



**MINISTÈRES  
AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE  
TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général**

**Direction des affaires financières  
Service des achats et du soutien  
Sous-direction de l'environnement de  
travail et de l'immobilier opérationnel  
Bureau de l'accueil et du cadre de vie**

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

## Procédure SG-SAD3-042-24

Prestations de nettoyage des locaux de l'administration centrale, des sites situés à La Défense, des ministères de l'Aménagement du territoire et de la transition écologique.

# Table des matières

Article 1 -	OBJET DU MARCHÉ.....	4
Article 2 -	FINALITE DES PRESTATIONS .....	4
Article 3 -	CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PÉRIODICITÉ.....	6
Article 4 -	DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....	6
4.1.	Prestations récurrentes de nettoyage.....	6
4.2.	Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait .....	7
4.3.	Le stockage des déchets .....	9
4.4.	Prestations urgentes ou imprévues en journée .....	9
4.5.	Prestations exceptionnelles .....	9
4.6.	Rechargement des consommables .....	10
4.7.	Exclusions .....	10
4.8.	État de propreté au démarrage du marché .....	11
Article 5 -	ORGANISATION DE LA PRESTATION .....	11
5.1.	Responsable d'exploitation .....	12
5.2.	L'inspecteur de site .....	13
5.3.	Chef de site .....	15
5.4.	Remplacement d'un encadrant (inspecteur, chef de site, chef d'équipe).....	15
5.5.	Instances de pilotage.....	16
5.6.	Plannings .....	16
5.7.	Personnel d'exploitation .....	17
5.8.	Formations du personnel .....	18
5.9.	Jours de travail .....	18
5.10.	Plages horaires d'intervention .....	19
5.11.	Exceptions .....	19
5.12.	Précisions pour les prestations du samedi .....	20
5.13.	Volumes horaires et effectifs .....	20
5.14.	Modalité d'accès aux locaux .....	20
5.15.	Tenue vestimentaire.....	21
5.16.	Règles de sécurité et plan de prévention .....	22
5.17.	Continuité d'exécution des prestations mesures de prévention et de sécurité .....	25
Article 6 -	CONTRÔLE DES PRESTATIONS .....	26
6.1.	Autocontrôle .....	26
6.2.	Les contrôles contradictoires .....	26
6.3.	Admission des prestations de fréquence trimestrielle à annuelle.....	28

Article 7 -	LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE .....	28
7.1.	Locaux mis à la disposition du titulaire .....	28
7.2.	Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire et signalements .....	30
7.3.	Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	30
7.4.	Biens mobiliers et immobiliers .....	31
7.5.	Énergies - fluides – branchement.....	31
Article 8 -	MATÉRIELS ET PRODUITS À FOURNIR PAR LE TITULAIRE .....	31
8.1.	Matériels.....	31
8.2.	Produits .....	32
Article 9 -	PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE .....	34

## Article 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet des prestations de nettoyage des locaux de l'administration centrale, des sites situés à La Défense, des ministères de l'Aménagement du territoire et de la transition écologique.

Les sites concernés sont classés pour certains « Immeubles de Grande Hauteur » (IGH) ou « Etablissement Recevant du Public » (ERP).

Les caractéristiques des sites sont présentées à l'annexe 1 du CCTP. Ces caractéristiques sont applicables au moment de la rédaction du présent CCTP et portent notamment sur :

- la localisation, le classement (IGH/ERP) et le nombre de niveaux le cas échéant ;
- les moyens d'accès ;
- les surfaces de sols ;
- les prestations spécifiques ;
- les moyens de stockage des déchets.

La liste de ces bâtiments est susceptible d'être modifiée, par avenant, pendant la durée du marché, dans la limite géographique de la région Île-de-France.

En cas d'ajout ou de suppression d'un site, le représentant du pouvoir adjudicateur respecte un préavis de 1 mois pour transmettre au titulaire la fiche du nouveau site.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux nouveaux sites qui pourraient entrer dans le périmètre de gestion de l'administration centrale, durant l'exécution du marché.

Le titulaire ne peut élever aucune réclamation en cas d'adjonction ou d'abandon d'un ou plusieurs sites de la part de l'administration.

## Article 2 - FINALITE DES PRESTATIONS

Le présent marché est un contrat avec obligation de résultat.

