



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

N° DE MARCHÉ

2	0	2	5	-	1	9	0	-	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

OBJET : RÉALISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE DE NETTOYAGE ET D'HYGIÈNE DU BÂTIMENT ET DE SES ABORDS (LOT N° 1) ET PRESTATIONS DE SERVICE DE NETTOYAGE DES VITRERIES (LOT N° 2), POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU PALAIS DE LA PORTE DORÉE

LOT N°1 : PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'HYGIÈNE DU BÂTIMENT ET DE SES ABORDS

TITULAIRE :

Le présent CCTP comporte trente-cinq (35) pages, hors annexes.

Sommaire :

1	OBJET DU MARCHÉ.....	4
2	GÉNÉRALITÉS.....	4
2.1	PRESENTATION DU SITE	4
2.2	ORGANISATION.....	4
3	NATURE DES PRESTATIONS.....	4
3.1	TYPLOGIE DES PRESTATIONS	4
3.2	REFERENCES NORMATIVES	5
4	PÉRIMÈTRE ET LIMITES DE PRESTATIONS	5
5	CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ RELATIVES AU PERSONNEL AFFECTÉ ET AUX CONSOMMABLES, PRODUITS ET MATÉRIELS UTILISÉS.....	6
5.1	REPRISE DU PERSONNEL	6
5.2	MISE EN PLACE DES SALARIES DU TITULAIRE AU DEMARRAGE DU MARCHÉ	6
5.3	IDENTIFICATION DU PERSONNEL ET DE L'ENCADREMENT	6
5.4	MISE EN PLACE DES SALARIES DU TITULAIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ.....	7
5.5	SYSTEME DE POINTAGE.....	7
5.6	CONSOMMABLES – PRODUITS MENAGERS – MATERIELS ACCESSOIRES – GESTION DU STOCK	7
5.7	MATERIELS DU TITULAIRE DEDIES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ	10
6	PHASE DE PRÉ-EXPLOITATION.....	12
6.1	OBJECTIFS	12
6.2	MOBILISATION ATTENDUE.....	12
6.3	SYNTHESE DES LIVRABLES SUR LA PERIODE	14
6.4	FIN DE LA PHASE	14
7	CONTRAINTES À RESPECTER POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	14
7.1	GENERALITES / VOLUME HORAIRE AFFECTE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS	15
7.2	JOURS ET PLAGES HORAIRES D'ACCES AU SITE DE L'ÉTABLISSEMENT	15
7.3	JOURS ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION.....	15
7.4	ACHEMINEMENT DES MATERIELS DANS LES LOCAUX	16
7.5	DISPOSITIONS PARTICULIERES	16
7.6	MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE MARCHÉ.....	16
8	PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	16
8.1	GENERALITES.....	16
8.2	REUNIONS – LIVRABLES – MODES DE COMMUNICATION	17
8.3	DOCUMENTATION ET LIVRABLES	18
8.4	MISE A JOUR DES LIVRABLES	20
8.5	GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO).....	20
9	MODALITÉS ET CONDITIONS D'INTERVENTIONS.....	24
9.1	PRESTATIONS RECURRENTES	24
9.2	PRESTATIONS REGULIERES MAIS NON CONTINUES	24
9.3	PERMANENCE DE NETTOYAGE	24
9.4	PRESTATIONS PARTICULIERES	24
9.5	CAS PARTICULIERS	24
9.6	PRESTATIONS EN FIN DE NETTOYAGE	25
10	ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT.....	25
10.1	CLEFS ET BADGES	25
10.2	LOCAUX MIS A DISPOSITION.....	26
10.3	AMIANTE ET PLOMB	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
10.4	FOURNITURE DES FLUIDES	26
11	ENGAGEMENTS DU TITULAIRE	27
11.1	GENERALITES.....	27
11.2	CONTINUITE DE SERVICE	27
11.3	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	27
11.4	DEVOIR D'ALERTE	28
11.5	TENUE DE TRAVAIL	28
11.6	ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)	29
11.7	HABILITATIONS ET FORMATIONS	29
11.8	TRAITEMENT DES DECHETS	29

12	PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	30
12.1	PLAN DE PREVENTION	30
12.2	ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS	31
12.3	PRESTATIONS EN HAUTEUR.....	31
12.4	RISQUE ELECTRIQUE	31
12.5	GLISSANCE DES SOLS.....	31
12.6	PRESENCE D'AMIANTE	31
13	MANAGEMENT DE LA QUALITÉ.....	31
13.1	MISE EN PLACE D'UN PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)	31
13.2	MESURE DE LA QUALITE - AUTOCONTROLE	32
13.3	CONTROLE CONTRADICTOIRE	32
13.4	CONTROLE INOPINE	33
13.5	MODE OPERATOIRE DU CONTROLE	33
13.6	FICHE DE CONTROLE	33
14	PRESCRIPTIONS RELATIVES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	33
14.1	PRINCIPES GENERAUX	33
14.2	GESTION DES EAUX USEES	34
14.3	PRODUITS UTILISES	34
15	PHASE DE PASSATION DU MARCHÉ.....	34
15.1	OBJECTIF.....	34
15.2	DEBUT DE LA PHASE	34
15.3	MOBILISATION ATTENDUE.....	34
15.4	FIN DE LA PHASE	35
16	ANNEXES.....	35

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution par le titulaire de prestations de service de nettoyage et d'hygiène du bâtiment de l'Établissement Public du Palais de la Porte Dorée (ci-après désigné « l'Établissement ») et de ses abords (lot n° 1).

La recherche du meilleur niveau de qualité des prestations à réaliser doit être un enjeu constant pour le titulaire du présent marché. Cette recherche se traduit en pratique par l'engagement du titulaire du présent marché à :

- Réaliser des prestations selon la réglementation applicable ;
- Respecter le périmètre des prestations défini aux présentes ;
- Respecter les conditions et modalités d'intervention définis aux présentes ;
- Respecter la qualité environnementale des prestations objet du marché ;
- Assurer le bon dimensionnement des moyens humains et matériels à déployer sur le site de l'Établissement pour la réalisation des prestations ;
- Assurer le pilotage et le suivi des prestations contractuelles ;
- Organiser un management de la qualité mesurable et garantir un haut niveau de qualité des prestations réalisées ;
- Établir les livrables conformément aux exigences contractuelles.

2 GÉNÉRALITÉS

2.1 PRESENTATION DU SITE

Le Palais de la Porte Dorée, construit à l'occasion de l'Exposition coloniale de 1931, est un édifice situé à la Porte Dorée dans le 12^e arrondissement de Paris. Il abrite aujourd'hui le Musée national de l'histoire de l'immigration et l'Aquarium tropical du Palais de la Porte Dorée.

Carte d'identité du site :

- Année de construction : 1931
- Ouverture : 2007
- Monument Classé
- Surface : **17 000 m²**

L'Établissement public du Palais de la Porte Dorée est chargé de développer les projets scientifiques et culturels de l'Aquarium tropical et du Musée national de l'histoire de l'immigration et de mettre en valeur l'ensemble patrimonial du Palais de la Porte Dorée. Cet Établissement est une véritable institution culturelle, scientifique et pédagogique pluridisciplinaire (espaces d'exposition, auditorium, lieu de réflexion et de débat, activités artistiques, etc.).

Chiffres clés donnés à titre indicatif :

- Nombre de visiteurs en 2024 : **634 000**
- Effectif moyen du personnel interne : **100 personnes**

2.2 ORGANISATION

L'Établissement est en principe ouvert au public :

- ✓ Du mardi au vendredi de : 10h à 17h30 ;
- ✓ Le samedi et le dimanche de : 10h à 19h00.

Il est fermé au public tous les lundis ainsi que les :

- 1^{er} janvier,
- 1^{er} mai,
- 25 décembre.

3 NATURE DES PRESTATIONS

3.1 TYPOLOGIE DES PRESTATIONS

Le présent marché fait l'objet de prestations :

- ✓ **Récurrentes**, dont la fréquence, les jours et plages horaires d'intervention dépendent de la typologie des espaces et des locaux concernés, ces prestations faisant partie de la part forfaitaire du présent marché ;

- ✓ **Particulièrement**, ces prestations sont à réaliser ponctuellement, notamment lors d'événements ou expositions temporaires et sont exécutées à la demande de l'Établissement, sur la base d'un bon de commande établi conformément aux prix unitaires définis au Bordereau des prix unitaires (BPU) du marché.

Pour les zones dites « **sensibles** » détaillées en annexe n° 1 du présent CCTP, les prestations de nettoyage devront être réalisées par le titulaire avec une grande prudence et rigueur et conformément aux modalités décrites dans le présent CCTP et ses annexes.

Le périmètre contractuel des prestations à exécuter par le titulaire au titre du présent marché est défini en annexe n° 1 du présent CCTP.

3.2 REFERENCES NORMATIVES

Toutes les normes en vigueur concernant le domaine des prestations de nettoyage s'appliqueront intégralement à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Les documents d'ordre général applicables au présent marché, bien que non annexés à celui-ci, sont réputés connus du titulaire. Ces documents sont, sans que cette liste ne soit limitative, ni exhaustive :

- Les normes françaises et notamment celle sur les termes et définitions (**norme Afnor NF X 50-790** jointe en annexe n° 6 du présent CCTP),
- Le Code du travail et tous les textes modificatifs,
- Les fiches techniques fabricants propres à chacun des revêtement / support / matériels qui fera l'objet de la prestation de nettoyage,
- Tous autres documents législatifs et réglementaires applicables aux prestations objet du présent marché.

4 PÉRIMÈTRE ET LIMITES DE PRESTATIONS

De manière générale, le titulaire du présent marché devra réaliser les prestations de nettoyage et d'hygiène des espaces, locaux et lieux suivants :

- ✓ Des bureaux et sanitaires accessibles au personnel de l'Établissement ;
- ✓ Des bureaux et sanitaires accessibles au public ;
- ✓ Des espaces accessibles au public (Salons, Salles d'exposition, Aquarium tropical, Terrarium, Médiathèque, etc.) ;
- ✓ Des circulations verticales et horizontales (Halls, Coursives, Ascenseurs, Escaliers, etc.) ;
- ✓ Des espaces extérieurs (abords du bâtiment, Escalier d'Honneur, Escalier de secours, bandes vertes, etc.) ;
- ✓ L'ensemble des parois vitrées des bassins de l'Aquarium tropical et des vitrines des espaces d'exposition du bâtiment, à l'exclusion des autres vitres de l'ensemble du bâtiment (ouvrants et autres), constitutives du lot n° 2.

Le détail exhaustif du périmètre du présent marché figure en annexe n°1 du présent CCTP.

POINT DE VIGILANCE : Seul le nettoyage des parois vitrées des bassins de l'Aquarium Tropical et des vitrines d'exposition est **INCLUS** au périmètre des prestations relevant du présent lot n° 1 du marché. Les autres prestations de nettoyage relevant de la vitrerie (lot n° 2 du marché).

Sont **exclues** du présent lot n° 1 du marché les prestations suivantes (car elles relèvent du lot n° 2 « Nettoyage des vitreries » du marché) :

- Nettoyage des surfaces vitrées de la toiture-terrasse (faces intérieures et extérieures) ;
- Nettoyage des surfaces vitrées de l'ensemble de la façade du bâtiment (faces intérieures et extérieures) ;
- Nettoyage des surfaces vitrées (les deux faces) des vitres du moucharabieh du Hall d'honneur (RC-025).

5 CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ RELATIVES AU PERSONNEL AFFECTÉ ET AUX CONSOMMABLES, PRODUITS ET MATÉRIELS UTILISÉS

5.1 REPRISE DU PERSONNEL

L'article 7 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 prévoit la continuité du contrat de travail des salariés attachés au marché en cas de changement de titulaire. Dans ce contexte, le titulaire fera son affaire de la signature des contrats de travail des salariés attachés au marché et de toutes les autres formalités nécessaires, en temps et en heure, afin de ne pas pénaliser le démarrage du présent marché.

5.2 MISE EN PLACE DES SALAIRES DU TITULAIRE AU DEMARRAGE DU MARCHÉ

Au démarrage du marché, le titulaire s'engage à procéder à la mise en place et à l'accueil initial de tout nouveau salarié affecté à la réalisation des prestations objet du marché selon la démarche suivante :

- ✓ Prise de rendez-vous avec le salarié sur le site de l'Établissement,
- ✓ Information et invitation du chef de service de la maintenance, de l'exploitation technique et des systèmes d'information à ce rendez-vous,
- ✓ Visite de l'ensemble des locaux inclus au périmètre du présent marché,
- ✓ Explications des prestations et techniques de nettoyage et d'hygiène attendues dans le cadre du marché,
- ✓ Explications des limites de prestations et des règles de sécurité applicables au sein de l'Établissement ;
- ✓ Explications des conditions et modalités d'exécution des prestations ;
- ✓ Présentation du cadre protocolaire (fiches protocoles) ;
- ✓ Présentation des plans de « zoning » (protocole de nettoyage par zone) ;
- ✓ Vérification des compétences et aptitudes du salarié par le titulaire,
- ✓ Renseignement du cahier de liaison.

Cette démarche **incombe au titulaire** du présent marché. Il sera de la responsabilité du titulaire de consacrer le temps nécessaire à cette mise en place et à cet accueil. Les manquements et/ou défauts constatés dans cette étape primordiale pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité prévue au cahier des clauses administratives particulières (CCAP) du marché.

Si l'Établissement est amené à passer une commande au titulaire pour une prestation spécifique (issue de la part à commande) mobilisant du personnel du titulaire non affecté habituellement à l'exécution des prestations du présent marché, alors la démarche de mise en place et d'accueil du personnel de nettoyage mobilisé spécialement par le titulaire incombera exceptionnellement et ponctuellement à l'Établissement.

