

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

OBJET DU MARCHÉ

PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET ENTRETIEN DE LA VITRERIE DES LOCAUX DE L'AGENCE DE L'EAU RHONE MEDITERRANEE CORSE.

**Lot n°1 : Délégation régionale de Besançon
Immeuble Le Cadran
34 rue de la Corvée
25000 BESANCON**

Service responsable de la passation du marché	
Technique :	Secrétariat général /Service Logistique et Bâtiments 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07
Administratif :	Secrétariat général /Service Achats et Affaires Juridiques 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07

Le présent CCTP contient **14** pages, 6 articles et **4** annexes

1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché constitue un marché public de fournitures courantes et de services ayant pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et d'entretien de la vitrerie des locaux de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (RMC).

Le présent document porte sur le lot n°1 : Délégation régionale de Besançon – Immeuble le Cadran – 34, rue de la Corvée – 25000 BESANCON.

L'ensemble vaut environ 36 salariés Agence et 12 agents des services hébergés, présents une grande partie de la semaine pour une activité de bureau.

2 - CONTEXTE DU MARCHÉ

2.1 Contexte

Les prestations ci-après décrites valent pour un régime dit « normal » d'activité.

2.2 Objectifs et enjeux du marché

L'Agence souhaite faire réaliser les différentes prestations de nettoyage par une société spécialisée. Cette société doit assurer ou faire assurer le nettoyage des locaux et l'entretien de la vitrerie, l'enlèvement et le recyclage des déchets de papier/carton. Les impératifs sont les suivants :

- mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative les prestations demandées,
- réaliser les différentes prestations demandées selon les usages de la profession,
- enregistrer, réaliser et suivre les demandes d'intervention de l'Agence et des occupants,
- planifier et réaliser les opérations récurrentes de nettoyage et d'enlèvement des déchets,
- établir des rapports d'activité permettant un suivi régulier :
 - des prestations contractuelles,
 - des délais d'intervention et de réalisation des prestations,
 - des indicateurs d'activité (tonnage des déchets enlevés, ...) ou de performance (satisfaction client, ..),
- garantir la continuité du service, informer l'Agence des modifications ponctuelles de planning ou d'équipe.

2.3 Description des locaux

La Délégation régionale de Besançon est située dans un immeuble de bureaux construit en 1990 – 1992 (et rénové en 2003) comprenant 4 niveaux (rez-de-chaussée, R+1, R+2 et R+3) ainsi qu'un sous-sol. La délégation occupe partiellement le niveau R+2, et entièrement le R+3 avec terrasse. Cela représente une surface de 1 244.49 m², dont elle a la pleine propriété.

Les locaux sont constitués :

- au sous-sol (52 m²) : de 4 box de parking et un local indépendant.
- au R+2 (497.64 m²) : d'une zone d'accueil avec mobilier, un couloir de circulation traversant, de vingt bureaux, d'une salle de visioconférence, d'une salle de réunion, d'une cafétéria avec mobilier, d'une zone de classement, d'une douche, d'un local ménage, d'un local de stockage¹.
- au R+3 (637.85 m²) : d'une zone d'accueil avec petit mobilier, de vingt-quatre bureaux, d'un local informatique¹, d'une salle de réunion, d'un couloir de circulation traversant, de deux zones de classement, d'un local de ménage, d'une zone sanitaire comprenant 4 toilettes, d'un dégagement, d'une cafétéria avec mobilier, d'un escalier en bois interne reliant le R+2 et le R +3, et d'une terrasse.

La liaison entre les étages est assurée par un ascenseur commun à l'ensemble de l'immeuble et d'un escalier interne donnant sur les coursives. Une sortie de secours est située au R+1. Ces espaces ne font pas parties du périmètre du marché.

¹ Non accessible au personnel de nettoyage.

2.4 Planning prévisionnel

Les prestations quotidiennes commenceront le 31 janvier 2025. La date exacte de démarrage sera fixée par ordre de service.

3 - DESCRIPTION DU BESOIN

3.1 Définition des ouvrages

Le TITULAIRE est réputé avoir une parfaite connaissance des ouvrages dont il doit assurer le nettoyage et de leurs conditions d'accès.

