

Consultation n° 2024-GIE-014

MARCHE DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET FOURNITURES ASSOCIEES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
(CCTP)

COMMUN A TOUS LES LOTS

Table des matières

PREAMBULE - DEFINITIONS	3
1. OBJET.....	5
2. FINALITE DES PRESTATIONS	5
3. PERIMETRE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE.....	5
3.1. Prestations récurrentes.....	5
3.2. Prestations complémentaires et fournitures associées	7
3.3. Niveau de qualité par type de prestations	7
3.4. Précisions et Exclusions	7
3.4.1. Prestations de vitrerie	7
3.4.2. Gestion des déchets	8
3.4.3. Gestion des consommables	8
3.4.4. Maintien en propreté en journée - Permanence / Régie	8
3.4.4.1. Agents polyvalents.....	9
3.4.4.1.1. Agents « Cuisine »	9
3.4.4.1.2. Agents « Lingerie / Blanchisserie »	10
3.4.4.1.3. Agents « tri des déchets »	10
3.4.5. Exclusions.....	10
4. MODALITES PREALABLES A L'EXECUTION	10
4.1. Réunion de lancement préalable à l'exécution des prestations	10
4.2. Etat des lieux, mesures de sécurité et d'hygiène	11
4.3. Liste nominative du personnel et conditions d'accès	12
5. MODALITES GENERALES D'EXECUTION	12
5.1. Organisation du travail	12
5.1.1. Personnel d'encadrement.....	12
5.1.2. Personnel exécutant	13
5.1.3. Formation et information du personnel.....	13
5.1.4. Tenue vestimentaire du personnel et accessoires	14
5.1.5. Comportement du personnel	14
5.1.6. Grève et service minimum	14

5.1.7.	Locaux mis à la disposition du titulaire	14
5.1.8.	Accès au bâtiment	15
5.1.9.	Protection des installations	15
5.1.10.	Risque sanitaire de pandémie	15
5.2.	Provenance et qualité des matériels et produits.....	15
5.2.1.	Matériels	15
5.2.2.	Produits.....	16
5.3.	Installation du matériel et des produits	17
5.3.1.	Acheminement des matériels, des produits et des déchets.....	17
5.3.2.	Stockages des matériels et des produits.....	17
5.3.3.	Matériels mis à la disposition du titulaire	17
6.	Modalités relatives au développement durable	17
6.1.	Produits écoresponsables	17
6.1.1.	Périmètre des produits écoresponsables	17
6.1.2.	Caractéristiques des produits écoresponsables.....	17
6.1.2.1.	<i>Produits de nettoyage et désinfectants</i>	17
6.1.3.	Chiffons et têtes de serpillères et autres accessoires en matière textile	19
6.1.4.	Consommables.....	19
6.2.	Prestations de tri et de collecte des déchets et vérification des aspects environnementaux	19
7.	SUIVI ET VERIFICATION DES PRESTATIONS.....	20
7.1.	Remise du planning annuel d'exécution et suivi des prestations	20
7.2.	Vérification des prestations éligibles au plan d'assurance qualité	21
7.3.	Vérification des prestations non éligibles du plan d'assurance qualité	21
7.4.	Moyens de liaison	21
7.5.	Réunion de lancement et de mise en place de la prestation.....	21
7.6.	Réunions de coordination	22
7.7.	Réunion trimestrielles de suivi qualité (Titulaire et Direction des Achats).....	22
7.8.	Revue de contrat annuelle	23

PREAMBULE - DEFINITIONS

Pour l'application du présent marché, les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Bâtiment	Désigne une construction d'un seul tenant ou, le cas échéant, deux bâtiments adjacents et communiquant, objet d'un bon de commande de prestations récurrentes.
Site	Est composé d'au moins un bâtiment sur lequel sont réalisées les prestations, objet du marché et des marchés subséquents.
Bénéficiaire	Désigne les établissements, personnes publiques, bénéficiant des prestations objet du marché.
Usagers du bénéficiaire	Désignent les occupants d'un bâtiment.
Titulaire	Désigne le prestataire, titulaire de l'accord-cadre, signataire du marché et/ou marché subséquent.
Consommables / fournitures associées	Papiers toilettes, essuie-mains (de couleurs différentes selon spécificités du site), sacs serviettes hygiéniques, sacs poubelles (des couleurs différentes en fonction des déchets), poubelles hygiènes féminines, sèche mains...
Coût réel	Désigne le montant total dépensé pour la réalisation des prestations de nettoyage
Jours fériés	Désignent les jours fermés et ou non travaillés.
Jours ouvrés	S'entendent comme des jours travaillés à l'exception des 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.
Prestations de nuit / jours fériés / Dimanches	S'entendent comme les prestations pouvant se dérouler pendant la nuit sur une plage horaire comprise entre 21h00 et 6h00, hors temps de déplacement ainsi que pendant les jours fériés conformément aux dispositions du code du travail et les dimanches. Si un dimanche est un jour férié, il est considéré comme un jour férié.
Prestations récurrentes	Désignent les prestations de nettoyage exécutées de façon régulière et continue selon un calendrier prédéfini.
Prestations ponctuelles	Désignent les prestations de nettoyage exécutées effectuées de manière occasionnelle, en réponse à des besoins spécifiques ou imprévus. Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande distinct.
Demande d'intervention d'urgence	Désigne le document permettant au bénéficiaire de demander directement au titulaire d'assurer une intervention rapide (maximum 4 h, à compter de la réception de la demande) sur le bâtiment du bénéficiaire à la suite d'un état d'urgence. Cette prestation ne peut être commandée que dans le cadre de prestations récurrentes.
Etat d'urgence	Désigne tout événement indépendant de la volonté du bénéficiaire et non prévisible nécessitant la réalisation de prestations de propreté dans un délai maximum de 4h à compter de la réception de la demande.
Plan d'Assurance Qualité (PAQ)	Document décrivant la politique, procédures et mesures nécessaires pour garantir la qualité des services fournis en annexe 1 du CCTP. Il permet de vérifier l'atteinte du seuil d'acceptabilité au regard du niveau de qualité défini.
Objet meublant	Tout élément se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information (hors

	informatique).
Parois verticales et horizontales	Désignent notamment les portes, cloisons, murs, vitres intérieures, extérieures, châssis et dessus de tables et armoires...
Site sensible	Désigne tout site du bénéficiaire 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 titulaire 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'Etablissement.
Stock Tampon	Désigne la quantité de produits de nettoyage
Zone protégée	Désigne les locaux et terrains clos d'un site du bénéficiaire dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerne.
Zone réservée	Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.

