



MARCHES PUBLICS DE SERVICES

MARCHE N°2025M001

PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES LOCAUX ET DE NETTOYAGE DES VITRERIES POUR CERTAINS SITES DE L'ARS NOUVELLE-AQUITAINE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

Pouvoir adjudicateur :

Agence Régionale de Santé (ARS) de la région Nouvelle-Aquitaine.

GLOSSAIRE

ARS NA: Agence Régionale de Santé Nouvelle Aquitaine

DD-ARS : Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé (Nouvelle Aquitaine)

Site : est composé d'un ou plusieurs bâtiments sur lesquels sont réalisées les prestations

Bâtiment : désigne une construction d'un seul tenant ou, le cas échéant, deux bâtiments adjacents et communiquant, objet du forfait

Prestations forfaitaires : désignent l'ensemble des prestations récurrentes et les fournitures associées

Forfait : désigne le montant forfaitaire annuelle des prestations indiqué à l'annexe 2 de l'acte d'engagement

Prestations récurrentes : désignent les prestations de nettoyage exécutées dans les familles de locaux désignés et intégrées dans le forfait

Prestations ponctuelles : désignent les prestations de nettoyage « complémentaires » demandées en cours d'exécution et faisant l'objet de bons de commande sur la base du Bordereau des Prix Unitaires (annexe 1 à l'acte d'engagement)

Fournitures associées : désignent, notamment, les consommables sanitaires intégrés, le cas échéant, dans le forfait

Plan d'Assurance Qualité (PAQ) : procédure de contrôle permettant de vérifier l'atteinte du seuil d'accessibilité au regard du niveau de qualité défini au présent CCTP

Seuil d'acceptabilité : désigne la valeur liée au niveau de qualité choisi par l'acheteur et figurant au présent CCTP

Etat d'urgence : désigne tout événement indépendant de la volonté de l'acheteur et non prévisible nécessitant la réalisation de prestations de propreté dans les plus brefs délais

Jours ouvrés : s'entendent comme des jours travaillés à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés conformément aux dispositions du Code du Travail

Jours calendaires : s'entendent comme tous les jours du calendrier du lundi au dimanche (y compris les jours fériés). En l'absence de précision, toute durée exprimée dans le présent document s'entend comme calendaire

Site sensible : désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés classifiés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'Etat.

Donnée à caractère personnel ou donnée personnelle: toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Article 1: Description des prestations et allotissement

1.1 Objet du marché et allotissement

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'entretien des locaux et de nettoyage des vitreries pour certains sites de l'ARS Nouvelle-Aquitaine. L'exécution des prestations s'inscrit dans le cadre d'une obligation de résultat eu égard au niveau de qualité des prestations précisé par l'acheteur dans la fiche technique annexée au présent document et correspondant à chaque lot.

Les prestations du marché sont décomposées en **11 lots**, comme suit :

- Lot 1 Prestations d'entretien des locaux de la Délégation Départementale de la Charente (16)
- Lot 2 Prestations d'entretien des locaux de la Délégation Départementale de la Creuse (23)
- Lot 3 Prestations d'entretien des locaux de la Délégation Départementale de la Dordogne (24)
- Lot 4 Prestations d'entretien des locaux de la Délégation Départementale des Landes (40)
- Lot 5 Prestations d'entretien des locaux de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres (79)
- Lot 6 Prestations d'entretien des locaux du site de la Haute-Vienne (87) Bâtiments A et B
- Lot 7- Prestations d'entretien des locaux du site de la Gironde (33)
- Lot 8 - Prestations de nettoyage des vitreries du site de la Haute-Vienne (87)
- Lot 9 - Prestations de nettoyage des vitreries du site de la Gironde (33)
- Lot 10 Prestations de nettoyage des vitreries de la Délégation Départementale des Landes (40)
- Lot 11 Prestations de nettoyage des vitreries de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres (79)

Marchés réservés :

En application des articles L.2113-12 et R.2113-7 du Code de la Commande Publique, les lots de prestations d'entretien des locaux (lots 1 à 7) sont réservés à des entreprises adaptées mentionnées à l'article L.5213-13 du Code du Travail, à des établissements et services d'aide par le travail mentionnés à l'article L.344-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi qu'à des structures équivalentes, lorsqu'ils emploient une proportion minimale fixée à 50%, de travailleurs handicapés qui, en raison de la nature ou de la gravité de leurs déficiences, ne peuvent exercer une activité professionnelle dans des conditions normales.

