

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

---

### **Nettoyage et entretien des locaux de l'EPA Euroméditerranée**

## Sommaire

---

<b>Article 1 – Objet du marché .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 2 – Présentation de l'établissement .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 3 – Description des locaux.....</b>	<b>4</b>
3.1 Description des locaux.....	4
3.2 Conditions d'accès .....	4
3.3 Fréquence d'occupation des locaux .....	4
3.4 Volume d'occupants .....	4
<b>Article 4 – Description des prestations .....</b>	<b>5</b>
4.1 Qualité des prestations .....	5
4.2 Niveau de finition attendue .....	5
4.3 Prestations prévues au forfait .....	5
4.4 Prestations ponctuelles .....	7
<b>Article 5 – Modalités d'exécution .....</b>	<b>8</b>
5.1 Désignation d'interlocuteurs dédiés .....	8
5.2 Signalisation / balisage en vue d'assurer la sécurité des occupants.....	8
5.3 Encadrement du personnel.....	8
5.4 Absences et service minimum.....	8
5.5 Tenue de travail.....	9
5.6 Gestion des déchets.....	9
5.7 Conditions spécifiques – protection des installations .....	10
5.8 Vidage des eaux usées .....	10
5.9 Nettoyage des surfaces vitrées .....	10
5.10 Travail en hauteur .....	10
5.11 Interdictions .....	11
<b>Article 6 – Développement durable.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 7 – Contrôle et suivi de la prestation .....</b>	<b>12</b>
7.1 Contrôles internes du titulaire .....	12
7.2 Contrôles inopinés.....	12
7.3 Outil d'évaluation du titulaire .....	12
7.4 Suivi de la prestation .....	13

## Article 1 – Objet du marché

---

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations suivantes pour les locaux de l'établissement public d'aménagement Euroméditerranée.

- Nettoyage quotidien des locaux (espaces de travail, salles de réunions, sanitaires, cuisines, couloirs)
- Approvisionnement en consommables sanitaires
- Nettoyage ponctuel des vitreries internes et externes
- Nettoyage ponctuel des moquettes
- Nettoyage / lustrage des sols durs

Les prestations à effectuer ont pour finalité de maintenir les équipements, locaux et sanitaires dans des bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et pour les visiteurs selon les périodicités d'intervention adaptées à la nature du type d'activités pratiques, à la nature des revêtements à entretenir ainsi qu'à leur état et leur fréquentation.

## Article 2 – Présentation de l'établissement

---

Euroméditerranée est un établissement public d'aménagement de l'État, en charge d'une opération d'intérêt national couvrant 480 hectares au cœur de Marseille, couvrant d'une part un territoire très urbanisé, d'autre part un territoire constitué d'anciennes friches industrielles. Il a pour vocation de piloter un grand projet urbain au service de la création d'emploi, d'une politique de logement et du rayonnement de la métropole marseillaise.

Pour mener à bien sa mission, l'établissement dispose d'un mandat donné par son Conseil d'Administration et de financements provenant de fonds publics qui le contraignent à une gestion très stricte de ses effectifs et de ses frais de fonctionnement, mais également de recettes commerciales dans une proportion croissante.

L'établissement est constitué d'un effectif de +/- 72 personnes et structuré en trois directions rattachées à la direction générale :

- La Direction Générale des opérations en charge des opérations urbaines, du logement et de l'habitat, de l'action foncière et du montage d'opérations en lien avec la direction du développement ;
- Le Secrétariat Général en charge de la gestion financière des dépenses et des recettes, des marchés publics, des ressources humaines, des moyens généraux, du système d'information et des affaires juridiques ;
- La Direction de la Stratégie, du Développement et de l'Innovation

Cette structure se double d'une organisation en directions de projets dont le mode de fonctionnement est fondé sur la transversalité des différentes missions attachées aux directions énoncées. Elle permet de mobiliser autour de projets majeurs les compétences de l'ensemble de ses directions et des acteurs avec lesquels elles sont en relation.