1. OBJET

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet la réalisation de prestations de propreté des locaux et fournitures associées pour le GIE Groupe CCIR Paris IDF qui agit pour son propre compte et assure une fonction centrale d'achats pour le compte de l'ensemble de ses membres, clients ou adhérents.

2. FINALITE DES PRESTATIONS

Le présent marché est un **contrat à obligation de résultat**. Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient par conséquent au titulaire de :

- mettre en œuvre tous les moyens humains (ex : effectifs et volume horaire) et matériels (véhicules, produits...) nécessaires à l'atteinte du seuil d'acceptabilité défini au plan d'assurance qualité (PAQ),
- d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté conformément aux règles de l'art et au présent CCTP.

3. PERIMETRE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE

Le marché peut concerner un ou plusieurs bâtiment(s) d'un ou plusieurs bénéficiaires. Les prestations quant à elles, peuvent concerner tout ou partie du bâtiment.

Le présent marché prévoit plusieurs types de prestations de propreté :

- les prestations régulières ;
- les prestations ponctuelles et fournitures associées ;
- les prestations de vitrerie ;
- la fourniture de consommables ;
- la mise à disposition de matériels ;
- les prestations ponctuelles hors convention ;
- les prestations d'agents polyvalents pour la blanchisserie / lingerie / plonge ...

3.1. Prestations récurrentes

Il s'agit de l'ensemble des prestations récurrentes et, le cas échéant, de prestations ponctuelles et de fournitures associées s'exécutant sur un ou plusieurs bâtiment(s).

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

3.1.1 Prestations récurrentes

Les prestations récurrentes peuvent être exécutées dans les onze (11) familles de locaux suivantes :

FAMILLE 1 : « Locaux d'accueil et zone assimilée »

FAMILLE 2 : « Locaux d'hygiène et Sanitaires »

FAMILLE 3 : « Espaces Restauration, détente »

FAMILLE 4 : « Bureaux et assimilés »

FAMILLE 5 : « Circulations et assimilés »

FAMILLE 6 : « Locaux stockage et assimilés »

FAMILLE 7 : « Espaces extérieurs, sous-sols »

FAMILLE 8 : « Locaux sportifs et assimilés »

FAMILLE 9 : « Salles publiques et assimilés »

FAMILLE 10 : « Locaux scolaires et assimilés »

FAMILLE 11 : « Locaux spécifiques »

La description de chaque famille de locaux est indiquée en annexe.

Lorsqu'un type de local existant chez le bénéficiaire n'est décrit dans aucune des familles de locaux telles que décrites en annexe, celui-ci doit choisir la famille de locaux qui s'y rapproche le plus en termes de prestations à réaliser.

Les périodicités minimales par famille de locaux sont décrites dans l'annexe du dossier de consultation. Le descriptif des prestations minimales en annexe, déclinée par niveau de qualité, fait état des prestations et de la périodicité minimale à mettre en œuvre pour satisfaire l'obligation de résultat, ce qui constitue l'engagement minimal du titulaire.

Pour tout bâtiment dont les jours d'intervention déclarés par le bénéficiaire dans le CCTP sont de 1 à 2 passages par mois (mensuel et bimensuel), les prestations minimales suivantes s'appliquent à tous les locaux dudit bâtiment :

- collecte et évacuation des déchets,
- aspiration et/ou lavage et/ou désinfection des sols,
- nettoyage et désinfection des postes individuels (hors informatique) et collectifs ainsi que des appareils et distributeurs des locaux d'hygiène / sanitaires et assimilés,
- nettoyage des ascenseurs et monte-charges,
- dépoussiérage et essuyage des meubles et objets meublants à hauteur d'homme.
- Nettoyage des zones de circulation et contacts (poignées de porte...)
- Vitrerie intérieure (suppression des traces de doigts)

Le titulaire devra veiller à ce que ces agents à l'extinction des points lumineux dans les zones d'intervention après la réalisation des prestations.

3.1.2 Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont des prestations associées aux prestations récurrentes, exécutées par le titulaire de façon périodique précisées, le cas échéant, par le bénéficiaire dans le CCTP. Elles sont liées à la spécificité du bâtiment. Les définitions des prestations ponctuelles sont précisées en annexe.

3.1.3 Fournitures associées

Les fournitures associées concernent, notamment, les consommables suivants :

- le savon liquide ;
- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ; de couleurs et textures différentes
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- 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) ;
- Poubelles / conteneurs
- Sacs poubelles adaptés aux différents déchets
- Balayettes sanitaires
- Tous les distributeurs
- Sèches mains
- Lingettes désinfectantes

Par défaut, le titulaire propose :

- des fournitures de qualité de standard et génériques s'adaptant aux appareils et distributeurs du bénéficiaire
- du papier hygiénique et des essuies mains en papier éco responsable, de qualité standard (2 plis d'environ 2x16g au m2 pour les formats bobines ou feuilles a feuilles).

Le candidat doit être en mesure de proposer des produits en adéquation avec les typologies de site (confère fiche site). A titre d'exemple, les sites disposant d'ateliers automobiles devront disposer de savon spécifique

(microbille ou autre). En ce qui concerne spécifiquement l'école ISIPCA, les produits utilisés devront être totalement inodores, qu'ils s'agissent des consommables ou des produits utilisés pour le nettoyage par les agents.

Le périmètre des produits éco responsables est défini à l'article 6 du CCTP.

3.2. Prestations complémentaires et fournitures associées

Il s'agit de prestations ponctuelles complémentaires et/ou de fournitures associées demandées en cours d'exécution du marché pouvant faire suite à un événement particulier ou à un besoin nouveau. Ces prestations sont exécutées conformément au bon de commande complémentaire adressé au titulaire et aux modalités décrites dans le présent document.

3.3. Niveau de qualité par type de prestations

Les prestations récurrentes ou ponctuelles éligibles au plan d'assurance qualité peuvent être exécutées au regard de 3 niveaux de qualité correspondant chacun à un seuil d'acceptabilité comme suit :

Niveau de qualité	Seuil d'acceptabilité
Standard	0.75
Intermédiaire	0.85
Supérieur	0.95

Le fréquentiel de passage choisi par le bénéficiaire induit le niveau de qualité attendu par le bénéficiaire. Ainsi le niveau de qualité s'applique à la famille de local tel que défini dans le CCTP. L'exécution de ces prestations est appréciée au regard du PAQ décrit en annexe.

La qualité des prestations non éligibles au PAQ est quant à elle appréciée à la suite de la réalisation de chaque prestation conformément aux modalités de l'article 7 du présent CCTP.

3.4. Précisions et Exclusions

3.4.1. Prestations de vitrerie

Sont exclues des prestations de vitrerie ; les cloisons et portes intérieures vitrées rattachées aux familles de locaux concernées (ex : accueil, bureaux...). Ces prestations sont incluses dans les prestations récurrentes.