1.2 Nature des prestations

Les prestations pouvant être commandées par l'acheteur sont de deux types :

- les prestations récurrentes traitées à prix global et forfaitaire sur la base de la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) de chaque lot,

- les prestations ponctuelles traitées à prix unitaires sur la base du Bordereau de Prix Unitaires (BPU) commun à tous les lots d'entretien (lots 1 à 7), dans le cadre d'un accord-cadre à bon de commande mono-attributaire.
- ✓ Prestations forfaitaires récurrentes :

Les prestations forfaitaires comprennent :

- Les prestations récurrentes de nettoyage des locaux, standardisées pour l'ensemble de nos sites, renseignées dans l'annexe 1 du présent document « Plan Assurance Qualité ARS » ;
- Les prestations récurrentes spécifiques à chaque site, ainsi que le dénombrement des fournitures associées aux prestations (standardisées et spécifiques) renseignées dans l'annexe 3 du présent document « fiche technique des prestations de chaque lot ».

Les éléments pris en compte dans les prestations forfaitaires sont, notamment, les sols, les parois verticales et horizontales, les objets meublants et éléments sanitaires sans que cette liste ne soit exhaustive.

Par prestations récurrentes, il convient d'entendre les prestations s'exécutant annuellement. Elles peuvent être exécutées dans les dix (10) familles de locaux suivantes :

- FAMILLE 1 : « Accueil & zones attenantes et assimilés »
- FAMILLE 2 : « Locaux d'hygiène / Sanitaires et assimilés »
- FAMILLE 3 : « Espaces repas, détente et assimilés »
- FAMILLE 4 : « Bureaux et assimilés »
- FAMILLE 5 : « Circulations et assimilés »
- FAMILLE 6 : « Locaux stockage / techniques et assimilés »
- FAMILLE 7 : « Espaces extérieurs, sous-sols et assimilés »
- FAMILLE 8 : « Locaux sportifs et assimilés »
- FAMILLE 9 : « Salles publiques et assimilés »
- FAMILLE 10 : « Locaux scolaires et assimilés »

Les fournitures associées, ainsi que l'approvisionnement, concernent les consommables suivants :

- le savon liquide ;
- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les grilles pour urinoirs ;
- les sacs poubelles ;
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- les assainisseurs d'airs (recharge pour diffuseur automatique ou désodorisant sec) ;
- les couvres-sièges.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus à cet effet sont des prestations comprises dans le forfait, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Le prestataire fournit des produits d'entretien écoresponsables répondant aux exigences suivantes ou équivalentes en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et de l'acheteur :

- Les **produits de nettoyage universels et pour sanitaires et les désinfectants de surface** sont tous écolabellisés, conformes aux caractéristiques décrites dans l'un des référentiels suivants ou dans des référentiels équivalents :

- décision (UE) de la Commission (2017/1217) du 23 juin 2017 établissant les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures
- nordic ecolabelling of cleaning products - version 5.5 : 13 march 2013 - 31 may 2020
- référentiel ecocert ecodetergents et ecodetergents à base d'ingrédients biologiques - février 2017

• Les **chiffons, têtes de serpillères et autres accessoires** en matière textile écoresponsables sont composés de microfibres et sont réutilisables.

• Les **papiers absorbants** qualifiés d'écoresponsables sont :

- Soit écolabellisés, conformes aux caractéristiques décrites dans l'un des référentiels suivants ou dans des référentiels équivalents (décision de la Commission (2009/568/CE) du 9 juillet 2009 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique communautaire au papier hygiénique, au papier de cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique, modifiée par la décision de la Commission (2013/295/UE) du 17 juin 2013) : blue angel de uz-5: sanitary paper – edition july 2014 – version 2 OU nordic ecolabelling of tissue paper - version 5.6 • 11 october 2011 - 30 june 2021
- Soit constitués de fibres vierges issues de forêts gérées durablement et labellisés FSC, PEFC ou équivalents ;
- Soit constitués de fibres recyclées ;
- Soit combiner plusieurs de ces caractéristiques.

• Les **savons mains** écoresponsables sont tous écolabellisés et conformes aux caractéristiques décrites dans l'un des référentiels suivants ou dans des référentiels équivalents :

- Décision (2014/893/UE) de la commission du 9 décembre 2014 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits cosmétiques à rincer
- blue angel de-uz 203 : shampoos, shower gels, soaps and other so-called 'rinse off' cosmetic products
- nordic swan ecolabelling of cosmetic products - version 3.3 • 08 november 2016 – 31 december 2021
- référentiel ecocert cosmétiques écologiques et biologiques - mai 2012 v2

• Les **sacs poubelles** écoresponsables sont tous écolabellisés et conformes aux caractéristiques décrites dans les référentiels suivants ou dans des référentiels équivalents :

- règles de certification NF 170 - marque NF environnement – sacs à déchets pour les sacs produits à base de polyéthylène, les sacs compostables composés en partie de matières d'origine végétale, les sacs en papier
- règles de certification NF 082 - marque NF – sacs à déchets en matière plastique

✓ Prestations ponctuelles :

Il s'agit de prestations « complémentaires » et/ou de fournitures associées hors forfait demandées en cours d'exécution des prestations et pouvant faire suite à un événement particulier ou à un besoin nouveau.

