

**CAHIER DES CLAUSES
ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES
(CCAP)**

**ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE A
MARCHES SUBSÉQUENTS POUR**

**« RÉALISATION DE PRESTATIONS DE
NETTOYAGE DES LOCAUX »**

**POUR LE COMPTE DE CERTAINS SERVICES DE
L'ÉTAT ET OPÉRATEURS PUBLICS EN
RÉGION PACA**

**RÉFÉRENCE :
2025PFRAPACANET**

Sommaire

Article T1 – Objet de l'accord cadre.....	4
Article T2 - Finalité des prestations.....	4
Article T3- Consistance des prestations et périodicité.....	5
Article T4 - Description des prestations.....	6
Article T4-1 Contenu des prestations.....	6
T4-1-1 Nature des prestations.....	6
T4-1-2 Prestations exclues de l'accord cadre.....	6
Article T4-2 Prestations courantes de nettoyage.....	6
T4-2-1 Consistance des prestations.....	6
2. les cloisons vitrées, portes ou séparation de bureaux vitrées intérieures décrites en zone 5 de l'annexe 2 – ligne 10 - Fréquentiel du CCTP.....	7
T4-2-2 Fréquence d'exécution des prestations.....	7
T4-2-3 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux.....	7
de l'environnement.....	7
T4-2-4 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait.....	9
T4-2-5 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait.....	9
avec tri sélectif par apport volontaire.....	9
Article T4-2-6 Prestations complémentaires ou exceptionnelles.....	10
On entend par vitrerie, la vitrerie des bâtiments qui se caractérise comme suit :.....	10
Le nettoyage des vitres accessibles ;.....	10
Article T4-4 Prestations exceptionnelles en cas de pandémie.....	11
T4-4-1 Les prestations ponctuelles.....	11
T4-4-2 Les prestations récurrentes.....	11
Article T5 - Fiche par site - description des lieux – superficies à entretenir.....	11
Article T6 – Qualité éco-responsable des matériels et des produits utilisés lors des prestations.....	11
T6-1 Qualité éco-responsable des matériels.....	11
T6-2 Qualité éco-responsable des produits.....	12
Article T7- Organisation du travail.....	13
Article T7-1 - Jours de travail.....	13
Article T7-2 - Plages horaires d'intervention.....	13
Article T7-3 - Volumes horaires et effectifs.....	13
Article T7 -4 – Modalité d'accès des locaux.....	14
Article T7-5 - Protection des installations.....	14
Article T7 - 6- Règles de sécurité et plan de prévention.....	14

Article T8 – Contrôle des prestations.....	15
Article T 8-1 état des lieux de propreté au démarrage du marché.....	15
Article T8-2 Autocontrôle.....	15
Article T8-3 Les contrôles contradictoires.....	16
T8-3-1 Les contrôles programmés.....	16
T8-3-2 Les contrôles à la demande.....	16
T8-3-3 Les contrôles inopinés.....	17
T8-3-4 Information de la fiche de contrôle.....	17
Article T8-4 Suivi quotidien sur site.....	18
Article T8-5 - Encadrement et suivi du responsable d'exploitation.....	19
T8-5-1 L'encadrement.....	19
Article T8-6 Admission des prestations.....	19
Article T9 - locaux et matériels mis à la disposition du titulaire.....	19
Article T9-1 - Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire.....	19
Article T9-2 - Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	20
Article T9-3 - Branchements.....	20
Article T 9-4 Installations et équipements de sécurité.....	20

Article T1 – Objet de l'accord cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux, y compris la vitrerie, des locaux de l'administration de l'État ainsi que des opérateurs publics en région PACA dont la liste indicative des sites figure en annexe 1 du CCAP.

Les surfaces des locaux concernés sont décrites dans les fiches de recensement des besoins dites ci-après **FRB** et constituant l'Annexe 3 du présent CCTP.

Les stipulations du présent document s'appliquent également aux nouveaux sites et aux nouvelles catégories de surfaces.

Le lieu d'exécution du marché est constitué par un ensemble de sites situés dans le Vaucluse et les Bouches-du-Rhône.

L'annexe financière 1 (DPGF) à l'Acte d'Engagement, établie pour chaque Lot à partir des FRB de chaque site, comporte une liste récapitulative des sites indiquant pour chacun :

- les surfaces de sols ;
- la fréquence de passage hebdomadaire souhaitée ;
- les prestations spécifiques éventuelles, sortant du cadre standard de l'annexe 2 Fréquentiel du CCTP ;
- la fourniture éventuelle des consommables.