Avant l'installation du chantier, le titulaire doit prévenir le représentant du bénéficiaire des dates d'arrivée des matériels, équipements et agents afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour accueillir l'entreprise, 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 le bénéficiaire. Le titulaire doit, s'il est nécessaire, assurer à ses frais, par bâches ou toiles, toutes les protections nécessaires des sols, surfaces, meublants, rideaux et de tous objets meublants appartenant au bénéficiaire.

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

Dans le cadre de la mise à disposition par le bénéficiaire de sa propre nacelle, une convention de prêt à titre gratuit est obligatoirement signée entre le titulaire et le bénéficiaire. Cette convention de prêt engage le bénéficiaire sur la conformité de son matériel. L'entretien et la réparation restent à la charge du bénéficiaire.

Le personnel spécialisé assurant le nettoyage des vitres et notamment par alpinistes 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 du bénéficiaire. Il doit également utiliser tous les produits de nettoyage nécessaires, selon l'état des surfaces vitrées à nettoyer, aussi bien pour les verres clairs, spéciaux ou dépolis. Les produits employés doivent être conformes à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité. Ils sont choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages notamment métalliques ou bois peints.

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 le bénéficiaire et aux frais du titulaire. Tous les produits doivent être conditionnés dans des contenants adaptés et identifiés de façon claire et réglementaire. Un produit non conditionné ou conditionné sans étiquetage peut être évacué par le bénéficiaire 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 titulaire.

3.4.2. Gestion des déchets

Par ailleurs, pourront être inclus dans les prestations récurrentes 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 et notamment la collecte sélective prévue à l'article 6 du CCTP et seront précisés en annexe du CCTP. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place pourront être comprises dans les prestations récurrentes, dès lors que la sortie et la remise en place sont exécutées pendant les horaires d'intervention des agents. Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus à cet effet sont des prestations récurrentes. Ces derniers doivent être remplacés conformément aux fréquences minimales précisées en annexe.

3.4.3. Gestion des consommables

La mise en place des consommables sanitaires listés à l'article 3.1.3 dans les appareils et distributeurs est une prestation récurrente que les consommables soient fournis ou non par le titulaire. Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. A défaut, la dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux appareils et distributeurs ainsi que leur maintenance sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable du bâtiment. La mise en place des consommables dans les laboratoires (essuie-mains et produits de nettoyage) est une prestation récurrente qui se fait en liaison avec le responsable local du nettoyage et suivant les besoins pédagogiques. Des lors que la fourniture de consommables est à la charge du titulaire et que l'un des appareils ou distributeurs est vide, le bénéficiaire peut établir une réclamation pour rupture de consommables. La réclamation pour rupture des consommables fait l'objet d'indemnités forfaitaires dès le 1er jour de rupture. Le titulaire doit mettre en place les moyens adéquats pour anticiper les ruptures des lors que la fourniture lui incombe. Il est recommandé au titulaire de constituer un stock tampon dans le local mis à sa disposition dans des conditions compatibles avec un stockage optimal de ces consommables. La procédure de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des consommations ...) est présentée au bénéficiaire lors de la réunion de lancement.

3.4.4. Maintien en propreté en journée - Permanence / Régie

Afin de maintenir un haut niveau de qualité et de service aux visiteurs, certains sites pourront demander des prestations de permanence. Le Titulaire devra déployer des agents de permanence dédiés à des prestations qui

seront formalisées lors de la prise de commande.

3.4.4.1. Agents polyvalents

De manière générale, les missions confiées aux agents de permanence – Régie seront (cette liste est non exhaustive) :

- Enlèvement de tout déchet et tout collant au sol et sur les mobiliers,
- Enlèvement des poussières, traces, taches,
- Vidage sélectif (sacs différenciés) des poubelles dans le strict respect des préconisations,
- Nettoyage et désinfection des poubelles vidées,
- Maintien des sols en bon état de propreté (balayage humide et/ou lavage si nécessaire),
- Maintien des escaliers et des ascenseurs en bon état de propreté,
- Enlèvement des traces, taches sur les portes, les murs et les cloisons,
- Nettoyage et désinfection des cuvettes et des urinoirs dans les sanitaires,
- Nettoyage et désinfection des vasques et plans vasques dans les sanitaires,
- Approvisionnement des appareils à consommables sanitaires,
- Entretien complet des groupes sanitaires
- Approvisionnement des laboratoires en essuie-mains et produits de nettoyage en début des cours le matin et en début d'après-midi
- Nettoyage poussières des grilles des ventilations plafond et grilles des appareils

Cette liste n'est pas exhaustive. En effet, les agents de permanence doivent prendre toute initiative de manière à garantir la propreté du site et à prévenir les éventuelles anomalies. Ils doivent faire preuve d'autonomie et de réactivité.

Certaines prestations spécifiques feront l'objet d'une commande. Ces prestations sont également tenues par l'obligation de résultat.

3.4.4.1.1. Agents « Cuisine »

De manière générale, les missions confiées aux agents Cuisine seront (cette liste est non exhaustive) :

Réception et stockage de marchandises

- Réceptionner et vérifier les denrées livrées
- Ranger les denrées alimentaires par ordre d'arrivée et à l'endroit approprié
- Effectuer un inventaire des produits utilisés
- Réceptionner et stocker les produits lessiviels et le linge

Lavage

- Approvisionner en produits lessiviels
- Laver à la main
- Nettoyer frigos, fours, équipements et matériel de la cuisine
- Réceptionner et trier la vaisselle en entrée
- Vérifier la propreté et trier en sortie
- Faire tremper les matériels utilisés en production et en service
- Trier les déchets
- Transporter les déchets dans les conteneurs
- Vérifier le bon état de fonctionnement de la machine

Entretien du poste de travail et des locaux

- Nettoyer et ranger le poste de travail
- Participer au nettoyage du matériel
- Participer au nettoyage et au rangement des locaux
- Préparer le linge au départ

Réalisations préliminaires à la fabrication des plats

- Peser et mesurer des ingrédients
- Laver et éplucher des fruits et légumes
- Approvisionner la zone de production avec les denrées préparées

3.4.4.1.2. *Agents « Lingerie / Blanchisserie »*

De manière générale, les missions confiées aux agents de nettoyage en lingerie et blanchisserie seront (cette liste est non exhaustive) l'entretien et la restauration des articles textiles. Cela comprend la préparation des articles, leur nettoyage, leur repassage, et leur mise en forme. L'agent doit également vérifier la qualité des produits finis et des matériaux utilisés.

