécuter à des heures précises et régulières, sauf cas particuliers comme par exemple dans les locaux sensibles ou à fonctionnement permanent dont l'entretien sera effectué en présence des occupants.

Les campagnes de prestations ponctuelles seront à exécuter selon le planning d'intervention fourni par le titulaire et validé par INRAE.

INRAE se réserve le droit, si nécessaire, de prescrire que les travaux commencent plus tôt ou plus tard. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée ne dépasse pas une heure. Au-delà le titulaire pourra prétendre à une modification du prix en fournissant à l'appui de sa demande des justifications (disposition particulière prévue dans la convention collective des entreprises de propreté, travail de nuit...)

Horaires de la prestation de nettoyage régulier des locaux : Pour la majorité des bâtiments, elle sera exécutée **les jours ouvrables du lundi au vendredi avant 8 h 30 le matin ou le soir entre 16 h 30 et 22 h 00.**

### Cas particuliers :

- Pour le bâtiment 249 de l'unité PFIE, les travaux de ménage doivent être impérativement effectués en présence d'agents de l'unité en semaine, au plus tard à 15h30.
- Pour le bâtiment 114 : Centre Social, les travaux de ménage doivent être obligatoirement effectués le vendredi à partir de 13h00.
- Pour les bâtiments de l'unité PFIE 321-312-341 secteur 3 et 216-237 secteur 2 : les vestiaires de l'unité PFIE – les prestations de ménage doivent être obligatoirement effectués à partir de 17h

## **6.3 Dispositions spécifiques**

### **• Jours fériés**

Les prestations récurrentes et planifiées qui seraient à effectuer un jour férié devront être obligatoirement réalisées. Le titulaire prendra alors les dispositions nécessaires pour effectuer ces prestations la veille ou le lendemain sans que cela ne vienne perturber l'organisation mise en place par ailleurs sur d'autres bâtiments.

Aucune prestation n'a alors lieu durant les jours fériés.

Les plannings des jours de fermeture des différentes implantations INRAE seront transmis au titulaire par mail.

Dans le cas où le Titulaire déciderait de faire intervenir ses agents un jour férié, il ne pourra pas présenter à INRAE une facturation majorée.

- **Epidémie -pandémie**

En cas d'épidémie ou pandémie sanitaire avérées, il pourra être demandé au prestataire, dans la mesure où le site de Nouzilly du Centre INRAE Val de Loire maintient son activité, de nettoyer de manière plus fréquente et plus rigoureuse toutes les surfaces en contact avec les mains (poignées de porte, rampes d'escaliers, boutons d'ascenseur, interrupteurs, ...), notamment dans les espaces communs.

Les dispositions prévues par le prestataire dans le cadre de son plan de continuité d'activité devront être transmises à l'INRAE.

#### **6.4 Fiches de poste et planning des agents**

Le titulaire élaborera pour chacun de ses agents une fiche de poste détaillée.

Les fiches de poste nominatives seront affichées dans le local ménage du titulaire et devront également être, dans la mesure du possible, apposées sur le matériel mis à disposition de chaque agent de propreté.

#### **6.5 Cahier de liaison et correspondance**

Un cahier de liaison ou tout autre moyen de correspondance est mis à disposition d'INRAE dès la prise en charge de la prestation par le titulaire, afin de consigner les instructions et remarques relatives aux prestations régulières et ponctuelles de l'entretien des locaux.

Il est tenu à disposition de INRAE pour consigner les remarques, questions ou problèmes rencontrés relatifs à l'entretien des locaux.

Ces moyens de communication servent également aux agents du titulaire pour signaler les dysfonctionnements éventuels.

#### **6.6 Consignes générales d'hygiène et de sécurité**

**Les agents du titulaire sont tenus de déclarer au chef d'équipe (dès constatation) toute anomalie (dalles moquettes décollés, canalisation bouchées sanitaires, éclairage défaillant, distributeur sanitaire défaillant...) afin que celui-ci puisse prévenir si nécessaire le responsable INRAE.**

Le titulaire s'engage à observer et à faire observer par ses agents, les règles d'hygiène et de sécurité internes à INRAE.

