



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

## N° DE MARCHÉ

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

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

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

**LOT N° 2 : PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES VITRERIES**

**TITULAIRE :**

Le présent CCTP comporte vingt-quatre (24) pages, hors annexes.

## Sommaire

<b>1</b>	<b>OBJET DU MARCHÉ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GÉNÉRALITÉS</b>	<b>4</b>
2.1	PRESENTATION DU SITE	4
2.2	ORGANISATION	4
<b>3</b>	<b>NATURE DES PRESTATIONS</b>	<b>4</b>
3.1	TYPLOGIE DES PRESTATIONS	4
3.2	REFERENCES NORMATIVES	5
<b>4</b>	<b>PÉRIMÈTRE ET LIMITES DE PRESTATIONS</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ RELATIVES AU PERSONNEL AFFECTÉ ET AUX CONSOMMABLES, PRODUITS ET MATÉRIELS UTILISÉS</b>	<b>5</b>
5.1	MISE EN PLACE DES SALAIRES DU TITULAIRE AU DEMARRAGE DU MARCHÉ	5
5.2	IDENTIFICATION DU PERSONNEL ET DE L'ENCADREMENT	6
5.2.1	Identification du personnel	6
5.2.2	Encadrement du personnel	6
5.3	MISE EN PLACE DES SALAIRES DU TITULAIRE EN COURS DE MARCHÉ	6
5.4	CONSOMMABLES – PRODUITS MENAGERS - MATÉRIELS ACCESSOIRES – GESTION DU STOCK	6
5.5	MATÉRIELS DU TITULAIRE DEDIE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ	8
5.5.1	Conformité des matériels	8
5.5.2	Entretien et maintenance des matériels	9
5.5.3	Pollution	9
<b>6</b>	<b>PHASE DE DÉMARRAGE</b>	<b>9</b>
6.1	OBJECTIFS	10
6.2	SYNTHESE DES LIVRABLES SUR LA PERIODE	11
<b>7</b>	<b>CONTRAINTES À RESPECTER POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>11</b>
7.1	GENERALITES / VOLUME HORAIRE AFFECTE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
7.2	JOURS ET PLAGES HORAIRES D'ACCES AU SITE DE L'ETABLISSEMENT	11
7.3	JOURS ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION	11
7.4	ACHEMINEMENT DES MATÉRIELS DANS LES LOCAUX	12
7.5	DISPOSITIONS PARTICULIERES / CRISE SANITAIRE	12
7.6	MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE MARCHÉ	12
<b>8</b>	<b>PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS</b>	<b>12</b>
8.1	GENERALITES	12
8.2	REUNIONS – MODES DE COMMUNICATION	12
8.2.1	Débriefings opérationnels périodiques	12
8.2.2	Réunions extraordinaires	13
8.2.3	Modes de communication	13
8.3	DOCUMENTATION ET LIVRABLES	13
8.3.1	Généralités	13
8.3.2	État des lieux de prise en charge	13
8.3.3	Fiche d'intervention	14
8.3.4	Planning prévisionnel annuel d'exécution	14
8.3.5	Planning réel d'exécution des prestations objet du marché	15
8.4	MISE A JOUR DES LIVRABLES	15
<b>9</b>	<b>MODALITÉS ET CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>15</b>
9.1	PRESTATIONS RECURRENTES	15
9.2	PRESTATIONS PARTICULIERES	15
<b>10</b>	<b>ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>15</b>
10.1	BADGES	15
10.2	FOURNITURE DES FLUIDES	16
<b>11</b>	<b>ENGAGEMENTS DU TITULAIRE</b>	<b>16</b>
11.1	GENERALITES	16
11.2	CONTINUITE DE SERVICE	16
11.3	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	17
11.4	DEVOIR D'ALERTE	17
11.5	TENUE DE TRAVAIL	18
11.6	EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)	18
11.7	HABILITATIONS ET FORMATIONS	18
<b>12</b>	<b>PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ</b>	<b>18</b>
12.1	PLAN DE PREVENTION	18