Ces prestations sont listées dans le Bordereau des Prix Unitaires et font l'objet de bons de commande dans les conditions énoncées au CCAP.

Article 2: Niveau de qualité des prestations

Les prestations forfaitaires sont exécutées au regard d'un niveau de qualité standardisé pour l'ensemble des sites, et indiqué dans l'annexe 1 du présent document « Plan Assurance Qualité ARS »

Ce niveau de qualité s'applique à l'ensemble des familles de locaux pour un même bâtiment pour une année entière. La qualité des prestations non éligibles au PAQ est quant à elle appréciée suite à la réalisation de chaque prestation conformément au planning annuel d'exécution des prestations remis avant le démarrage des prestations.

Article 3 : Précisions et exclusions

3.1 Prestations de vitrerie

Selon les sites, et pour des raisons techniques particulières de mise en œuvre, difficiles et spécifiques, la prestation vitrerie peut être séparée du marché de prestations d'entretien. L'intégration ou non de la prestation vitrerie est précisée dans la fiche technique de chaque site.

Sont exclues des prestations de vitrerie les cloisons et portes intérieures vitrées, ces prestations sont incluses dans les prestations forfaitaires.

Seules les surfaces extérieures et leurs faces intérieures au bâtiment relèvent de la prestation de vitrerie.

Avant l'installation du chantier, le prestataire doit prévenir le représentant de l'acheteur des dates d'arrivée des matériels, équipements et agents afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour faciliter l'accès au chantier et en assurer le bon déroulement. L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'acheteur. Le prestataire doit, s'il est nécessaire, assurer à ses frais, par bâches ou toiles, toutes les protections nécessaires des sols, surfaces, meubles, rideaux et de tous objets meubles appartenant à l'acheteur.

Dans le cas de travaux en hauteur, le prestataire analyse les risques liés à ces tâches et met à disposition de son personnel tous les équipements individuels adaptés conformément à la législation. Le prestataire vérifie notamment le bon fonctionnement et la conformité des nacelles avant chaque utilisation.

Le personnel spécialisé assurant le nettoyage des vitres et, notamment, par alpinisme doit être équipé de harnais de sécurité qu'il est tenu de raccorder aux « lignes de vies » ou aux points d'ancrages selon les règles de l'art pendant toute la durée des prestations sur le bâtiment de l'acheteur. Après la réalisation de la prestation, aucune coulure n'est tolérée.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après une intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'acheteur et aux frais du prestataire. De même, un produit non conditionné ou conditionné sans étiquetage peut être évacué par l'acheteur dans les mêmes conditions. La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est mise sur le chantier gratuitement à la disposition du prestataire.

3.2 Prestations de tri et de collecte sélective des déchets

Les déchets concernés sont les déchets industriels banals, les papiers recyclables et les emballages carton. Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E), ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Il est de la responsabilité de l'acheteur de mettre à la disposition de ses agents/salariés les corbeilles et conteneurs de tri ou points d'apport volontaires nécessaires aux prestations de tri et de collecte des déchets. A défaut, la collecte pourra être réalisée par le prestataire sans mise en place du tri sélectif et l'acheteur ne pourra prétendre à indemnisation.

L'acheteur s'assure toutefois de la mise en place de collecteurs à des dimensions raisonnables permettant au prestataire, en cas de manutention manuelle, une collecte dans des conditions optimales.

Le prestataire doit procéder au vidage des corbeilles et/ou des bacs mutualisés en points d'apport volontaire en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution des prestations. À cet effet, le prestataire met à disposition de son personnel, un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Par ailleurs, est inclus, dans les prestations forfaitaires et communes à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets du local jusqu'aux conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés et dans le respect de la collecte interne au bâtiment. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait, dès lors que la sortie et la remise en place sont exécutées pendant les horaires d'intervention des agents de propreté pour les prestations forfaitaires.

3.3 Gestion des consommables

La mise en place des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs est une prestation intégrée dans le forfait que les consommables soient fournis ou non par le prestataire.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. À défaut, la dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux appareils et distributeurs ainsi que leur maintenance sont à la charge du prestataire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable du bâtiment.