L'ensemble des effectifs travaille dans les locaux de l'établissement situé dans le bâtiment L'Astrolabe, 79 boulevard de Dunkerque à Marseille (13002). Les bureaux du personnel occupent un espace d'environ 1600m<sup>2</sup> au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment en surface utile (les locaux occupent l'intégralité du 1<sup>er</sup> étage) dont deux espaces cuisine. L'établissement dispose par ailleurs d'un showroom au rez-de-chaussée, destiné à accueillir des visiteurs externes autour d'une grande maquette de l'opération sur une surface d'environ 230 m<sup>2</sup>. Le showroom comporte une tisanerie.

## Article 3 – Description des locaux

---

### 3.1 Description des locaux

Des plans des deux espaces à traiter au 1er étage et au rez-de-chaussée sont annexés au présent document.

La fiche de recensement des besoins (FRB) précise les métriques des surfaces à traiter.

### 3.2 Conditions d'accès

Les locaux sont sous contrôle d'accès et sous alarmes anti-intrusion.

Le personnel du titulaire se verra remettre lors de la mise en place du marché les moyens d'accès nécessaires pour accéder en toute autonomie à l'ensemble des zones concernées par le présent marché. Il est entendu que ce personnel ne devra pas circuler en dehors des zones dans lesquelles il a à intervenir.

Le Titulaire sera tenu de veiller à conserver et maintenir en bon état les moyens d'accès qui lui auront été remis (clés, badge, etc.) et à ne pas les diffuser ou les transmettre à des tiers sans autorisation expresse de la Directrice Générale de l'EPA Euroméditerranée ou de ses délégataires désignés dans le cadre du suivi de l'exécution de ce contrat.

Toute perte ou vol devra faire l'objet d'un signalement immédiat. Les moyens d'accès devront impérativement être restitués en fin de marché.

Si des clés ou badges sont perdus ou volés, des pénalités seront appliquées conformément au CCAP.

Un registre nominatif sera rempli lors de la remise des moyens d'accès.

Par ailleurs, afin de respecter les dispositions relatives à la sécurité et à l'hygiène, un plan de prévention sera établi conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992, mais par dérogation à ce même arrêté, quel que soit la taille du site.

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail.

Il sera remis au Responsable du marché avant la prise d'effet du contrat. Ce plan sera tenu à jour par le Titulaire qui devra informer l'EPA Euroméditerranée en cas de modifications. Il est de la responsabilité du Titulaire d'informer chaque intervenant du contenu du plan de prévention.

### 3.3 Fréquence d'occupation des locaux

Prestation quotidienne sur la plage horaire à partir de 5h00 du matin les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi, sur les deux espaces (1er étage et rez-de-chaussée)

### 3.4 Volume d'occupants

L'établissement est constitué de +/- 75 collaborateurs dont 2/3 femmes et 1/3 hommes. Par ailleurs, l'établissement reçoit une moyenne de 40 visiteurs par semaine.

## Article 4 – Description des prestations

---

### 4.1 Qualité des prestations

Le marché est conclu à obligation de résultat. Dans ce cadre, les prestations de nettoyage réalisées par le titulaire auront pour objectif principal d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène). Au titre de cette obligation, le titulaire s'engage à ce que tous les locaux concernés par le présent marché soient propres. Il devra donc assurer toutes les tâches nécessaires au maintien de la propreté et de l'hygiène dans les locaux, même si celles-ci ne sont pas toutes explicitement mentionnées dans le CCTP. Il reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes liées à la réalisation des prestations.

Si le résultat n'est pas atteint à la suite d'un contrôle qualité réalisé de manière contradictoire ou non, le titulaire à l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires nécessaires pour la réalisation d'une prestation conforme aux objectifs de résultat.

Au-delà du premier mois d'exécution, tout défaut de qualité entraînera les pénalités et réfections prévues au CCTP seront appliquées.

### 4.2 Niveau de finition attendue

Les locaux sont découpés en différents types de zones, pour lesquelles le niveau de finition attendu peut varier :

- Sanitaires : comprenant les WC, lavabos, urinoirs : niveau élevé
- Cafétéria : comprenant la cuisine, les éviers, plan de travail, kitchenette : niveau élevé
- Bureaux : comprenant tous les bureaux, salles de réunion, accueil : niveau standard
- Local ménage : local mis à disposition pour les agents : niveau standard
- Local informatique : uniquement sous accompagnement : niveau standard

Niveau standard : Vise à obtenir un environnement propre et agréable.