Les missions principales incluent :

- Le nettoyage des vêtements et du linge de maison tels que les uniformes, tabliers, les serviettes et les torchons entre autres.
- L'utilisation de techniques de lavage spécifiques pour enlever les taches et les impuretés.
- Le repassage et la mise en forme des articles textiles.

3.4.4.1.3. *Agents « tri des déchets »*

De manière générale, les missions confiées aux agents pour le tri des déchets sont (cette liste est non exhaustive) :

- **Collecte des déchets :**

Les déchets sont collectés par les agents d'entretien. Chaque type de déchet est placé dans des conteneurs spécifiques.

- **Séparation des déchets :**

Les déchets seront triés en différentes catégories, telles que les déchets recyclables (papier, carton, plastique, verre, métal), les déchets organiques (restes de nourriture) et les déchets non recyclables (déchets ménagers, textiles, etc.).

- **Élimination des déchets :**

Les déchets qui ne peuvent pas être recyclés ou compostés sont éliminés de manière sécurisée pour minimiser leur impact sur l'environnement.

Le tri des déchets est essentiel pour réduire la quantité de déchets envoyés en décharge, économiser les ressources naturelles, et diminuer l'empreinte carbone.

3.4.5. Exclusions

Sont exclus du périmètre du présent CCTP les prestations suivantes :

- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques ;
- le nettoyage des matériels de cuisson ;
- l'entretien des espaces de cuisines professionnelles pour la restauration collective. Seul nettoyage des appareils électroménagers intérieur/extérieur (four micro-ondes, réfrigérateur, machine à café, etc.) peut faire l'objet de la prestation récurrente.

4. MODALITES PREALABLES A L'EXECUTION

Les prestations récurrentes, objet du marché, démarrent le premier jour du mois sous réserve de l'expiration d'un délai d'au moins trente (30) jours calendaires entre la réception du bon de commande par le titulaire et le démarrage des prestations.

4.1. Réunion de lancement préalable à l'exécution des prestations

Une réunion est organisée avant le démarrage des prestations entre le bénéficiaire, le titulaire et, le cas échéant, un représentant de la direction des achats 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 le CCTP,
- 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, accompagnées des fiches techniques, fiches de données de sécurité (FDS) et fiches de données environnementales et sanitaires (FOES) correspondantes ;
- du site à travers une visite d'inspection commune, en vue de l'établissement d'un plan de prévention avec l'état des lieux et les mesures de sécurité à mettre en place par chacune des parties ;
- les modalités de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des pics de consommation) ;
- les modalités de mise en œuvre et de suivi des aspects de développement durable définis à l'article 6 le cas échéant ;
- 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.
- Des outils de suivis de la prestation adaptés

Le démarrage des prestations est effectué par le titulaire en présence du représentant du bénéficiaire afin de s'assurer du bon déploiement opérationnel des moyens permettant la bonne réalisation des prestations. A la suite de la réunion de lancement et au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations, le titulaire remet au bénéficiaire les documents définitifs suivants :

- le planning annuel d'exécution des prestations récurrentes et ponctuelles,
- le planning prévisionnel des réunions de coordination, des auto-contrôles et des contrôles contradictoires,
- éventuellement, le planning prévisionnel des visites de l'encadrant (pour les bâtiments ou l'encadrant n'est pas présent à temps plein),
- la liste nominative du personnel et les fiches de poste.

L'ensemble des éléments fournis par le titulaire doivent être actualisés et transmis au bénéficiaire annuellement sur la durée du marché.

4.2. Etat des lieux, mesures de sécurité et d'hygiène

Préalablement au démarrage des prestations, un état des lieux du bâtiment est établi et signé contradictoirement entre le représentant du bénéficiaire et du titulaire. 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 complémentaire.

Le titulaire s'engage à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité et de sûreté du bénéficiaire, à son règlement intérieur et à respecter les prescriptions éventuelles relatives à des « travaux réalisés dans un établissement ».

Lors de l'état des lieux initial, le titulaire et le bénéficiaire effectuent 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 titulaire garantit que le matériel utilisé par ses agents est conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

Bénéficiaire et titulaire établissent ensemble et mettent en œuvre un plan de prévention en application de l'article R.4512-6 et suivants du code du travail et de traitement des risques professionnels concernant les agents affectés aux prestations. Le plan de prévention et de traitement des risques professionnels inclut en particulier la prévention et le traitement des troubles musculosquelettiques des agents affectés aux prestations de mise en propreté.

Le titulaire devra s'assurer que le personnel qui réalisera la prestation sur site est formé régulièrement aux

bonnes pratiques d'hygiène. Il se devra également de vérifier régulièrement la bonne compréhension des procédures et protocoles hygiène en place.

4.3. Liste nominative du personnel et conditions d'accès

Le titulaire doit remettre au bénéficiaire, 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 titulaire doit réunir les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations à réaliser. 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.

A chaque modification et/ou mise à jour, le titulaire transmettra au bénéficiaire cette liste par le moyen qu'ils conviendront ensemble.

Le bénéficiaire peut refuser l'accès des locaux à des personnels ne figurant pas sur la liste nominative. Les clefs et badges sont fournis par le bénéficiaire dans les conditions définies à l'article 5 du CCTP.

Conformément aux dispositions de l'article D. 8254-2 du code du travail, le titulaire ainsi que tout sous-traitant s'engagent à remettre à la direction des achats et/ou au bénéficiaire, avant tout début d'exécution, la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2 du code du travail.

Cette liste, établie à partir du registre du personnel, précise pour chaque salarié : sa date d'embauche ; sa nationalité ; le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

Conformément aux dispositions de l'article D 8254-4 du code du travail, cette liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail est adressée à la demande de la direction des achats, jusqu'à la fin de l'exécution des prestations du marché.

5. MODALITES GENERALES D'EXECUTION

Le titulaire présente au bénéficiaire, 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.

5.1. Organisation du travail

5.1.1. Personnel d'encadrement

Le titulaire affecte à un bâtiment ou à un ensemble de bâtiments un responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel. Celui-ci aura seul la qualité pour recevoir les instructions et observations du représentant du bénéficiaire avec lequel il doit se mettre en relation en cas de nécessité. Cet encadrant sera responsable du mode d'exécution des prestations, de l'application du plan d'assurance qualité, d'hygiène, de sécurité et de la réalisation des auto-contrôles et des contrôles contradictoires et d'une manière générale, de l'application du présent CCTP. Le représentant du titulaire doit être muni de moyens de communication lui permettant d'être contacté à tout moment. En cas d'absence (temporaire ou définitive), il doit être remplacé par une personne de compétences similaires. Le responsable du site devra être informé du changement au minimum 24 à 48h avant sa prise de fonction. Cette personne se présente au bénéficiaire dès le premier jour de sa prise de fonction. Cet interlocuteur unique sera à la fois le correspondant du bénéficiaire et de la direction des achats.