Les prestations forfaitaires demandées sont :

- le nettoyage des locaux ;
- la fourniture des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin ;
- la mise en place des consommables sanitaires.
- La mise en place et le remplacement des distributeurs sanitaires

IMPORTANT

CONSIGNES SUR CHIFFRAGE DES FORFAITS et SUR LA PRESENTATION DES FRB:

Certains services ont demandé dans le cadre de leur FRB ANNEXES 3 DU CCTP (Fiches de recensement des besoins) en encart « PRESTATIONS SPECIFIQUES » un nombre et une fréquence de prestations en principe chiffrée au m2 en annexes 2 et suivantes « BPU », de l'AE. Dans ce cas, par exception aux conditions d'exécution de l'accord-cadre, les candidats doivent forfaitiser le coût de ces prestations, et l'intégrer au forfait annuel, qui est à renseigner en Annexe 1 DPGF de l'AE.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à **l'obligation de résultat** du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article T8 du présent CCTP.

Article T2 - Finalité des prestations

Les services de l'Etat et les opérateurs publics passeront des marchés subséquents en application de l'accord-cadre régional.

Ces marchés publics subséquents peuvent compléter les dispositions de l'accord-cadre sans le modifier substantiellement. Le(s) marché(s) subséquent(s) sont passés exclusivement avec le titulaire du lot considéré de l'accord-cadre. Les marchés subséquents constituent des contrats avec **obligation de résultat**.

Le titulaire doit, donc, mettre des moyens humains et matériels suffisants pour satisfaire cette obligation, afin d'atteindre le résultat de qualité de prestation attendu. Il s'engage sur ces moyens pour la durée de l'accord-cadre, toute diminution à la baisse de ses moyens ne peut être réalisée qu'avec l'accord écrit du responsable du site du service bénéficiaire.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté et d'obtenir le niveau de qualité requis par l'administration.

La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

1°) ASPECT : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité. Notamment par l'absence de déchets, poussière, tâches, salissures adhérentes, traces de doigt,... L'appréciation de la netteté tiendra compte de l'état de la zone à savoir si elle est neuve, en bon état, usée ou vétuste.

2°) CONFORT : le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;

3°) HYGIÈNE DÉSINFECTION, DÉCONTAMINATION ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs pour l'environnement et la santé humaine. Les personnels de propreté sont sensibilisés à l'intérêt de l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement et de leur santé.

4°) SÉCURITÉ : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Article T3- Consistance des prestations et périodicité

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

Les locaux ont été découpés en 11 types de zones :

- Zone 1 : accueil et zones attenantes
- Zone 2 : sanitaires
- Zone 3 : espace repas (salle de pause, coin repas, tisanerie, salle de restauration y compris tables, chaises et fauteuils)
- Zone 4.1: bureaux
- Zone 4.2: salles de réunion
- Zone 4.3 Espaces partagés
- Zone 5 : circulations
- Zone 6 : escaliers
- Zone 7 : locaux divers
- Zone 8 : extérieurs et sous-sols
- Zone 9 : locaux sensibles
- Zone 10 : Vitrerie
- Zone 11 : Salles techniques et laboratoires
- Zone 12 : Logement et hébergement

La définition de chacune des zones est donnée en annexe 1 du présent CCTP et rappelée en onglet 2 de chaque FRB.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux dans l'annexe 2 du présent CCTP (Fréquentiel de passages). Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et les fréquences d'exécution.

Article T4 - Description des prestations

Article T4-1 Contenu des prestations

T4-1-1 Nature des prestations

Les prestations à réaliser sont de 2 (deux) types :

1. **Les prestations forfaitaires récurrentes** : les prestations courantes de nettoyage des locaux avec éventuellement fourniture de consommables et prestations spécifiques à fréquence journalière à hebdomadaire
2. **Les prestations exceptionnelles, complémentaires ou ponctuelles** à prix unitaire, et sur bons de commandes ponctuels (prestations à fréquence bihebdomadaire à annuelles dont nettoyage approfondi des sols, vitrerie et shampooinage...)

T4-1-2 Prestations exclues de l'accord cadre

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds ;
- le rangement des bureaux ou espaces
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des cuisines professionnelles ;
- le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas et tisanerie (sauf ceux décrits ci-dessous dans l'article T-4-2-1) ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

Article T4-2 Prestations courantes de nettoyage

T4-2-1 Consistance des prestations

Les prestations de nettoyage courantes s'exécutent dans le cadre du montant forfaitaire indiqué pour chaque site dans l'Annexe 1 à l'acte d'engagement (DPGF), chiffrée sur la base des besoins exprimés en FRB Annexes 3 du CCTP.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres intérieures	Portes (incluant poignées), cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures (porte vitrée par ex., cloisons), interrupteurs
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, sèche-mains, balayettes,...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les appareils professionnels	Appareils électroménagers de froid (congélateur, réfrigérateur, ...) pour les professionnels de contrôle alimentaire, micros ondes des locaux de garde à vue et matelas des cellules de garde à vue

Sont comprises dans le forfait les prestations suivantes :

1. Toutes les actions décrites dans le tableau de fréquentiel de passages (cf annexe 2 du CCTP) :

2. les cloisons vitrées, portes ou séparation de bureaux vitrées intérieures décrites en zone 5 de l'annexe 2 – ligne 10 - Fréquentiel du CCTP.