Niveau élevé : Vise une propreté hygiénique et visuel irréprochable, dans le détail et sans traces visibles de saletés.

### 4.3 Prestations prévues au forfait

#### 1. Nettoyage des Bureaux

- Dépoussiérage des bureaux, des étagères, des armoires basses, caissons et des autres surfaces à hauteur d'homme, si non encombrés,
- Dépoussiérage des écrans d'ordinateur + pieds, si non encombrés.
- Dépoussiérage des pieds de sièges,
- Dépoussiérage des appuis de fenêtres,
- Dépoussiérage pieds de sièges/chaises,
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire,
- Aspiration des moquettes,
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition,
- Aération des locaux,
- Extinction des points lumineux

#### 2. Salles de Réunion

- Nettoyage des tables et des chaises,

- Dépoussiérage des équipements audiovisuels (projecteurs, écrans, etc.),
- Dépoussiérage des tables, pupitre, armoires basses, et autres surfaces à hauteur d'homme, si non encombrés,
- Aspiration des sols,
- Dépoussiérage pieds de sièges,
- Dépoussiérage des appuis de fenêtres,
- Dépoussiérage,
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition.
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire

### **3. Espaces Communs**

- Nettoyage de la zone d'accueil et des salles d'attente,
- Dépoussiérage des meubles, extincteurs, dessus interrupteurs ou boîtiers muraux,
- Dépoussiérage des appuis de fenêtres,
- Aspiration des sols,
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition.
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire

### **4. Cuisines et Espaces de Repos**

- Nettoyage des plans de travail, des éviers et des robinets,
- Dégraissage des appareils électroménagers (micro-ondes, réfrigérateurs, etc.),
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire
- Aspiration et lavage des sols,
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition,
- Remplacement des consommables

### **5. Sanitaires**

- Nettoyage, désinfection des toilettes, urinoirs, lavabos et des robinets,
- Réapprovisionnement des fournitures (papier toilette, savon, essuie-mains, etc.),
- Nettoyage des miroirs et des surfaces en verre,
- Lavage des sols et des murs carrelés,
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire
- Désinfection des poignées,
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition,
- Mise en place des consommables.

### **6. Couloirs**

- Aspiration des sols,
- Dépoussiérage des meubles, extincteurs, dessus interrupteurs ou boîtiers muraux,
- Dépoussiérage des appuis de fenêtre,
- Vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des sacs souillés si nécessaire
- Retrait toiles d'araignées dès l'apparition.

### **7. Services optionnels**

- Nettoyage des vitres intérieures et extérieures,
- Shampooinage des moquettes. (Semestriel)
- Détachage moquette,
- Lustrage sol PVC (annuel RDC et R+1),
- Détartrage / désinfection poussé des sanitaires,
- Nettoyage de traces de frottement sur surfaces verticale,
- Enlèvement de tous déchets visibles au sol sur le parking Mirabeau

MATIERE	NOM	SURFACE (m²)	DETAIL MOBILIER	FREQUENCE
SOLS R+1 BUREAUX				
Cloisons et portes vitrés = 1290 m² = A l'acte				
Vitres extérieures = 350 m² = A l'acte				
MOQUETTE	Bureaux	768	Bureaux/meubles de rangements	2 x semaine
MOQUETTE	Bureau DG	63	Bureaux	2 x semaine
MOQUETTE	Circulations	415	Moquette	2 x semaine
MOQUETTE	Accueil	14	Banque d'accueil	2 x semaine
MOQUETTE	Salles de réunion	191	Tables	Quotidien
CARRELAGE	Sanitaires	76	Lavabos, miroirs, cuvettes	Quotidien
			Sols, poignées de portes	Quotidien
			Distributeurs essui mains / papier hygiénique / savon	Quotidien
PVC	Cafétéria	41	2 micro-ondes	Quotidien
			2 x réfrigérateurs	Le 1er du mois
			Evier	Quotidien
			Tri sélectif	Quotidien
			Capsules Nespresso <u>café</u> le mardi	<u>1 x semaine</u>
			Distributeur essuie-main	Quotidien
MOQUETTE	Espace kitchenette traiteur	3	Plan traiteur	Quotidien
			Tri sélectif	Quotidien
			1 x réfrigérateur	Le 1er du mois
			Distributeur essuie-main / savon	Quotidien
SOLS RDC "ATELIER"				
PVC	Salle maquette	150	Chaises, rangements	1 x semaine
PVC	Tisanerie	6	Plan de cuisine + Evier inox + Déchets	2 x semaine
PVC	Réserve	10	<u>Stockage materiel</u>	1 x mois