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

Il lui appartient d'avertir son personnel des consignes d'hygiène, de sécurité et de sûreté du site, du règlement intérieur, des risques notés dans le plan de prévention, mais également que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et les photocopieurs lui est interdit, ainsi que toute activité sans rapport avec sa mission.

5.1.2. Personnel exécutant

Le personnel du titulaire amené à utiliser les locaux du bénéficiaire se conforme au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et sécurité en vigueur. Pour cela, le titulaire s'engage à prendre connaissance du règlement intérieur du bénéficiaire et à le communiquer à son personnel. Le personnel ne sera en aucun cas autorisé à s'immiscer, de quelque manière que ce soit, dans les relations sociales chez le bénéficiaire.

Le titulaire 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 du bénéficiaire, le cas échéant. En outre, les agents intervenant sur le bâtiment du bénéficiaire portent en permanence l'insigne spécifique du titulaire et disposent de fiches de postes régulièrement mises à jour par le personnel encadrant.

5.1.3. Formation et information du personnel

Les personnes intervenant dans la réalisation des prestations suivent des formations adaptées à leur fonction notamment :

- la formation aux éco gestes ;
- la mise à niveau des compétences de base afin de garantir la bonne exécution des prestations (BPH et autres) ;
- l'utilisation des éventuels outils numériques afin d'optimiser le suivi de la prestation ;
- l'utilisation optimale des produits d'entretien, appareils associés et matériels qu'il utilise sur le bâtiment du bénéficiaire ;
- les nouvelles techniques de propreté...

Le titulaire fait appliquer aux agents affectés aux prestations et autant que possible, des pratiques réduisant au maximum l'impact des prestations sur l'environnement (économies d'énergie, économies d'eau, bonne utilisation des produits, écoconduite ...). Les agents affectés aux prestations, en particulier les agents de propreté et l'encadrement de proximité sont sensibilisés aux bonnes pratiques environnementales. Des formations sur cet aspect leur sont proposées et le titulaire leur rend accessible toute information utile à ce sujet et adaptée aux fonctions de chacun.

En particulier, les formations aux écogestes cibleront :

- Le tri des déchets ;
- Le dosage et l'utilisation des produits écoresponsables ;
- Les économies de fluides (eau et énergie)
- L'écoconduite ;
- Toute autre pratique environnementale susceptible de préserver la sante des personnels affectés aux prestations.

Les agents affectés aux prestations sont informés des risques professionnels les concernant. Le titulaire leur rend accessible toute information utile à la prévention des risques professionnels et leur propose des formations relatives à ces aspects. Des formations spécifiques de prévention des TMS (Troubles MusculoSquelettiques) doivent être dispensées.

En accord avec le bénéficiaire, des instructions de travail précises relatives aux normes en matière de santé et de sécurité applicables lors de la réalisation des prestations objet du marché sont élaborées et affichées dans le local mis à sa disposition par le bénéficiaire concerné par la réalisation des prestations, de façon à pouvoir être consultées à tout moment par le personnel de nettoyage. Ces instructions doivent pouvoir être lues et comprises par le personnel de nettoyage. Le bénéficiaire se doit de vérifier la bonne compréhension de l'ensemble des consignes.

5.1.4. Tenue vestimentaire du personnel et accessoires

Le titulaire devra fournir un nombre suffisant de tenues pour le personnel exécutant les prestations. Le personnel du titulaire doit porter une tenue de travail adaptée et propre.

Le titulaire 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. Il les renouvelle autant que nécessaire. Il fournit aux agents les modes d'emploi et formation à l'utilisation des équipements.

5.1.5. Comportement du personnel

Le titulaire veille à ce que son personnel respecte les dispositions décrites dans le présent CCTP. et dans le règlement intérieur des établissements dans lesquels il travaille ainsi que les consignes de sécurité et de sûreté.

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

5.1.6. Grève et service minimum

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

- d'en informer la direction des achats et le bénéficiaire/ responsable du site dans les meilleurs délais ou dès la prise de connaissance du dépôt du préavis de grève par tout moyen permettant d'avoir date certaine de la réception,
- de prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un service minimum,
- d'informer la direction achats et le bénéficiaire/ Responsable de site des évolutions et solutions mises en œuvre.

Ce service minimum consiste à assurer :

- le nettoyage des locaux sanitaires, des zones de cuisines/restauration et ou laboratoires, 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.

5.1.7. Locaux mis à la disposition du titulaire

Le bénéficiaire met à la disposition du titulaire 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 le bénéficiaire et le titulaire.

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. Dans la mesure du possible le bénéficiaire privilégiera des espaces ventilés efficacement dans les cas d'utilisation d'appareils sur batteries et ce en fonction des contraintes du bâtiment concerné.

Le titulaire 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 à la suite d'une détérioration du fait du titulaire, le titulaire prendra en charge tous les frais afférents à une telle remise en état. Le titulaire doit utiliser les locaux conformément à leur destination et aux recommandations du bénéficiaire.

Le titulaire 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.

5.1.8. Accès au bâtiment

Afin de permettre l'accès aux locaux intéressés par les prestations sur les jours d'ouverture, le bénéficiaire dote le titulaire de clés ou de badges, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et le bénéficiaire 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 du bénéficiaire,
- les moyens d'accès ne doivent en aucun cas être dupliqués sans l'accord écrit du bénéficiaire,
- en cas de perte ou de vol, le titulaire avise sans délai le bénéficiaire du nombre d'exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Sur demande du bénéficiaire et uniquement en cas de perte ou de vol, le titulaire peut se voir contraint de changer à ses frais tout le système d'accès, en complément des moyens d'accès. A la fin de l'exécution des prestations ou en cas d'arrêt anticipé des prestations sur un bâtiment, le titulaire doit restituer lesdits moyens d'accès au bénéficiaire.

5.1.9. Protection des installations

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

5.1.10. Risque sanitaire de pandémie

En cas de pandémie, le titulaire doit proposer au bénéficiaire un plan de continuité des activités « PCA ». Ce PCA, spécifique à chaque bâtiment, doit être élaboré conjointement avec le bénéficiaire / Responsable de site.

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 titulaire apporte aux différentes phases d'alerte),
- le dispositif et l'organisation mis en place sur le bâtiment du bénéficiaire (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 pourra impliquer la mise en œuvre d'un bon de commande de prestations ponctuelles complémentaires de « nettoyage spécifique pandémie ».