3. la fourniture des consommables sanitaires et du matériel pour les sites qui en expriment le besoin dans les FRB, et leurs mises en places (y compris si la fourniture des consommables n'est pas comprise dans le marché) pour tous les sites qui en expriment le besoin. Le coût est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre d'équipements (le nombre de sanitaires n'est pas indiqué sur la FRB de site). Le coût de la fourniture de consommables sanitaires est le même durant toute la durée du marché et ne subit pas d'augmentation suite à un changement du sous-traitant du titulaire. Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine. Le suivi des stocks et les approvisionnements sont assurés par le Titulaire.

4. La collecte sélective des déchets recyclables et emballages carton : cf. les 2 méthodes précisées en T.4.2.4 et T.4.2.5.

5. L'acheminement des déchets des bureaux jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte interne au site. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait. La sortie et/ou l'entrée des containers sur la voie publique est prévue dans le forfait dès lors qu'ils ont lieu pendant les horaires d'intervention des agents de propreté.

6. les prestations spécifiques éventuelles ; les prestations spécifiques complètent les prestations courantes. Elles sont liées aux demandes particulières d'un ordonnateur qui a indiqué leur nature, leur fréquence et la superficie concernée dans le rubrique « PRESTATIONS SPÉCIFIQUES » de la FRB des sites (cf Annexes 3 CCTP – fiches établies par lot géographique).

T4-2-2 Fréquence d'exécution des prestations

Les prestations courantes de nettoyage sont exécutées selon des fréquences hebdomadaires indiquées dans les fiches de présentation et reprises dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Les passages peuvent être : 7 fois, 6 fois, 5 fois, 4 fois, 3 fois, 2 fois, 1 fois par semaine.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté (prestations journalières à hebdomadaires), dans le planning des prestations périodiques, ces documents faisant partie du dossier d'exploitation du site.

En cas de non respect du fréquentiel prévu au planning, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités ou réfections prévues à l'article 28 du CCAP.

T4-2-3 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites qui en expriment le besoin et en fonction des éléments inscrits dans la FRB de chaque site.

Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre d'équipements. Le nombre de sanitaires n'est pas indiqué sur la FRB de site.

Le coût de la fourniture de consommables sanitaires est le même durant toute la durée du marché et soumis à la révision de prix après la période ferme du marché mais ne subit pas d'augmentation suite à un changement du sous-traitant du titulaire.

De la même manière la qualité des consommables proposée dans l'offre du titulaire doit être la même durant toute la durée du marché. Les consommables doivent être adaptés à un usage professionnel et présenté un bon équilibre entre résistance, confort et prix particulièrement pour le papier hygiénique.

Le Titulaire est également chargé de veiller à une livraison régulière sur site de ces consommables de manière à garantir une continuité d'approvisionnement tant pour chaque site que pour chaque appareil.

L'installation, quotidienne ou à la fréquence mentionnée dans les FRB, des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites y compris lorsque la fourniture des consommables sanitaires n'est pas comprise dans le marché. Le titulaire veille à remplacer les consommables, avec une attention particulière sur le papier hygiénique, pour éviter toute rupture dans la journée.

Il remplace les rouleaux de papier hygiénique avant épuisement et il conserve les rouleaux entamés dans un espace dédié pour pallier à toutes urgences ou imprévus.

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Les consommables sanitaires à fournir par les titulaires peuvent être les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu selon les sites) ;
- le savon liquide ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les sacs poubelles selon la norme NF
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- les désodorisants d'atmosphère.
- Protège siège toilettes
- Gel Hydro-alcoolique (sur demande du service bénéficiaire);

En cas de Pandémie :

- Gel Hydro-alcoolique (obligatoirement)
- Lingettes désinfectantes ;
- Spray désinfectants normes NF
- Essuie-tout

Liste des appareils et distributeurs :

- distributeur papier hygiénique ;
- distributeur essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon liquide ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;
- les désodorisants d'atmosphère.
- Les distributeurs de protège siège toilettes
- Les distributeurs Gel Hydroalcoolique

Ces listes sont non exhaustives.

La FRB recense d'une part les appareils et distributeurs existants sur le site et d'autre part, les appareils et distributeurs à installer ou remplacer.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites. A ce titre, le titulaire veille à ce que la labellisation des produits soit toujours identifiable sur les flacons ou tout autre contenant, utilisé par le personnel œuvrant.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine. La fréquence est quotidienne ou à la fréquence mentionnée dans les FRB.