5.3 IDENTIFICATION DU PERSONNEL ET DE L'ENCADREMENT

5.3.1 Identification du personnel

Dans les quinze (15) jours calendaires de la date de notification du présent marché au titulaire, ce dernier devra fournir à l'Établissement les documents et éléments d'information suivants :

- La liste nominative du personnel d'intervention affecté au site de l'Établissement ;
- Le nom, la qualité et les coordonnées (numéro de téléphone et adresse de courriel) du personnel d'encadrement et du responsable technique de l'exécution des prestations contractuelles, conformément à l'article 2.2 du CCAP du marché ;
- L'organigramme opérationnel des équipes déployées sur le site et d'encadrement (agents, chef d'équipe, chef/responsable de secteur, Directeur d'exploitation, Directeur d'agence) pour l'exécution des prestations objet du marché.

La liste nominative se présentera obligatoirement sous la forme d'un tableau récapitulatif avec :

- Le nom et prénom des agents de nettoyage affectés à l'exécution des prestations ;
- Le nom et prénom du chef d'équipe et du responsable technique du marché et leurs coordonnées complètes ;
- Les horaires de travail de chacun des agents affectés à l'exécution des prestations et ceux du chef d'équipe.

Une fiche-navette sera affichée dans le local de l'Établissement dédié au nettoyage afin de présenter le nom et les plages horaires de travail de chacun des agents du titulaire.

Cette fiche-navette devra être mise à jour au fur et à mesure des mouvements de personnels et être accompagnée d'une fiche de poste pour chacun des agents de nettoyage dédié à l'exécution des prestations du marché.

La fiche-navette devra être affichée dans le local de l'Établissement dédié au nettoyage dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de démarrage des prestations.

Les manquements, carences et défauts constatés dans le respect de ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière prévue au CCAP du marché.

5.3.2 Encadrement du personnel

La titulaire devra prévoir la présence, parmi ses agents, d'un responsable désigné, chargé de l'encadrement du personnel œuvrant sur le site de l'Établissement, ci-après dénommé « Chef d'équipe », et celle d'un responsable de la coordination et de la conduite du marché, ci-après dénommé « Responsable technique ».

Le personnel d'encadrement (Chef d'équipe et Responsable technique) sera l'interlocuteur privilégié de l'Établissement ou de ses représentants. Il devra être remplacé par une autre personne disposant des mêmes compétences durant ses périodes d'absence, qui devra avoir une parfaite connaissance des exigences du marché. Le titulaire devra informer l'Établissement de tout changement du personnel d'encadrement qu'il a prévu au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date effective du changement.

Les manquements, carences et défauts constatés dans le respect de ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière prévue au CCAP du marché.

5.4 MISE EN PLACE DES SALAIRES DU TITULAIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ

En cours d'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre la procédure de mise en place et d'accueil de tout salarié nouvellement arrivé, telle que visée à l'article 5.2 ci-dessus.

En cas de changement de personnel opéré au cours de l'exécution du marché, le titulaire sera tenu d'informer l'Établissement du personnel remplacé et de mettre à jour la liste nominative ainsi que la fiche-navette conformément aux exigences contractuelles. Les manquements, carences et défauts constatés dans ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à garantir dans la mesure du possible, une certaine stabilité du personnel affecté à la réalisation du présent marché et en conséquence à ne pas modifier, sauf motif grave, profondément, ni trop souvent le personnel d'intervention dédié à l'exécution des prestations du marché, celui-ci étant réputé connaître parfaitement le bâtiment, les prestations de nettoyage et d'hygiène à exécuter ainsi que les consignes de l'Établissement à respecter.

5.5 SYSTEME DE POINTAGE

Le titulaire du présent marché s'engage à mettre en place un système de pointage à distance pour son personnel de nettoyage affecté à l'exécution des prestations objet du marché lui permettant de contrôler la présence sur site de son personnel et le respect des volumes horaires définis au marché.

Le titulaire devra informer l'Établissement lorsque la mise en place de ce dispositif sera opérationnelle, celle-ci devant être opérationnelle dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification du présent marché.

Les manquements, carences et défauts constatés dans cette obligation pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière prévue au CCAP du marché.

5.6 CONSOMMABLES – PRODUITS MENAGERS – MATERIELS ACCESSOIRES – GESTION DU STOCK

La fourniture des matériels accessoires, consommables et produits ménagers permettant l'exécution des prestations objet du marché est à la charge exclusive du titulaire et est incluse dans les prix forfaitaires du présent marché.

5.6.1 Consommables- Matériels accessoires – Produits d’entretien

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra fournir les produits, ingrédients, consommables et pièces détachées nécessaires à la bonne exécution de ses prestations et notamment :

- ✓ Les produits d’entretien et d’hygiène (anticalcaire, désodorisant) ;
- ✓ Les consommables tels que savon, savon liquide, papier hygiénique, essuie main de toute nature, balayette, poubelles, papiers WC, sacs poubelles, chiffons, éponges, etc. ;
- ✓ Les poubelles hygiéniques, leur enlèvement et leur renouvellement autant de fois que nécessaire ;
- ✓ Les poubelles nécessaires dans les bureaux et les espaces publics pour assurer un tri-sélectif.

N.B. : Le recensement des matériels accessoires installés sur le site de l’Établissement à la date de publication du présent marché et qui sont destinés à être approvisionnés en produits et consommables par le titulaire, de type supports fixes, distributeurs à savon, distributeurs de gel hydroalcoolique, etc., est joint en annexe n° 2 du présent CCTP.

Le titulaire devra obtenir l’approbation préalable et écrite de l’Établissement concernant le choix des supports et l’emplacement des fixations pour tous les matériels accessoires devant éventuellement être installés ou remplacés, notamment dans les sanitaires.

5.6.2 Gestion du stock

Le titulaire devra s’assurer en permanence de la présence d’un stock suffisant de consommables et produits ménagers pour réaliser les prestations de nettoyage sans interruption. Le stockage des produits, ingrédients et fournitures devra être effectué par la titulaire dans le local de nettoyage de l’Établissement prévu à cet effet, immédiatement après la livraison sur site. Ce stockage sera limité aux quantités requises pour une période maximale d’un (1) mois. Le titulaire devra veiller au bon réapprovisionnement régulier du stock pour éviter toute rupture.

Les manquements, carences et défauts constatés dans ces obligations pourront faire l’objet de l’application d’une pénalité financière à l’encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

5.6.3 Produits dédiés à l’exécution des prestations du marché

Le titulaire fournira tous les produits de nettoyage et d’entretien nécessaires et adaptés à l’exécution des prestations. Ces produits ne devront être ni corrosifs ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages.

L’Établissement exigera la mise en œuvre **d’au moins cinquante pour cent (50% - minimum obligatoire)** de produits d’entretien éco-responsables ou équivalents et la démarche du titulaire en matière de management environnemental, présentée dans son mémoire technique, sera rendue contractuellement applicable. Les manquements à ces obligations pourront faire l’objet de l’application d’une pénalité prévue au CCAP du marché.

Les Fiches de Données de Sécurité des produits (FDS) et les Fiches Techniques (FT) qui auront été communiquées par le titulaire dans le cadre de son mémoire technique ou à la demande de l’Établissement, devront faire l’objet de mises à jour pendant toute la durée d’exécution du présent marché en cas de changement de produits. Les manquements à cette obligation pourront faire l’objet de l’application d’une pénalité financière à l’encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

Le titulaire veillera également à respecter toutes les réglementations en vigueur en matière de qualité de l’air intérieur (QAI) et se tiendra informé des évolutions législatives et réglementaires en la matière. Des tests inopinés liés à la qualité de l’air pourront être réalisés par un service agréé et missionné par l’Établissement, à sa charge financière exclusive.

La qualité des produits devra être conforme à la réglementation en vigueur notamment pour le potentiel d’Hydrogène (pH) et au niveau de la biodégradabilité d’éléments tensioactifs. Les produits de nettoyage seront adaptés aux natures des surfaces à entretenir et des souillures rencontrées et ne devront pas rendre pas les sols glissants.

Le constat d’utilisation par le titulaire d’un produit non conforme à la réglementation en vigueur pourra faire l’objet de l’application d’une pénalité financière à l’encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

L'affichage réglementaire de tous les produits utilisés sera mis en place par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition de ses agents. Le non-étiquetage de produits ou le non-affichage pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

Les agents du titulaire affectés à l'exécution des prestations et formés à l'utilisation des différents types de produits (acide, neutre, alcalin), devront être aptes à les appliquer, en fonction des préconisations et conformément au présent CCTP et ses annexes, et sous la responsabilité du Chef d'équipe du titulaire.

Protocole CRISE SANITAIRE : Dans le cas spécifique d'une **crise sanitaire**, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les produits et protocoles établis par les autorités sanitaires, ainsi qu'à fournir les Équipements de Protection Individuelle (EPI) nécessaires à ses salariés, en fonction des prestations de nettoyage à réaliser.

Tout produit refusé par l'Établissement en raison de son caractère dangereux devra être retiré sans délai du site de l'Établissement et remplacé par le titulaire, à ses frais exclusifs.

Le titulaire s'engage à suivre l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise pour l'exécution des prestations objet du marché au regard de ces évolutions.

Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes ou considérés comme susceptibles de l'être au regard de la législation en vigueur.

La réparation de tous dommages causés par le titulaire aux biens, aux personnes, aux collections et/ou aux œuvres de l'Établissement dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché (en particulier en raison de la nocivité des produits utilisés) sera de la responsabilité exclusive du titulaire.

Par ailleurs, l'Établissement se réserve la possibilité de :

- Réclamer au titulaire les rapports de contrôle et de vérification des produits utilisés, conformément à la réglementation en vigueur (le titulaire ayant alors l'obligation de les transmettre à l'Établissement) ;
- Vérifier ou de faire vérifier la conformité des produits utilisés par le titulaire, ces contrôles se faisant aux frais exclusifs du titulaire ; il pourra en particulier pour cela faire analyser en laboratoire des échantillons des produits utilisés par le titulaire et prélevés au moment de leur utilisation ;
- Interdire l'usage par le titulaire de produits non conformes à la réglementation en vigueur ou aux contraintes énoncées au présent CCTP et ses annexes ;
- Interdire l'usage par le titulaire de produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations et/ou de compromettre la sécurité des personnes et des biens ;
- Imposer l'utilisation par le titulaire d'un produit ou d'un type de produit spécifique pour une prestation donnée.

L'Établissement sera sensible aux caractéristiques environnementales et durables des produits proposés par le titulaire dans son mémoire technique et pendant l'exécution du marché (impacts et empreintes écologiques des produits, santé, etc.).

POINT DE VIGILANCE : L'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite dans les locaux susceptibles d'accueillir des enfants, soit dans tous les locaux ouverts au public et référencés comme tel dans l'annexe 1 du CCTP « Périmètre des prestations ».

PROTOCOLE CRISE SANITAIRE : Il est précisé que la fourniture de gel hydroalcoolique dans les distributeurs installés dans les espaces de l'Établissement est à la charge du titulaire (nombre de distributeur recensé en annexe n° 2 du CCTP).

La fourniture du gel hydroalcoolique dans les espaces de l'Établissement sera commandée par l'Établissement auprès du titulaire, selon les prix indiqués au BPU du marché. (Le nombre de distributeurs est précisé en annexe n° 2 du CCTP).

La fourniture et l'installation d'éventuels nouveaux distributeurs de gel hydroalcoolique à installer dans les espaces de l'Établissement (sur pied ou fixe) feront l'objet d'une commande par l'Établissement auprès du titulaire, sur la base des prix mentionnés au BPU du marché.

N.B. : Les matériels accessoires et les consommables commandés, achetés et payés par l'Établissement dans le cadre du présent marché deviendront sa propriété matérielle exclusive.

5.6.4 Pollution

La responsabilité du titulaire sera engagée en cas de pollution de toute nature (chimique, radiative, sonore, bactérienne, olfactive, etc.) liée à l'exécution de ses prestations.

Aucun produit polluant (combustible, solvant, décapant, nettoyage, etc.) de quelque nature que ce soit ne devra être diffusé ni répandu dans l'atmosphère, les réseaux d'eau et/ou d'air, la nappe phréatique, les égouts, ni être utilisé dans le cadre du présent marché de façon contraire à la réglementation ainsi qu'aux consignes définies au présent CCTP et à ses annexes.

Aucun équipement ne devra générer de nuisance sonore incompatible ou contraire à la réglementation en vigueur dans ce domaine.

Les objectifs techniques et environnementaux étant prépondérants pour l'Établissement, ce dernier se réserve la possibilité, en cas de manquement constaté à l'une de ces obligations ou engagements, outre l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que définie au CCAP, de résilier le marché dans les conditions prévues au CCAP du marché.

5.7 MATÉRIELS DU TITULAIRE DÉDIÉS À L'EXECUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ

5.7.1 Conformité des matériels

Le titulaire fournira à ses agents tous les matériels nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché.

Tous les matériels du titulaire nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché devront être conformes aux normes et règlements de sécurité en vigueur et être compatibles avec les contraintes d'utilisation énoncées au présent CCTP et à ses annexes.

L'Établissement se réserve la possibilité de demander au titulaire les renseignements suivants, y compris en cours d'exécution du marché :

- Notice technique des matériels ;
- Provenance et origine des matériels ;
- Qualités techniques des matériels ;
- Conditions d'utilisation du constructeur / fabricant ;
- Caractéristiques environnementales des matériels.