#### 4.4 Prestations ponctuelles

En complément des prestations prévues au forfait, l'EPA Euroméditerranée pourra faire réaliser au Titulaire des prestations spécifiques complémentaires, sur production d'une commande dédiée, dûment signée et validée par la Directrice Générale de l'EPA Euroméditerranée ou ses délégataires.

- Nettoyage des vitres intérieures et extérieures,
- Shampoinage des moquettes,
- Détachage moquette,
- Lustrage sol PVC (annuel RDC et R+1),
- Détartrage / désinfection poussé des sanitaires,
- Nettoyage de traces de frottement sur surfaces verticale,
- Enlèvement de tous déchets visibles au sol sur le parking Mirabeau

Chaque prix unitaire inclut l'ensemble des coûts inhérents à la réalisation de la prestation (location de matériel notamment).

## Article 5 – Modalités d'exécution

---

### 5.1 Désignation d'interlocuteurs dédiés

Le Titulaire désignera son équipe en charge du pilotage de la prestation et qui devra comprendre à minima, un responsable de secteur, encadrant direct des agents d'entretien, assurant les contrôles qualité, chargé de vérifier la mise en œuvre des actions de conformité et chargé de vérifier la présence effective des salariés en poste sur la plage horaire définie, à chaque intervention.

Ce responsable de secteur sera l'interlocuteur direct du représentant de l'EPA Euroméditerranée concernant l'exécution courante de la prestation.

Il devra avoir suffisamment de pouvoir pour mettre en place immédiatement les mesures nécessaires pour pallier une quelconque défaillance de moyens matériel ou de personne. Si les membres de l'équipe du titulaire ne sont plus en mesure d'exécuter leur mission ou sont absentes pour quelque cause que ce soit, le Titulaire devra désigner un remplaçant et pourvoir au remplacement effectif sans délai.

De même, avant tout démarrage des prestations, le Titulaire devra communiquer à l'EPA Euroméditerranée la liste des employés intervenant sur le site. Cette liste devra être mise à jour lorsque des mouvements de personnel se produiront et adressée à l'EPA Euroméditerranée, 5 jours ouvrés avant la date effective de changement (en cas de remplacement ponctuels ou définitifs), hors remplacement inopinés pour absence imprévue.

### 5.2 Signalisation / balisage en vue d'assurer la sécurité des occupants

Chaque fois que cela sera nécessaire le Titulaire devra assurer, à ses frais et sous sa responsabilité (pose d'écriteaux, balisage approprié, etc.) la signalisation de la présence d'un danger ou d'une zone interdite afin de prévenir les divers usagers et le personnel du site qu'un risque est présent. L'objectif est de prévenir les accidents et incidents de toute nature. Ainsi, par exemple, si besoin, le lavage des sols devra être accompagné d'un balisage de la zone traitée. En cas de carence du titulaire, l'EPA Euroméditerranée appliquera les pénalités prévues au marché REFERENCE CCAP

### 5.3 Encadrement du personnel

Le Titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations. Le Titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations. Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations. Le responsable d'exploitation du titulaire est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations. Les responsables de secteur doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire). Le Titulaire devra s'assurer de la présence de ses salariés avec les procédures et dispositif qu'il souhaite mettre en œuvre en totale autonomie. Sur demande de l'EPA Euroméditerranée, les états de présence horaires devront pouvoir lui être communiqués.

### 5.4 Absences et service minimum

En cas de simple retard, d'absence, prévue ou non, d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le responsable d'exploitation du titulaire doit en avvertir immédiatement le responsable de l'EPA Euroméditerranée par tout moyen, garantissant une traçabilité



des échanges.

Si l'absence ne peut pas être remplacée par anticipation ou compensée par un autre agent sur site, le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer à minima le premier jour d'absence, les prestations prévues dans les zones suivantes ; Sanitaires, cafétéria, accueil, avec approvisionnement des consommables et évacuations des déchets.