3.1.1 Surfaces horizontales

Le détail des surfaces horizontales des locaux pris en charge est indiqué en annexe 2 du présent C.C.T.P. Elles sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

3.1.2 Vitrerie intérieure et extérieure

Le détail des surfaces vitrées est indiqué en annexe 2 du présent C.C.T.P. Elles sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

3.2 Pilotage

3.2.1 Mission générales

Les principales missions de pilotage confiées au TITULAIRE sont les suivantes :

- l'organisation et le pilotage de ses équipes et de ses éventuels sous-traitants,
- la planification et la coordination des opérations de nettoyage,
- la prise en charge des prestations hors forfait annuel : définition du besoin, établissement de devis,
- le contrôle de la réalisation des prestations,
- la mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses équipes et de ses éventuels sous-traitants, et le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats,
- la prise en compte des demandes d'intervention des occupants : déclenchement et suivi des interventions,
- le suivi et l'analyse des demandes d'intervention,
- la réalisation du reporting attendu par l'Agence,
- la participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles avec l'Agence,
- la réalisation de propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût des prestations fournies aux occupants (plans de progrès),
- la responsabilité de faire appliquer au quotidien les procédures et consignes de sûreté et de sécurité de l'Agence,
- l'application de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail (plans de préventions, produits dangereux,...).

3.2.2 Rapportage

Le TITULAIRE assure le rapportage des prestations dans le cadre d'un rapport annuel. Le rapport établit un bilan de la réalisation des prestations et comprend des propositions d'amélioration.

Le TITULAIRE sera force de proposition sur la conception de ce document, qui doit être validé par l'Agence dans un délai d'un mois au plus tard à compter de la date de notification du marché.

Calendrier annuel des prestations

Le TITULAIRE soumet à l'agrément du R.S.E.M (Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché) DEUX (2) semaines au plus tard après notification du marché, le calendrier annuel des prestations. Ce calendrier doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers.

Fiches de poste

Le TITULAIRE établit des fiches de postes pour son personnel. Ces fiches comportent les tâches à réaliser, les horaires de présence, les éventuelles zones d'intervention. Une copie en est remise au R.S.E.M dans un délai de UN (1) mois au plus tard après le démarrage du marché.

Le TITULAIRE tient à jour la liste des personnes affectées à chaque poste et la communique au Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.) sur simple demande. Le TITULAIRE communique au R.S.E.M. les modifications de planning ou d'affectation.

Réunion et rapport

Un rapport annuel est produit par le TITULAIRE. Il consigne au minimum :

- un bilan de la qualité des prestations récurrentes et fréquentes (quotidiennes, hebdomadaires, ...)
- un bilan de la qualité et du respect du planning des prestations peu fréquentes (mensuelles, trimestrielles, ...), et la mise à jour de celui-ci pour l'année suivante,
- un bilan des prestations exceptionnelles réalisées sur devis,
- un bilan administratif et financier de la prestation, compris les éventuelles pénalités,
- un bilan en matière de personnel (continuité de service, fiches de poste, heures et horaires travaillés, etc.),
- un bilan des produits utilisés, et les FDS associées en cas de changement
- un bilan du tri et de l'évacuation des déchets, compris le recyclage par le prestataire, et plus généralement un bilan environnemental de la prestation,
- des propositions d'amélioration (cf. plan de progrès²).

Ce rapport est remis au plus tard dans les QUATRE (4) premières semaines de la nouvelle période d'exécution du marché et présenté puis discuté en réunion.

3.2.3 Réunions

Des réunions de suivi – ponctuelles ou non – peuvent être mises en place à l'initiative du R.S.E.M. à tout moment.

3.2.4 Conseil

Le TITULAIRE doit le conseil à l'Agence dans les domaines concernés par le présent contrat. Cela porte notamment sur :

- les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à l'amélioration du service rendu et/ou à la maîtrise et la réduction des dépenses,
- le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens et des locaux,
- la veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,
- la rationalisation du niveau de qualité des prestations, et l'optimisation du coût global d'entretien,
- la création et la mise en œuvre des Plans de Continuité d'Activité (PCA) en cas de pandémie.