Dès lors que la fourniture de consommables est à la charge du prestataire et que l'un des appareils ou distributeurs est vide, l'acheteur peut établir une réclamation pour rupture de consommables. La réclamation pour rupture des consommables fait l'objet de l'application des pénalités mentionnées au CCAP.

Le prestataire doit mettre en place les moyens adéquats pour anticiper les ruptures dès lors que la fourniture lui incombe. Il est recommandé au prestataire de constituer un stock tampon dans le local mis à sa disposition. La procédure de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des pics de consommation..) est présentée à l'acheteur lors de la réunion préparatoire.

3.4 Autres précisions

Le nettoyage intérieur/extérieur des appareils électroménagers (four micro-ondes, réfrigérateur, machine à café etc.) peut être réalisé par le prestataire sous réserve de la formalisation expresse par l'acheteur de cette demande dans la fiche technique de chaque lot, à défaut, par l'intermédiaire d'une commande de prestations ponctuelles.

Sont exclus du périmètre des prestations prévues au marchés, les prestations suivantes :

- l'arrosage des plantes ;
- l'entretien des espaces de cuisines professionnelles pour la restauration collective ;
- le nettoyage des matériels de cuisson ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques ;
- les objets décoratifs personnels.
- les prestations de traitement préventif ou correctif de dératisation/désourisation, désinsectisation, désinfection et dé pigeonnage.

Article 4 : Modalités d'exécution des prestations

4.1 Mise en place des prestations sur le bâtiment

✓ Réunion préparatoire préalable à l'exécution des prestations

Une réunion est organisée avant le démarrage des prestations entre l'acheteur et le prestataire afin de prévoir l'organisation des prestations et la présentation :

- des interlocuteurs,
- de l'organisation mise en place permettant l'atteinte du seuil d'acceptabilité contractuel et les prestations demandées dans la fiche technique de chaque lot,
- la liste des produits d'entretien, du matériel (dont chiffons, têtes de serpillères et autres matériels soumis aux exigences d'écoresponsabilité le cas échéant) et fournitures (papier hygiénique, essuie main, savon mains, sacs poubelles...) proposées pour la réalisation des prestations, accompagnés des fiches techniques, fiches de données de sécurité (FDS) et fiches de données environnementales et sanitaires (FDES) correspondantes ;
- les modalités de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des pic de consommation) ;
- les modalités de mise en oeuvre et de suivi des aspects de développement durable ;
- les modalités de gestion des absences du personnel intervenant (absence inopinée ou pour congés),
- la présentation du règlement intérieur et des modalités d'accès au(x) bâtiment(s),
- les obligations et responsabilités de chacune des parties.

Le démarrage des prestations est effectué par le prestataire en présence du représentant de l'acheteur afin de s'assurer du bon déploiement opérationnel des moyens permettant la bonne réalisation des prestations.

Suite à la réunion préparatoire et au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations, le prestataire remet à l'acheteur les documents définitifs suivants :

- le planning annuel d'exécution des prestations récurrentes et ponctuelles,
- le planning prévisionnel des réunions de coordination, des autocontrôles et des contrôles contradictoires,

- éventuellement, le planning prévisionnel des visites de l'encadrant (pour les bâtiments où l'encadrant n'est pas présent à temps plein),
- l'état des lieux et les mesures de sécurité ;
- la liste nominative du personnel et les fiches de poste ;
- la liste des produits et matériels utilisés et les fiches de données sécurité associées, en version papier.

L'ensemble des éléments fournis par le prestataire doit être actualisé et transmis à l'acheteur annuellement à la date anniversaire du démarrage des prestations.

✓ Etat des lieux et mesures de sécurité

Préalablement au démarrage des prestations, un état des lieux du bâtiment est établi et signé contradictoirement entre le représentant de l'acheteur et du prestataire.

Cet état des lieux a, notamment, pour objectif de déterminer l'état de propreté du bâtiment avant démarrage des prestations et de procéder éventuellement à la réalisation de prestations ponctuelles de remise en état. Cette prestation ponctuelle fera l'objet d'un bon de commande.

Lors de l'état des lieux initial, le prestataire et l'acheteur effectuent également une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les risques.

En outre, le prestataire garantit que le matériel utilisé par ses agents est conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

✓ Santé sécurité au travail – prévention des risques

L'acheteur doit respecter les prescriptions relatives aux « travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure » figurant au titre 1er du livre V de la quatrième partie du code du travail.