5.2. Provenance et qualité des matériels et produits

5.2.1. Matériels

Le titulaire fournit au bénéficiaire 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 titulaire a été formé à l'utilisation et à la manipulation des matériels qu'il utilise sur le bâtiment du bénéficiaire. L'utilisation de matériel électrique personnel est interdite, tout comme l'utilisation de matériels appartenant au bénéficiaire, dont l'utilisation ne serait pas actée en début de marché ou en cours d'exécution de ce dernier.

Le titulaire les présente au bénéficiaire 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 titulaire, à ses frais dans un délai de 7 jours. Si le titulaire n'est pas en mesure de tenir ce délai, il devra en informer le responsable de site avec les justifications afférentes.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. L'alimentation en courant électrique doit être réalisée avec des matériels offrant toutes les garanties de sécurité (mise à la terre, etc.) et protégés de telle façon qu'un court-circuit dans une machine n'entraîne pas la détérioration des postes d'alimentation en courant électrique des locaux du bénéficiaire. Le personnel du titulaire ne doit en aucun cas brancher ses matériels électriques sur les prises de courant prévues pour l'alimentation des ordinateurs.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales (Escabeaux sécurisés, échelles, aspirateurs, etc...). Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégées et leurs pieds munis de patins protecteurs.

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

5.2.2. Produits

Le titulaire valide avec le bénéficiaire lors de la réunion préparatoire la liste des produits utilisés pour l'exécution des prestations (quantité et qualité des produits approvisionnés sur le bâtiment du bénéficiaire pour la réalisation des prestations). En effet, la liste des produits devra s'adapter et pourra être spécifique selon l'activité de site et/ou de zone du bâtiment. La liste définitive des produits amendée avec le bénéficiaire est fournie au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations. En cours d'exécution, le bénéficiaire peut contrôler à tout moment l'utilisation des produits conformément à la liste arrêtée au démarrage.

Cette liste est accompagnée :

- des fiches techniques et des fiches de données 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 tels que définis aux articles du paragraphe 6.1 du présent CCTP (les liens d'accès vers les référentiels correspondants se trouvent,
- dans les articles correspondants du paragraphe 6.1). 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 titulaire informe le bénéficiaire, avant utilisation, 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. En cas de mise à jour de FDS, la nouvelle version sera transmise au bénéficiaire sans nécessité d'une demande particulière.

L'utilisation de produits personnels ou du bénéficiaire est interdite pour la réalisation de la prestation.

Tout produit présent sur site doit posséder la signalétique réglementaire.

Tout produit non conforme ou sans étiquette sera supprimé des stocks.

Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

Dans ce cas, le titulaire propose une alternative qui devra être validée avant utilisation et cela à ses frais.

Le titulaire doit éviter tout éclairage et écoulement d'eau superflus.

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.

5.3. Installation du matériel et des produits

5.3.1. 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 le bénéficiaire. Les engins de manutention utilisés sont munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le titulaire s'assure que le poids des engins est compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

5.3.2. Stockages des matériels et des produits

Le titulaire doit respecter ses obligations en matière de réglementation liée au stockage des produits d'entretien et attacher une attention particulière à ce que les produits soient stockés dans les locaux prévus à cet effet. Le titulaire prend toute précaution pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le stockage en vrac de produits en poudre est interdit.

Le titulaire ne doit abandonner ou laisser sans rangement après chaque intervention, aucun matériel ou produit en dehors des emplacements autorisés, sous peine de l'application d'une pénalité et/ou de leur évacuation à ses frais sans préavis (selon la volumétrie de / des matériels encombrant(s)) par le bénéficiaire.

5.3.3. Matériels mis à la disposition du titulaire

Le matériel mis gratuitement à la disposition du titulaire doit être clairement identifié par écrit par le bénéficiaire. Le titulaire 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 le bénéficiaire aux frais du titulaire.

6. Modalités relatives au développement durable

6.1. Produits écoresponsables

Dans le cadre d'une démarche de développement durable et pour répondre aux demandes des bénéficiaires qui le souhaitent, le titulaire utilise lors de la réalisation des prestations (hors prestations de remise en état) des produits d'entretien écoresponsables à minima à hauteur de 90% pour les prestations récurrentes. Les produits pour lesquels ils n'existent pas d'écocert sont exemptés ou si les produits écolabellisés de cette catégorie sont peu ou pas présents sur le marché français.

6.1.1. Périmètre des produits écoresponsables

Le titulaire fournit des produits écoresponsables pour les catégories de fourniture suivantes :

- Produits de nettoyage universels ;
- Produits de nettoyage pour sanitaires ;
- Désinfectants de surfaces ;
- Chiffons, têtes de serpillères, et autres accessoires en matière textile ;
- Consommables : papier absorbant (papier hygiénique et essuie-mains), savon mains, sacs poubelles.

6.1.2. Caractéristiques des produits écoresponsables

Les produits listés ci-dessus sont considérés comme écoresponsables dès lors qu'ils répondent aux caractéristiques suivantes :

6.1.2.1. Produits de nettoyage et désinfectants

Les produits de nettoyage universels pour sanitaires et les désinfectants de surface sont 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 ecodétergents et ecodétergents à base d'ingrédients biologiques - février 2017

A noter que les l'écocert européen ou ecolabel nordique ou équivalent excluent les désinfectants. Seul Ecocert propose la labellisation de produits de désinfection.

Il est rappelé l'obligation de respecter :

- le règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012 concernant la mise à disposition sur le marché et l'utilisation des produits biocides ;
- le règlement (CE) n° 648/2004 concernant la biodégradabilité ultime 60% en 28 jours des tensioactifs ou agents de surface.
- le règlement REACH concernant l'évaluation et l'enregistrement des substances chimiques préoccupantes pour la santé et l'environnement et plus particulièrement pour les substances dites CMR (cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques) ainsi que les substances persistantes et bioaccumulables ;
- le règlement (CE) 1272/2008 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges, modifiant et abrogeant
- les directives 67/548/CEE et 1999/45/CE et modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006;
- l'article R. 4411-73 du Code du travail concernant l'obligation par le fabricant, l'importateur ou le vendeur d'une substance ou d'une préparation dangereuse de fournir une fiche de données de sécurité ;
- le règlement (CE) 1223/2009 du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques.

Le titulaire propose des produits d'entretien ne contenant pas les phrases de risque suivantes :

- Substances CMR : cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques : H350 H351 H340 H341 H360 H361 ;
- Danger pour l'environnement : H400 H410 H411.

En addition, le produit prêt à l'emploi ne devra pas présenter les étiquettes suivantes :

- Toxique,
- Nocif,
- Dangereux pour l'environnement,
- Corrosif,
- Inflammable.