Dans un tel cas, l'intervention non réalisée un matin pourrait être assurée le soir même ou lendemain avant 09h00, à condition d'obtenir l'accord préalable de l'EPA Euroméditerranée. En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter la prestation minimale dans les zones indiquées ci avant, l'EPA Euroméditerranée y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations. Les pénalités prévues au marché s'appliqueront.

## **5.5 Tenue de travail**

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire propre en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail. Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations. Les agents de services devront être équipés de chaussures fermées adaptée à l'activité. Les sandales ou chaussures ouvertes sont interdites, de même que toute intervention pieds nus.

En cas de constat d'écart avec ces dispositions, les pénalités prévues au marché seront appliquées.

## **5.6 Gestion des déchets**

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage et mis en poubelle.

Le Titulaire doit déposer chaque catégorie de déchets dans les containers adaptés facilement identifiables et localisés dans les locaux réservés aux poubelles au sous-sol du bâtiment Astrolabe.

Pour permettre le tri en place sur les sites, 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 et emballages carton d'avec des déchets industriels banals DIB).

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.

Les poubelles seront nettoyées régulièrement.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire. Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence, de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté. La destruction des déchets n'est pas prévue.

Sont exclus des dispositions précédentes, les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux, et les déchets d'activité de soins à risques infectieux (DASRI).

## **5.7 Conditions spécifiques – protection des installations**

### 5.7.1 Sécurité électrique et incendie

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdit. Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels de l'EPA Euroméditerranée, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.

### 5.7.2 Sécurité des utilisateurs et des biens

Le responsable de site 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. Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés. Les sols ne doivent présenter aucune tache, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit suite à l'utilisation d'un produit, équipement ou matériel d'intervention. L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs. Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier de bureau mobile (sièges/chaise). Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux. Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée. Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du titulaire. La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

## **5.8 Vidage des eaux usées**

Les salariés du titulaire doivent s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un. En cas d'absence de vidoir, l'agent de service évacuera les eaux usées dans la cuvette des WC, ceux-ci seront ensuite systématiquement nettoyés au moyen de détergent virucide et bactéricide.

## **5.9 Nettoyage des surfaces vitrées**

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs. En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

## **5.10 Travail en hauteur**

Le travail en hauteur (marche pieds avec blocage de roues, PIRL, etc.) est obligatoirement conforme à la réglementation. L'utilisation d'échelles est formellement interdite de même que de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux.

## 5.11 Interdictions

Le personnel du titulaire est soumis au respect des interdictions suivantes :

- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ;
- Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit ;
- Le branchement simultané de matériels électriques sur la même prise ordinaire, est interdit ;
- Il est formellement interdit de débrancher un appareil déjà branché par les personnels de l'EPA Euroméditerranée ;
- L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit ;
- Il est interdit de passer des communications personnelles depuis les postes téléphoniques de l'EPA Euroméditerranée ;
- Il est interdit de passer des communications personnelles pendant l'exécution de la prestation et à l'intérieur des locaux ;
- Il est interdit d'écouter de la musique audible des salariés de l'EPA Euroméditerranée pendant l'exécution de la prestation ;
- Il est interdit d'utiliser les cafétérias à des fins personnelles.

## Article 6 – Développement durable

---

Dans le cadre de sa politique d'achats durables, l'établissement public d'aménagement Euroméditerranée souhaite que ses partenaires s'inscrivent dans une démarche active en matière de développement durable.

Dans le cadre de ce marché, le Titulaire s'engagera à :

- Eliminer dans les bacs dédiés au tri et au recyclage, tous les déchets produits lors de la prestation.
- Rester vigilant à limiter l'emploi de produits d'entretien en favorisant l'action mécanique.
- Fournir des produits et des consommables disposant d'un label tel que défini à l'article R2111-14 du Code de la Commande Publique : Ecolabel Européen, Eco détergence Ecocert, Nordic Swan ou Cosmos.

Si un article proposé ne dispose pas du label de référence indiqué dans le BPU, le soumissionnaire devra se référer à l'ensemble des critères du label mentionné pour proposer une équivalence. Il indiquera les niveaux attendus pour chacun des critères, le niveau atteint par ses produits sur chacun de ces critères ainsi que les preuves fournies par des organismes certificateurs ou de contrôle.