Les appareils et distributeurs installés par le titulaire, au démarrage des marchés subséquents, correspondront aux appareils et distributeurs existants auxquels s'ajouteront les besoins en ajout ou remplacement. La maintenance de ces appareils est à la charge du titulaire sans supplément de prix.

Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de site.

Lorsque les appareils en place ne sont pas remplacés lors du renouvellement du marché, il est demandé au Titulaire d'étudier la possibilité de présenter des consommables compatibles avec les appareils existants, dans le cas contraire le remplacement des appareils est à la charge du titulaire sans supplément de prix.

A l'issue du marché, les appareils ne sont pas désinstallés.

T4-2-4 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait

Les déchets concernés sont les papiers recyclables et 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.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution du marché. Le service peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire sur des bacs de regroupement, à tout moment au sein d'un ou plusieurs de ses sites

Le vidage des corbeilles, ou autre contenants, de papier et emballage carton s'effectue aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique).

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage 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, bouteilles plastiques et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Le changement des chariots, au cours de l'exécution du marché subséquent, n'entraîne pas de facturation supplémentaire pour le service bénéficiaire.

L'agent de propreté vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire. Ils ne sont remplacés que si souillés, déchirés ou percés.

T4-2-5 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire

Sur un ou plusieurs de ses sites ou bâtiments, le service bénéficiaire peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire.

Dans ce cas, chaque agent de l'administration procède au vidage de sa poubelle personnelle dans les collecteurs disposés au sein des différents points d'apport volontaire.

Ces points d'apport volontaire sont mis en place dans les espaces de travail, au niveau des circulations de chaque étage. Plusieurs de ces points peuvent être mis en place par étage, en fonction de la superficie du bâtiment.

Les bacs de regroupement disposés dans chaque bâtiment pourront concerner les déchets suivants :

- papiers, cartonnages, etc... ;
- consommables informatiques (toners et cartouches d'encre) ;
- Déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E).

La collecte et le traitement des déchets ne pas compris dans le forfait des prestations courantes de nettoyage. Cette gestion est assurée par une ou plusieurs entreprises extérieures, selon le mode de gestion retenu par le service bénéficiaire

En revanche, le service bénéficiaire déterminera son schéma de collecte et précisera au titulaire les prestations qui devront être prises en charge par ses agents de propreté, notamment le vidage des bacs de regroupement des déchets recyclables, et le fréquentiel associé.

Article T4-2-6 Prestations complémentaires ou exceptionnelles

Les prestations complémentaires ou exceptionnelles sont non incluses au forfait des prestations courantes. Elles sont exécutées par bon de commande.

Elles concernent les prestations courantes à fréquence bihebdomadaire à annuelle.

Elles portent également sur :

- Prestations exceptionnelles ou complémentaires de nettoyage (vitres notamment...) = BPU Annexe 2 de l'AE
- Prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux = BPU Annexe 3 de l'AE
- Prestations exceptionnelles de désinfection-décontamination = BPU Annexe 4 de l'AE

On entend par vitrerie, la vitrerie des bâtiments qui se caractérise comme suit :

- Le nettoyage des vitres accessibles ;
- le nettoyage des vitres inaccessibles nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perchistes ou tout autre moyen d'accès, telles que recensées dans les FRB.

Pour les vitreries non accessibles ni de l'intérieur ni en hauteur, le chiffrage est basé sur la base de l'utilisation d'une nacelle. Tout autre mode d'élévation sera chiffré sur devis si nécessaire.

Les prestations exceptionnelles ou complémentaires et leur prix sont décrites en annexes 2, 3, 4 à l'Acte d'Engagement en BPU (bordereaux de prix unitaires). Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon ces bordereaux de prix unitaires. Ces prestations sont validées par le service bénéficiaire et facturées sur service fait.

Pour chaque besoin, le service bénéficiaire demandera au titulaire un chiffrage correspondant à son besoin ponctuel de prestations exceptionnelles.

Le titulaire s'engage à transmettre une réponse technique et financière appropriée à la demande de l'ordonnateur, avec une cotation financière sous 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Après validation et acceptation, le service bénéficiaire émettra un bon de commande spécifique pour cette prestation exceptionnelle. Le délai d'exécution du bon de commande **est de deux mois**.

D'un commun accord avec le service bénéficiaire, ce délai peut être réduit ou étendu. Dans ce cas le délai est mentionné sur le bon de commande, ou à défaut sur le devis.

Le bon de commande peut également prévoir l'exécution de plusieurs prestations à fréquence bihebdomadaire à annuelle, dans ce cas le bon de commande prévoit une ligne pour chaque intervention.

En cas de non réalisation ou retard de la prestation, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Article T4-4 Prestations exceptionnelles en cas de pandémie

Les services pourront solliciter les titulaires pour des prestations ponctuelles et/ou récurrentes sur une période donnée.