12.2	ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS .....	19
12.3	PRESTATIONS EN HAUTEUR.....	19
12.4	RISQUE ELECTRIQUE .....	19
13	<b>MANAGEMENT DE LA QUALITÉ .....</b>	<b>19</b>
13.1	MISE EN PLACE D'UN PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ) .....	19
13.2	MESURES DE LA QUALITE - AUTOCONTROLES .....	20
13.3	CONTROLE CONTRADICTOIRE .....	20
13.4	CONTROLE INOPINE .....	20
13.5	MODE OPERATOIRE DU CONTROLE .....	21
13.6	FICHE DE CONTROLE .....	21
14	<b>PRESCRIPTIONS RELATIVES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE.....</b>	<b>21</b>
14.1	PRINCIPES GENERAUX .....	21
14.2	GESTION DES EAUX USEES .....	21
14.3	PRODUITS UTILISES .....	21
15	<b>PHASE DE PASSATION .....</b>	<b>22</b>
15.1	OBJECTIF.....	22
15.2	DEBUT DE LA PHASE .....	22
15.3	MOBILISATION ATTENDUE.....	22
15.3.1	Réalisation d'un état des lieux de sortie.....	22
15.4	FIN DE LA PHASE .....	22
16	<b>ANNEXES .....</b>	<b>23</b>

## 1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution par le titulaire de prestations de service de nettoyage et d'entretien des vitreries du bâtiment de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée (ci-après désigné « l'Établissement »).

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 définies 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 dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Il abrite aujourd'hui le Musée national de l'histoire de l'immigration et l'Aquarium tropical.

Carte d'identité du site :

- Année de construction : 1931
- Monument Classé et/ou, selon les éléments, inscrit au titre des monuments historiques
- Surface : 17 000 m<sup>2</sup>

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 indicatifs :

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

### 2.2 ORGANISATION

L'Établissement est 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 le 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre.

## 3 NATURE DES PRESTATIONS

### 3.1 TYPOLOGIE DES PRESTATIONS

Le présent marché fait l'objet de prestations :

- **Récurrentes** : ce sont les prestations relevant de la part forfaitaire du marché, réalisées selon une périodicité définie contractuellement ;
- **Particulières** : ce sont des prestations réalisées à la demande de l'Établissement, sur la base de bons de commande établis conformément aux prix unitaires définis au bordereau des prix unitaires (BPU) du marché.

Le périmètre contractuel des prestations à exécuter par le titulaire au titre du présent marché est défini ci-après.

### 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, qui s'engage à les respecter.

Ces documents sont, sans que cette liste ne soit limitative :

- Les normes françaises,
- 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

Le titulaire du présent marché devra assurer les prestations de nettoyage et d'entretien des éléments de vitrerie suivants :

- Les surfaces vitrées extérieures et intérieures de la toiture-terrasse (selon BPU),
- Les surfaces vitrées extérieures et intérieures de l'ensemble de la façade du bâtiment (part forfaitaire),
- Les surfaces vitrées (les deux faces) situées derrière le moucharabieh de l'entresol donnant sur le Hall d'honneur (selon BPU).

Le recensement complet des surfaces vitrées objet des prestations du présent marché figure en annexe n° 1 et 5 du présent CCTP.

**POINT DE VIGILANCE :** Sont exclues du lot n° 2 du présent du marché les prestations suivantes, qui relèvent du lot n° 1 « nettoyage et hygiène du bâtiment et de ses abords » du marché : nettoyage des parois vitrées des bassins de l'Aquarium tropical (faces intérieures et extérieures) ainsi que des vitrines d'exposition situées dans les espaces d'exposition de l'Établissement.