Pour leur part, les agents de propreté du titulaire sont également soumis à des règles et contraintes inhérentes à leurs emplois. Ces règles devront être connues de l'ensemble des agents et affichées dans le local ménage.

INRAE et le titulaire s'engagent à respecter les principes généraux de prévention, tels que définis par la réglementation en vigueur et à rédiger et signer conjointement avec le titulaire du marché un Plan de prévention en application du décret n° 92-158 du 20/02/92. Ce Plan de prévention définira et évitera les risques professionnels qui pourraient résulter de l'exercice simultané et, en un même lieu, des activités des deux parties. Le Titulaire vérifiera que le plan

de prévention correspond en permanence aux travaux à réaliser et à leurs conditions d'exécution.

Indépendamment de ce Plan de prévention, le titulaire respectera scrupuleusement les points élémentaires de sécurité suivants :

- Fermer l'ensemble des fenêtres et éteindre les lumières après chaque intervention ;
- Pour la réalisation des travaux de hauteur, le titulaire se conformera aux règles de sécurité en vigueur.
- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit ;
- Ne pas vider les cendriers des zones fumeurs avec les corbeilles à papier mais dans un réceptacle métallique indépendant ;
- Les déchets seront immédiatement évacués vers les lieux de stockage prévus à cet effet sur chaque site, au fur et à mesure des interventions. L'utilisation des sacs, corbeilles et d'une manière générale des ustensiles appartenant à l'administration, est strictement interdite. Le titulaire devra assurer le respect du système de tri sélectif en vigueur sur le site.
- Dans le cadre de la réalisation des travaux de nettoyage, l'ensemble des matériaux collectés par les agents de propreté sera acheminé à l'issue de chaque vacation dans des lieux pré-identifiés de stockage ;
- Les échafaudages devront être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront en aucun cas être en contact avec les parois verticales ;
- Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés, leurs pieds seront munis de patins protecteurs antidérapants conformes aux normes en vigueur.

Le titulaire fournit à son personnel tous les matériels de protection, individuelle ou collective, nécessaires à l'exécution des prestations. Il veillera notamment à fournir à son personnel des vêtements professionnels à son effigie en quantité suffisante. Un écusson est apposé sur les tenues permettant l'identification de la société du Titulaire et le nom de la personne exécutante. Les services prévention et d'accueil de INRAE se réservent le droit de refuser l'accès des locaux aux agents du titulaire qui ne porteraient pas leurs protections.

Le titulaire fournira à son personnel les équipements nécessaires de sécurité pour travailleurs isolés.

Le titulaire veille également tout particulièrement à ce que les zones restent fermées pendant les travaux (interdiction formelle de bloquer les accès en position ouverte).

Le titulaire est tenu d'informer INRAE de toute défaillance en matière de sécurité.

INRAE se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou non conformes du point de vue de la sécurité du travail.

**Pour des questions de sécurité**, les poubelles des laboratoires qui seront clairement identifiées par des couleurs ou des logos spécifiques ne devront en aucun cas être manipulées, ni évacuées par les agents du titulaire.



De même, certains laboratoires ou locaux sont clairement identifiés comme interdit d'accès au personnel de la société de nettoyage et ne sont pas compris dans le présent marché. La société de nettoyage ne peut en aucun cas intervenir dans ces locaux.

Le chef d'équipe désigné par le titulaire doit impérativement sensibiliser son personnel à la reconnaissance de ces conteneurs et locaux et veiller au respect des consignes.

La personne responsable du marché se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou non conformes du point de vue de la sécurité du travail.

## **7 MODALITES D'ACCES AU SITE**

### **7.1 Badges, clés**

INRAE dotera le titulaire de badges nominatifs et individuels, de clés et/ou passes d'accès en quantités suffisantes permettant la libre circulation des agents dans les zones à entretenir.

Cette dotation fera l'objet de la rédaction d'un document en deux exemplaires, signé par les deux parties, prenant en compte précisément les types de moyens confiés et leurs identifications.

INRAE se réserve le droit de demander au titulaire que l'ensemble de ses agents retirent et redéposent leurs badges à l'accueil avec enregistrement des horaires.