L'ordonnateur demandera au titulaire un devis correspondant à son besoin ponctuel de prestations exceptionnelles du fait de la pandémie. Le titulaire s'engage à transmettre une réponse technique appropriée à la demande de l'ordonnateur, avec une cotation financière sous 72 heures à compter de la réception de la demande.

T4-4-1 Les prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles, telles que par exemple le nettoyage approfondi des points de contact des sites avec des produits virucides, feront l'objet d'un bon de commande, selon l'annexe 4 du BPU.

T4-4-2 Les prestations récurrentes

Les modifications du fréquentiel, telles que l'augmentation de passages hebdomadaires ou le rajout de prestations récurrentes feront l'objet d'un avenant au marché subséquent.

Article T5 - Fiche par site - description des lieux – superficies à entretenir

Le descriptif de chacun des sites est donné en Annexe 3 du présent CCTP (FRB).

Chaque fiche de site recense :

- les coordonnées des responsables et référentes de site
- le descriptif des locaux : nombre de m² (sol, cloisons et portes vitrées, vitrerie) à nettoyer, nature des surfaces et types de revêtements à nettoyer ; présence d'ascenseur, possibilité de stationnement...
- le descriptif des prestations spécifiques éventuelles, la fréquence de nettoyage et les surfaces concernées ;
- le nombre de passages hebdomadaire ;
- la plage horaire d'intervention souhaitées ;
- les effectifs présents sur le site de l'ordonnateur pour le calcul des consommables ;
- le nombre d'appareils sanitaires existants et à installer.

Le coût des prestations dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement (DPGF) est établi sur la base des indications recensées dans ces fiches de présentation de sites.

Article T6 – Qualité éco-responsable des matériels et des produits utilisés lors des prestations

T6-1 Qualité éco-responsable des matériels

Les matériels éco-responsables sont des matériels de nettoyage conformes aux exigences de développement durable, les plus économes possibles en énergie et en eau.

Le titulaire s'engage sur la qualité écoresponsable des matériels utilisés lors des prestations décrites dans le présent CCTP. Il fournit une liste des matériels écoresponsables utilisés, intégrée et mise à jour dans le dossier d'exploitation défini à l'article 18 du CCAP.

Pour justifier de la qualité écoresponsable d'un matériel, le titulaire doit fournir une notice technique pour chacun des matériels écoresponsables utilisés et précisant :

- ses performances énergétiques et sonores,
- une preuve de la qualification des personnels les utilisant, notamment pour l'utilisation des équipements particuliers (auto-laveuses par exemple),
-

T6-2 Qualité éco-responsable des produits

Les produits éco-responsables sont des produits de nettoyage qui minimisent leurs impacts sur l'environnement et sur la santé humaine.

Le titulaire s'engage sur la qualité écoresponsable des produits utilisés lors des prestations décrites dans le présent CCTP. Il fournit une liste de produits écoresponsables utilisés, intégrée et mise à jour dans le dossier d'exploitation défini à l'article 18 du CCAP.

Pour justifier de la qualité écoresponsable d'un produit, le titulaire doit fournir une notice technique pour chacun des produits écoresponsables utilisés et précisant :

- son respect de la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité conformément aux directives 67 /548 /CEE, 76/768/CEE et 94/36/CEE: c'est-à-dire la preuve qu'il ne contient pas des composants non autorisés et/ou classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes, ou encore entraînant une sensibilisation par inhalation.
- la valorisation de son contenant et/ou emballage conformément à la norme NF EN 13432/2000 : c'est-à-dire la preuve d'une réutilisation possible de son contenant et/ou emballage, notamment par un recyclage ou un rechargement.
- La sécurisation de son utilisation par les agents en charge du service de nettoyage : c'est-à-dire la preuve que son système de dosage et son étiquetage permettent une utilisation non risquée pour la santé des agents en charge du service,
- des justifications supplémentaires, uniquement pour chacun des produits de la liste non-exhaustive présentée ci-dessous.