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

### 5.1 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 de tout nouveau salarié affecté à la réalisation des prestations objet du marché, selon la démarche suivante, qui incombe au titulaire :

- Prise de rendez-vous sur le site de l'Établissement,
- Information et invitation du chef de service de l'immobilier et de la maintenance à ce rendez-vous,
- Visite de l'ensemble des zones incluses au périmètre du présent marché,
- Explications des prestations et techniques de nettoyage et d'entretien attendues dans le cadre du marché,
- Explications des limites de prestations et des règles de sécurité applicables au sein de l'Établissement ;
- Explication des conditions et modalités d'exécution des prestations ;
- Présentation du cadre protocolaire (fiches protocoles) pour la réalisation des prestations ;
- Présentation des plans de zoning (protocole de nettoyage par zone) ;
- Vérification des compétences et aptitudes du salarié par le titulaire.

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 le respect de cette obligation pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire telle que 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.

## 5.2 IDENTIFICATION DU PERSONNEL ET DE L'ENCADREMENT

### 5.2.1 Identification du personnel

Dans les quinze (15) jours calendaires de la date de notification du présent marché au titulaire, le titulaire devra fournir à l'Établissement les 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 de l'Établissement 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 et leurs coordonnées complètes ;
- Les horaires de travail de chacun des agents affectés à l'exécution des prestations et du chef d'équipe.

### 5.2.2 Encadrement du personnel

Le titulaire devra prévoir la présence, parmi ses agents, d'un responsable 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.

## 5.3 MISE EN PLACE DES SALAIRES DU TITULAIRE EN COURS DE 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 en cours d'exécution du marché, le titulaire sera tenu d'informer l'Établissement du personnel remplacé et de mettre à jour la liste nominative 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'entretien à exécuter ainsi que les consignes de l'Établissement à respecter.

## 5.4 CONSOMMABLES – PRODUITS MENAGERS - MATÉRIELS ACCESSOIRES – GESTION DU STOCK

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

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra fournir tous les produits d'entretien et de nettoyage, ingrédients, consommables et petits matériels nécessaires à la bonne exécution de ses prestations et notamment :

- Les produits d'entretien et de nettoyage ;
- Les produits consommables tels que raclettes, perches, mouilleurs, grattoirs, seaux, chiffons, etc.

L'Établissement se réserve la possibilité d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations et/ou de compromettre la sécurité des biens et des personnes. Tout produit refusé par l'Établissement devra être immédiatement retiré 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 en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes ou susceptibles d'être qualifiés comme tels au regard de la législation en vigueur. Les produits utilisés ne devront être ni corrosifs ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages.

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 sera à sa charge exclusive.

**POINT DE VIGILANCE : De manière générale, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite dans les zones ou locaux susceptibles d'accueillir des enfants c'est à dire tous les locaux ouverts au public référencés comme tels dans l'annexe 1 du CCTP.**

L'Établissement est 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.).

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 dans son mémoire technique en matière de management environnemental sera rendue contractuelle.

Les manquements à 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.

Les Fiches de Données de Sécurité des produits (FDS) et les Fiches Techniques (FT) des produits et matériels utilisés par le titulaire qui auront été communiquées par le titulaire dans le cadre de son mémoire technique, devront faire l'objet de mises à jour pendant la durée d'exécution du présent marché en cas de changement de produits et matériels. Ces mises à jour devront être transmises par le titulaire à l'Établissement.

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

Dans le cadre de prestations réalisées en intérieur, le titulaire veillera à respecter les réglementations en vigueur en matière de qualité de l'air intérieur et se tiendra informé des évolutions législatives. Des tests inopinés liés à la qualité de l'air pourront être réalisés par un service agréé et missionné par l'Établissement.

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. Le constat d'utilisation 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, telle que prévue au CCAP du marché.

L'affichage réglementaire de tous les produits utilisés sera mis en place par le titulaire sur les contenants des produits 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 telle que prévue au CCAP du marché.

L'Établissement se réserve le droit :

- D'interdire au titulaire l'usage de produits non conformes à la réglementation en vigueur ou aux contraintes énoncées au présent CCTP et ses annexes ;
- D'interdire au titulaire l'usage de produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des personnes et/ou des biens ;
- De réclamer au titulaire des rapports de contrôle et de vérification, conformément à la réglementation ;
- De vérifier ou de faire vérifier la conformité des produits utilisés aux frais du titulaire et en particulier de faire analyser en laboratoire des échantillons des produits utilisés par le titulaire et prélevés au moment de leur utilisation ;
- D'imposer au titulaire l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit spécifique pour une prestation donnée.