3.3 Fréquences des opérations de nettoyage

Nota : les prestations trimestrielles ou semestrielles seront effectuées en tenant compte de l'activité et de la fréquentation des locaux (périodes de plus faible activité).

TRAVAUX JOURNALIERS
Enlèvement de toutes les salissures adhérentes et des coulures sur les parois verticales, les plans de travail, les tables, les chaises, les équipements électro ménagers (frigo, micro-onde)
Vidage des poubelles de la cafétéria et des sanitaires.

² Le plan de progrès porte a priori sur l'ensemble des éléments de la prestation. Il vise à permettre la « vie » du contrat sans en rompre ni l'esprit ni l'équilibre. Il ne peut ainsi venir modifier substantiellement des éléments essentiels du contrat. Son objet porte sur l'amélioration continue de la prestation et son adaptation aux besoins nouveaux, dans une logique gagnant – gagnant et par accord de l'ensemble des parties. Il ne concerne pas les clauses financières du contrat.

Alimentation en consommables sanitaires et cafeteria (savon, papier hygiénique, essuie-main, sacs poubelles...) si nécessaire.
Balayage et lavage avec un produit désinfectant des sols de la cafétéria et des sanitaires
Nettoyage et désinfection des éléments sanitaires, des lavabos, robinetterie et des miroirs
Nettoyage des parois verticales (faïences) s'il y a lieu
Nettoyage du mobilier (chaises, tables, plan de travail...), de l'évier, du plan de travail de la cafeteria
Désinfection des interrupteurs électriques et des poignées de porte des sanitaires, cafétéria et zones palières

TRAVAUX HEBDOMADAIRES
Vidage des corbeilles de bureau et salles de réunion
Essuyage des bureaux, tables de réunion, tablettes et autre mobilier, hors objets personnels y compris la borne d'accueil et copieurs
Dépoussiérage et nettoyage, des écrans (ordinateurs, équipements visio, ..), des imprimantes, ... hors claviers d'ordinateur
Enlèvement des principales traces de doigts visibles (mobilier, portes et poignées de portes, surfaces vitrées, interrupteurs ...),
Nettoyage ou lavage des sols y compris sous les sièges, fauteuils, et autres mobiliers roulants (caissons à roulettes, etc.) des bureaux et circulations, hall accueil, paliers, salles de réunion
Nettoyage intérieur et extérieur du four à micro-ondes - Nettoyage intérieur du réfrigérateur et de la douche.
Dépoussiérage extérieur du mobilier et objets meublants (caisson à roulettes, luminaire, ...)

TRAVAUX MENSUELS
Lavage des torchons en tissu de la cafétéria
Désinfection des poubelles de la cafétéria
Mise en place du Bac (avec couvercle) jaune pour le recyclage des papiers et petits cartons
Remplacement (ou vidage et désinfection) des conteneurs d'hygiène féminine dans les sanitaires.

TRAVAUX SEMESTRIELS
Dépoussiérage des plinthes, toiles d'araignées et bordures de fenêtres
Dépoussiérage des dessus d'armoires et meubles situés dans les circulations (étagères...) divers jusqu'à hauteur d'homme
Vitrerie intérieure et extérieure
Dépoussiérage des extincteurs
Dépoussiérage des dessus de portes, de meubles, étagères situées dans les circulations dont la hauteur est supérieure à une hauteur d'homme

TRAVAUX ANNUELS
Lavage de toutes les portes

Nettoyage du local ménage
Vitrification des zones en parquet (circulation, bureaux, salles de réunion et escalier interne)
Métallisation des sols thermoplastiques (couloirs de circulation et cafétéria)
Nettoyage des box de parking fermés situés au sous-sol
Nettoyage et démoussage de la terrasse située au R+3

3.4 Prestations particulières

3.4.1 Recyclage

L'Agence de l'Eau met en œuvre un processus de récupération des vieux papiers et des cartons.

Chaque bureau est équipé de deux poubelles, une pour le recyclage du papier (boîte carton), une autre pour les autres déchets (corbeille classique).