A la demande du bénéficiaire ou de la direction des achats, le titulaire fournit les fiches de données de sécurité.

Afin de limiter les impacts sur l'environnement, le titulaire propose des emballages rechargeables et assure sur l'ensemble de la durée du marché la disponibilité des recharges.

Pour les références nécessitant un conditionnement en flaconnage :

- le titulaire propose des emballages primaires en plastique recyclable dans les filières de tri sélectif. Il s'agit du polypropylène, polyéthylène et PET.
- le titulaire propose des emballages de qualité écologique constitués de matériaux recyclés ou d'amidon végétal.
- le titulaire propose des flacons doseurs manuels ou automatiques

Toute référence dont l'emballage est constitué de PVC pourra être renvoyé au titulaire.

A la demande de la direction des achats ou du bénéficiaire, le titulaire doit fournir la preuve de la composition des emballages par une fiche technique détaillée.

Dans le cas où l'application de ces produits requiert l'utilisation de pulvérisateurs, atomiseurs ou brumisateurs, ces derniers ne doivent pas utiliser de gaz sous pression tels que du propane, du n-butane, de l'isobutane ou de l'oxyde de diméthyle (diméthylether), représentant un danger.

Les pulvérisateurs à gâchette sont rechargeables.

6.1.3. Chiffons et têtes de serpillères et autres accessoires en matière textile

Les chiffons, têtes de serpillères et autres accessoires en matière textile écoresponsables devront être dans la mesure du possible composés de microfibres et devront être réutilisables afin d'éviter le gaspillage. Toutefois, le titulaire devra veiller à ce que les agents aient des accessoires propres et en bon état pour exécuter les prestations.

6.1.4. Consommables

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
 - 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 labellisées FSC, PEFC ou équivalents
- Soit constitués de fibres recyclées
- Soit combiner plusieurs de ces caractéristiques.

Sont entendues par fibres recyclées les fibres obtenues par recyclage de papier et de carton usages ayant servi à l'impression ou à d'autres utilisations finales. Le papier acheté et les casses de fabrication n'entrent pas dans cette définition.

Les savons mains écoresponsables sont 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 plastique
- Règles de certification NF 082 – marque NF - sacs à déchets en matière

Les sacs poubelles utilisés pour les prestations devront être :

- transparents pour la gestion du tri des déchets et leur vérification
- suffisamment solides afin d'éviter tout désagréments notamment pour les DIB

6.2. Prestations de tri et de collecte des déchets et vérification des aspects environnementaux

Les déchets concernés sont les déchets industriels banals (DIB), 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 du bénéficiaire de mettre à la disposition de ses usagers les corbeilles et conteneurs de tri ou points d'apports volontaires nécessaires aux prestations de tri et de collecte des déchets.

Le bénéficiaire s'assure toutefois de la mise en place de collecteurs à des dimensions raisonnables permettant aux agents, en cas de manutention manuelle, une collecte dans des conditions optimales. Le bénéficiaire pourra solliciter le titulaire dans le cadre de la mise à disposition de collecteurs. Par conséquent, le titulaire devra être en mesure de pouvoir fournir des corbeilles et /ou conteneurs de tri et / ou points d'apports volontaires en fonction des spécificités de chaque site / bâtiment.

Le titulaire s'assure que les prestations de tri et de collecte exécutées par ses agents sont réalisées dans le respect des limites de poids et dimensions fixes par la norme AFNOR NF X35-109. Le titulaire 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 du marché. A cet effet, le titulaire 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).

Pour les aspects environnementaux, le titulaire vérifie avec le bénéficiaire lors des contrôles contradictoires, conformément à l'article « vérification des actions liées au développement durable » de l'annexe au CCTP, le respect des dispositions demandées en termes de :

- Respect de la collecte sélective,
- Conformité des produits éco responsables à la liste validée avec le bénéficiaire.

7. SUIVI ET VERIFICATION DES PRESTATIONS

7.1. Remise du planning annuel d'exécution et suivi des prestations

Le titulaire remet un planning annuel d'exécution des prestations récurrentes par bâtiment au bénéficiaire au plus tard :

- A date de démarrage des prestations sur site pour la première année d'exécution ;
- A date anniversaire pour les autres années d'exécution ;
- A la suite de 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 œuvre pour satisfaire l'obligation du titulaire et ce conformément aux jours d'intervention dans le CCTP ainsi qu'aux périodicités minimales définies en annexe.

La date d'intervention définitive des prestations réalisées à une fréquence supérieure au mois est toutefois validée d'un commun accord avec le bénéficiaire dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant l'exécution de la prestation. A défaut, le bénéficiaire se réserve le droit de refuser la prestation le jour de l'intervention.

Les plannings seront complétés aux furs et à mesure des demandes ponctuelles.

Les prestations complémentaires / ponctuelles 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 bénéficiaire doit informer le titulaire du non-respect du planning d'exécution dans un délai de 48 h et avant la fin de la période mensuelle. Le titulaire dispose des lors de 3 jours ouvrés pour exécuter ladite prestation. A défaut, des pénalités pour non-respect du planning au-delà de la date d'intervention pourront être appliquées conformément aux modalités définies à l'Acte d'engagement valant CCAP.

En cas de non-fourniture du planning et de non-réalisation des prestations sur demande du bénéficiaire, la direction des achats se réserve la possibilité de cumuler l'application de pénalités pour non remise du planning et non intervention du prestataire après signalement d'un dysfonctionnement par l'utilisateur.

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire le planning à jour sur l'outil et tout autre moyen de suivi. Le titulaire est tenu de présenter le ou les plannings à jour lors de la réunion préparatoire et des réunions de suivi d'activités. Le titulaire informe immédiatement le bénéficiaire de tout retard ou modification de

planning.

7.2. Vérification des prestations éligibles au plan d'assurance qualité

Les prestations réalisées sur une périodicité inférieure ou égale au mois (hors prestations exclues du PAQ définies ci-dessous) font l'objet d'un suivi continu via l'application du plan d'assurance qualité défini en annexe au CCTP. La non-conformité des contrôles exigés au PAQ ou la non mise à disposition de ces derniers fait l'objet de pénalités prévues à l'acte d'engagement valant CCAP.

7.3. Vérification des prestations non éligibles du plan d'assurance qualité

Pour les prestations exclues du PAQ c'est-à-dire :

- les prestations ponctuelles réalisées sur une périodicité supérieure au mois,
- les prestations complémentaires et ou supplémentaires et les prestations ponctuelles hors convention.

Le titulaire exécute la prestation à date d'intervention programmée et renseigne un bon d'intervention signé par le bénéficiaire et le titulaire attestant de l'exécution de la prestation pouvant lui être réclamé en cas de litige.