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 aux dispositions du présent CCTP et de ses annexes et sous la responsabilité du Chef d'équipe du titulaire.

**N.B. :** Le titulaire s'engage à fournir les Équipements de Protection Individuelle (EPI) nécessaires à ses agents, en fonction des différentes prestations à réaliser sur le site de l'Établissement.

## **5.5 MATÉRIELS DU TITULAIRE DEDIE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ**

### **5.5.1 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 présent marché devront être conformes aux normes et aux règlements de sécurité en vigueur et être compatibles avec les contraintes d'utilisation énoncées au présent CCTP et dans ses annexes.

L'Établissement se réserve la possibilité de demander 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 :

- Raclettes articulées,
- Système de filtrage d'eau,
- Nettoyeur haute pression,
- Plateformes mobiles,
- Nacelles,
- Échafaudage,
- Escalier mobile,
- Harnais de sécurité,
- Etc.

L'Établissement sera sensible aux caractéristiques techniques et environnementales des matériels et engins proposés dans le mémoire technique du titulaire et déployés durant l'exécution du marché (choix des engins en fonction des caractéristiques du site, en termes de nuisances sonores et de consommation d'énergie, 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 du site de l'Établissement ainsi qu'aux types de 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 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 soient pas abandonnés sur le site de l'Établissement. 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 une exécution optimale des prestations contractuelles.



L'Établissement se réserve la possibilité d'obliger le titulaire à remplacer et/ou à augmenter la quantité des matériels à disposition de ses agents et d'interdire les matériels ou équipements dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations et/ou des dommages.

La réparation de tous dommages causés par le titulaire et ses matériels 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, prévue au CCAP du marché.

**POINT DE VIGILANCE : Les échafaudages, nacelles, plateformes mobiles 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.**

#### 5.5.2 Entretien et maintenance des matériels

Le titulaire fera son affaire de l'entretien et de la maintenance des matériels et équipements mis à disposition de ses salariés et utilisés sur le site de l'Établissement.

Le titulaire devra 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 utilisateurs.

Les matériels propriété de l'Établissement qui seraient éventuellement mis à la disposition du titulaire pour la réalisation de certaines prestations particulières, notamment hors-forfait, seront sous l'entière responsabilité du titulaire durant la période de cette 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, telle que prévue au CCAP du marché.

**POINT DE VIGILANCE : Les eaux usées devront être obligatoirement et exclusivement vidées 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.**

#### 5.5.3 Pollution

La responsabilité du titulaire sera mise en œuvre pour toute pollution (chimique, radiative, sonore, bactérienne, olfactive, etc.) liée à ses activités.

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 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 d'utilisation du présent CCTP et de 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 dûment constaté à l'une de ces obligations, outre l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que définie au CCAP du marché, de résilier le marché dans les conditions prévues au CCAP du marché.

## 6 PHASE DE DÉMARRAGE

Le marché comporte une phase de démarrage d'une **durée totale d'un (1) mois** à compter de sa date de notification au titulaire pendant laquelle l'Établissement portera à la connaissance du titulaire les informations et les outils nécessaires au bon accomplissement des prestations.

Ainsi, pendant cette période, le titulaire s'engage à porter à la connaissance de ses agents les contraintes et exigences du bâtiment, de ses espaces et de ses locaux, son règlement intérieur, les règles de sécurité qui s'y réfèrent, ainsi que tous les autres documents fournis par l'Établissement et devant être portés à la connaissance des agents du titulaire. Et de façon générale, le titulaire s'engage également à porter à la connaissance de tout nouvel arrivant l'ensemble des informations visées au présent paragraphe.