Le personnel de nettoyage récupère un bac avec un couvercle jaune dans le local poubelles situées au rez-de-chaussée de l'immeuble et le monte au R+3 une fois par mois. Ce bac est destiné au papier, boîte, petits cartons, une fois par mois est installé dans la zone de dégagement pour une semaine.

Le personnel de nettoyage redescend le bac et le place à nouveau dans le local poubelles.

3.4.2 Enlèvement des déchets

Le TITULAIRE assure l'enlèvement des déchets (hors papier et carton) à chacune de ses interventions. Ils sont déposés dans le local poubelles de l'immeuble au rez-de-chaussée. La fourniture des sacs poubelles est à la charge du TITULAIRE.

3.5 Fournitures, appareils et consommables

L'Agence prend en charge la fourniture de l'électricité et de l'eau de ville.

Les produits sont stockés en quantité suffisante à l'Agence pour éviter toute rupture d'approvisionnement, et stockés dans un local réservé au nettoyage.

Il y a en tout 3 distributeurs de savons et 4 distributeurs essuie-mains qui sont à la charge du titulaire.

3.5.1 Produits d'entretien

Le TITULAIRE fournit tous les produits d'entretien et fournitures nécessaires au nettoyage des sols, vitreries, mobiliers et appareillages divers : savons, détergents, décapants, cires, chiffons, balais, serpillières, raclette, éponges, etc. Cette liste n'est pas exhaustive.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs, et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir.

Le TITULAIRE doit privilégier les produits et modes opératoires respectueux de l'environnement, comme :

- les produits fabriqués à partir de matières premières naturelles, hypoallergéniques,
- les produits ayant un fort niveau de biodégradabilité,
- les produits bénéficiant de l'Eco label Européen ou équivalent (équivalence à prouver),
- les contenants en matière recyclables (et assurer une gestion adaptée de ces emballages).

3.5.2 Cafétéria

Le TITULAIRE fournit le savon, les éponges, le liquide vaisselle, et l'essuie main feuille par feuille, en quantités suffisantes pour permettre au personnel de l'Agence d'utiliser la cafeteria dans des conditions d'hygiène satisfaisantes.

Le TITULAIRE doit privilégier les produits sanitaires respectueux de l'environnement comme :

- des produits fabriqués à partir de matières premières naturelles, hypoallergéniques,
- des produits ayant un fort niveau de biodégradabilité,

- des produits bénéficiant de l'écolabel Européen ou équivalent (équivalence à prouver),
- des contenants en matière recyclables (et assurer une gestion adaptée de ces emballages).

3.5.3 Sanitaires

Le TITULAIRE fournit le savon, le papier toilettes, et l'essuie main feuille par feuille pliée (pas rouleau), permettant au personnel de l'Agence d'utiliser les sanitaires dans des conditions d'hygiène satisfaisantes.

3.6 Conditions d'exécution

3.6.1 Horaires et délais d'intervention

Les prestations sont réalisées les jours ouvrés (du lundi au vendredi) entre 17h30 et 20h.

Les horaires effectifs, espace par espace, sont définis en relation avec le R.S.E.M. Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du contrat.

Le personnel du TITULAIRE est doté de badges individuels fournis par l'Agence lui permettant d'accéder au site et de manière obligatoire de se badger à son arrivée et de se débadger à son départ du site. Les relevés horaires édités par l'Agence sont utilisés notamment pour assurer la vérification du respect des effectifs.

Sur demande, les pointages pourront être transmis au TITULAIRE.

En relation et avec l'accord du R.S.E.M, les prestations semestrielles et annuelles (...) pourront être réalisés durant les quelques jours de fermeture exceptionnels annuels du site (2 à 4 jours par an) ou durant les périodes de très basse activité, à un horaire convenu.

3.6.2 Organisation

Le TITULAIRE est responsable de la discipline, du respect des consignes, et de la bonne tenue de son personnel. Le TITULAIRE désigne un responsable de site qui assure le contrôle du personnel sur site et le respect des consignes. Le TITULAIRE doit exiger de son personnel d'intervention une attention particulière et permanente aux conditions à respecter pour que soient assurées la bonne exécution du contrat et la sécurité sous tous ses aspects.