- Utiliser des équipements plus économiques, écologiques et biodégradables (niveau de biodégradabilité aérobiose des tensioactifs à 60% atteints en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).
- Privilégier l'utilisation de produits concentrés à diluer, avec des emballages rechargeables et réutilisables.
- Ne pas utiliser de lingettes ou de bandeaux de nettoyage jetables mais privilégier l'usage de consommable réutilisables (comme des lavettes en microfibres).
- Limiter, dans la mesure du possible l'utilisation de produits d'entretien fonctionnant par pulvérisation, sprays ou aérosols. Dans l'hypothèse où le recours à ces produits est nécessaire, le prestataire fera en sorte de pulvériser le produit sur un support de nettoyage qui sera lui-même appliqué sur la surface à traiter pour réduire la dispersion au moment de l'utilisation.

- Utiliser, dans la mesure du possible des produits d'entretien dépourvus d'huiles essentielles et sans ajouts de parfums.
- Vider les eaux usées dans les réseaux d'évacuation dédiés à cet effet.
- Mettre à disposition des agents de service du matériel ergonomique et à faible niveau d'émission sonores.
- Mettre en œuvre une démarche de formation et d'accompagnement actif des salariés en poste et ce tout au long de l'exécution du contrat.
- Respecter les engagements des clauses d'insertion prévues au présent marché.

## **Article 7 – Contrôle et suivi de la prestation**

---

### **7.1 Contrôles internes du titulaire**

Pour l'ensemble des prestations réalisées, il incombe au titulaire de procéder à ses propres contrôles internes pour obtenir le niveau de qualité contractuel. Ce contrôle interne ne pourra pas être réalisé par le personnel œuvrant sur site, il sera nécessairement réalisé par un encadrant du titulaire. Par ailleurs, les contrôles internes réalisés devront être assurés selon les mêmes modalités que les contrôles contradictoires à la différence près que le représentant de l'EPA Euroméditerranée n'y assistera pas. De plus, à chaque contrôle interne réalisé, le titulaire devra transmettre à l'EPA Euroméditerranée l'état détaillé du bilan de ce contrôle. Le titulaire cherchera de façon continue l'organisation optimale des méthodes de travail à mettre en œuvre pour assurer une qualité de service tant au niveau des résultats qu'au niveau de la satisfaction des occupants. En cas de non-respect des obligations contractuelles, notamment en termes de fréquences de contrôles mais également en cas de non atteinte du résultat de l'objectif qualité pour l'ensemble des prestations, des pénalités et réfections prévues au CCAP seront appliquées au titulaire.

### **7.2 Contrôles inopinés**

D'une manière générale, une observation visuelle est assurée en permanence par les occupants des sites. L'EPA Euroméditerranée pourra exercer un contrôle de la prestation de manière inopinée selon la procédure prévue pour les contrôles contradictoires. Les personnes qui auront la charge de ces contrôles seront les référents entretien des locaux mais l'EPA Euroméditerranée se réserve le droit de faire réaliser les contrôles par une autre personne désignée par ses soins, y compris un titulaire extérieur. Ces contrôles pourront notamment être déclenchés chaque fois qu'un doute existe sur la qualité de réalisation des prestations. En cas d'insatisfaction, le titulaire devra procéder à la mise en place d'actions correctives dès la prochaine intervention sur le site concerné. A défaut, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

### **7.3 Outil d'évaluation du titulaire**

Le titulaire pourra réaliser une évaluation du contrôle qualité contradictoire avec un outil propre à sa structure. Cependant, cet outil d'évaluation devra être paramétré pour être le strict reflet des modalités d'évaluation spécifiées aux articles précédents et traduites dans les fiches d'évaluation intégrées au présent marché.

## **7.4 Suivi de la prestation**

### **1. Manuel de site des opérations de nettoyage**

Le manuel de site des opérations de nettoyage a un triple objectif :

- Contribuer à une meilleure organisation des prestations,
- Constituer un outil de travail pour le personnel de nettoyage,
- Permettre à l'EPA Euroméditerranée d'assurer un contrôle aisé des prestations du titulaire.