## 6.1 OBJECTIFS

Les objectifs de la phase de démarrage 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'entretien des vitreries ;
- Consolider le transfert de l'activité de service avec le titulaire sortant ;
- Mettre en forme les livrables attendus ;
- Construire les trames de livrables (fiches d'intervention, état des lieux, plannings, etc.) et les soumettre pour validation à l'Établissement ;
- Dresser avec l'Établissement un état des lieux de prise en charge du site de l'Établissement ;
- Soumettre un planning prévisionnel d'exécution des prestations à l'Établissement ;
- Établir un plan de prévention des risques encourus dans le cadre de la réalisation des prestations objet du marché.
- Distribuer les équipements de protection individuelle (EPI), les outils et vêtements de travail nécessaires à ses personnels dédiés à l'exécution des prestations ;
- 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'Établissement sera particulièrement attentif à l'organisation, aux moyens et aux méthodes utilisés par le titulaire pour gérer cette période.

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. 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 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 la validation du compte-rendu modifié.

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.

## 6.2 SYNTHÈSE DES LIVRABLES SUR LA PÉRIODE

Durant la période de démarrage, les livrables suivants seront à produire par le titulaire :

Livrables	Commentaires	Durées / Délais
• <b>Planning prévisionnel d'exécution</b>	Se référer à l'article 8.3.4	Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du marché
• <b>Compte-rendu de la réunion de lancement</b>	Se référer à l'article 6.2.4	Dans les trois (3) jours ouvrés suivant la date de la réunion
• <b>Plan de prévention</b>	Se référer à l'article 12.1	Dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification du marché
• <b>Plan d'actions correctives avec niveaux de priorité</b>	Se référer à l'article 6.2.1	À l'issue de l'état des lieux de prise en charge
• <b>Plan Assurance Qualité (PAQ)</b>	Se référer à l'article 13.1	Trois (3) semaines avant la fin de la phase

## 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 définies au présent article.

### 7.1 GENERALITES / VOLUME HORAIRE AFFECTÉ À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage et garantit mettre à disposition de l'Établissement tous les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations objet du marché.

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

Le titulaire devra indiquer le volume d'heures forfaitaires affectés aux différents postes (protocoles / zones) pour l'exécution des prestations du marché. Le volume indiqué par le titulaire dans la DPGF du marché constituera un engagement à respecter tout au long de la durée d'exécution du marché.

Les manquements ou défauts constatés par rapport à cet engagement pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financières, telle que prévue au CCAP du marché.

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

Le titulaire et ses agents affectés à l'exécution de 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 du présent CCTP ci-avant.

**N.B. :** Dans le cadre d'événements 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 unitaires définis dans le BPU du marché.

### 7.3 JOURS ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION

Le titulaire et ses salariés devront se conformer aux jours et plages horaires d'intervention suivants :

- **Pour les espaces non-accessibles au public :**
  - Le lundi de 8h à 18h30 ;
  - Du mardi au vendredi : avant 9h et après 18h.
- **Pour les espaces accessibles au public :** Les lundis sont des jours d'interventions à privilégier.

- Les lundis de 8h à 18h30 ;
  - Du mardi au vendredi : avant 10h00 et après 17h30 ;
  - Du samedi au dimanche : avant 10h00 et après 19h30.
- **Pour les espaces extérieurs** : Les prestations devront être réalisées dans le courant de la journée sans que cela n'entraîne une gêne dans le fonctionnement normal des services et conformément aux fréquences définies contractuellement.

**N.B.** : Aucune fermeture annuelle de l'Établissement n'est prévue en dehors des jours mentionnés à l'article 2 ci-avant.

#### 7.4 ACHÈMÈNEMENT 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/m<sup>2</sup> sur les parties carrelées et 250 kg/m<sup>2</sup> sur les parquets et les mosaïques.

#### 7.5 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES / CRISE SANITAIRE

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

#### 7.6 MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE MARCHÉ

Dans le cas d'un changement important dans la teneur et la quantité des espaces et locaux entretenus et/ou dans le détail des prestations à réaliser, 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 de suivi des prestations que l'Établissement souhaite mettre en place. Cette organisation a pour objectif de contrôler :

- La bonne exécution et conduite des prestations contractuelles ;
- Le suivi des interventions planifiées ;
- La qualité de service ;
- Le suivi des actions correctives ;
- La validation éventuelle des produits et matériels ;
- La conformité réglementaire des prestations exécutés.