Le R.S.E.M. fournira aux personnels du TITULAIRE les clés et badges permettant d'accéder aux locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est effectué à l'intérieur des périodes horaires prévues pour effectuer les prestations.

3.6.3 Effectifs

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations ainsi que la répartition de ces effectifs, sont fixés par le TITULAIRE dans le cadre de réponses remis avec son offre. Il est rappelé que ces dispositions sont rendues de ce fait contractuelles et correspondent aux moyens minimaux à mettre en place.

Il appartient au TITULAIRE de définir le nombre, les durées et horaires de présence, et la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles.

3.6.4 Règles de sécurité

Matériels

Les matériels, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par le R.S.E.M, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés ; ils doivent rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Biens et personnes

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc., ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques. Le personnel du TITULAIRE met en place une signalétique adaptée ou la protection nécessaire pour prévenir des risques de chute sur les sols mouillés.

Il est rigoureusement interdit au personnel du TITULAIRE :

- de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux,
- de fumer.

Les lampes des locaux et les luminaires individuels doivent être éteints dès achèvement des travaux.

Sûreté des locaux

Les bâtiments sont équipés de système de contrôle d'accès. Dans le cas où le personnel du TITULAIRE est le premier ou le dernier à quitter les locaux, il doit respecter les consignes d'ouverture ou de fermeture (fermeture des fenêtres, portes...). Pour ce faire il pourra être transmis au personnel du TITULAIRE des clés des locaux ou des badges. En conséquence, le TITULAIRE demeure seul responsable, sans recours auprès de l'Agence, de tous dommages, dégâts, vols et autres sinistres causés par négligence ou manquement aux consignes d'ouverture / fermeture.

Sinistre

En cas de sinistre, le personnel du TITULAIRE devra déclencher les actions de sauvegarde nécessaires, mettre en œuvre tous les moyens de secours et de protection, et prévenir l'Agence.

Personnes

Le TITULAIRE instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Il veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- le travail en hauteur,
- l'encombrement des passages,
- les zones interdites,
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,
- l'emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
- l'utilisation des produits de ménage (dosages, protections individuelles, etc.).

Discipline

Le TITULAIRE s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et le règlement de sécurité propres au site. Il est interdit au personnel du TITULAIRE :

- d'utiliser un téléphone de l'Agence (ou tout autre matériel professionnel) sans autorisation du R.S.E.M ou de son représentant,
- de faire pénétrer dans les locaux des personnes étrangères à l'activité,
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et les moyens d'y accéder,
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect aux salariés de l'Agence, et aux usagers du bâtiment CMCI,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.

Cette liste n'est pas limitative.

3.6.5 Plan de prévention

Le TITULAIRE et ses préposés doivent se conformer à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du TITULAIRE.

Le TITULAIRE établit un plan de prévention qui est remis au R.S.E.M dans les DEUX (2) semaines suivant le démarrage des prestations. Il est tenu à jour par le TITULAIRE et revu *a minima* annuellement.

3.6.6 Prise en charge - remise en fin de contrat

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.

Dans les DEUX (2) semaines suivant l'établissement de ce procès-verbal, le TITULAIRE peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte.

Le TITULAIRE s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et

d'hygiène.

L'Agence se réserve le droit de modifier la nature des revêtements de surfaces, ou la destination des pièces, durant l'exécution du marché.

3.6.7 Locaux mis à la disposition du titulaire

Un local ménage est fourni au titulaire à chaque étage R+2 et R+3. Le local ménage situé au R+2 comporte un vestiaire et un évier. Le local ménage situé au R+3 comporte un vestiaire, des étagères pour le stockage des consommables, et un évier.

Le TITULAIRE en assure la maintenance en bon état de propreté. Ce local ne peut être utilisé que pour l'exécution de ce marché. Les produits seront stockés aux quantités requises ; ils seront étiquetés de manière à ce que les notices et pictogrammes soient visibles et compréhensibles. Le R.S.E.M se réserve le droit d'accès à ce local à tout moment.

Le R.S.E.M se réserve également la possibilité de l'échanger contre d'autres locaux sous réserve qu'ils satisfassent aux exigences réglementaires.