Le titulaire s'engage à transmettre ces documents et informations au plus tard dans les dix (10) jours calendaires suivant la demande formulée par l'Établissement.

Tous les matériels nécessaires à l'exécution des prestations objet du présent marché devront être fournis en nombre suffisant pour assurer une exécution optimale des prestations dans les conditions du présent CCTP et de ses annexes et leur fourniture sera à la charge exclusive du titulaire.

Il s'agira notamment des matériels suivants :

- Aspirateurs,
- Monobrosses,
- Balais,
- Chariots de nettoyage,
- Nettoyeurs haute pression,
- Cireuses,
- Plateformes mobiles,
- Nacelles,
- Échafaudage,
- Harnais de sécurité,
- Etc.

L'Établissement sera sensible aux caractéristiques environnementales et durables des matériels proposés dans le mémoire technique du titulaire et déployés durant l'exécution du marché (en termes de nuisances sonores et de consommation d'énergie notamment, etc.).

Le titulaire s'engage à affecter au site de l'Établissement des matériels en parfait état de fonctionnement (reconditionnement de matériels accepté), de technologie moderne et performante, adaptés à la configuration des espaces, locaux et lieux ainsi qu'aux types de sols et en conformité avec la typologie des prestations à exécuter.

En cas de volonté du titulaire d'utiliser des matériels innovants, afin notamment d'améliorer les pratiques et le confort de travail de ses agents, ces matériels devront être préalablement présentés à l'Établissement qui devra en autoriser leur utilisation. Les modalités de cette présentation seront convenues conjointement entre les parties.

Le titulaire veillera à ce que les matériels ou accessoires ne restent pas entreposés hors du local de rangement de l'Établissement prévu à cet effet. Le titulaire devra également veiller à ce que les matériels soient mis à disposition de ses agents en nombre suffisant et en parfait état de fonctionnement afin d'assurer la prestation demandée. Le titulaire devra présenter dans son mémoire technique la quantité de matériels déployés sur le site pour assurer une exécution optimale des prestations contractuelles.

L'Établissement se réserve la possibilité d'obliger le titulaire à remplacer ou à augmenter le parc des matériels disponibles sur le site de l'Établissement et/ou d'interdire certains matériels et/ou équipements dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

La réparation de tous dommages causés par le titulaire et ses matériels et équipements aux biens, aux personnes, aux collections et/ou aux œuvres de l'Établissement sera de la responsabilité exclusive du titulaire.

Les manquements, carences et défauts constatés dans le respect de ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

POINT DE VIGILANCE 1 : Le branchement simultané de plusieurs appareils sur une même prise électrique, y compris par l'intermédiaire de fiches multiples, est strictement interdit.

POINT DE VIGILANCE 2 : Les échafaudages, nacelles, plateformes mobiles utilisés par le titulaire devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne devront pas être en contact direct avec les parois verticales du bâtiment. Les plateformes mobiles devront être protégées et leurs pieds munis de patins protecteurs. De même, seuls des agents disposants des habilitations requises, obligatoires et nécessaires pourront utiliser et/ou manipuler ces appareils et équipements.

POINT DE VIGILANCE 3 : Le titulaire devra se munir de deux (2) machines spécifiques pour l'entretien de la moquette dite de type « flotex », référencé dans l'annexe 1 du présent CCTP. Une machine aspiro-brosseuse pour l'entretien journalier de la moquette au sol de type « flotex » des espaces d'expositions de l'Aquarium tropical et une autolaveuse (« rotocleaner ») pour l'entretien mensuel.

5.7.2 Entretien des matériels

Le titulaire fera son affaire de l'entretien et de la maintenance des matériels et équipements mis à disposition et utilisés sur le site de l'Établissement au titre de l'exécution des prestations objet du marché. Les franges de lavage ou toute autre solution de lavage équivalente devront être nettoyées **a minima** une (1) fois par semaine, hors site, aux frais exclusifs du titulaire.

De façon générale, tous autres accessoires qui nécessitent un entretien et/ou une maintenance devront être nettoyés ou maintenus de façon régulière par le titulaire et à ses frais, hors du site de l'Établissement.

Le titulaire devra également s'assurer que l'ensemble des matériels déployés sur le site de l'Établissement est et reste en parfait état de fonctionnement, de propreté et de sécurité pour les agents utilisateurs affectés à l'exécution des prestations.

Tout matériel défectueux devra être déclaré hors service par le titulaire auprès de l'Établissement, enlevé du site immédiatement et remplacé par le titulaire à ses frais dans un délai ne pouvant excéder dix (10) jours calendaires à compter de la déclaration « hors service » faite à l'Établissement.

Le matériel propriété de l'Établissement qui serait mis éventuellement à la disposition du titulaire pour la réalisation de certaines prestations particulières spécifiques, notamment hors-forfait, sera sous l'entière responsabilité du titulaire durant la période de sa mise à disposition.

Les manquements, carences et défauts constatés dans le respect de ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

POINT DE VIGILANCE : Il est formellement interdit de vidanger les autos-laveuses du haut d'un escalier. Les eaux usées devront être vidées exclusivement dans un vidoir situé en sous-sol de l'Établissement et réservé à cet effet. L'emplacement exact du vidoir sera communiqué au titulaire par l'Établissement au démarrage du marché.

6 PHASE DE PRÉ-EXPLOITATION

Une phase de pré-exploitation est prévue au présent marché. Elle commencera à compter de la date de notification du marché au titulaire pour une **durée totale de deux (2) mois**. La fin de la phase de pré-exploitation marquera le début de la phase d'exploitation courante pour le titulaire.

6.1 OBJECTIFS

Les objectifs de la phase de pré-exploitation sont les suivants :

- ✓ Fixer les modalités de fonctionnement entre l'Établissement et le titulaire ;
- ✓ Préparer le titulaire à la prise en charge de ses responsabilités et de ses obligations dans l'exécution des prestations de nettoyage et d'hygiène ;
- ✓ Consolider le transfert de l'activité de service avec le titulaire sortant ;
- ✓ Mettre en forme les livrables attendus ;
- ✓ Planifier les réunions mensuelles périodiques.

Pendant cette période de pré-exploitation, le titulaire devra :

- ✓ Proposer une planification des réunions mensuelles et la faire valider par l'Établissement ;
- ✓ Définir la durée et le jour des *débriefings* opérationnels hebdomadaires en concertation avec l'Établissement ;
- ✓ Déployer l'ensemble de son savoir-faire, de ses méthodes et de ses processus de management qualité (notamment autocontrôles) et opérationnels ;
- ✓ Mettre en place ses outils internes d'exploitation, utiles à la bonne exécution de ses prestations,
- ✓ Construire les trames de livrables (fiches d'intervention, état des lieux, RMA, plannings, etc.) et les soumettre à l'Établissement pour validation ;
- ✓ Dresser avec l'Établissement l'état des lieux de prise en charge du site de l'Établissement ;
- ✓ Soumettre un planning prévisionnel d'exécution des prestations à l'Établissement intégré ensuite sous forme de gammes dans la GMAO ;
- ✓ Établir un plan de prévention des risques encourus dans le cadre de la réalisation des prestations objet du marché.

L'Établissement sera particulièrement attentif à l'organisation, aux moyens et aux méthodes utilisés par le titulaire pour gérer cette période de pré-exploitation.

6.2 MOBILISATION ATTENDUE

6.2.1 Prise en charge

L'Établissement attendra du titulaire qu'il appréhende précisément le contexte organisationnel de l'Établissement et prenne connaissance du fonctionnement du site. Le titulaire effectuera ses propres **recensements** afin de réaliser de manière qualitative et quantitative l'ensemble des prestations de nettoyage qui lui sont confiées. Les recensements annexés au présent CCTP sont communiqués à titre indicatif, sans qu'ils puissent être considérés comme exhaustifs. Le titulaire sera réputé avoir pris connaissance des données indispensables à la gestion et à l'exploitation technique du bâtiment et les avoir vérifiées et complétées.

À l'issue de l'état des lieux de prise en charge, le titulaire soumettra à l'Établissement pour validation un **plan d'actions correctives** pour ajouter toutes prestations jugées indispensables et qui ne seraient pas prévues au présent CCTP ou pour corriger toutes anomalies constatées et non indiquées dans le présent CCTP.

Pour être effectif, ce plan d'actions correctives devra être validé par écrit par l'Établissement.

6.2.2 Organisation

Le titulaire devra, durant la phase de pré-exploitation, s'assurer de la maîtrise de ses prestations et de celles qu'il ferait éventuellement sous-traiter.

À titre d'exemple et sans que cette liste ne soit exhaustive, il devra notamment :

- ✓ Mettre en place l'ensemble des procédures et modes opératoires de l'exploitation pour les prestations sous-traitées et non sous-traitées dans le respect des protocoles de nettoyage définis ;
- ✓ Distribuer les Équipements de Protection Individuel (EPI), les outils et tenues de travail, nécessaires à ses équipes ;
- ✓ Réaliser une analyse des risques et établir un plan de prévention ;
- ✓ Déployer les procédures d'exploitation technique adaptées au site de l'Établissement (organisation du pilotage et de l'exploitation, modes opératoires pour chaque prestation, suivi des indicateurs de qualité, autocontrôle, etc.) ;
- ✓ Obtenir l'agrément préalable de l'Établissement sur les produits utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché ;
- ✓ Obtenir l'agrément préalable de l'Établissement concernant ses déclarations de sous-traitance pour les prestations sous-traitées, conformément aux conditions fixées au CCAP du marché ;
- ✓ Présenter un organigramme de ses sous-traitants éventuels, avec les fonctions de chacun et les coordonnées des correspondants de chacun avec lesquels l'Établissement peut entrer en contact dans le cadre du marché.

L'ensemble de ces dispositions devra être présenté à l'Établissement à travers un **Plan d'Assurance Qualité** (cf. article 13 ci-après) décrivant l'ensemble des prestations à réaliser, des procédures d'exploitation et des outils de contrôle servant à évaluer la qualité des prestations.

6.2.3 Formation à l'utilisation de la Gestion de la Maintenance assistée par Ordinateur (GMAO)

L'Établissement fonctionne avec un logiciel de GMAO : SAM FM de chez PLANON.

Cette GMAO est un outil destiné aux équipes de maintenance et d'exploitation de l'Établissement. C'est un outil de suivi, de planification et d'optimisation des prestations.

Dans le cadre de la phase de pré-exploitation, le titulaire devra :

- ✓ La formation de certains de ses agents, *a minima* son chef d'équipe et son responsable technique, à l'utilisation de la GMAO (si nécessaire directement auprès de l'éditeur de la GMAO) ;
- ✓ La fourniture et l'installation dans les espaces de l'Établissement de tout matériel nécessaire à l'utilisation de la GMAO par ses agents (poste informatiques, moyens de communication, périphériques, imprimante, etc.) ;
- ✓ La fourniture des consommables et fournitures nécessaires à l'utilisation de la GMAO (moyens de sauvegardes, papier, toner, etc.) ;
- ✓ La création d'une adresse courriel de messagerie permettant de recevoir les demandes d'intervention adressées au titulaire via la GMAO ;
- ✓ La fourniture à ses agents de tout matériel de type smartphone permettant l'accès à l'adresse de courriel recevant les demandes d'intervention issues de la GMAO.

N.B. : Les règles d'exploitation de la GMAO sont décrites à l'article 8.5 ci-après.

6.2.4 Réunion de lancement

Une réunion de lancement sera à programmer et à fixer d'un commun accord entre les parties, dès l'entrée en vigueur du présent marché (durant la phase de pré-exploitation). Cette réunion de lancement comprendra notamment les points suivants à l'ordre du jour :

- Un rappel des principaux enjeux et objectifs du marché ;
- Un rappel du périmètre d'intervention et des modalités contractuelles ;
- Un rappel des conditions d'intervention ;
- L'organisation et les moyens mis en œuvre pour le démarrage du marché ;
- La validation de la planification des prestations ;
- La définition de la fréquence et de la durée des *débriefings* opérationnels périodiques organisés entre les parties.

À l'issue de la réunion de lancement, le titulaire devra transmettre à l'Établissement un compte-rendu de cette réunion au plus tard dans les trois (3) jours ouvrés suivant la date de cette réunion. Ce compte-rendu mentionnera notamment les décisions prises au cours de la réunion et les actions à mener par le titulaire avec une date d'échéance associée.

L'Établissement devra valider par écrit le compte-rendu par courriel. En cas d'absence de validation par l'Établissement dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du compte-rendu, ce dernier sera considéré comme validé.

En cas de demande de modification/d'ajustement, le titulaire devra modifier le compte-rendu dans les trois (3) jours ouvrés suivant le courriel de l'Établissement manifestant sa demande. L'Établissement disposera d'un nouveau délai similaire au délai susmentionné pour la validation du compte-rendu modifié une fois reçu modifié/ajusté.

Le titulaire devra impérativement rendre compte par écrit à l'Établissement de la réalisation ou de l'état d'avancement des actions prévues au compte-rendu dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date d'échéance fixée au compte-rendu de réunion de lancement.

La trame de compte-rendu de réunion devra être validée par l'Établissement durant la phase de pré-exploitation du marché.

Le titulaire devra également joindre à son compte-rendu les éléments suivants :

- Le planning prévisionnel d'exécution des prestations tel que validé par l'Établissement et arrêté entre les parties ;
- Le tableau récapitulatif de la liste des agents affectés à l'exécution des prestations et leurs horaires d'interventions ;
- Le modèle de fiche d'autocontrôle validé en concertation avec le l'Établissement.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière telle que définie au CCAP du marché.