Le plan de prévention et de traitement des risques professionnels inclut en particulier la prévention et le traitement des troubles musculo-squelettiques des agents affectés aux prestations de mise en propreté.

✓ Période de mise en route

A compter de la date de démarrage des prestations et tout au long du premier mois, le prestataire bénéficie d'une période de mise en route. Ce mois a pour objectif d'ajuster l'organisation nécessaire à la bonne exécution des prestations en favorisant les échanges entre l'acheteur et le prestataire. Pendant cette période, les contrôles prévus au Plan d'Assurance Qualité (annexe 1 au présent document) ne peuvent mener à des indemnités.

4.2 Déroulement des prestations sur le bâtiment

Le prestataire présente à l'acheteur, au cours de la réunion préparatoire, son projet d'organisation des prestations sur le bâtiment en intégrant notamment l'ensemble des points visés ci-dessous.

✓ Organisation du travail – le personnel

Le prestataire doit remettre à l'acheteur, avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms et fonctions des personnels travaillant sur le bâtiment, ainsi qu'une attestation de validité des

contrats de travail. Le prestataire doit réunir les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations à exécuter. Le personnel est encadré par des agents en quantité suffisante et ayant la qualification requise.

Cette liste doit être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si une personne cesse ou commence son travail. L'acheteur peut refuser l'accès des locaux des personnels ne figurant pas sur la liste nominative.

Conformément à l'article D.8254-2 du code du travail, le prestataire remet à l'acheteur, avant tout début d'exécution, la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2 et affectés à la réalisation des prestations objet des présentes dispositions.

Cette liste, établie à partir du registre du personnel, précise pour chaque salarié :

- 1) sa date d'embauche ;
- 2) sa nationalité,
- 3) le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'acheteur transmet, une mise en demeure au prestataire de se mettre en conformité avec la réglementation en vigueur. Le personnel du prestataire est porteur d'un badge ou d'une carte professionnelle déclinant son identité, sa qualité professionnelle et la raison sociale de l'entreprise.

Le prestataire doit doter également son personnel de tout équipement de protection individuelle prescrit par la législation en vigueur en fonction de la nature des tâches qu'il réalise et en nombre suffisant.

Organisation du travail – personnel d'encadrement

Le prestataire affecte à un bâtiment ou à un ensemble de bâtiments un ou plusieurs responsables de l'encadrement et de la discipline du personnel. Celui-ci aura seul la qualité pour recevoir les instructions et observations du représentant de l'acheteur avec lequel il doit se mettre en relation en cas de nécessité.

Cet encadrant est responsable du mode d'exécution des prestations, de l'application du PAQ (annexe 1 au présent document), de la réalisation des autocontrôles et des contrôles contradictoires et d'une manière générale, de l'exécution des prestations.

Le représentant du prestataire est muni de moyens de communication lui permettant d'être contacté à tout moment. En cas d'absence (temporaire ou définitive), il est remplacé par une personne de compétences similaires. Cette personne se présente à l'acheteur dès le premier jour de sa prise de fonction. Cet interlocuteur unique est le correspondant de l'acheteur.

Il appartient à l'encadrant de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations sur le bâtiment de l'acheteur. Il est assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer l'exécution des prestations et doit assurer la gestion de son personnel notamment en cas d'absence prévue ou inopinée. Il doit s'assurer de la mise en oeuvre de tous moyens de signalétiques (affiches, pancartes...) nécessaires à l'information des agents de l'acheteur sur les risques liés aux opérations en cours de réalisation (ex : sols glissants).

Un système de pointage, au début et à la fin de la prestation journalière des agents, est demandé pour un contrôle transparent des heures réalisées.

Il lui appartient d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est interdit.

✓ Organisation du travail – personnel oeuvrant

Le personnel du prestataire amené à utiliser les locaux de l'acheteur se conforme au règlement intérieur et aux règles d'hygiène en vigueur communiqués par l'acheteur. Pour cela, le prestataire s'est engagé à prendre connaissance du règlement intérieur de l'acheteur et à le communiquer à son personnel.

Le prestataire dote le personnel affecté à la réalisation des prestations d'un uniforme adapté et, si nécessaire, de vêtements ou d'équipement de protection individuelle, sans possibilité de confusion avec les uniformes du personnel de l'acheteur. En outre, les agents intervenant sur le bâtiment de l'acheteur portent en permanence l'insigne spécifique du prestataire et disposent de fiches de postes régulièrement mises à jour par le personnel encadrant.

L'acheteur n'est pas autorisé, de quelque manière que ce soit, à s'immiscer dans les relations sociales du prestataire avec ses agents de propreté.