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 sont à sa charge, pendant toute la durée d'exécution des prestations.

#### 8.2 RÉUNIONS – MODES DE COMMUNICATION

##### 8.2.1 Débriefings opérationnels périodiques

Le chef d'équipe des agents affectés à l'exécution des prestations devra participer à un court *débriefing* opérationnel périodique en présence 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 (congrés, 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 constatés par l'Établissement ;
- D'alerter le titulaire sur des éventuelles carences constatées et/ou axes d'améliorations à apporter.

La programmation, la fréquence et la durée de ce *débriefing* seront fixées d'un commun accord entre les parties dès la notification du présent marché au titulaire. Ce *débriefing* aura lieu après les interventions des équipes de nettoyage.

En cas d'absence du chef d'équipe ou de son représentant désigné à un *débriefing*, une pénalité financière pourra être appliquée à l'encontre du titulaire, dans les conditions prévues au CCAP du marché.

#### 8.2.2 Réunions extraordinaires

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

Ces réunions pourront notamment être déclenchées par l'Établissement en cas de non-atteinte des obligations de résultat du titulaire. Il sera alors demandé au titulaire d'adapter ses moyens et d'informer l'Établissement de son plan d'action pour remédier à ces défaillances (renforcement du volume horaire, renforcement du personnel, remplacement de matériel, etc.).

#### 8.2.3 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 qu'il aura désigné 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 la pénalité financière telle que définie au CCAP du marché.

Il sera également demandé la communication d'une adresse de courriel unique pour recevoir les demandes d'interventions de l'Établissement.

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 d'une 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 résolution 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 telle que 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 en langue française et 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 contradictoirement entre les deux 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 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 vitrées présentant un état de non-propreté irréversible, il sera joint à l'état des lieux un reportage photographique afin d'illustrer les dommages constatés.

Le titulaire aura ainsi une parfaite connaissance non seulement des surfaces vitrées mais également des lieux de l'Établissement concernés par l'exécution des prestations.

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 sur les vitreries objet des prestations 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 écrite qu'un tiers est à l'origine de cette nouvelle dégradation) et le titulaire en sera seul responsable.

### 8.3.3 Fiche d'intervention

Après chacune de ses interventions trimestrielles, le titulaire devra remplir et transmettre à l'Établissement une fiche d'intervention dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date d'intervention.

L'Établissement devra approuver par écrit cette fiche d'intervention par courriel. En cas d'absence d'approbation par l'Établissement dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la fiche d'interventions, cette dernière sera considérée comme approuvée.

En cas de désaccord, le titulaire devra modifier la fiche d'intervention 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 de la fiche d'intervention modifiée.

Cette fiche d'intervention permettra au titulaire :

- D'établir un compte-rendu synthétique des prestations effectuées durant l'intervention ;
- De consigner les mesures à mettre en œuvre lors de la prochaine intervention ;
- De consigner les anomalies constatées lors de l'exécution des prestations.

La fiche devra être complétée par le personnel encadrant présent sur site de l'Établissement lors de l'exécution des prestations.

En cas de manquement, de non-complétude, et/ou de non remise de la fiche d'intervention, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière, telle que définie au CCAP du marché.

### 8.3.4 Planning prévisionnel annuel d'exécution

Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du présent marché, le titulaire transmettra à l'Établissement un planning prévisionnel annuel d'exécution des prestations relevant de la part forfaitaire du marché.

Ce planning devra être validé par écrit par l'Établissement.

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

Ce planning prévisionnel annuel pourra être mis à jour, en concertation avec l'Établissement, au plus tard un (1) mois avant la date anniversaire de la notification du marché pour correspondre à la programmation de l'année à venir.

Ce planning prévisionnel devra préciser :

- L'année et le mois choisi dans chaque trimestre pour les 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.).