6.3 SYNTHÈSE DES LIVRABLES SUR LA PÉRIODE

Durant la période de pré-exploitation, les livrables suivants seront à produire par le titulaire :

Livrables	Commentaires	Durées / Délais
• Planning prévisionnel d'exécution	Se référer à l'article 8.3.5	Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du marché
• Compte-rendu de la réunion de lancement	Se référer à l'article 6.2.4	Dans les trois (3) jours ouvrés suivant la date de la réunion de lancement
• Plan de prévention	Se référer à l'article 12.1	Dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification du marché
• Plan d'actions correctives avec niveaux de priorité	Se référer à l'article 6.2	À l'issue de la phase de préexploitation
• Plan d'Assurance Qualité (PAQ)	Se référer à l'article 13.1	Trois (3) semaines avant la fin de la phase de préexploitation

6.4 FIN DE LA PHASE

Les livrables attendus durant la phase de pré-exploitation tels que définis ci-dessus devront être transmis à l'Établissement en langue française, sous format papier et numérique et dans les délais prévus.

Dans le cas où ces délais ne seraient pas respectés, l'Établissement pourra appliquer une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que définie au CCAP du marché.

7 CONTRAINTES À RESPECTER POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à respecter les objectifs et attentes de l'Établissement en matière d'exécution des prestations telles que définies au présent article.

7.1 GENERALITES / VOLUME HORAIRE AFFECTE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire déclare et garantit mettre à disposition de l'Établissement tous les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Il est tenu à une obligation de résultat quant à la conformité de l'exécution des prestations aux conditions techniques et réglementaires et aux dispositions du présent CCTP.

Le titulaire devra indiquer le volume d'heures forfaitaires des personnels affectés aux différents postes (protocoles / espaces) pour l'exécution des prestations dans le cadre de la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF).

Les temps indiqués par le titulaire dans la DPGF constitueront un engagement à respecter pendant toute la durée d'exécution du présent marché. Les manquements ou défauts constatés à cette obligation pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

7.2 JOURS ET PLAGES HORAIRES D'ACCES AU SITE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le titulaire et ses agents affectés à l'exécution des prestations auront accès au site de l'Établissement aux jours et plages horaires suivants : Du lundi au dimanche : à partir de 6h00 et jusqu'à 20h00 inclus, en dehors des jours fériés mentionnés à l'article 2.2 ci-avant du présent CCTP.

N.B. : Dans le cadre d'évènements exceptionnels, certaines prestations de nettoyage pourront parfois avoir lieu en dehors des jours et plages horaires susmentionnés. Dans ce cas, les prestations feront l'objet d'une commande par l'Établissement sur la base des prix définis dans le bordereau des prix unitaires (BPU) du marché.

7.3 JOURS ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION

Le titulaire et ses agents affectés à l'exécution des prestations devront se conformer aux jours et plages horaires d'intervention suivants :

- **Pour les espaces non-accessibles au public :**
 - o Du lundi au vendredi : avant 9h et après 18h
- **Pour les espaces accessibles au public :**
 - o Du mardi au vendredi : avant 10h00 et après 17h30
 - o Du samedi au dimanche : avant 10h00 et après 19h30.

L'Établissement souhaite également que soit mise en place, dans le cadre du présent marché, une « **permanence de nettoyage** » dédiée au nettoyage des sanitaires publics, des parois vitrées des bassins de l'Aquarium tropical, et au traitement des demandes ponctuelles d'intervention susceptibles d'être déclenchées via le logiciel de GMAO.

Durant la journée, le ou les agents dédiés à la « permanence de nettoyage » devront assurer le nettoyage des espaces, lieux et locaux en respectant le rythme suivant :

- **Permanence des sanitaires publics.** Fréquence de nettoyage : toutes les heures
 - o Du mardi au vendredi : de 11h00 à 17h00 (Soit six [6] interventions par jour sur quatre [4] jours) ;
 - o Du samedi au dimanche : de 11h00 à 19h00 (Soit huit [8] interventions par jour sur deux [2] jours).
- **Permanence de l'Aquarium tropical.** Fréquence de nettoyage : toutes les heures
 - o Du mardi au vendredi : de 11h00 à 17h00 (Soit six [6] interventions par jour sur quatre [4] jours) ;
 - o Du samedi au dimanche : de 11h00 à 19h00 (Soit huit [8] interventions par jour sur deux [2] jours).

L'annexe n°1 du présent CCTP définit les jours et plages horaires d'intervention à respecter par le titulaire par zone / local.

Dans les espaces extérieurs et techniques, les prestations devront être réalisées dans le courant de la journée sans que cela entraîne une gêne pour le fonctionnement des services.

POINT DE VIGILANCE : Toutes les demandes d'intervention (DI) qui seront déclenchées pendant la plage horaire d'intervention de la permanence de nettoyage visée ci-dessus devront être prises en compte et traitées dans les conditions mentionnées à l'article 8.5 ci-après (via la GMAO).

N.B. : Aucune fermeture annuelle de l'Établissement n'est prévue en dehors des jours mentionnés à l'article 2.2 ci-avant du présent CCTP.

7.4 ACHÈMINEMENT DES MATÉRIELS DANS LES LOCAUX

L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'Établissement. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

POINT DE VIGILANCE : Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses, etc. du site de l'Établissement. Les conditions particulières, limites de charges, ponctuelles ou réparties, devront être respectées : 500kg/m² sur les parties carrelées et 250 kg/m² sur les parquets et les mosaïques.

POINT DE VIGILANCE : L'aire de livraison est interdite jusqu'à nouvel ordre. Il est donc nécessaire de prévoir la livraison des gros engins par un autre moyen, en tenant compte des restrictions de poids spécifiques : 500 kg/m² sur les parties carrelées et 250 kg/m² sur les parquets et mosaïques.

7.5 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

7.5.1 Zones sensibles

Dans les zones dites « sensibles », certaines prestations devront être exécutées dans les conditions décrites dans les fiches protocoles (Cf. **Annexe n° 3 du CCTP, cadres protocolaires**). Il pourra notamment être demandé au titulaire d'effectuer ses prestations de nettoyage selon un protocole spécifique défini par le service des expositions et/ou en présence d'un responsable des collections de l'Établissement.

Nombre total de zones sensibles identifiées : 37

N.B. : Pour rappel, les prestations de nettoyage des parois vitrées des bassins de l'Aquarium tropical devront être réalisées avant la fin de la journée et en tenant compte du cadre protocolaire de nettoyage figurant en annexe n° 3 du présent CCTP.

7.5.2 Crise sanitaire

En cas de crise sanitaire, le titulaire sera tenu de respecter les protocoles de nettoyage qui seront élaborés par les Pouvoirs publics et de les présenter à l'Établissement.

Le titulaire devra également se conformer aux règles et protocoles sanitaires définis par l'Établissement qui pourront venir s'ajouter à ceux des Pouvoirs publics.

POINT DE VIGILANCE : L'Établissement se réserve la possibilité de déclencher, sur simple demande, les protocoles de nettoyage « CRISE SANITAIRE » figurant dans l'annexe n° 3 du CCTP (protocoles n° 26 et n°27) et qui viendront se substituer aux protocoles de nettoyage applicables en situation d'exploitation normale (exploitation courante du site de l'Établissement).

7.6 MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE MARCHÉ

Dans le cas de changements importants dans la teneur des espaces, lieux et locaux entretenus ou dans le détail des prestations, les modifications apportées feront l'objet d'un avenant signé entre les parties.

8 PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS

8.1 GÉNÉRALITÉS

Le titulaire s'engage à se soumettre à l'organisation du suivi des prestations que l'Établissement souhaite mettre en place. Cette organisation a pour objectif de contrôler :

- ✓ La bonne exécution et la bonne conduite des prestations contractuelles ;
- ✓ Le suivi des interventions planifiées ;
- ✓ La qualité de service ;
- ✓ Le suivi des actions correctives ;
- ✓ Le suivi historique de la vie des matériels ;
- ✓ La validation éventuelle des produits et matériels utilisés ;
- ✓ La conformité législative et/ou réglementaire des prestations exécutées.

Dans ce cadre organisationnel, le titulaire mettra en place et tiendra à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés dans le présent CCTP et ses annexes.

Le titulaire diffusera systématiquement à l'Établissement et sans que ce dernier ne lui en fasse la demande, tous les documents périodiques de suivi qui seront à sa charge, pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Ces documents serviront notamment de supports en réunions pendant lesquelles les livrables seront analysés et commentés.

8.2 REUNIONS – LIVRABLES – MODES DE COMMUNICATION

8.2.1 Débriefing opérationnel hebdomadaire

Le chef d'équipe des agents affectés à l'exécution des prestations devra participer à un débriefing hebdomadaire, qui se voudra opérationnel, en présence du représentant de l'Établissement, et dont l'objet sera notamment :

- ✓ De contrôler le planning de présence des agents affectés à l'exécution des prestations ;
- ✓ D'identifier les éventuelles absences (congés, maladie, etc.) et les actions mises en œuvre par le titulaire pour pallier ces absences et procéder aux remplacements nécessaires ;
- ✓ D'informer le titulaire sur les faits marquants de la semaine entamée ou à venir (événements exceptionnels, expositions temporaires, etc.) ;
- ✓ D'alerter le titulaire sur des éventuelles carences constatées et/ou axes d'améliorations.

La programmation et la durée de ce débriefing seront fixées par les parties dès le début de l'exécution des prestations du présent marché (durant la phase de pré-exploitation).

En cas de non-transmission du planning de présence des agents affectés à l'exécution des prestations, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

En cas d'absence non justifiée du chef d'équipe ou de son représentant dûment désigné à l'un quelconque des débriefings hebdomadaires, une pénalité pourra être appliquée à l'encontre du titulaire, dans les conditions prévues au CCAP du marché.

8.2.2 Réunion mensuelle

Le responsable technique du titulaire participera à une réunion mensuelle selon un calendrier établi en concertation avec l'Établissement. L'ordre du jour de cette réunion comprendra notamment l'examen :

- ✓ Du dernier Rapport Mensuel d'Activité (RMA) ;
- ✓ Du suivi du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) ;
- ✓ Du bilan des zones contrôlées ;
- ✓ Des faits marquants et points de blocage ou dysfonctionnements constatés ;
- ✓ Du bilan des contrôles qualités et contrôles inopinés ;
- ✓ De l'état d'avancement des interventions planifiées ;
- ✓ De l'état d'avancement des actions correctives ;
- ✓ Du plan d'actions à entreprendre ;
- ✓ Des pertes éventuelles de clés et/ou de badges ;
- ✓ Des manquements, carences ou défauts constatés ;
- ✓ Des pénalités éventuelles.

La programmation et la durée de cette réunion mensuelle seront fixées par les parties dès le début de l'exécution des prestations du présent marché (durant la phase de pré-exploitation).

Si l'obligation de résultat n'est pas atteinte, le titulaire devra adapter ses moyens et informer l'Établissement de son plan d'actions (renforcement du volume horaire, renforcement du personnel, remplacement de matériel, etc.). Ces adaptations ne pourront en aucun cas générer de coût supplémentaire à la charge de l'Établissement.

En cas d'absence non justifiée du responsable technique du titulaire ou de son représentant désigné ou remplaçant ayant le même pouvoir décisionnaire, à une réunion mensuelle programmée, une pénalité financière pourra être appliquée au titulaire dans les conditions prévues au CCAP du marché.

8.2.3 Réunions extraordinaires

Des réunions extraordinaires pourront également être programmées si besoin, déclenchées par l'une ou l'autre des parties dans des délais et selon des modalités convenues entre les parties.

En cas d'absence non justifiée du responsable technique du titulaire ou de son représentant désigné ou remplaçant ayant le même pouvoir décisionnaire, à une réunion extraordinaire programmée, une pénalité financière pourra être appliquée au titulaire dans les conditions prévues au CCAP du marché.

8.2.4 Modes de communication

La communication entre l'Établissement et le titulaire est un élément fondamental pour la bonne conduite et la réussite du présent marché. Le présent article vise à définir les modalités de communication entre les parties de manière à rendre cette communication fluide, régulière et proactive.

D'un point de vue opérationnel, le titulaire devra fournir une liaison téléphonique (numéro de téléphone **unique**) au chef d'équipe ou à défaut, à un agent assurant la permanence de nettoyage, afin de rendre les interactions opérationnelles plus fluides entre le titulaire et l'Établissement. Cette liaison téléphonique devra être fonctionnelle au démarrage des prestations du marché. À défaut, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

L'Établissement mettra à disposition des agents affectés à l'exécution des prestations un dispositif PTI (Protection du Travailleur Isolé) de type radio PTI. La remise du matériel s'effectuera chaque matin, avant le démarrage des prestations, contre signature d'un document de remise en main propre. Le titulaire s'engage à ce que ses agents remettent le matériel au Poste Central de Sécurité (PCS) chaque jour en fin de journée avant de quitter le site de l'Établissement, contre signature de remise.

Le titulaire sera responsable de la bonne utilisation de ce matériel par ses agents. La réparation de tous les dommages causés par les agents du titulaire aux matériels confiés et constatés lors de la remise du matériel au PCS, sera à la charge exclusive du titulaire. En cas de non-respect de ces obligations, une pénalité financière pourra être appliquée à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

Concernant le pilotage administratif du présent marché, les échanges par courriel seront à privilégier dès lors qu'ils permettent de donner une date certaine à la remontée d'informations ou aux signalements éventuels d'un incident, problème ou difficulté quelconque.