Le prestataire est responsable de la discipline, du respect des consignes et de la réglementation par ses employés.

✓ Grève et service minimum

En cas de grève de ses agents, le prestataire est tenu :

- d'en informer l'acheteur dans les meilleurs délais par tout moyen permettant d'avoir date certaine de l'information,
- de prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un service minimum,
- d'informer l'acheteur des évolutions et solutions mises en oeuvre.

Ce service minimum consiste à assurer :

- le nettoyage des locaux sanitaires, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs,
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles dans tous les locaux.

✓ Locaux mis à disposition du prestataire

L'acheteur met à la disposition du prestataire des locaux permettant :

- le déshabillage et l'habillage du personnel et la sécurité de leurs effets personnels,
- l'entreposage des appareils et des consommables,
- le nettoyage, la désinfection et l'entretien des appareils utilisés.

Un état des lieux d'entrée et un état des lieux de sortie de ces locaux sont signés entre l'acheteur et le prestataire. Les locaux, fermant à clef, doivent être suffisamment spacieux, dotés, entre autres, d'un point de puisage d'eau et d'une évacuation des eaux usées pour le nettoyage des appareils utilisés. Ils doivent, de plus, être ventilés efficacement dans les cas d'utilisation d'appareils sur batteries.

Le prestataire doit utiliser les locaux conformément à leur destination et aux recommandations de l'acheteur. Le prestataire doit maintenir les locaux en bon état de propreté et de fonctionnement. Il doit signaler par écrit et sans délai toutes déficiences ou dégradations qu'il aurait pu constater. Il prend toute disposition pour laisser les locaux mis à sa disposition en bon état. Si lesdits locaux devaient être

remis en état suite à une détérioration du fait du prestataire, le prestataire prendra en charge tous les frais afférents à une telle remise en état.

Le prestataire met à disposition des agents de propreté et du gestionnaire de site, dans les locaux, les documents suivants :

- Liste des produits d'entretien utilisés ;
- Fiche de données de sécurité (FDS) des produits utilisés lors des prestations ;
- Planning de présence des agents et feuille de présence journalière ou hebdomadaire ;
- Plan de prévention ;
- Mode d'emploi des équipements de protection individuelle (EPI) ;
- Affichage utile et nécessaire à la bonne réalisation des prestations : mode d'emploi dilution, mode d'emploi des produits et matériels, écogestes.

✓ Accès au bâtiment

Afin de permettre l'accès au bâtiment, l'acheteur dote le prestataire de clés ou de badges, en quantité suffisante pour que ce dernier réalise les prestations tous les jours de la semaine (du lundi au dimanche) ainsi que les jours fériés et la nuit, le cas échéant.

Un récépissé de remise est établi et signé par le prestataire et l'acheteur et éventuellement accompagné d'un document précisant les règles applicables, en complément des règles suivantes :

- les moyens d'accès ne doivent en aucun cas quitter le bâtiment sans l'accord écrit de l'acheteur,
- les moyens d'accès ne doivent en aucun cas être dupliqués sans l'accord écrit de l'acheteur,
- en cas de perte ou de vol, le prestataire avise sans délai l'acheteur du nombre d'exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Sur demande de l'acheteur et uniquement en cas de perte ou de vol, le prestataire peut se voir contraint de changer à ses frais tout le système d'accès, en complément des moyens d'accès. A la fin des prestations, le prestataire doit restituer lesdits moyens d'accès à l'acheteur.

✓ Protection des installations

Les matériaux combustibles, utilisés dans le cadre des prestations, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, sont évacués par le prestataire sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et, au plus tard, à la fin de chaque vacation. Le prestataire évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

✓ Risque sanitaire de pandémie

En cas de pandémie, le prestataire propose à l'acheteur un plan de continuité des activités « PCA ». Ce PCA, spécifique à chaque bâtiment, doit être élaboré conjointement avec l'acheteur.

Ce plan de continuité des activités doit détailler notamment les points suivants :

- les principes d'actions (le contexte, les différentes phases d'alerte et la réponse que le prestataire apporte aux différentes phases d'alerte),
- le dispositif et l'organisation mis en place sur le bâtiment de l'acheteur (communication auprès de leur personnel (sensibilisation, tenues spécifiques), définition des protocoles de nettoyage (produits utilisés, méthodes de travail spécifiques...)).

La mise en place de ce PCA implique pour l'acheteur la passation d'un bon de commande de prestations ponctuelles « complémentaires » de « nettoyage spécifique pandémie ».