3.6.8 Moyens d'accès

Le TITULAIRE doit prévoir, pour le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures, l'ensemble des moyens d'accès nécessaires pour la réalisation des prestations en toute sécurité. Le personnel manipulant ces moyens d'accès doit disposer des habilitations et formations appropriées. Les appareils fournis par le TITULAIRE sont entretenus et vérifiés par lui conformément à la réglementation en vigueur.

3.7 Présentation des intervenants

3.7.1 Le responsable

Le titulaire communique à l'Agence, dès notification du marché, le nom de l'interlocuteur attitré qu'il désigne pour l'exécution du présent marché. Il communique également le nom de son remplaçant en cas d'absence (congé, maladie, etc.). L'Agence doit disposer de leurs courriels nominatifs et de leurs lignes téléphoniques directes.

Cet interlocuteur attitré est présent sur le site sur convocation du R.S.E.M ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE. Il participe aux réunions avec le représentant du R.S.E.M.

Le service en charge du suivi du présent marché à l'Agence de l'eau RMC est le service Affaires Générales, Administratives, Financières et Redevances (AGAFR) de la délégation de Besançon. Le nom et les coordonnées du référent du marché seront communiqués au titulaire à la notification du marché.

3.7.2 Le responsable de site

Le responsable de site est responsable :

- de la mise en application des méthodes préconisées par le TITULAIRE,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la vérification de la prise en compte des doléances des usagers,
- de la sécurité du personnel et des biens.

Le responsable de site effectue des visites du site pour dresser un état de la qualité des prestations ; lors de ces visites, il s'enquiert auprès du R.S.E.M. ou de son représentant des observations de celui-ci. Le TITULAIRE indique dans son offre la périodicité de ces visites.

3.7.3 Personnel sur site

Le personnel du TITULAIRE est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus (§ 3.7.1 et 3.7.2).

Si les effectifs affectés au site sont supérieurs à un, un chef d'équipe est nommé parmi le personnel en place. Présent quotidiennement, il est chargé :

- de l'organisation du travail,
- de la préparation et du suivi des prestations quotidiennes,

- de la prise en compte des doléances des usagers,
- de la discipline du chantier et du personnel,
- du suivi du cahier de liaison.

Le personnel permanent et de remplacement désigné par le TITULAIRE en vue de l'exécution des prestations doit être préalablement agréé. Il est le seul autorisé à intervenir sur les sites.

A cet effet, le TITULAIRE remet au R.S.E.M. pour agrément la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement DEUX (2) semaines au moins avant la date de la première intervention. Cette liste précise la catégorie professionnelle et l'ancienneté de chaque agent, et y sont joints leurs extraits n° 3 du casier judiciaire datant de moins de UN (1) mois. De nouveaux extraits sont fournis chaque début d'année civile ainsi qu'à l'occasion de tout changement de personnel.

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le R.S.E.M.

Le R.S.E.M. se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Il appartient au TITULAIRE, du fait de son obligation de résultats, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, et la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles.

Conformément à l'article 3.7 du présent C.C.T.P., le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le TITULAIRE dans son offre, via le cadre de réponse (pièce n°5 du DCE) est de ce fait contractuel. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

3.7.4 Tenue vestimentaire

Le TITULAIRE dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection, qui permet de l'identifier. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il présente une tenue négligée.

3.7.5 Obligation de discrétion

Au sens de l'article 5.1 du C.C.A.G, le personnel du TITULAIRE est tenu à l'obligation de discrétion.

3.7.6 Reprise de personnel

Le TITULAIRE doit fournir à l'Agence, à la première demande de celle-ci formulée au cours de l'année précédant la date d'échéance normale du marché ou, en cas de résiliation, 6 mois avant la date de prise d'effet de ladite résiliation, les éléments constitutifs de la rémunération de chaque ouvrier, employé et agent d'encadrement utilisés sur le site, à savoir pour chacun :

- la catégorie professionnelle,
- l'ancienneté avec la date d'embauche et la date d'affectation à l'exécution de la prestation objet du marché,
- le nombre d'heures effectuées dans l'entreprise y compris celles effectuées en exécution du marché,
- l'âge,
- la nature du contrat de travail (CDD, CDI...),
- les accords collectifs applicables,
- les aides de l'état perçues par le TITULAIRE (35h...),
- le coefficient salarial,
- le taux horaire,
- la rémunération brute mensuelle qui correspond au nombre d'heures effectuées en exécution du marché,
- les primes,
- les éventuels congés payés non pris à l'expiration du marché.