En cas de signalement par courriel d'un problème rencontré par l'Établissement, le titulaire devra accuser réception de l'information remontée par retour de courriel dans un délai maximum de vingt-quatre heures (24h) à compter de sa réception. Dans sa réponse, le titulaire devra confirmer sa bonne prise en charge de la réparation du problème et décrire, même sommairement, la mesure à mettre en œuvre pour remédier au problème signalé par l'Établissement. Tout manquement à cette procédure pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

8.3 DOCUMENTATION ET LIVRABLES

8.3.1 Généralités

Le titulaire est tenu de produire l'ensemble des documents et livrables listés dans le présent article selon la périodicité et les délais définis au présent CCTP. De même, le titulaire devra également assurer la gestion et la mise à jour de ces documents.

En cas de documentation incomplète, absente ou non mise à jour, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière telle que définie au CCAP du marché.

8.3.2 État des lieux de prise en charge

Un état des lieux contradictoire de prise en charge du site de l'Établissement sera dressé entre les parties afin de relever les éventuelles surfaces dont l'état de non-propreté est irréversible et ne permet pas d'atteindre le résultat attendu.

Cette opération sera programmée par le représentant de l'Établissement avec le titulaire dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du présent marché.

Pour les surfaces présentant un état de non-propreté irréversible, il sera joint à l'état des lieux un reportage photographique afin d'illustrer les faits constatés.

Le titulaire aura ainsi une parfaite connaissance non seulement des surfaces mais également des espaces, lieux et locaux de l'Établissement. Il connaîtra notamment la nature des surfaces à nettoyer ainsi que la nature des revêtements de chacun des espaces, lieux et locaux du site de l'Établissement.

L'état des lieux sera signé par les représentants de chacune des parties et une copie de celui-ci sera remise au titulaire. Tout dommage irréversible des lieux n'étant pas signalé expressément dans l'état des lieux sera réputé avoir été commis par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations (à moins qu'il ne fournisse la preuve qu'un tiers est à l'origine de cette nouvelle dégradation) et le titulaire en sera seul responsable.

8.3.3 Compte-rendu de réunion mensuelle

Chaque réunion mensuelle donnera lieu à la rédaction par le titulaire d'un compte-rendu écrit.

Ce compte-rendu mentionnera notamment les personnes présentes, les points abordés ainsi que les décisions prises au cours de la réunion et les actions à mener par le titulaire avec une date d'échéance associée. Le titulaire devra impérativement rendre compte par écrit à l'Établissement de la réalisation ou de l'état d'avancement desdites actions dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date d'échéance.

Une trame de compte-rendu de réunion mensuelle sera proposée à l'Établissement pour validation préalable durant la phase de pré-exploitation.

Le compte-rendu devra être transmis à l'Établissement dans les trois (3) jours ouvrés suivant la date de la réunion. L'Établissement devra approuver par écrit le compte-rendu par courriel. En cas d'absence d'approbation par l'Établissement dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du compte-rendu, ce dernier sera considéré comme approuvé. En cas de désaccord, le titulaire devra modifier le compte-rendu dans les trois (3) jours ouvrés suivant le courriel de l'Établissement manifestant son désaccord. L'Établissement disposera d'un nouveau délai similaire au délai susmentionné pour l'approbation du compte-rendu modifié.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière, telle que définie au CCAP du marché.

8.3.4 Rapport mensuel d'activité (RMA)

Le titulaire aura à sa charge, à la fin de chaque mois, la rédaction et la transmission à l'Établissement d'un Rapport Mensuel d'Activité (RMA), qui comprendra nécessairement les données suivantes, de façon synthétisée :

- ✓ Les événements marquants du mois écoulé ;
- ✓ Le bilan des prestations de nettoyage et d'hygiène réalisées (par zone) ;
- ✓ Le bilan du système de management de qualité et la transmission de l'ensemble des fiches d'autocontrôle établies pour le mois écoulé ;
- ✓ Le récapitulatif et l'analyse des dysfonctionnements relevés ;
- ✓ L'état d'avancement des actions correctives programmées ;
- ✓ La synthèse des indicateurs de contrôle qualité par zone ;
- ✓ Le planning prévisionnel d'exécution ;
- ✓ Le planning réel d'exécution ;
- ✓ L'état des éventuels devis établis, en cours et acceptés par l'Établissement ;
- ✓ Un état financier du marché (détaillant les prestations forfaitaires et sur commande réalisées) ;
- ✓ Le suivi des volumes horaires de travail des agents du titulaire affectés à la réalisation des prestations pour le mois écoulé ;
- ✓ Un tableau récapitulatif des volumes et types de déchets évacués pendant le mois écoulé conformément au plan de traitement et de traçabilité défini à l'article 14.1 ci-après du présent CCTP.

Le RMA du mois écoulé N devra être transmis par le titulaire à l'Établissement au plus tard dans les trois (3) premiers jours ouvrés du mois N+1.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles visées ci-dessus, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

8.3.5 Planning prévisionnel annuel d'exécution des prestations objet du marché

Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du marché, le titulaire transmettra à l'Établissement un planning prévisionnel annuel d'exécution des prestations récurrentes. Ce planning devra être validé par écrit par l'Établissement. Le titulaire devra adresser le même planning prévisionnel annuel à chaque date d'anniversaire de la notification du marché.

La trame du planning prévisionnel d'exécution devra avoir été validée préalablement par l'Établissement en phase de pré-exploitation.

Ce planning pourra être mis à jour, en concertation avec l'Établissement, lors des réunions mensuelles. En cas de modifications, le nouveau planning prévisionnel d'exécution des prestations sera joint au compte-rendu de la réunion mensuelle en question ainsi qu'au Rapport Mensuel d'Activité et transmis à l'Établissement dans les délais contractuels. Ce planning prévisionnel annuel d'exécution des prestations devra préciser :

- ✓ L'année et le mois des interventions programmées ;
- ✓ Les zones qui feront l'objet d'une intervention ;
- ✓ L'organisation par type de prestations qui sera mise en place (équipe, prestations spécifiques, etc.).

Le planning ne sera effectif qu'une fois validé par l'Établissement.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susvisées, le titulaire pourra se voir appliquer la pénalité financière définie au CCAP.

8.3.6 Planning réel d'exécution des prestations objet du marché

Le titulaire transmettra à l'Établissement, à chaque fin de mois, un planning réel d'exécution correspondant aux prestations de nettoyage réellement effectuées par ses agents sur le mois écoulé. Ce planning sera joint au Rapport Mensuel d'Activité et transmis à l'Établissement dans le délai défini pour le RMA ci-avant.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière, telle que définie au CCAP du marché.

N.B. : Le planning prévisionnel d'exécution et le planning réel d'exécution se présenteront sous la forme d'un unique livrable (un seul et unique planning) afin de faciliter l'analyse comparative des dates consignées au sein du document.

8.4 MISE A JOUR DES LIVRABLES

Le titulaire sera tenu de mettre à jour l'ensemble des documents et livrables listés dans le présent article et faisant l'objet de remarques et observations émises par l'Établissement.

Les documents et/ou livrables mis à jour devront être transmis par le titulaire dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande écrite d'ajustements de l'Établissement.

La mise à jour des livrables, à la suite d'inexactitudes, modifications, remarques et/ou observations sera due au titre de la part forfaitaire du marché.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

8.5 GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)

8.5.1 Généralités

L'Établissement s'est doté d'un outil logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) : SAM FM de chez PLANON. L'Établissement est le propriétaire des données qui renseignées dans la GMAO.

La GMAO est un outil logiciel destiné aux équipes de maintenance et d'exploitation de l'Établissement, sa principale finalité étant d'être un outil de suivi, de planification et d'optimisation des prestations.

Le titulaire aura l'obligation d'utiliser cet outil de GMAO dans le cadre du marché.

L'utilisation de cet outil par le titulaire permettra une gestion optimisée des équipes opérationnelles par l'encadrement, par le pilotage et par la mesure des activités au quotidien. Ces indicateurs permettront aux équipes du titulaire de se mesurer face à leurs objectifs.

La GMAO sera un vecteur de communication entre les différents acteurs opérationnels et fonctionnels amenés à intervenir sur les installations et permettra :

- Pour l'utilisateur final, ici, les agents de l'Établissement :
 - o De réaliser des demandes d'intervention en temps réel ;
 - o D'en suivre les états d'avancement.
- Pour le titulaire, à travers son chef d'équipe :
 - o De suivre les états d'avancement des interventions planifiées ;
 - o D'être informé des demandes d'intervention émises par l'Établissement ;
 - o D'avoir à sa disposition un historique des demandes d'interventions ;
 - o D'identifier la criticité des demandes d'intervention et des niveaux d'interventions ;
 - o D'effectuer des comptes-rendus sur les demandes d'interventions réalisées par les utilisateurs ;
 - o D'effectuer des comptes-rendus directs pour informer l'Établissement d'opérations marquantes.
- Pour le management du titulaire soit ici, le responsable technique :
 - o D'être alerté des interventions critiques ;
 - o De planifier ses opérations à l'année ;
 - o De pouvoir réaliser des analyses et suivre des indicateurs qualité.

L'outil de GMAO devra permettre principalement d'améliorer les fonctions suivantes :

- ✓ Bénéficier d'un retour d'expérience quant à la réalisation des prestations forfaitaires planifiées, ainsi que des demandes d'interventions utilisateurs ;
- ✓ Suivre les temporalités et délais de réalisation de ces différentes prestations ;
- ✓ Planifier et suivre l'ensemble des prestations.

8.5.2 Fonctionnalités

Le titulaire devra en particulier utiliser les fonctionnalités suivantes de la GMAO :

- ✓ Gestion de la prestation forfaitaire de l'ensemble des espaces du bâtiment :
 - o Inventaire des matériels (distributeurs, essuie-mains, etc.),
 - o Affectation des gammes de nettoyage aux espaces associées,
 - o Planification annuelle des prestations de nettoyage,
 - o Élaboration et suivi des prestations ponctuelles,
- ✓ Élaborations de certaines demandes d'intervention :
 - o Émission de demandes,
 - o Traitement de demandes,
 - o Planification du traitement des demandes,
 - o Retour d'états,
 - o Bilan de gestion.

8.5.3 Règles d'utilisation

Deux (2) types d'accès à la GMAO seront programmés et fournis par l'Établissement au titulaire pour les profils suivants :

- Un accès gestionnaire unique pour le personnel opérationnel du titulaire, permettant la saisie des rapports d'interventions dans l'outil de GMAO,
- Un accès simultané pour le responsable en charge du pilotage et du suivi des prestations, soit le responsable technique, pour permettre la gestion de l'activité de ses équipes telles que la planification des interventions ou l'extraction des données pour le Rapport d'Activité Mensuel (RMA).

Les accès fournis par l'Établissement au titulaire seront pris en charge financièrement par l'Établissement.

Les deux codes d'accès fournis par l'Établissement pour chacun des profils définis ci-dessus seront personnels et ne pourront en aucun cas être divulgués à des tiers par le titulaire. Le titulaire sera seul responsable de tous dommages générés dans la GMAO à partir des codes d'accès lui étant attribués.

- **Planification des activités**

Le titulaire devra intégrer dans la solution de GMAO la planification de ses activités ainsi que celle de ses sous-traitants éventuels, selon un rythme annuel, en tenant compte des prescriptions du présent CCTP ainsi que des protocoles transmis dans le cadre du présent marché (annexe n° 3) et selon toute modification transmise par l'Établissement.

Cette planification devra être effectuée au plus tôt pendant la phase de pré-exploitation et devra être, préalablement à sa saisie dans l'outil de GMAO, expressément validée par l'Établissement.

Dans tous les cas, la saisie du planning d'exécution des prestations devra être effectuée avant le démarrage de la phase d'exploitation courante.

Le suivi et le respect du planning devra apparaître dans le Rapport d'Activité Mensuel (RMA). Tout retard par rapport au planning devra être justifié et pourra faire l'objet d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que définie au CCAP du marché.

- **Reporting**

Le titulaire devra mettre en place un *reporting* mensuel et annuel de l'utilisation de l'outil et des données de suivi de ses activités, comprenant :

- ✓ Le suivi du planning et des écarts de planification des prestations et de ses sous-traitants ;
- ✓ L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais associés par criticité.

- **Gestion des Demandes d'Interventions (DI)**

Les demandes d'interventions seront transmises au titulaire par différentes sources identifiées par :

- L'Établissement ;
- Le module « Demande d'intervention » du logiciel de GMAO ;
- Par tout autre moyen (courriel, téléphone, Centrale d'Appel du Titulaire) : le titulaire devant alors assurer lui-même la saisie des demandes sur le logiciel de GMAO.

Toutes les demandes seront enregistrées dans la GMAO par le titulaire, qui devra adresser au demandeur une réponse immédiate indiquant :

- Soit que la demande est satisfaite ;
- Soit le délai prévu pour régler le problème. Dans ce cas, une réponse devra être adressée au demandeur à la fin de l'intervention, indiquant que la demande est satisfaite.

Un compte-rendu d'intervention sera établi dans l'outil de GMAO et adressé à l'Établissement dans un délai maximal de vingt-quatre (24h) après la fin de l'intervention.

- **Traitement des demandes d'intervention**

Le suivi des demandes d'intervention fera partie intégrante de la mission du titulaire et devra être réalisé via le module « Demandes d'intervention » du logiciel de GMAO. Ce suivi des demandes comprendra :

- L'enregistrement dans l'outil de GMAO de chaque demande d'intervention (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, matériels remplacés),
- Le suivi du nombre d'interventions par nature et leur comparaison avec les objectifs,
- Le compte-rendu de chaque intervention ;
- L'analyse des temps d'intervention.

Le compte-rendu devra faire référence précisément à toutes les actions effectuées pour faciliter le suivi et la compréhension de l'intervention et devra indiquer le nom de l'intervenant.