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



### 8.3.5 Planning réel d'exécution des prestations objet du marché

Au plus tard un mois avant la date anniversaire de la notification du présent marché, le titulaire transmettra à l'Établissement le planning d'exécution correspondant aux prestations de nettoyage réellement effectuées durant l'année écoulée.

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

**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 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 observations sera due au titre de la part forfaitaire du marché.

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

## 9 MODALITÉS ET CONDITIONS D'INTERVENTIONS

### 9.1 PRESTATIONS RECURRENTES

Il s'agira de l'ensemble des prestations forfaitaires de nettoyage et d'entretien périodiques et planifiées.

Le titulaire devra intervenir conformément aux protocoles de nettoyage définis en annexe n° 3 du présent CCTP.

Le titulaire pourra également se reporter aux annexes graphiques jointes au présent CCTP (Plans en annexe n° 5 du CCTP) qui fixent le périmètre d'intervention par zone et par protocole applicable.

### 9.2 PRESTATIONS PARTICULIERES

Toutes les autres prestations que celles susmentionnées seront dites « particulières » et ponctuelles et seront réalisées par le titulaire à la demande de l'Établissement, sur la base d'un bon de commande établi par l'Établissement et conformément aux prix unitaires définis au bordereau des prix unitaires (BPU) du marché. Ce bon de commande comportera toutes les informations utiles à la réalisation de la ou des prestations commandées (lieu et délai d'exécution, etc.)

En cas de prestation ne figurant pas au BPU, l'Établissement fera une demande de devis auprès du titulaire qui pourra être accepté ou non par l'Établissement, dans les conditions fixées au CCAP du marché.

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.

## 10 ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT

### 10.1 BADGES

Une remise de badges pourra être effectuée par le représentant de l'Établissement au titulaire au démarrage du présent marché.

Le titulaire s'engage à les remettre à ses agents et il sera responsable de la bonne utilisation de ces badges.

L'éventuelle perte de badge pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière, telle que prévue au CCAP du marché.

## 10.2 FOURNITURE DES FLUIDES

Les fournitures d'eau et d'électricité nécessaire à l'exécution des prestations sont à la charge exclusive de l'Établissement, dans la limite des tensions et des puissances disponibles dans ses espaces.

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

Les appareils ne devront pas être branchés sur les prises électriques déjà utilisées pour d'autres appareillages, même 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 zones / locaux visé(s) par le présent marché.

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

Le titulaire devra sensibiliser et former ses agents aux pratiques respectueuses et économes en consommation d'eau et d'énergie, notamment concernant l'extinction des lumières en sortant de chaque local et la fermeture systématique des ouvrants nettoyés.

Les manquements répétés des agents du titulaire à ces obligations d'extinction des lumières et de fermeture des fenêtres pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que 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 les fiches d'intervention,
- Les jours et plages horaires d'intervention 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, à toutes les dégradations, à 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 manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes susmentionnées entraînant des dommages relèvera de la responsabilité exclusive du titulaire.

### 11.2 CONTINUITE DE SERVICE

Le titulaire garantit à l'Établissement la continuité du service objet du présent marché.

Il s'engage à pallier toute absence de ses agents par la mise en place d'agents remplaçants, à qui auront été transmis toutes les consignes sur les modalités d'exécution des prestations, en veillant à ce que ces derniers disposent de toutes les qualifications et formations 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 les formations, ne pourra pas être admis sur site par l'Établissement.

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

### **11.3 COMPORTEMENT DU PERSONNEL**

Il appartiendra au chef d'équipe du titulaire 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 devront faire preuve de discrétion et devront 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 sur le site de l'Établissement et 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 se verra refuser l'accès au site de l'Établissement 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 présent sur le site de l'Établissement pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

Toute interdiction au site de l'Établissement sera notifiée par l'Établissement par tous moyens sans que le titulaire 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 les difficultés rencontrées dans l'exécution de ses prestations.

Il signalera par écrit et périodiquement dans les fiches d'intervention, 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 dérobés) ;
- Les obstacles ou les difficultés liés 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 être identifiables 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 logotype de la société du titulaire,
- Une paire de chaussure de sécurité et tous autres Équipements de Protection Individuelle (EPI) indispensables à l'exécution des prestations devront être fournis par le titulaire à ses agents.