4.3 Provenance et qualité des matériels et produits

✓ Matériels

Le prestataire fournit à l'acheteur la liste des matériels utilisés pour exécuter les prestations. Cette liste est accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels ainsi que les références d'utilisation. Il est entendu que le personnel du prestataire a été formé à l'utilisation et à la manipulation des matériels qu'il utilise sur chaque bâtiment.

Le prestataire les présente à l'acheteur sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et les règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé par le prestataire, à ses frais.

L'acheteur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des acheteurs sans que le prestataire puisse demander le dédommagement. La réparation de tout dommage causé aux installations et équipements est à la charge du prestataire.

✓ Produits

Le prestataire valide avec l'acheteur, lors de la réunion préparatoire, la liste des produits utilisés pour l'exécution des prestations (quantité et qualité de fournitures et produits approvisionnés sur le bâtiment de l'acheteur pour la réalisation des prestations). La liste définitive des produits amendée avec l'acheteur est fournie au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations. En cours d'exécution, l'acheteur peut contrôler à tout moment l'utilisation des produits conformément à la liste arrêtée au démarrage.

Cette liste est accompagnée :

- des fiches techniques et de sécurité précisant notamment la provenance, l'origine, la composition des produits ainsi que leur certification Ecolabel européen, NF Environnement, Cygne Blanc, Ecocert, Ange Bleu ou leurs équivalents (cf. article 3.1.3 des présentes C.G.E.). Ces documents sont mis à disposition des agents dans le local prévu à cet effet ;
- d'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs;
- d'un échantillon référencé de ces produits.

En cas de changement de produits en cours d'exécution, le prestataire informe l'acheteur et lui fournit la liste des produits à jour accompagnée des notices, fiches techniques et fiches de données de sécurité en version papier des nouveaux produits telles que définies ci-dessus.

L'acheteur peut interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des agents/salariés ou qui ne correspondraient pas à sa demande initiale de recourir uniquement à des produits écoresponsables. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le prestataire, à ses frais.

Le prestataire doit éviter tout éclairage et écoulement d'eau superflus. Il limite ceux-ci au strict temps nécessaire à l'exécution des prestations. Les produits sont fournis avec les instructions adéquates sur leur utilisation et les méthodes de dilution appropriées. Ces instructions sont rendues accessibles et exploitables pour les agents de propreté affectés aux prestations et l'encadrement de proximité.

Les produits sont fournis avec les fiches de données de sécurité et les fiches des données environnementales et sanitaires correspondantes et à jour. Elles sont disponibles sous format papier à proximité immédiate des lieux de stockage et d'utilisation des produits.

✓ Acheminement des matériels, des produits et des déchets

L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'acheteur. Les engins de manutention utilisés sont munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le prestataire s'assure que le poids des engins est compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

✓ Stockage des matériels et des produits

Le prestataire respecte ses obligations en matière de réglementation liée au stockage des produits d'entretien et attache une attention particulière à ce que les produits soient stockés dans les locaux prévus à cet effet. Le stockage est limité aux quantités requises pour une période de deux mois.

✓ Matériel mis à la disposition du prestataire

Le matériel mis gratuitement à la disposition du prestataire doit être clairement identifié par écrit par l'acheteur. Le prestataire doit signaler toutes les déficiences constatées et susceptibles d'être dangereuses.

Tout usage irrationnel du matériel entraînant des dommages, donne lieu à des réparations effectuées par l'acheteur aux frais du prestataire.

4.4 Suivi et vérification des prestations sur le bâtiment

✓ Remise du planning annuel d'exécution des prestations

Le prestataire remet un planning annuel d'exécution des prestations récurrentes et ponctuelles par bâtiment à l'acheteur au plus tard :

- à date de démarrage des prestations sur site pour la première année d'exécution ;
- à date anniversaire pour les autres années d'exécution ;
- suite à toute modification de périmètre à la hausse ou à la baisse en cours d'exécution.

Le planning identifie la date d'exécution de toutes les prestations mises en oeuvre pour satisfaire l'obligation du prestataire et ce conformément aux jours d'intervention et aux prestations forfaitaires identifiées au marché.

La date d'intervention définitive des prestations réalisées à une fréquence supérieure au mois est toutefois validée d'un commun accord avec l'acheteur dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant l'exécution de la prestation.

Les prestations complémentaires sont quant à elles exécutées conformément à la date d'intervention fixée dans le bon de commande.

En cas de retard d'exécution des prestations, le prestataire dispose de 3 jours ouvrés pour exécuter ladite prestation. A défaut, des indemnités pour non-respect du planning d'exécution ou de la date d'intervention programmée pourront être appliquées conformément aux modalités fixées ci-après.