- **Termes et délais d'intervention**

Dans le cadre du traitement des demandes d'interventions, les délais suivants sont définis :

- Le **délai de prise en charge** : il s'agit du délai qui court du signalement d'une demande d'intervention au titulaire, jusqu'à la prise en charge d'un agent compétent du titulaire.
- Le **délai d'intervention** : il s'agit du délai qui court de l'arrivée du titulaire, ou du sous-traitant, sur le lieu de la demande d'intervention jusqu'à la remise en état d'usage, au moins provisoire (y compris par un palliatif), de la zone, de l'espace ou de l'ouvrage concerné.
- Le **délai de remise en état définitif** : il s'agit du délai qui court après la première intervention du titulaire jusqu'à la remise en état définitif permettant de retrouver l'usage les espaces ou ouvrages selon leurs spécifications initiales.

Le titulaire s'engage sur les délais définis ci-après :

- **Demande d'intervention - Délais de prise en compte :**
 - Criticité : C1 < trente (30) minutes
 - Criticité : C2 < une (1) heure
 - Criticité : C3 < deux (2) heures
- **Demande d'intervention - Délais de traitement clôture :**
 - Criticité : C1 < deux (2) heures
 - Criticité : C2 < quatre (4) heures
 - Criticité : C3 < huit (8) heures
- **Demande d'intervention - Délais de remise en état :**
 - Criticité : C1 < un (1) jour
 - Criticité : C2 < deux (2) jours
 - Criticité : C3 < cinq (5) jours

Le titulaire pourra saisir lui-même des délais d'intervention quand il enregistrera une demande d'intervention mais tous délais saisis dans la GMAO seront obligatoirement validés par l'Établissement.

En cas de manquement, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

- Criticités

Est considérée comme une intervention de **criticité 1 dite « très critique »**, toute demande dont l'objet a un impact majeur sur le fonctionnement de l'Établissement susceptible de remettre en cause la sécurité des personnes et des biens, la nature et les services apportés par les établissements publics.

Peuvent être considérés comme défaillances de catégorie C1 les éléments suivants :

- Tout incident étant susceptible de causer un accident, pour le public ou le personnel de l'Établissement ;
- Toute demande jugée par l'Établissement comme présentant des risques pour les usagers et non définie préalablement.

Est considérée comme une intervention de **criticité 2 dite « critique »**, toute demande présentant un risque modéré sur le fonctionnement de l'Établissement et ne remettant pas en cause la sécurité des personnes et des biens et les services apportés par les établissements publics.

Peuvent être considérés comme des défaillances de catégorie C2 les éléments suivants :

- Indisponibilité de tout ou partie d'un espace non fréquenté pour des raisons de propreté,
- Toute demande jugée par l'Établissement comme présentant peu de risques pour les usagers et non définie préalablement.

Est considérée comme une intervention de **criticité 3 dite « normale »**, une intervention ne présentant pas de risque particulier et pouvant être réalisée dans les délais moins urgents tels que définis ci-dessus.

- Formation du personnel

Dans le cadre de la phase de pré-exploitation, le titulaire devra :

- ✓ Assurer la formation de son personnel à l'utilisation de la GMAO ; en complément un support de formation sera transmis au titulaire par l'Établissement ;

En cas de manquement, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

- Évolution de l'outil logiciel GMAO

L'Établissement pourra faire évoluer l'outil de GMAO en intégrant une fonction ou un module de mobilité, afin d'en faciliter l'usage depuis un smartphone, en permettant de :

- Recevoir les demandes d'interventions (DI) par notification,
- Saisir le rapport d'intervention directement,
- Traiter les tâches d'exploitation courante.

Dans le cas où ce module serait mis en œuvre par l'Établissement, le titulaire devra mettre en place les moyens et former son personnel en conséquence. Les modalités de cette mise en place seront arrêtées d'un commun accord entre les parties.

9 MODALITÉS ET CONDITIONS D'INTERVENTIONS

9.1 PRESTATIONS RECURRENTES

Le titulaire devra intervenir en fonction des fréquences, jours et plages horaires qui sont indiqués dans l'annexe n° 3 du présent CCTP. Le titulaire pourra également se reporter à l'annexe graphique jointe au présent CCTP (annexe n°5), qui fixe pour chaque zone du site de l'Établissement les différents protocoles et les fréquences de nettoyage.

Rappel : Dans les zones dites « sensibles », les prestations devront être exécutées dans les conditions décrites dans les fiches protocoles (**Cf. annexe n° 3 du présent CCTP**). Il pourra notamment être demandé au titulaire d'effectuer ses prestations de nettoyage selon un protocole spécifique défini par le service des expositions et/ou en présence d'un responsable des collections de l'Établissement.

Ces prestations font parties de la part forfaitaire du marché (et sont dès lors chiffrées à la DPGF).

9.2 PRESTATIONS REGULIERES MAIS NON CONTINUES

Au cours de l'année, la vie de l'Établissement est rythmée par diverses expositions dites temporaires qui sont récurrentes et ponctuelles.

Les cadres protocolaires de nettoyage dédiés aux espaces ou locaux accueillant des expositions **temporaires** sont décrits dans l'annexe n°3 du présent CCTP.

Ces prestations font parties de la part forfaitaire du marché (et sont dès lors chiffrées à la DPGF).

9.3 PERMANENCE DE NETTOYAGE

La « permanence de nettoyage » sera un poste identifié clairement par le titulaire qui apparaîtra comme tel lors des rapports mensuels. Durant la journée, la permanence de nettoyage sera en charge **toutes les heures, de 11h à 17h, du mardi au vendredi et de 11h à 19h le samedi et dimanche :**

- Du nettoyage des sanitaires publics,
- Du nettoyage des parois vitrées des bassins de l'Aquarium tropical,
- Du traitement, de l'intervention et des comptes-rendus des demandes ponctuelles d'intervention susceptibles en particulier d'être déclenchées via le logiciel de GMAO.

L'agent en charge de la permanence de nettoyage détiendra un rôle clef dans la gestion des incidents possibles en journée. Il devra pouvoir être joignable facilement à tout moment par courriel électronique et par téléphone.

Les prestations relevant de la permanence de nettoyage font parties de la part forfaitaire du marché (et sont dès lors chiffrées à la DPGF).

9.4 PRESTATIONS PARTICULIERES

Toutes les autres prestations que celles susmentionnées, seront dites « particulières » et ponctuelles, et seront réalisées par le titulaire sur demande préalable de l'Établissement, formulée par bon de commande.

Ce bon de commande sera émis par l'Établissement, sur la base des prix définis au BPU du marché et au regard de la ou des prestations nécessaires et comportera toutes les informations utiles à la réalisation de la ou des prestations commandées (lieu et délai d'exécution, etc.).

Dans le cas d'un retard sur les délais d'exécution prévus d'une prestation particulière et ponctuelle émise dans le cadre d'un bon de commande, le titulaire pourra se voir appliquer pour chaque jour de retard une pénalité financière telle que prévue au CCAP.

9.5 CAS PARTICULIERS

9.5.1 Cas particulier du dépoussiérage des bureaux

Cette prestation consiste en un dépoussiérage des parties accessibles du mobilier. Les dessus des ordinateurs et des boîtiers seront à essuyer à l'aide d'une lavette légèrement humidifiée (sans alcool). Enfin, le dépoussiérage des dessus d'armoires et étagères se fera sous réserve qu'ils soient libres d'accès.

Le titulaire ne devra pas toucher aux éléments informatiques (écran, clavier) du bureau.

9.5.2 Cas particulier du lavage mécanisé des sols

Le titulaire devra mécaniser la prestation de lavage des sols dans les surfaces dégagées, lorsque cela est possible. Dans tous les cas de figure, les sols devront être maintenus parfaitement propres.

La machine utilisée devra entraîner le moins de gêne possible conformément aux dispositions décrites au présent CCTP. L'action mécanique mise en œuvre ne devra pas altérer les surfaces concernées.

9.5.3 Cas particulier du lavage manuel des sols

L'Établissement souhaitant l'utilisation d'un matériel permettant un séchage très rapide des surfaces, le titulaire utilisera pour le lavage des sols des franges propres ou toute autre solution arrivant à un résultat de propreté équivalent afin d'éliminer les traces au sol, tout en évitant de surdoser les produits.

Les franges ou la solution équivalente utilisée devront être correctement essorées afin de laisser une pellicule d'eau la plus réduite possible.

9.5.4 Cas particulier du nettoyage des moquettes et tapis

Le titulaire devra assurer le détachage et l'aspiration en surface des moquettes et des tapis à chaque fois que cela s'avèrera nécessaire, dans le cadre des prestations forfaitaires du marché.

Le shampoing des moquettes et des tapis se fera conformément aux gammes de nettoyage prévues en annexe n° 3 du présent CCTP. Toutes ces opérations se feront en prenant garde de ne pas altérer les supports.

Si des dégradations sont constatées à la suite de l'exécution des prestations, le titulaire devra faire le nécessaire pour une remise en état du support ou à défaut pour engager un remplacement harmonieux de la zone touchée.

N.B. : Les moquettes présentes en salle d'exposition de l'Aquarium tropical telles qu'indiquées dans l'annexe n°3 du CCTP sont en « flotex » et nécessitent un nettoyage spécifique sans shampoing moquette.

9.5.5 Cas particulier du nettoyage des sols thermoplastique et parquet

Le titulaire devra entretenir les sols en thermoplastique ainsi que certains sols en parquet, selon la technique de lustrage approprié et/ou selon le protocole imposé par les services de l'Établissement. Les produits et matériels seront adaptés à la nature des sols. La réparation des dégradations éventuellement faites par le titulaire au titre de l'exécution des prestations sera à la charge exclusive du titulaire.

9.6 PRESTATIONS EN FIN DE NETTOYAGE

À la fin de chaque prestation de nettoyage, les agents du titulaire veilleront à ranger et nettoyer leur matériel (sauf les franges ou la solution équivalente utilisée, qui seront nettoyées hors site de l'Établissement) ainsi que le local de rangement.

Les agents du titulaire assureront également la fermeture des portes et des fenêtres, ainsi que l'extinction des lumières de chaque local/zone de l'Établissement nettoyée.

En aucun cas, les agents du titulaire ne devront éteindre les ordinateurs.

Les manquements aux obligations prévues au présent article pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

10 ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT

10.1 CLEFS ET BADGES

Une remise de clefs (et/ou de badges) sera effectuée par le représentant de l'Établissement au titulaire, au démarrage du présent marché. Ces remises de clés s'effectueront contre signature par le chef d'équipe du titulaire d'un document de remise en mains propres.

Le chef d'équipe du titulaire s'engage à les remettre à ses agents et il sera responsable de la bonne utilisation de ces clefs. Il s'engage à récupérer les clefs et à les remettre à l'Établissement à la fin du présent marché.

En cas d'absence ou de départ d'un agent du site l'Établissement, il sera de la responsabilité du titulaire de récupérer en temps et en heure les clés pour les confier au remplaçant.

La transmission des clés entre agents du titulaire sera de la seule responsabilité du titulaire, et aucun double de clés ne sera remis par l'Établissement.

Le bilan des pertes de clés ou de badges sera fait lors de chaque réunion mensuelle, à l'initiative du titulaire et pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

Si le chef d'équipe du titulaire a besoin ponctuellement de clés pour pouvoir procéder à des contrôles inopinés du travail de ses agents, l'Établissement pourra prêter des moyens d'accès supplémentaires, pour une durée déterminée entre les parties. Le prêt de ces moyens d'accès supplémentaires sera constaté par écrit dans un document signé du titulaire. Les modalités de ce prêt seront arrêtées d'un commun accord entre les parties.

10.2 LOCAUX MIS A DISPOSITION

10.2.1 Local ménage

Un local « ménage », situé au 1^{er} sous-sol du bâtiment sera mis à disposition du titulaire par l'Établissement pour y entreposer les produits, ingrédients, consommables et les matériels destinés à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le titulaire devra tenir propre, rangé et clos le local mis à disposition. Pour rappel, aucun matériel ni produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine d'évacuation sans préavis par l'Établissement et ce, aux frais exclusifs du titulaire.

Le mobilier de rangement et les armoires de stockage du local devront être fournis par le titulaire du présent marché.

L'Établissement ne saurait être tenu pour responsable des disparitions de matériels ou produits, ni des effets personnels des agents du titulaire utilisant le local.

Le titulaire devra respecter les règles de stockage établies au présent CCTP, le stockage en vrac des produits étant strictement interdit.

Toute précaution devra être prise pour que les produits et/ou les matériels ne laissent aucune trace sur le sol du local de stockage mis à disposition.

Les modalités de gestion des stocks sont décrites à l'article 5 ci-avant.

10.2.2 Locaux vestiaires

Des locaux « vestiaires » seront mis à disposition des agents du titulaire par l'Établissement. Il s'agira des vestiaires et des sanitaires « Hommes & Femmes » (Code local : RJ-089 et RJ-087) accessibles par l'ensemble du personnel de l'Établissement.

Le mobilier de rangement sera fourni par l'Établissement avec la mise à disposition d'un (1) casier par agent de nettoyage, destiné au dépôt de ses affaires personnelles.

Il sera strictement interdit de stocker des produits, ingrédients, consommables et matériels dans ces locaux. Il sera également strictement interdit d'utiliser ces vestiaires comme espace de détente.

10.2.3 Espace commun de détente

L'Établissement mettra à disposition des agents du titulaire un espace de détente commun, situé au Rez-de-Jardin, ouvert à l'ensemble des agents et personnels de l'Établissement. **Code local** : RJ-091 et RJ-93.