4 - EXIGENCES

La prise en charge des prestations définies dans le présent document constitue un contrat d'entreprise avec obligation de résultats. Les objectifs en matière de résultats consistent à garantir :

- la satisfaction des occupants,
- le maintien en parfait état de propreté, d'hygiène et d'aspect des locaux et surfaces pris en charge,
- la rapidité dans les interventions et dans le traitement des demandes,
- l'information en temps réel sur les suites données à une demande,
- la continuité des approvisionnements en consommables sanitaires,
- la continuité du service,

Il appartiendra au TITULAIRE de compléter si nécessaire les moyens qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Nota 1 : l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Les prestations de nettoyage devront s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage de méthodes et produits nocifs.

Nota 2 : pour la satisfaction des occupants, il convient notamment :

- que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact ;
- que les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne rendent pas ces surfaces glissantes ;
- que les produits utilisés ne dégagent pas d'odeurs non tolérables ;
- que les équipements utilisés ne soient pas trop bruyants.

5 - Démarche environnementale

L'Agence souhaite par ailleurs la mise en œuvre d'une approche « développement durable » pour le site. Le TITULAIRE doit donc mettre en place une organisation et un fonctionnement privilégiant le respect de l'environnement. A ce titre le TITULAIRE doit notamment :

- utiliser des produits de nettoyage respectant l'environnement (éco labels) et garants de la qualité de l'air intérieur,
- mettre en place des appareils et consommables sanitaires réduisant la production de déchets,
- limiter les déchets de fonctionnement ; recycler les déchets ; faire respecter les règles du tri des déchets de l'Agence.
- prendre toutes les mesures visant à limiter la consommation d'énergie dans le cadre de ses activités sur le site,
- être attentif aux économies d'énergies en éteignant les lumières et fermant les fenêtres des locaux non utilisés,
- utiliser des techniques de nettoyage limitant la consommation d'eau ; ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout,
- faire respecter par ses prestataires réguliers ou occasionnels les règles élémentaires en matière de confort acoustique et olfactif.

Cette démarche sera décrite dans le cadre de réponse.

Limitation de la production de déchets

Le TITULAIRE doit :

- optimiser le conditionnement des produits commandés,
- privilégier les commandes en quantité d'un même produit plutôt que des commandes à l'unité (en fonction des modes de conditionnement des fabricants),
- sélectionner des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable (certification ISO 14 001 ou démarche équivalente),
- privilégier les produits recyclables et utiliser autant que possible des produits et consommables possédant l'Eco label européen et/ou certifiés NF environnement,

Traitement et recyclage des déchets

Le TITULAIRE s'engage à respecter les procédures de tri sélectif et de recyclage des déchets mises en place par l'Agence. A ce titre, le TITULAIRE a également l'obligation de trier et dissocier les déchets liés à son activité.

Les déchets pour lesquels aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur le site devront être stockés et évacués par le TITULAIRE à ses frais. Un bordereau de suivi de déchets sera alors systématiquement remis au R.S.E.M (Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché).

Confort acoustique

Les prestations génératrices des bruits les plus importants seront réalisées en coordination avec le R.S.E.M., pour limiter la gêne occasionnée.

Confort olfactif

Les opérations génératrices de fortes odeurs ou d'odeurs nauséabondes devront être réalisées en dehors des heures ouvrées et sans supplément de prix, en coordination avec le R.S.E.M.

Plus généralement, le TITULAIRE doit mener une réflexion sur les indicateurs qu'il compte suivre dans le cadre du présent marché. Il en remet le projet (définition, mode de calcul, périodicité, ...) avec son offre. Il les met en place dans les douze premiers mois au maximum à compter de la date de démarrage des prestations.