Le bénéficiaire dispose de 10 jours ouvrés à compter de la date d'intervention pour vérifier la prestation et adresser par écrit ses éventuelles réserves quant à la qualité de la prestation au représentant du titulaire. Le titulaire dispose de 3 jours ouvrés à réception des réserves pour exécuter de nouveau la prestation sur la zone considérée non conforme et/ou transmettre un plan et planning des actions correctives. A défaut de nouvelle exécution, des pénalités pour retard d'intervention pourront être appliquées.

7.4. Moyens de liaison

D'une manière générale, il est entendu que la gestion de la relation entre le titulaire et le bénéficiaire doit se faire par tous les moyens nécessaires pouvant optimiser le suivi de la prestation. Dans la mesure du possible, le titulaire privilégiera des moyens dématérialisés.

Les visites sur le bâtiment du bénéficiaire, effectuées par le représentant du titulaire sur la durée de la commande annuelle, devront être formalisées par celui-ci sur le support en précisant la date et l'heure de ses passages.

7.5. Réunion de lancement et de mise en place de la prestation

A compter de la notification du marché, une réunion dite de « mise en place et de suivi » est programmée, conjointement entre l'établissement bénéficiaire de la prestation et le titulaire. Elle portera sur les points suivants :

- **Présentation du marché, des prestataires et du site** : Introduction des parties prenantes et présentation du site (bâtiment, zones, spécificités...) et des objectifs du marché en lien avec les exigences du responsable du site bénéficiaire.
- **Planification des tâches, des horaires et des niveaux de qualité attendu en fonction des zones et prestations** : Définition des horaires de travail, des tâches spécifiques à réaliser et des zones à nettoyer.
- **Coordination avec les autres services** : Intégration des prestations de nettoyage avec d'autres services comme la gestion des déchets, les espaces verts, et les agents d'accueil.
- **Gestion des équipements et des fournitures** : Identification des équipements nécessaires et des fournitures de nettoyage, ainsi que leur approvisionnement et maintenance.
- **Suivi et évaluation des prestations** : Mise en place d'un plan de suivi pour évaluer la qualité des prestations de nettoyage et ajuster les services si nécessaire.
- **Gestion des risques et des défis** : Identification des risques potentiels et des défis, et élaboration de plans de prévention.

- **Communication et retour d'information** : Établissement de canaux de communication clairs entre les parties prenantes pour faciliter le retour d'information et la résolution rapide des problèmes

A l'issue de cette réunion, le titulaire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assure un suivi des actions ou des mesures à prendre ainsi qu'un devis détaillé pour les prestations précisées lors de la réunion. Ce devis devra permettre au bénéficiaire d'éditer un bon de commande conforme au BPU (Annexe financière).

En cas de difficultés rencontrées en cours d'exécution, un point pourra être effectué avec le titulaire. De plus, le titulaire organisera sur demande des réunions de suivi.

7.6. Réunions de coordination

Les représentants doivent organiser des réunions dites de « coordination » conformément au planning annuel prévisionnel remis après la réunion préparatoire. Ces réunions ont pour objectif de coordonner et d'adapter au mieux la réalisation des prestations aux besoins du bénéficiaire.

Ces réunions peuvent être établies en fonction de la typologie des bâtiments et de leurs spécificités ainsi que des disponibilités des différents participants. Les fréquences des réunions peuvent être basées sur les périodes d'évaluation mensuelles.

Lors de ces réunions de coordination, les représentants établiront un bilan quantitatif et qualitatif des prestations, afin de répertorier les éventuels ajustements nécessaires à la réalisation des prestations conformément au présent CCTP.

L'ordre du jour conseille d'une réunion de coordination est :

- la revue des actions menées depuis la réunion de coordination précédente ;
- le bilan qualitatif des prestations par le récapitulatif des résultats des contrôles contradictoires et le cas échéant :
 - le suivi du respect du tri sélectif mis en place par le bénéficiaire ;
 - le suivi du respect des exigences en matière de fourniture de produits écoresponsables, conformes à la liste validée des produits à utiliser dans le cadre des prestations ;
- le suivi de réalisation des prestations figurant au planning mentionné à l'article 7.1 du CCTP;
- le suivi de la réalisation du travail en journée / en continu ;
- les faits marquants intervenus sur la période précédente ;
- la détermination de nouveaux axes d'amélioration.

Un compte-rendu de ces réunions sera systématiquement établi par le titulaire et communiqué aux bénéficiaires et ses représentants ainsi qu'à la direction des achats dans un délai de 10 jours ouvrés à compter du jour suivant la réunion de coordination.

7.7. Réunion trimestrielles de suivi qualité (Titulaire et Direction des Achats)

Le titulaire organise trimestriellement, une réunion de suivi qualité à laquelle participe, la direction des achats afin de réaliser un bilan opérationnel et qualitatif de l'ensemble de la prestation et de mettre en place les axes d'amélioration éventuels. Le planning précis et les participants à ces réunions sont déterminés d'un commun accord entre le titulaire et la direction des achats.

- Reporting des opérations,
- Bilan qualité : performance et modalité de développement durable

Cette réunion trimestrielle de suivi a notamment pour objectifs de :

- s'assurer de la conformité des prestations
- analyser et commenter le reporting trimestriel de KPI / Indicateurs de performance et de qualité

- Définir et planifier des plans d'actions si nécessaire
- Proposer des axes d'amélioration pour la suite du marché

Ces réunions donnent lieu à la rédaction d'un compte-rendu établi par le titulaire et envoyé sous 10 jours ouvrés maximum à la direction des achats. Le compte rendu sera validé par la direction des achats dans les 5 jours après sa réception.

Ce compte-rendu est transmis par tout moyen à la direction des achats et mis à disposition par mail ou via un espace collaboratif / outil ou partage dans le mois qui suit la réalisation de la réunion de suivi.

7.8. Revue de contrat annuelle

Une réunion intitulée « revue de contrat » à laquelle participe la direction des achats est organisée à minima une fois par an afin de réaliser un bilan quantitatif et qualitatif de l'ensemble des prestations et de mettre en place les axes d'amélioration éventuels.

Cette réunion a notamment pour objectifs de faire un bilan complet de l'année écoulée des prestations :

- S'assurer de la conformité des prestations,
- Analyser et commenter le reporting annuel des KPI / Indicateurs clés de performance
- Définir et planifier des plans d'actions si nécessaire
- Proposer des axes d'amélioration pour la suite du marché
- Définir des axes de promotion

Le plan de prévention sera mis à jour annuellement sur site. La date de cette mise à jour sera définie lors de la revue de contrat.