Le titulaire à la charge d'établir et de mettre à jour ce manuel qui doit être consultable, à tout moment, par le responsable de l'EPA Euroméditerranée ou ses représentants désignés.

Les manuels de site devront être opérationnels dans le premier mois d'intervention.

Le manuel établi pour chaque site comprend les éléments suivants :

- La liste nominative du personnel intervenant sur le site
- La liste du personnel encadrant ainsi que les coordonnées de contact (téléphone et mail)
- Le programme des prestations intégrant les gammes et le planning hebdo / mensuel / annuel des opérations de nettoyage
- Les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées
- La liste des produits et consommable utilisés ainsi que leur fiche de données de sécurité
- Un cahier d'observations devant être consulté quotidiennement par l'agent de service et visé à chaque fois qu'une information y est inscrite par les agents de l'EPA Euroméditerranée
- L'historique des fiches de contrôles réalisés.

Les éléments prévus ci-dessus devront être conservés dans ce registre tout au long du marché.

### **2. Suivi quotidien sur site**

Le titulaire devra s'assurer de la présence de ses salariés avec les procédures et dispositif qu'il souhaite mettre en œuvre en totale autonomie. Les observations relatives à l'exécution des prestations sont inscrites sur le cahier dédié et annexé au registre des opérations de nettoyage. Le référent « Entretien des locaux » de l'EPA Euroméditerranée vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges et 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.

L'agent de service prend connaissance des observations inscrites sur le cahier, met en place les actions correctives nécessaires, les inscrit sur le cahier et vise l'observation pour confirmer sa prise en compte. Il peut également noter les dysfonctionnements constatés sur le site pour alerter les services de l'EPA Euroméditerranée de toute problématique rencontrée.

Le chargé de clientèle lors de ses visites de contrôle sur site prend connaissance du contenu des observations formulées depuis son dernier passage, s'assure de la réelle mise en place des actions

correctives indiquées et vise les observations pour matérialiser la prise d'information et la réalisation du contrôle interne.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 24 heures pour les zones de circulations, sanitaires et cafétéria et dans un délai de 3 jours ouvrés pour les autres zones.

### **3. Suivi spécifique des locaux sanitaires**

Des fiches de synthèse des protocoles, contenant des tableaux de dates, d'identification d'agent et de signatures, devront être mises en place dans les locaux comptant des éléments sanitaires (sanitaires, cafétérias). Cette fiche de suivi devra être préparée et affichée par le titulaire. Elle devra être complétée de manière exhaustive, au jour le jour, et non pas par anticipation.

### **4. Réunion préparatoire à la mise en place des prestations**

Dans les 15 jours calendaires qui suivront la notification du marché, avant tout démarrage des prestations, le titulaire du marché (représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) devra assister à une réunion de préparation pour la mise en place des prestations. Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités. A cette occasion, il sera fourni le cas échéant par le représentant de l'EPA Euroméditerranée au titulaire du marché l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Dans les 10 jours ouvrés suivant cette réunion préparatoire, une visite sera organisée par l'EPA Euroméditerranée pour l'ensemble des sites afin de réaliser un état des lieux contradictoire initial dont le bilan sera consigné sur un procès-verbal co-signé EPAEM/titulaire.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations. Il pourra être agrémenté de photos pour appuyer l'état des locaux à la prise de marché. Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté ou de dégradation à caractère irréversible (avec les moyens courants), il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.

Le titulaire ne pourra se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son offre financière, sauf en cas d'écart significatif de plus de 5 % entre les surfaces communiquées dans les pièces de marché et celles constatées lors de la visite de démarrage de prestations. Pour donner suite à cette réunion préparatoire, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 5 jours ouvrés (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) le programme des prestations intégrant les gammes et le planning mensuel / annuel des opérations de nettoyage. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées qu'il s'engage à maintenir en permanence à jour. Cette planification des prestations pourra être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord express.

## **5. Réunions de suivi et comité de pilotage**

En cas de problèmes récurrents remontés dans le carnet de liaison et différents contrôles, un comité de pilotage sera établi avec les différents intervenants. À l'issue de chaque réunion, un compte rendu sera communiqué par l'EPA Euroméditerranée sous quinzaine accompagné des actions correctives mises en place.