✓ Contrôle qualité

Les contrôles qualité ont pour objet de s'assurer du suivi des prestations, conformément à l'annexe 1 du présent document.

✓ Réunion de coordination

Les représentants de l'acheteur et du prestataire organisent des réunions dites de « coordination » conformément au planning annuel prévisionnel remis lors de la réunion préparatoire. Ces réunions ont pour objectif de coordonner et d'adapter au mieux la réalisation des prestations aux besoins de l'acheteur. Les fréquences des réunions peuvent être basées sur les périodes d'évaluation trimestrielle.

Lors de ces réunions de coordination, les représentants établiront un bilan quantitatif et qualitatif des prestations, afin de répertorier les éventuels ajustements nécessaires. Un compte-rendu de ces réunions est systématiquement établi par le prestataire et communiqué à l'acheteur dans un délai de 10 jours ouvrés à compter du jour suivant la réunion de coordination.

4.5 Travail en journée et/ou en continu

Par travail en journée, il convient d'entendre l'exécution des prestations par les agents de propreté entre 8h00 et 18h00.

Par travail en continu, il convient d'entendre l'absence de fractionnement des heures d'intervention des agents de propreté pour l'exécution des prestations sur une seule et même plage horaire.

Dans une démarche de développement durable, les parties prenantes doivent favoriser le travail en journée et/ou continu dans l'objectif de réduire le temps partiel subi par les agents et afin d'atteindre trente (30)% des heures travaillées en journée et/ou en continu.

Pour y parvenir, il revient à l'acheteur de porter à la connaissance de son personnel l'objectif de cette démarche ainsi que ses conséquences dans le but de les faire adhérer. Le cas échéant, la demande de réalisation de l'étude de faisabilité relative à la mise en place du travail en journée et/ou en continu doit être formalisée par l'acheteur dans la fiche de recensement des besoins.

Les prestations de propreté exécutées en journée et/ou en continu doivent permettre au prestataire d'intervenir pendant les horaires d'occupation des locaux par les occupants de l'acheteur :

- en conciliant les objectifs de co-activité avec les occupants,
- en garantissant le respect des règles de sécurité en vigueur dans le bâtiment de l'acheteur,
- et en maintenant le niveau de qualité défini contractuellement.

La réussite de cette démarche socio-responsable de mise en oeuvre du temps de travail en journée et/ou en continu des agents de propreté nécessite plusieurs prérequis :

1. une action associant, d'une part, l'acheteur et ses occupants et, d'autre part, le prestataire et ses agents,
2. la validation conjointe d'un nouveau protocole de nettoyage donnant satisfaction à toutes les parties et, notamment, aux agents de propreté,
3. un démarrage progressif des nouveaux aménagements d'horaires des prestations,
4. une évaluation des résultats et des effets.

4.6 Plan de progrès « organisationnel »

Dans une démarche de progrès permanent, le prestataire propose à l'acheteur un plan de progrès organisationnel au cours de l'exécution des prestations. Le prestataire précise les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, une quantification des gains potentiels, ainsi qu'un planning de mise en oeuvre des actions pouvant engendrer ces progrès.

De manière générale, le prestataire s'est engagé :

- à accroître la satisfaction des occupants de l'acheteur,
- à fournir des prestations de qualité permanente dans le respect du service attendu par l'acheteur,
- à améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations,
- à faire profiter l'acheteur de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, d'organisation, de matériaux et d'outillages mis en oeuvre lors de l'exécution des prestations.

La première année d'exécution des prestations est considérée comme une année d'appréhension et de connaissance du ou des bâtiments. Le prestataire doit cependant, dans un délai maximum de six (6) mois à compter du démarrage des prestations, faire une proposition de plan de progrès à l'acheteur pour la deuxième année. Cette proposition est ajustée et validée par l'acheteur au plus tard à la fin de la première année d'exécution des prestations. Les actions de progrès et les gains qui en résultent sont constatés conjointement par l'acheteur et le prestataire le cas échéant, à l'occasion des réunions de suivi.

A la fin de la première année, à l'occasion de la réunion mensuelle de suivi, l'acheteur et le prestataire valident conjointement les gains et/ou progrès envisagés pour la deuxième année. S'agissant de la troisième année d'exécution des prestations, le plan de progrès mis en oeuvre la deuxième année fait l'objet d'un ajustement, le cas échéant.

Article 5 : Liste des annexes du CCTP

- Annexe 1 – Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- Annexe 2 – Fiche technique des prestations de chaque lot