Tout agent doté d'un moyen quelconque d'accès devra être identifié.

Tout prêt de moyens d'accès entre les agents du titulaire est strictement interdit.

Il est de la responsabilité du titulaire de signaler immédiatement la perte d'un quelconque moyen d'accès. Le remplacement des exemplaires manquants sera à la charge du titulaire du marché.

Toute clé, passe ou badge manquant pendant la réalisation du marché ou après sa fin amènera INRAE à les facturer au Titulaire, sans que celui-ci puisse élever la moindre contestation :

- Remplacement du badge nominatif : 35 euros TTC par badge perdu.
- Remplacement de la ou des serrures correspondant à chaque clé perdue : coût des travaux.
- Remplacement de toutes les serrures existantes dans le cas de la perte d'un pass : coût des travaux.

Les coûts directs ou indirects relatifs à ces différents travaux sont supportés par le titulaire du marché.

Les moyens d'accès devront être remis impérativement à la fin du marché au service de gestion de INRAE ainsi que, en cours de marché, au moment de chaque départ d'un agent affecté au site.

### **7.2 Liste nominative du personnel**

Le titulaire transmet au responsable technique INRAE, la liste nominative du personnel affecté sur le site, (nom, prénom, qualité et zone d'affectation) dans le délai de 20 jours à compter de la notification du marché. Cette liste devra être tenue à jour et transmise au représentant désigné, notamment en cas de changement de personnel (cessation d'activité ou nouvelle prise de fonction), dans un délai de 8 jours précédant le changement.

Dans le cadre d'interventions particulières à la demande, l'accès du personnel du titulaire est également subordonné à l'obligation de soumettre à l'agrément du Directeur des Services d'Appui ou son représentant au moins 48 heures avant le début des prestations, la liste nominative du personnel appelé à travailler sur le chantier objet de la commande.

Cette liste comportera notamment les nom et qualité du responsable de chantier. Il appartient au titulaire de réactualiser cette liste en cas de modification durant la réalisation des prestations.

Le service de surveillance ou le personnel chargé de l'accueil refusera l'accès des installations au personnel de nettoyage ne figurant pas sur la liste.

### **7.3 Zones à restrictions spécifiques**

Dans le cadre du présent marché, des personnels du titulaire pourront être amenés à travailler dans des zones à régime restrictif.

Pour cela, INRAE devra soumettre l'accès à ces zones à l'agrément préalable des personnels du titulaire, par le Fonctionnaire de Sécurité et de Défense (FSD) afin de limiter les risques d'atteinte à l'ordre public et assurer la protection de la sécurité nationale.

Le badge qui sera affecté aux personnels pour ces prestations. L'autorisation d'accès sera alors strictement personnelle et incessible.

Afin de permettre à INRAE d'effectuer les vérifications nécessaires, le titulaire s'engage à fournir les informations suivantes concernant les personnes dont il sollicite l'agrément :

- le patronyme et les prénoms de son agent ;
- une photocopie lisible et recto-verso d'un titre d'identité dont la nature varie selon la situation individuelle de l'agent visé : carte nationale d'identité (CNI) ou passeport en cours de validité pour les ressortissants français et communautaires ; titre de séjour en cours de validité avec une autorisation de travail valable ou carte de résident pour les étrangers extracommunautaires ;
- un CV complet (sans rupture de date faisant apparaître les diplômes, titres, travaux et expériences professionnelles).

Les documents doivent être transmis en format PDF.

Par ailleurs, INRAE se réserve le droit de solliciter toute autre information qu'il juge nécessaire à l'évaluation du risque en considération du niveau de sensibilité des données concernées, en rapport direct avec la prestation ou l'intervention demandée au titre de l'exécution des prestations objet du marché.

Les informations demandées ne sont pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent paragraphe, et ne sont pas conservées par INRAE une fois connue la décision prise par le FSD d'agréer ou non la personne physique intervenant pour réaliser la prestation demandée. Seule la décision d'agrément ou de refus d'agrément prise sur la base des renseignements fournis est conservée par INRAE.