10.3 FOURNITURE DES FLUIDES

Les fournitures d'eau et d'électricité nécessaires à l'exécution des prestations sont à la charge exclusive de l'Établissement, dans la limite des tensions et des puissances disponibles dans les différents espaces, locaux et lieux concernés et des besoins liés à la stricte exécution des prestations objet du marché.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à faire valider avec les services compétents de l'Établissement. Les appareils électriques de nettoyage faisant appel à une puissance électrique spécifique ne devront pas être branchés sur les prises ne supportant pas une telle puissance.

Pour rappel, les appareils ne devront pas être branchés sur les prises électriques déjà utilisées pour d'autres appareillages, même et surtout par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire devra se munir des prolongateurs nécessaires pour pouvoir se brancher sur les points d'alimentation électrique qui lui auront été préalablement indiqués par l'Établissement.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché.

Le titulaire devra informer ses agents que l'usage des matériels et des équipements ne lui appartenant pas et présents dans les locaux, lui est strictement interdit.

Le titulaire devra sensibiliser et former ses agents aux pratiques respectueuses et économes en termes de consommations d'eau et d'énergie, notamment concernant l'extinction des lumières en sortant de chaque local et la fermeture systématique des ouvrants après aération pour renouveler l'air.

Les manquements répétés et constatés à ces obligations d'extinction des lumières et de fermeture des fenêtres, du fait des agents du titulaire, pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière prévue au CCAP du marché.

11 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE

11.1 GENERALITES

Le titulaire s'engage à ce que ses agents respectent :

- Les consignes écrites fournies par l'Établissement,
- Les actions, décisions et mesures inscrites dans le cahier de liaison,
- Les jours et plages horaires d'interventions prévus sur le site de l'Établissement,
- Les consignes, règles et interdictions relatives au règlement intérieur du site de l'Établissement, le cas échéant.

D'une manière générale, le titulaire devra prendre immédiatement toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser toutes les infractions à ces règles, ainsi que toutes les malfaçons dans l'exécution des prestations, toutes les dégradations, tout non-respect de la sécurité signalés ou non par l'Établissement.

Le titulaire est garant vis-à-vis de l'Établissement du respect de l'ensemble des règles et des dispositions du présent CCTP par ses agents dédiés à l'exécution des prestations et sera seul responsable vis-à-vis de l'Établissement en cas de manquement de la part de ses agents.

La réparation de tout dommage entraîné par un manquement, une anomalie ou une mauvaise compréhension des consignes susmentionnées par les agents du titulaire relèvera de la responsabilité exclusive du titulaire.

11.2 CONTINUITE DE SERVICE

Le titulaire devra garantir à l'Établissement la continuité du service. Il s'engage à pallier toute absence de ses agents par la mise en place d'un ou plusieurs agents remplaçants, à qui auront été transmis les clefs et toutes les consignes sur les modalités d'exécution des prestations, en veillant à ce que ces derniers disposent de toutes les qualifications et habilitations requises pour le maniement des machines et des produits.

Le titulaire assurera obligatoirement la mise en place, la formation et l'encadrement de ces personnes remplaçantes.

Tout agent remplaçant qui n'aurait manifestement pas reçu les consignes et formations ne pourra pas être admis sur le site par l'Établissement.

Les manquements ou défauts constatés à cette obligation pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

11.3 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Il appartiendra au chef d'équipe de veiller au respect des consignes liées à la bonne exécution de la prestation par les agents présents et en particulier liées aux règles de sécurité du travail.

Les agents du titulaire devront faire preuve de discrétion et avoir un comportement irréprochable.

Les règles suivantes devront être appliquées et respectées :

- Interdiction de fumer à l'intérieur de l'enceinte du bâtiment,
- Tenue vestimentaire uniforme en parfait état de propreté, et conforme aux exigences de l'article 11.5 ci-après,
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux / ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché, dans l'enceinte du site de l'Établissement,
- Interdiction d'introduire sur le site de l'Établissement des marchandises destinées à la vente et d'y pratiquer une activité commerciale,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque.

Par ailleurs, le personnel du titulaire se verra refuser l'accès au site sur le champ, s'il se présente en état d'ébriété ou sous l'emprise manifeste d'une drogue. Le manque de discrétion ou le mauvais comportement d'un agent du titulaire présent sur site pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

Toute interdiction au site de l'Établissement sera notifiée par l'Établissement par tous moyens au titulaire sans que ce dernier ne puisse arguer de cette interdiction pour justifier une diminution de la qualité des prestations contractuelles ou une augmentation du prix défini.

Dans l'hypothèse où l'Établissement aurait à se plaindre de façon justifiée et objective du comportement ou des agissements répétés et inappropriés d'un des agents du titulaire, ce dernier s'engage à procéder à son remplacement immédiat.

11.4 DEVOIR D'ALERTE

En cas d'incident ou d'accident matériel et/ou corporel constaté par l'un quelconque des agents du titulaire, celui-ci devra alerter les services de secours puis son chef d'équipe qui lui-même avertira l'Établissement en adressant un courriel au responsable technique de l'Établissement.

Le Chef d'équipe du titulaire devra par ailleurs informer l'Établissement de toutes difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations objet d présent marché. Il signalera par écrit et quotidiennement dans la GMAO, toutes anomalies constatées, et notamment :

- Les risques d'incendie ;
- Les risques de danger pour les biens et les personnes ;
- Les défauts de fonctionnement des équipements ;
- Les défauts de fonctionnement des canons de serrure ;
- Les dégradations diverses nécessitant l'intervention des services internes (prestataire de maintenance, agents de sécurité, etc.) ;
- Défaut d'éclairage ;
- Défaut de vitrages ;
- Les fuites ou bouchages éventuels ;
- Les vols (avec identification des objets volés) ;
- Les obstacles ou les difficultés liées à la réalisation des prestations ;
- Les pannes diverses ;
- Etc.

Ces signalements devront être précisément localisés, avec mention des zones affectées et le type d'anomalie constatée.

11.5 TENUE DE TRAVAIL

Les agents du titulaire dédiés à l'exécution des prestations de nettoyage devront être vêtus de manière uniforme et identifiable facilement. Les tenues devront être conformes au descriptif suivant :

- Les vêtements de travail devront être aux couleurs du titulaire,
- Les tenues de travail devront comporter le nom et le logo de la société du titulaire,
- Une paire de chaussure de sécurité et tous autres Équipements de Protection Individuelles (EPI) indispensables à l'exécution des prestations devront être fournis par le titulaire à ses agents.

Les tenues devront être soumises à l'approbation préalable et écrite de l'Établissement. Les tenues de travail seront remplacées par le titulaire chaque fois que cela s'avèrera nécessaire. L'entretien et le nettoyage de ces tenues vestimentaires relèveront de la seule responsabilité du titulaire.

Les manquements aux obligations prévues au présent article pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité prévue au CCAP du marché.

N.B. : Tout agent du titulaire non vêtu de sa tenue de travail, sans badge ou dans une tenue négligée ne sera pas admis sur le site de l'Établissement.

11.6 ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

Le titulaire s'engage à fournir à ses agents affectés sur le site de l'Établissement tous les équipements de protection individuelle règlementaires et obligatoires dans le cadre de l'exécution de ses prestations (chaussures de sécurité, gants adaptés, protections olfactives, lunettes, etc.).

11.7 HABILITATIONS ET FORMATIONS

Le titulaire s'engage à ce que ses agents soient habilités pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer à l'Établissement, les différentes procédures d'habilitation.

Le titulaire s'engage à ce que ses agents utilisant les matériels de type nacelles, échafaudage, plateformes mobiles, soient préalablement formés à leur utilisation, détiennent toutes les habilitations obligatoires requises pour leur usage et manipulation et aient été reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

11.8 TRAITEMENT DES DECHETS

11.8.1 Généralités

L'évacuation des déchets sera à la charge du titulaire et devra se faire en respectant les trois (3) différentes filières déchets mises en place par l'Établissement, à savoir :

- « Déchets / ordures ménagères »,
- « Déchets recyclables »,
- « Papier ».

Les agents du titulaire devront acheminer les sacs poubelle jusqu'au local déchets ou jusqu'aux containers mis à disposition sur le site de l'Établissement et qui auront été préalablement indiqués au titulaire.

Le titulaire devra respecter le principe du tri existant au sein de l'Établissement et les moyens mis à disposition sur le site de l'Établissement. Il devra prévoir les sacs d'évacuation en quantité suffisante dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Le titulaire devra vider le contenu des corbeilles dans des sacs d'évacuation de couleurs identiques et correspondant à la filière déchet correspondante afin de respecter la sélection des déchets recyclables. Les sacs d'évacuation seront ensuite acheminés par les agents du titulaire vers les conteneurs appropriés.

Les déchets devront être évacués des lieux immédiatement après avoir été récupérés et au plus tard à la fin de chaque intervention.

Les déchets qui se retrouveront dans le local à poubelle devront être immédiatement recouverts de leur couvercle après chaque déversement, cette prescription étant destinée à éviter les risques d'incendie.

POINT DE VIGILANCE : La prestation de mise à disposition, d'enlèvement et de vidage de la benne « tout venant » présente sur le site de l'Établissement est actuellement à la charge de l'Établissement. La réalisation de cette prestation pourra être demandée au titulaire par l'Établissement sur émission d'un bon de commande et sur la base du prix figurant au BPU du marché.

11.8.2 Modalités d'exécution

Le titulaire sera responsable et aura la charge de l'élimination, de l'évacuation et du recyclage des déchets, selon la législation en matière de protection de l'environnement.

Dans le montant forfaitaire global du marché, le titulaire aura intégré tous les coûts correspondants, et assurera le tri, le conditionnement, l'enlèvement, le recyclage ou la valorisation des tous les déchets.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction des déchets devront respecter les normes, réglementations et directives en vigueur pendant toute la durée d'exécution des prestations objet du présent marché, notamment celles relatives à l'environnement.

L'évacuation des déchets devra être conforme aux règles de l'environnement et respecter les contraintes du tri. Un Bordereau de Suivi de Déchet (BSD) devra être fourni par le titulaire sur demande de l'Établissement dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la demande de l'Établissement.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, emballages cartons, bois, matières plastiques, devront être évacués immédiatement après leur récupération et au plus tard à la fin de chaque intervention.

POINT DE VIGILANCE : Le site de l'Établissement dispose régulièrement de palettes en bois, lors de ses livraisons, qui sont acheminées ensuite jusqu'au local réservé « poubelle » (Code local : EX-012). Ces palettes en bois devront être évacuées par le titulaire.

11.8.3 Matériel mis à disposition

Pendant toute la durée d'exécution du présent marché (sauf évolution dûment notifiée), le titulaire devra mettre à disposition les matériels suivants :

Matériels	Filière déchets	Volume	Fréquences d'évacuation
Containers	Cartons	1540 L	1 fois par semaine
	Ordures ménagères	3080 L	Tous les jours
	Verres	160 L	1 fois par semaine
	Palettes en bois	4	1 fois par semaine

N.B. : Le titulaire devra s'assurer que les divers containers seront ramassés le matin et rangés à leur emplacement initial dédié avant 12h00. Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification du présent marché, le titulaire devra soumettre à l'Établissement un processus de gestion des déchets adapté aux besoins et à l'usage du site.

12 PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ

12.1 PLAN DE PREVENTION

Conformément aux dispositions du décret n°92-158 du 20 février 1992, un plan de prévention écrit sera établi par le titulaire après la notification du présent marché. Ce plan de prévention devra être établi dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification du marché.

Les manquements et défauts constatés à cette obligation, imputables au titulaire, pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière telle que prévue au CCAP.

Le plan de prévention devra prendre en compte les consignes de sécurité communiquées par l'Établissement et devra comporter au moins des dispositions suivantes :

- Les procédures d'alarme et d'évacuation incendie,
- Le contrôle de la fermeture des portes et issues,
- La procédure en cas d'appel téléphonique des secours,
- Les risques et précautions à prendre dans le cadre de travail en hauteur,
- Le respect des locaux interdits et du non-encombrement des circulations,
- Le respect de la conduite à tenir quant à l'utilisation des prises électriques et des dangers électriques,
- Les règles et moyens pour l'utilisation combinée de l'eau et l'électricité,
- L'interdiction du mélange des produits,
- Les interdictions relatives à l'utilisation du matériel de l'Établissement (fax, ordinateurs, photocopieurs...).

Le titulaire aura l'obligation d'informer ses agents et les éventuels sous-traitants sous sa responsabilité des dangers spécifiques auxquels ils seront exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention. Ils devront être informés des zones dangereuses ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser (affiches, consignes). Ils devront être informés des dispositifs de protection collective et individuelle et des accès de secours.

Tout manquement ou mauvaise exécution des consignes figurant dans le plan de prévention et entraînant des dommages, relèveront de la responsabilité exclusive du titulaire et pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité prévue au CCAP du marché.

12.2 ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le titulaire s'engage à réaliser l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément au décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001 pour son personnel, en incluant l'analyse des risques chimiques, obligation depuis le décret du 23 décembre 2003.

12.3 PRESTATIONS EN HAUTEUR

Les prestations dites « en hauteur » devront s'effectuer conformément aux règles de sécurité imposées dans ce domaine par la législation du travail.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales du bâtiment. Les échelles et escabeaux seront protégés à leurs extrémités supérieures et munis à leurs pieds de patins protecteurs antidérapants.

Tout engin qui serait utilisé par le titulaire pour des prestations en hauteur, devra être préalablement et expressément validé par l'Établissement avant le début de l'exécution de la ou des prestations concernées.

12.4 RISQUE ELECTRIQUE

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le dépoussiérage des appareils électriques se fera impérativement et systématiquement hors circuit.