6 - CONTRÔLES

6.1 Contrôle de l'Agence

Afin d'atteindre le niveau de qualité requis dans les différents espaces, une opération de vérification des prestations fournies par le TITULAIRE est déclenchée :

- de manière trimestrielle dans le cadre d'un plan qualité,
- de façon aléatoire par le R.S.E.M,
- à la suite de doléances des usagers.

Dans ce dernier cas, par exception (cf. § 5.1.1), deux vérifications ont lieu le lendemain du jour de la doléance : une première vérification sur le lieu concerné par la doléance, et une deuxième vérification en un autre lieu appartenant au même secteur d'usage que celui du lieu concerné par la doléance. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu immédiatement après l'intervention du TITULAIRE. Le R.S.E.M prévient le TITULAIRE avant le début de la vérification.

6.1.1 Mode opératoire de vérification

Chaque vérification s'effectue en présence du R.S.E.M (ou de son représentant) et du responsable du marché (ou du responsable de site). Si le responsable du marché (ou son représentant) ne peut se rendre disponible trois fois consécutivement sur invitation de l'Agence, la vérification est réputée être effectuée contradictoirement.

Les vérifications portent sur les obligations du TITULAIRE en termes de moyens et/ou de résultats.

S'agissant des moyens, les vérifications portent sur les prescriptions du présent C.C.T.P. et sur les réponses apportées par le TITULAIRE dans son offre.

S'agissant des résultats :

- Les contrôles portent sur cinq zones.
- Chaque zone contrôlée a une surface minimale de 5m² sans pouvoir dépasser la taille du local dont elle fait partie.
- Les prestations non exécutées, ou mal exécutées (poussière, déchets, tâche, coulure, trace de doigts, traces résiduelles de lavage, flaques, etc.), ou exécutées partiellement, sont recherchées dans chaque zone.

Si toutes les zones contrôlées sont conformes, ou si quatre au moins le sont.	Pas de pénalités.
Si deux des zones contrôlées ne sont pas conformes.	Pas de pénalités immédiates, application de la pénalité prévue en cas de récidive (deux zones contrôlées - ou plus - non conformes au contrôle qualité suivant).

Si trois, quatre, ou les cinq zones contrôlées ne sont pas conformes.	Les pénalités sont applicables.
---	---------------------------------

Nota :

- tout graffiti trop fortement marqué ou impossible à retirer sans détérioration du support est à exclure du contrôle,
- pour les luminaires, les souillures et empoussièrement intérieurs nécessitant un démontage ne peuvent pas être considérés comme erreurs,
- pour les vitrages et miroirs, la surface à contrôler doit avoir pour dimensions 25 cm x 25 cm et doit être la plus sale.
- Si, durant quatre contrôles consécutifs sur une année d'exécution, toutes les zones contrôlées sont conformes, une prime de résultats (Bonus) sera accordée sur le montant forfaitaire annuel sur la dernière facture de l'année en cours, cf. CCAP.

6.2 Gestion de la qualité – Contrôles du titulaire

Conjointement au contrôle de l'Agence, le TITULAIRE met en œuvre l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes de l'Agence. Il fournit dans ses rapports d'activité les bilans des résultats de ces contrôles.

6.2.1 Accompagnement qualité

Après avoir démarré la prestation, en ayant pris connaissance parfaite du dossier et des lieux, et après avoir informé et formé ses personnels, le TITULAIRE s'engage à effectuer périodiquement des entretiens ou des réunions avec son personnel pour rappeler les objectifs de la mission et traiter les problèmes rencontrés.

Le TITULAIRE devra à tout moment répondre à toute question de l'Agence sur son organisation et le bon déroulement de la mission.

6.2.2 Suivi qualité, autocontrôles

Le TITULAIRE met en place ses outils de suivi qualité propres. La formalisation de ce suivi est réalisée, selon un rythme déterminé, par l'établissement d'une fiche de suivi qualité. Cette fiche de suivi peut servir de base à un contrôle contradictoire avec le R.S.E.M.

ANNEXES au CCTP

Annexe 1 – Présentation générale de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse

Annexe 2 – Tableau des surfaces au sol et des surfaces vitrées

Annexe 3 – Plan des locaux

Annexe 4 – « Annexe 7 » convention collective-Reprise du personnel.