Les tenues de travail 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 financière à l'encontre du titulaire, telle que prévue au CCAP du marché.

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

### 11.6 EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

Le titulaire s'engage à fournir à ses agents tous les équipements de protection individuelle réglementaires 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.

**N.B.** : L'utilisation de nacelles étant réglementée, le titulaire s'engage à n'autoriser que le ou les agents dûment habilités à la manutention de ce type d'engins mécaniques. L'Établissement se réserve la possibilité de vérifier au préalable l'habilitation de tout personnel amené à manipuler ce type d'engins.

## 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 du marché.

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 de courant 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 des 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, relèvera de la responsabilité exclusive du titulaire, et pourra faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à son encontre, telle que 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.

## **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.

# **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)**

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

- Des procédures de contrôles qualité internes du titulaire pour assurer l'ensemble des prestations de nettoyage et d'entretien 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 MESURES DE LA QUALITE - AUTOCONTROLES

Dans l'objectif d'assurer des prestations de nettoyage et d'entretien 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'autocontrôles.

À la fin de son intervention trimestrielle, le titulaire devra effectuer des autocontrôles afin de s'assurer que les prestations ainsi réalisées satisfont aux exigences contractuelles.

Ces fiches d'autocontrôles devront faire apparaître :

- Le résultat obtenu après nettoyage et entretien réalisé en indiquant les surfaces vitrées contrôlées avec leurs localisations.
- Les protocoles de nettoyage, annexe 3 du CCTP s'y rattachant.
- Les éventuelles anomalies constatées.

Le titulaire devra transmettre à l'Établissement l'ensemble des fiches d'autocontrôle réalisées après chaque intervention trimestrielle. Ces fiches d'autocontrôle seront transmises par courriel dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés suivant la date d'intervention.

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

### 13.3 CONTROLE CONTRADICTOIRE

Un contrôle contradictoire effectué entre les parties pourra avoir lieu, après une intervention du titulaire. Ce contrôle sera initié à la demande de l'Établissement. Le titulaire en sera alors informé par courriel ou tout autre moyen de communication choisi par l'Établissement, à minima cinq (5) jours ouvrés avant la date effective du contrôle.

Le contrôle contradictoire aura pour but de :

- Vérifier le résultat obtenu après nettoyage et entretien réalisé ;
- 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 disposant d'une délégation de signature, informée des exigences contractuelles, dans le cadre de la réalisation du contrôle contradictoire.

Ce contrôle doit apparaître comme étant l'opportunité de dialoguer 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 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** 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 financière telle que 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, 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 deux (2) jours ouvrés.

L'action corrective sera considérée comme « clôturée » une fois que la note de satisfaction-qualité obtenue sera, à la suite de ce contrôle inopiné, 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 financière telle que 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 toutes les zones d'intervention ou seulement sur un échantillon de zones.

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.

Tout désaccord entre les parties prenantes 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

La **satisfaction-qualité** sera évaluée sur la base de 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 chacune des prestations contractuelles de nettoyage et d'entretien, le résultat de la **satisfaction-qualité** sera affectée d'une note selon les critères définis de la façon suivante :

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

### 14.2 GESTION DES EAUX USEES

Pour rappel, les eaux usées seront obligatoirement vidées 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.

**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 dans son mémoire technique en matière de management environnemental sera rendue contractuelle.

Les manquements à 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.

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

### 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 un (1) 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<sup>ème</sup> 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 surfaces vitrées objet des prestations ;
- 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 (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 vitreries, 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 vitreries dégradées.

### 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 : Recensements des surfaces vitrées ;
- Annexe n° 2 : Plan de la toiture-terrasse ;
- Annexe n° 3 : Cadre protocolaire – Gammes de nettoyage des vitreries ;
- Annexe n° 4 : Exemple de fiche de contrôle ;
- Annexe n° 5 : Plans de zoning protocolaire.