Le titulaire ne peut prétendre, de ce chef, ni à prolongation du délai d'exécution, ni à indemnité, ni à supplément de prix, à moins qu'il ne puisse établir que les obligations qui lui sont ainsi imposées nécessitent un délai supplémentaire pour l'exécution des prestations prévues par le marché ou rendent plus difficile ou plus onéreuse pour lui l'exécution de son marché.

## **7.4 Consignes de sécurité**

Le titulaire veillera tout particulièrement à ce que les zones restent fermées pendant les prestations (interdiction formelle de bloquer les accès en position ouverte), à contrôler après la sortie du dernier employé que les portes soient bien fermées, à veiller à ce que l'accès ne soit réservé qu'aux agents de ménage.

L'accès de toute personne extérieure aux services de l'entreprise titulaire du marché est strictement interdit.

Le titulaire informera le service de sécurité d'INRAE de tout incident ou défaillance du système de sécurité.

Les moyens d'accès devront être remis impérativement à la fin de chaque prestation au service de sécurité d'INRAE.

## **8 CONDITIONS DE TRAVAIL**

### **8.1 Comportement du personnel**

Le personnel du titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers.

Seules les personnes désignées pour effectuer les prestations pourront accéder aux locaux ; la présence d'autres personnes les accompagnants (enfants...) est formellement interdite.

Il appartiendra au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels présents sur le site et appartenant à INRAE, notamment des appareils téléphoniques et des photocopieurs, lui est interdit.

Il lui sera aussi interdit :

- de prendre des repas dans les locaux,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées,
- de provoquer du désordre d'une façon quelconque sur le site.

En cas de manquement aux règles élémentaires de bienséance ou de non-respect des consignes de sécurité, le remplacement du ou des agents incriminés sera demandé par le Directeur des Services d'Appui du Centre sans que le titulaire ne puisse contester.

### **8.2 Formation du personnel**

Le Titulaire sera invité à évaluer le personnel repris en vertu de l'application de l'annexe VII de la Convention Nationale des Entreprises de Propreté.

Grâce à cette évaluation, il lui sera demandé de présenter à INRAE les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une meilleure qualité.

Chaque agent devra obligatoirement être destinataire d'une fiche de poste définissant l'ensemble des prestations à exécuter, et détaillant les techniques et les méthodes de travail.

Chaque agent doit pouvoir bénéficier de formations aux gestes et processus éco-responsables, s'agissant notamment du juste dosage des produits, du respect de l'organisation du tri sélectif des déchets, et de l'utilisation raisonnée de l'eau et de l'énergie.

Le Titulaire transmet à INRAE les actions détaillées du plan de formations dispensées à son personnel œuvrant dans le cadre de la prestation.

### **8.3 Grèves, arrêts de travail – Continuité de service**

En cas d'arrêt de travail pour des raisons indépendantes d'INRAE, il appartient au titulaire d'assurer les prestations indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité des locaux.

Ces prestations concernent en particulier la collecte et l'enlèvement des déchets contenus dans les poubelles présentes sur les sites, leur évacuation dans les conteneurs prévus à cet effet, ainsi que l'entretien de l'ensemble des sanitaires.

Seules les prestations réellement effectuées donneront lieu à facturation.

Dans le cas où le titulaire n'effectuerait pas les travaux de première nécessité, INRAE serait amené à contacter une autre entreprise pour la réalisation de ces prestations.

La facturation de ces interventions serait alors imputée de plein droit au titulaire du contrat initial sans que celui-ci ne puisse élever contestation.

## **9 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR INRAE**

### **9.1 Local ménage**

INRAE met à la disposition du titulaire un « local ménage » suivant ses possibilités. Il servira pour entreposer les matériels et produits du titulaire.

Son maintien en parfait état de propreté est à la charge du titulaire ainsi que son aménagement intérieur. Aucune transformation importante ne pourra être entreprise sans accord préalable du Directeur des Services d'Appui.

INRAE met librement à la disposition du personnel de la société intervenante ses installations sanitaires.