Dénomination produit	Justifications supplémentaires attendues
Papier hygiénique, protège siège	<ul style="list-style-type: none"> - garanti recyclé - garanti sans chlore - sans parfum
Essuie-mains papier	<ul style="list-style-type: none"> - garanti recyclé - garanti sans chlore - sans parfum
Essuie-mains tissu	<ul style="list-style-type: none"> - sous label Oeko-tex ou équivalent
Papier essuie-tout	<ul style="list-style-type: none"> - sous label ecolabel Européen, FSC, PEFC, ou équivalent, - garanti sans chlore
Savon liquide	<ul style="list-style-type: none"> - sous label Nature et Progrès, Ecocert ou équivalent
Lingettes microfibres et chiffons absorbants	<ul style="list-style-type: none"> - conforme à la norme NF Environnement ou équivalent - non composés de métaux lourds
Sacs poubelles, sacs poubelles et pochettes hygiène féminine	<ul style="list-style-type: none"> - conforme à la norme NF Environnement ou équivalent - garantissant un minimum de pigments
Nettoyants multi-usages, vitres et sols	<ul style="list-style-type: none"> - sous label ecolabel Européen ou équivalent (Exemples : Nature & Progrès ou Ecocert)
Produits détergents-désinfectants ou désinfectants	<ul style="list-style-type: none"> - agréés contact alimentaire (TP4) - certifiés selon le référentiel ECODETERGENT ou équivalent - composés uniquement d'un ou plusieurs des biocides suivants : éthanol, peroxyde d'hydrogène, acide peracétique, acide lactique - Sans pictogramme d'étiquetage dits « CLP » danger pour

	l'environnement ou danger pour la santé - Nécessitant le port de 2 Equipements de Protection Individuelle (EPI) maximum dont des gants - Sans parfum - Sans aucun allergène listé sur la fiche technique (au sens de la réglementation européenne) - à diluer - Dotés d'un système de dilution permettant un dosage simple (par exemple poussoir doseur) - Livrés avec des flacons mousses vides sérigraphiés (pour la dilution et éviter les aérosols)
--	---

Justifications supplémentaires à renseigner dans la notice technique de certains produits

Le responsable du site peut interdire l'usage de tout matériel ou produit non conformes aux engagements écoresponsables du titulaire.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés, il devra obtenir préalablement l'accord formel de l'ordonnateur avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches de présentation de site.

L'administration se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques estimées par elle nécessaires au bon respect de ces consignes.

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes de l'article 28 du CCAP et en cas de faute grave (usage d'un produit dangereux ou toxiques) à la résiliation du marché.

Article T7- Organisation du travail

Article T7-1 - Jours de travail

Les prestations s'exécutent les jours ouvrés c'est-à-dire en jours effectivement travaillés par l'administration.

En cas de décision d'un ordonnateur de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire 15 jours avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

L'ordonnateur est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au titulaire 15 jours avant.

Article T7-2 - Plages horaires d'intervention

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site dans les 5 jours suivants la notification du marché subséquent.

Le travail en journée et en continu est la règle de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.(cf article 25 du CCAP) , sauf sujétions particulières importantes (lieux de rétention...) liées à l'usage du site ou à sa mission.

Article T7-3 - Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP. Il s'engage à maintenir cet effectif

minimum pendant toute la durée de l'accord-cadre, toute diminution du personnel sur site devra être effectué avec l'accord écrit du service bénéficiaire.

Le titulaire informe l'ordonnateur de toute modification des effectifs et des volumes horaires.

Toute absence d'un agent de propreté doit être signalée au responsable de site du service bénéficiaire par écrit. Le délai de remplacement de l'agent absent doit correspondre aux délais précisés dans le mémoire technique du titulaire dans une limite de 48h.

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Article T7 -4 – Modalité d'accès des locaux

Toute spécificité sera précisée au marché subséquent.

Pour les sites sensibles tels que ceux de la Police, Douanes ou des Préfectures : le personnel oeuvrant **doit** faire l'objet d'une habilitation.

A cet effet, les pièces d'identité doivent être communiquées 15 jours avant le début du marché ou de toute intervention de nouveau personnel. Ces délais de prévenance imposés doivent être respectés, car un passage au fichier dans des délais acceptables doit être effectué.

Une mise à jour sera réalisée tous les 6 mois.

A défaut le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Par ailleurs, l'administration peut retirer son agrément à un agent de propreté à tout moment sans énoncer ses motifs.

Article T7-5 - Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques sont évacués, vers les conteneurs ad hoc du site, sans délai, des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Article T7 - 6- Règles de sécurité et plan de prévention

Le titulaire et ses sous-traitants éventuels sont tenus de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le site.

Les matériels appartenant au titulaire devront être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

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

Le responsable de site du service bénéficiaire peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Tout dommage causé aux installations, équipements et aux usagers sera mis à la charge du titulaire.

Le titulaire doit présenter les matériels au responsable de site, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est mis hors de service et remplacé par le titulaire à ses frais dans un délai de 15 jours.

Biens : toutes les dispositions seront prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en

particulier par la projection de produits. Le titulaire aura à sa charge les frais occasionnés par ces détériorations.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- de manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ; à l'exception des déplacements de mobilier nécessaire à la bonne exécution des prestations.
- de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage.

Personnels : le titulaire instruit son personnel aux règles de sécurité du travail tant générales que particulières au site. Il s'assure de la bonne compréhension par ces agents de ces consignes.