12.5 GLISSANCE DES SOLS

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante dangereuse pour les usagers. En cas d'impossibilité, le titulaire devra mettre en place une signalétique adaptée. Une attention particulière sera portée aux produits utilisés en zone de contact alimentaire.

12.6 PRESENCE D'AMIANTE

Il est rappelé que certains sols peuvent contenir des éléments amiantés (colle, dalle). Dans ce cas, le titulaire devra adapter les techniques de nettoyage en conséquence.

13 MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'amélioration de la qualité des prestations devra être un objectif permanent du titulaire. De manière générale, des contrôles-qualité contradictoires devront s'effectuer sur la base de critères d'évaluation types qui feront l'objet d'une « fiche de contrôle ». Les critères d'évaluation et la grille d'évaluation-type utilisés sont définis et décrits ci-après.

13.1 MISE EN PLACE D'UN PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)

Trois (3) semaines avant la fin de la phase de pré-exploitation, le titulaire présentera à l'Établissement son « Plan Assurance Qualité (PAQ) » applicable dans le cadre du présent marché. Le PAQ devra notamment définir :

- ✓ Des procédures de contrôles qualité internes du titulaire pour assurer l'ensemble des prestations de nettoyage et d'hygiène du marché ;
- ✓ Des propositions de procédures complémentaires visant à rationaliser et à optimiser les relations entre le titulaire et l'Établissement ;
- ✓ Des procédures d'autocontrôle qualité ;
- ✓ Etc.

Le PAQ pourra faire l'objet d'amendements dans le cadre d'une mise au point avec l'Établissement en début de marché et notamment pour intégrer les conditions et modalités du présent CCTP.

N.B. : Le PAQ du titulaire devra détailler avec précision les procédures d'autocontrôles qu'il prévoit de réaliser sur la base des dispositions du présent CCTP, ainsi que les outils d'amélioration continue qu'il mettra en œuvre pour atteindre les objectifs-qualité du marché. L'Établissement sera sensible à la démarche de contrôle qualité proposée ainsi qu'aux mesures factuelles qui seront proposées.

13.2 MESURE DE LA QUALITE - AUTOCONTROLE

Dans l'objectif d'assurer des prestations de nettoyage et d'hygiène de qualité, conformes aux exigences contractuelles et à celles décrites par le titulaire au sein de son mémoire technique, celui-ci devra mettre en place un dispositif interne d'autocontrôle. La fréquence des autocontrôles devra être dimensionnée de manière à :

- ✓ Satisfaire aux exigences contractuelles ;
- ✓ Être réalisée **a minima** une fois par mois ;
- ✓ Contrôler des protocoles de nettoyage **différents** d'un mois à l'autre.

Le titulaire devra joindre à son Rapport Mensuel d'Activité (RMA), l'ensemble des fiches d'autocontrôle réalisées durant le mois écoulé.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière telle que définie au CCAP du marché.

13.3 CONTROLE CONTRADICTOIRE

Un contrôle contradictoire effectué entre les parties pourra avoir lieu après une intervention du titulaire (et avant une nouvelle intervention dans l'espace contrôlé).

Ce contrôle sera réalisé à la demande de l'Établissement. Le titulaire en sera informé par courriel ou tout autre moyen de communication choisi par l'Établissement, a minima cinq (5) jours ouvrés avant la date effective du contrôle. Le contrôle contradictoire aura pour but de :

- ✓ Vérifier le résultat obtenu après exécution de la prestation de nettoyage contrôlée ;
- ✓ Constater les éventuelles anomalies par rapport aux exigences contractuelles ;
- ✓ S'assurer que le titulaire met en œuvre les actions correctives nécessaires ;
- ✓ Affiner, si besoin est, les prestations décrites au présent CCTP et/ou ses annexes.

Le contrôle contradictoire sera fixé en tenant compte du planning de la programmation des prestations du titulaire.

Le titulaire s'engage à déléguer une personne habilitée (avec une délégation de signature), informée des exigences contractuelles, dans le cadre de la réalisation du contrôle contradictoire.

Le contrôle contradictoire sera également l'occasion de vérifier le respect de l'approvisionnement du site de l'Établissement en consommables, ingrédients, matériels et produits de nettoyage en quantités suffisantes ainsi que la tenue à jour et le suivi des demandes d'intervention consignées dans la GMAO.

Ce contrôle devra apparaître comme une opportunité de dialogue entre les parties quant à la qualité des prestations réalisées et les axes d'améliorations à mener.

Le contrôle réalisé donnera lieu à une note de satisfaction-qualité attribuée au titulaire.

La note de satisfaction-qualité en-dessous de laquelle des pénalités pourront être appliquées au titulaire pour manquement à ses obligations contractuelles est de 2, selon les critères d'évaluation définis à l'article 13.6 ci-après.

Dans tous les cas, les prestations dont la note sera inférieure à « 2 » devront faire l'objet d'actions correctives par le titulaire, qui pourront être suivies d'un contrôle inopiné.

En cas d'absence du titulaire au contrôle contradictoire programmé, celui-ci pourra se voir appliquer une pénalité prévue au CCAP du marché. Par ailleurs, en cas d'absence du titulaire, le contrôle sera tout de même effectué et validé par l'Établissement seul et le contrôle sera considéré dans ce cas comme ayant une force contradictoire.

13.4 CONTROLE INOPINE

En cas de contrôle contradictoire non-satisfaisant ou face à une anomalie détectée par l'Établissement lors d'une visite ou encore dans le cas d'une alerte reçue par l'Établissement, ce dernier se réserve la possibilité d'effectuer un contrôle-qualité inopiné.

À la suite de ce contrôle, le titulaire s'engage à mener une action corrective pour pallier les manquements détectés dans un délai maximum de quarante-huit heures (48h) ouvrées.

L'action corrective sera considérée comme « clôturée » une fois que la note de satisfaction-qualité obtenue sera à la suite de ce contrôle inopiné sera supérieure ou égale à 2.

En cas de manquement ou de non-respect de ces exigences contractuelles, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité prévue au CCAP du marché.

13.5 MODE OPERATOIRE DU CONTROLE

Le contrôle contradictoire se fera en présence de l'Établissement et du titulaire (chef d'équipe ou responsable technique). Selon la décision prise par l'Établissement, le contrôle contradictoire pourra porter sur tous les zones ou locaux de l'Établissement ou seulement sur un échantillon de zones ou locaux.

À l'issue du contrôle, une « fiche de contrôle » sera éditée sur un support numérique ou papier au choix de l'Établissement. La validation de la « fiche de contrôle » se fera sous forme de signature des parties sur le support choisi.

En cas de litige, les deux parties pourront tester la propreté à l'aide d'un moyen de nettoyage type « Chiffon Blanc ». Par ailleurs, tout désaccord entre les parties sera consigné dans la fiche de contrôle mais c'est l'appréciation de l'Établissement qui sera in fine prépondérante pour l'attribution de la note de satisfaction-qualité.

13.6 FICHE DE CONTROLE

13.6.1 Critères de notation

La **satisfaction-qualité** sera évaluée sur la base des critères de notation définis ci-après. La satisfaction-qualité de chacune des prestations contractuelles de nettoyage figurant dans l'annexe n° 4 du présent CCTP sera vérifiée (pourcentage de réalisation de la prestation, respect de la fréquence, respect du périmètre, etc.), en fonction du planning d'exécution fourni par le titulaire, pour les éléments suivants :

- Sol,
- Murs – Parois,
- Autres (parois vitrées, accessoires, équipements, etc.).

Pour chacune des prestations contractuelles de nettoyage, le résultat de la **satisfaction-qualité** sera affecté d'une note selon les critères définis de la façon suivante :

État de satisfaction	Note	Définition
Parfait	3	La prestation a été effectuée à 100%, conformément aux exigences contractuelles, pour l'élément considéré, sans oubli et sans aucun manquement dans la zone ou le local contrôlé.
Satisfaisant	2	La prestation a été effectuée à au moins 80%, pour l'élément considéré, avec quelques oublis manquements à la marge, dans la zone ou le local contrôlé.
Insuffisant	1	La prestation a été effectuée à au moins 50%, pour l'élément considéré, avec des oublis ou manquements notables, dans la zone ou le local contrôlé.
Non-acceptable	0	La prestation a été effectuée à moins de 50%, pour l'élément considéré, avec des oublis ou manquements majeurs, dans la zone ou le local contrôlé.

14 PRESCRIPTIONS RELATIVES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

14.1 PRINCIPES GENERAUX

L'Établissement portera une attention particulière aux dispositions et démarches qui seront prises par le titulaire au titre de son management environnemental.

Le titulaire devra respecter le principe du tri-sélectif et les moyens mis à disposition sur le site de l'Établissement.

Le titulaire devra mettre en place un plan de traitement et de traçabilité de l'ensemble des déchets dont il aura la charge de l'évacuation. Ce plan devra mentionner **a minima** les éléments suivants :

- ✓ Le nom/catégorie de déchets évacués (et sa filière-déchets) ;
- ✓ Le date d'évacuation des déchets en question ;
- ✓ Les conditions de traitement ;
- ✓ La quantité de déchets évacués en volume, part de recyclage et de valorisation ;
- ✓ La fiche de données sanitaire et environnementale.

14.2 GESTION DES EAUX USEES

Pour rappel, les eaux usées seront obligatoirement vidées dans un regard de tout à l'égout, les regards extérieurs d'eaux pluviales n'étant pas réservés à cet effet.

N.B. : Des certificats de conformité à la loi sur l'eau, au respect de l'environnement et de la réglementation affectant les rejets à l'égout seront à fournir par le titulaire.

14.3 PRODUITS UTILISES

Pour rappel, l'Établissement exige la mise en œuvre **d'au moins cinquante pour cent (50% minimum obligatoire)** de produits d'entretien éco-responsables ou équivalents et la démarche présentée par le titulaire en matière de management environnemental, présentée dans son mémoire technique, sera rendue contractuelle.

Les manquements à ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité prévue au CCAP du marché.

L'Établissement sera sensible aux caractéristiques environnementales et durables des produits proposés par le titulaire dans son mémoire technique et pendant toute la durée de l'exécution des prestations objet du marché (impacts et empreintes écologiques des produits, santé, etc.).

15 PHASE DE PASSATION DU MARCHÉ

15.1 OBJECTIF

Cette phase contractuelle aura pour objectif de garantir une reprise d'activité entre le titulaire entrant et le titulaire sortant. Cette phase permettra de transférer l'ensemble des informations, données et outils d'exploitation nécessaires à la reprise de l'exploitation.

15.2 DEBUT DE LA PHASE

La phase de passation débute trois (3) mois avant la fin du marché du titulaire, que l'échéance du marché intervienne à la fin de la durée prévue du marché ou de façon anticipée (notamment en raison de manquements du titulaire). Durant cette phase de passation, le titulaire devra :

- Planifier une réunion au cours de laquelle il présentera à l'Établissement son plan d'actions pour assurer la passation du marché avec le titulaire entrant ;
- Transmettre au titulaire entrant et à l'Établissement l'ensemble des données et informations dont il dispose (notamment relatives au personnel affecté à la réalisation des prestations) et qui sont utiles et/ou indispensables pour la bonne exécution des prestations objet du marché ;
- Instaurer une communication très régulière avec l'Établissement à travers des réunions de suivi afin de faciliter la coordination de la phase. Chaque réunion devra faire l'objet d'un compte rendu écrit rédigé par le titulaire et transmis à l'Établissement ;
- Restituer à l'Établissement l'ensemble de la documentation et des livrables qui lui sont contractuellement dus.

15.3 MOBILISATION ATTENDUE

15.3.1 Réalisation d'un état des lieux de sortie

Le 21^{ème} jour avant la fin du marché, un état des lieux de sortie sera réalisé contradictoirement entre les parties et portera sur :

- Le recensement quantitatif et qualitatif des matériels ;
- Le matériel éventuel mis à disposition par l'Établissement ;
- Toutes les prestations de nettoyage non achevées ;

- Les livrables restitués ou non ;
- La restitution du matériel d'accessibilité (clefs, badges, etc.).

L'état des lieux de sortie réalisé sera signé par les représentants des parties et une copie de celui-ci sera adressée au titulaire.

Le titulaire sera responsable de toute dégradation des espaces liée à l'exécution des prestations et constatée dans cet état des lieux et il devra engager sans délais les frais nécessaires pour la réparation et/ou la remise en état des espaces dégradés.

15.4 FIN DE LA PHASE

Le titulaire organisera une réunion de clôture avec l'Établissement au cours de laquelle il présentera son retour d'expérience sur toute la durée du marché.

Les livrables qui auront été définis contractuellement devront être transmis à l'Établissement, sous format papier et informatique, **au plus tard deux (2) semaines avant l'échéance du présent marché**. Dans le cas où ce délai n'est pas respecté, l'Établissement pourra appliquer une pénalité financière prévue au CCAP du marché.

16 ANNEXES

Liste des annexes jointes au présent CCTP et faisant partie intégrante du marché :

- ✓ Annexe n° 1 : Périmètre des prestations contractuelles (document EXCEL comprenant trois onglets dont une page de garde et une page de légendes),
- ✓ Annexe n° 2 : Recensement des matériels
- ✓ Annexe n° 3 : Cadre protocolaire – Gammes de nettoyage (document EXCEL comportant vingt-neuf onglets dont une page de garde et une page de sommaire),
- ✓ Annexe n° 4 : Exemple fiche de contrôle (document EXCEL comportant deux onglets dot une page de garde et un exemple de fiche),
- ✓ Annexe n° 5 : Plans de zoning protocolaire (document PDF comportant sept pages),
- ✓ Annexe n° 6 : Termes et définition (Norme Afnor NF X 50-790) (document DPF comportant trois pages).