### **9.2 Matériel mis à disposition**

Pour des raisons d'assurances et de responsabilités, INRAE se refuse à mettre à disposition du titulaire ses matériels. Si malgré cela, du matériel était emprunté, seul le Titulaire serait responsable de sa correcte utilisation. La responsabilité de INRAE ne pouvant alors en aucun cas être engagée.

### **9.3 Branchement électrique – Fourniture d'eau**

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution exclusive des prestations d'entretien, sera assurée gratuitement par INRAE. Le titulaire devra néanmoins éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

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

En cas de non fourniture des éléments ci-dessus, pour une cause extérieure à la volonté de INRAE ou en cas de non-conformité aux normes de sécurité en vigueur, le Titulaire sera dispensé, pendant cette carence, d'exécuter les prestations.

## **10 NON SOLLICITATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE**

Pendant toute la durée du marché, INRAE s'interdit, et cela quelle qu'en soit la cause, d'employer directement les services des employés du titulaire.

## **11 CADENCES**

Les cadences de travail sont fonction des surfaces à traiter, des tâches à accomplir, des taux d'occupation et de l'encombrement, des moyens qui devront être utilisés et de la qualité du résultat exigée par INRAE.

Celles qui sont appliquées permettent à tout agent, s'il applique convenablement les méthodes et instructions de travail, d'effectuer son travail dans les temps.

## **12 SUIVI QUALITE DU MARCHE**

### **12.1 Contrôles ponctuels et aléatoires**

Pour les prestations courantes, des contrôles ponctuels et aléatoires pourront être réalisés par le référent INRAE.

Dans tous les cas, si ces contrôles ne sont pas satisfaisants, la non-conformité constatée sera immédiatement transmise au titulaire par e-mail ou par tout autre moyen permettant d'accuser réception pour traitement et des pénalités pourront être appliquées dans les conditions définies à l'article 12 du CCAP.

En outre, en cas de non-exécution d'une prestation suivant la fréquence définie à l'annexe 1 de l'Acte d'Engagement pour les prestations régulières et au planning des prestations ponctuelles, l'INRAE se réserve le droit de convoquer le représentant du titulaire (par e-mail, ou par tout autre moyen permettant d'accuser réception, confirmé par téléphone le cas échéant). Il aura alors 3 jours ouvrés à compter de la transmission de la défaillance par INRAE pour remettre les prestations à niveau, sans qu'il puisse demander un quelconque supplément de rémunération.

La ou les demandes d'action corrective fera(ont) l'objet d'un contrôle de la part d'INRAE.

### **12.2 Contrôles contradictoires semestriels**

Des contrôles contradictoires seront effectués sur l'ensemble des sites en présence des représentants du titulaire et ceux d'INRAE. La fréquence des contrôles contradictoires est fixée à minima à 1 par semestre. INRAE pourra solliciter des contrôles contradictoires en sus selon la qualité et régularité de la prestation.

L'appréciation globale de la qualité de la prestation sera contrôlée sur la base des critères définis à l'annexe 2 du CCTP-« Contrôle qualité ».

Une « fiche de contrôle qualité » (annexe 2 au CCTP) sera renseignée par le référent INRAE du site.

Le cas échéant, cette appréciation globale permettra le calcul des pénalités.

### **12.3 Réunions de suivi semestrielles**

Des réunions semestrielles de suivi d'exécution du marché seront fixées par les deux parties concernées.

Si l'INRAE transmet lors de ces réunions des constats de non- conformités sur la prestation, le titulaire devra mettre en place une action corrective appropriée, dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

La ou les demandes d'action corrective fera(ont) l'objet d'un contrôle de la part d'INRAE.

Des réunions ponctuelles supplémentaires pourront avoir lieu si nécessaire.

### **12.4 Contrôles à la suite d'observations formulées sur le cahier de liaison.**

Le titulaire prendra connaissance des observations formulées sur le cahier de liaison, et devra mettre en place une action corrective appropriée dans un délai de 2 jours ouvrés.

## **13 SUJETIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX**

Le titulaire ne pourra se prévaloir, pour éluder les obligations du marché, des sujétions décidées par la personne responsable du marché.