Le titulaire sera particulièrement vigilant au fait que ses agents doivent éteindre toutes les lumières et lampes après réalisation de la prestation. De même, les portes doivent être fermées à clés en fin de travaux si elles l'étaient déjà, ainsi que les fenêtres. La liste des locaux devant rester fermée est communiqué par le service bénéficiaire dans les 15 jours suivant la notification du marché subséquent.

Il veillera à l'application de ces consignes par ses agents, y compris le personnel remplaçant.

Il veille à faire respecter les règles de sécurité du travail.

Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite.

Plan de prévention :

Le plan de prévention est élaboré **site par site** avant le démarrage d'un marché, si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an. (art R 4512-7 et suivants du code du travail) ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure sont au nombre de la liste des travaux dangereux listé par l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Il indique de façon précise et détaillée :

- l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
- des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
- des matériels et produits utilisés ;
- des modes opératoires.
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Article T8 – Contrôle des prestations

Article T 8-1 État des lieux de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans le mois qui suit la notification du marché subséquent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché, à l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant.

Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 5 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'ordonnateur les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site (articles T4-3-1 et T4-3-2 du présent CCTP).

Article T8-2 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat. Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle dans le cadre du bilan trimestriel effectué entre le chef de secteur et le responsable de site. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

Article T8-3 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles à la demande
- les contrôles inopinés.

T8-3-1 Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et l'ordonnateur procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période d'un an dans le mois suivant la notification du marché subséquent.

Le planning avec mention des dates et heures des contrôles programmées sont confirmées au titulaire par courriel. Le titulaire accuse réception du planning dans les 72h suivants sa réception. Le planning des contrôles programmés est laissé accessible avec le dossier d'exploitation.

3 jours ouvrés avant le contrôle, le titulaire rappelle au responsable du service bénéficiaire le contrôle, et indique la liste des personnes présentes, et communique si nécessaire les informations et pièces nécessaires à l'accès au site.

L'absence du titulaire ou du responsable de site n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Pour chaque absence, le responsable de site du service bénéficiaire peut appliquer les pénalités prévues à l'article 28 du CCAP.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents.

Les contrôles programmés auront lieu aux fréquences suivantes :

Bâtiment d'une surface supérieure 3000 m ² de sol nettoyé	1 fois par mois
Bâtiment d'une surface supérieure inférieure à 3000 m ²	1 fois par trimestre

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Même si des pénalités sont appliquées, tout contrôle qualité non conforme doit obligatoirement faire l'objet de propositions **par le titulaire d'actions correctrices, d'un délai pour ces actions** et doit être suivi d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

T8-3-2 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le responsable du service bénéficiaire peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai de 5 jours ouvrables. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'ordonnateur pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article T9-3-3

Même si des pénalités sont appliquées, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et de délais de mise en œuvre. Ces actions doivent donner lieu à un nouveau contrôle dans la semaine, portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

T8-3-3 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du titulaire est obligatoire. La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est constatée avec le titulaire puis notifiée à ce dernier pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Même si des pénalités sont appliquées, **le titulaire doit proposer des actions correctrices immédiates** et la situation doit être suivie d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

T8-3-4 Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle à utiliser figure en annexe 4 au présent CCTP.

La fiche de contrôle est utilisée pour les trois types de contrôles mentionnés ci-avant : les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés.

La méthode :

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- **il s'agit d'un contrôle visuel** : chaque point de contrôle donne lieu à une note, selon que ce contrôle se révèle être « conforme » ou « non conforme ».
→ note de la pondération de l'action (1, 2, 3 ou 4) = conforme
→ note 0 = non conforme
- **le contrôle doit être effectué systématiquement dans les zones Accueil, Sanitaires, Espaces Repas, Bureaux, circulation avec un** nombre minimum de 5 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des surfaces concernées ;
- les zones à contrôler sont décidées par le responsable de site du service bénéficiaire, le titulaire peut en ajouter d'autres.
- le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et **non sur la totalité** des superficies de la zone ; l'échantillon de la zone doit être **différent à chaque contrôle (sauf vérification d'une action corrective suite à un précédent contrôle)**.
- à l'intérieur d'une zone, **toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;**
- **contrôle doit être réalisé dans un délai concomitant à la fin de la prestation réalisée** (si la prestation est réalisée le matin, le contrôle doit se tenir dans la matinée)

Les résultats et conséquences :

Les contrôles de type contradictoire, impliquent que la fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations. Les éventuelles actions correctrices assorties de délais maximum pour la réalisation de ces actions, seront consignées dans la fiche de contrôle qualité.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

Le seuil d'acceptabilité est fixé à 80 %.

- **Si le taux est égal ou supérieur à 80 %**, la prestation est réputée comme conforme à l'obligation de résultat. Néanmoins, lors du contrôle, des actions et items peuvent avoir été identifiées comme « non réalisées », avec identification de la non-conformité. Le titulaire est tenu de proposer des actions correctrices d'amélioration, et les notifier avec leur délai qui ne peut excéder 48h dans la fiche de contrôle qualité.

- **Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80%**, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 28 du CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés et notifiés dans la fiche de contrôle qualité indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

NOTA BENE : Pendant les 3 premiers mois suivant la notification d'un marché subséquent par un service bénéficiaire, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 65 % et la réfaction appliquée sera indifféremment de 8 % de la facture mensuelle au-deçà de ce seuil. Cette mesure vise la mise en place d'actions correctrices et remise en état éventuel suite à un changement de prestataire.

Article T8-4 Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison broché et paginé, (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) mis à disposition du service bénéficiaire.

Ces cahiers de liaisons doivent permettre de vérifier que les prestations courantes ont été réalisées conformément au cahier des charges .

Sur un site de taille importante ou à plusieurs niveaux, plusieurs cahiers pourront être proposés par le titulaire.

La fourniture de ce(s) cahier(s) de liaison est obligatoire. Pour les sites où plusieurs services sont présents, le titulaire mettra en place un cahier de liaison par site.

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 28 du CCAP.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par l'ordonnateur.
- Note l'achèvement des prestations demandées

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par l'ordonnateur, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

Article T8-5 - Encadrement et suivi du responsable d'exploitation

T8-5-1 L'encadrement

Le titulaire devra affecter au marché, pour l'encadrement de son personnel et le suivi des prestations :

- **Un responsable d'exploitation**

Il aura la charge de l'organisation et l'exécution du marché.

Il sera responsable :

- De la mise en application des méthodes préconisées par le titulaire,
- De la mise en place des plannings de nettoyage des bureaux,
- Du contrôle de la qualité des prestations,
- De la vérification de la prise en compte des doléances des usagers,
- De la sécurité du personnel et des biens.

- **Un chef de secteur / chef d'équipe devra être présent le temps de la prestation et sera chargé :**

- De l'organisation du travail,
- Du suivi des prestations quotidiennes,
- De la prise en compte des réclamations des occupants,
- De la discipline du site et du personnel,
- Du contrôle de la qualité des prestations en l'absence du représentant du titulaire précité,
- Il est précisé que le personnel du titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

Trimestriellement : le chef de secteur réalise une rencontre avec le responsable de site pour échanger à minima sur les points suivants :

- Bilan du contrôle(s) qualité(s) effectués
- Actions correctives mises en place dans le cas où le taux d'acceptabilité n'a pas été atteint.
- Respect du fréquentiel
- Cahier de liaison : échange sur les éléments mentionnés sur le cahier
- Respect des plannings et du fréquentiel
- Matériel, équipement et consommables
- Produits éco label
- Formations des agents de propreté

Article T8-6 Admission des prestations

Le règlement des prestations forfaitaires est réalisé mensuellement pour les prestations forfaitaires courantes et la fourniture des consommables sanitaires. Le montant à facturer mensuellement correspond au douzième du montant forfaitaire annuel.

Dans le cas où la facturation ne correspond qu'à une partie du mois, la facturation s'effectue au prorata du nombre de jours, un jour représentant 1/365ème du montant annuel forfaitaire.

Les prestations exceptionnelles du BPU sont réglées dès signature du bon d'admission par l'ordonnateur, valant service fait. Le titulaire joint à la facture une copie des bons d'admission.

Article T9 - locaux et matériels mis à la disposition du titulaire

Article T9-1 - Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire

Comme stipulé au CCAP, le titulaire dispose de 2 mois pour faire un état des lieux et accepter ou apporter des modifications sur les données intégrées dans les annexes à l'acte d'engagement tel que le calcul des surfaces. Il en est de même pour le matériel et les équipements.

Le titulaire signale immédiatement à l'ordonnateur, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à sa disposition. A défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Les réparations des équipements et des matériels désignés ci-dessus, consécutives à un emploi irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'administration et mises à la charge du titulaire.

Il appartient au titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- de remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation ;
- de remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

Article T9-2 - Acheminement et stockage du matériel et des produits

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'ordonnateur.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du titulaire. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au titulaire si nécessaire.

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine d'évacuation sans préavis par l'ordonnateur et aux frais du titulaire.

Article T9-3 - Branchements

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

L'éclairage général du bâtiment est proscrit.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

L'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées est interdite.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

Article T 9-4 Installations et équipements de sécurité

Dans le cas de travaux en hauteur, le titulaire doit analyser les risques liés à ces tâches et mettre à disposition de son personnel tous les équipements individuels adaptés conformément à la législation.

Le titulaire vérifie notamment le bon fonctionnement et la conformité des nacelles avant chaque utilisation.