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

La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de cinq critères :

### 1°) ASPECT

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

## **2°) CONFORT**

Le confort est apprécié lorsque les prestations :

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

## **3°) HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatifs à la conservation de la santé. Il repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent notamment s'attacher à :

- réduire la pollution de l'air intérieur, et de l'eau ;
- limiter les problèmes microbiens tant au niveau des sanitaires qu'au niveau du stockage des déchets. Les locaux tels que sanitaires, ainsi que les équipements relatifs aux déchets doivent être maintenus dans un état d'hygiène conforme aux normes en vigueur ;
- réduire tout risque de transmission de virus en cas de risque de pandémie,

Les matériels et produits utilisés pour le nettoyage des locaux doivent être respectueux de l'environnement et être en conformité avec le développement durable (cf. article 8 du CCTP).

## **4°) SÉCURITÉ**

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les utilisateurs comme pour les usagers.

## **5°) OPTIMISATION**

Les méthodes et matériels utilisés sont adaptés aux prestations demandées afin de renforcer l'efficacité du nettoyage et de l'entretien.

## Article 3 - CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PÉRIODICITÉ

Selon leur typologie, les locaux ont été découpés en plusieurs zones dont la définition est donnée à l'annexe 2 du CCTP.

Zone 1 : Accueil et zones attenantes

Zone 2 : Sanitaires et locaux spécifiques

Zone 3 : Espaces repas (salle de restauration, coin repas) et détente (salle de pause, tisanerie) et assimilés

Zone 4 : Bureaux, salles de réunion

Zone 5 : Circulations

Zone 6 : Escaliers

Zone 7 : Locaux divers

Zone 8 : Extérieurs et sous-sols

Zone 9 : Vitrerie accessible

Zone 10 : Locaux sportifs

Zone 11 : Crèche

Zone 12 : Ateliers

## Article 4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

### 4.1. Prestations récurrentes de nettoyage

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux et présentées dans l'annexe 3 du présent document. Ce tableau liste, pour chaque zone, les tâches à accomplir par le titulaire et la fréquence à laquelle elles doivent être exécutées.

Les prestations listées à l'annexe 3 du présent document, complété des dispositions ci-dessous, sont comprises dans le prix forfaitaire.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté (prestations journalières à mensuelles), et dans le planning des prestations périodiques (prestations trimestrielles à annuelles).

Ces documents doivent être tenus à jour après chaque évolution et communiqués au représentant de l'administration.

**La non-exécution des prestations récurrentes entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## 4.2. Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait

Le titulaire n'assume que la collecte interne des déchets de l'administration.

La collecte externe est assurée par un autre prestataire hormis les emballages de produits nocifs apportés par le titulaire et qui restent à sa charge.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, matière plastique, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution, au plus tard à la fin de chaque vacation. **Il est formellement interdit au titulaire de bloquer ou d'entreposer des sacs poubelles ou cartons devant les portes coupe-feu des ascenseurs, des monte-charges et dans les circulations.**

Le titulaire doit se conformer aux règles du tri sélectif sur tous les sites de l'administration.

**Les déchets concernés sont :**

**1) les papiers, les emballages cartons, les emballages plastiques, le verre, les bio déchets ainsi que les déchets non dangereux d'activités économiques (DNDAE).**

Ces déchets sont triés par les agents de l'administration au niveau des points d'apport volontaire (PAV). Leur collecte doit donc rester séparée et le titulaire doit utiliser des containers distincts (ou des compacteurs spécifiques) pour :

- le papier/carton,
- les emballages plastiques,
- le verre,
- les DNDAE,
- les bio déchets.

Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire doit procéder au vidage des PAV en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au ministère sur tous ses sites.

Des contrôles peuvent être effectués par l'administration, notamment en cas de collectes non conformes répétitives.

Le vidage, des PAV ou autre contenant de : papier/carton, emballages plastiques, - verre, bio déchets, des DNDAE, s'effectue selon une fréquence indiquée à l'annexe 3.

A cet effet, le titulaire doit mettre à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour prélever les déchets dans le respect obligatoire de la collecte sélective.

Il doit par ailleurs prendre toutes les dispositions utiles afin que les déchets collectés ne génèrent aucune nuisance notamment olfactive aux occupants.

Pour certains flux de déchets (papier/ cartons, emballages plastiques), le titulaire s'engage à réutiliser les sacs poubelle dès qu'il en a la possibilité.

Les sacs de déchets pleins doivent être transportés vers les containers prévus à cet effet à l'aide de chariots en utilisant les monte-charges.

Les sacs destinés au transport des déchets doivent être fermés. En cas de fuite ou d'éclatement, un nouveau ramassage et un nettoyage doivent être effectués aux frais du titulaire.

**En cas de non-respect du tri sélectif, le titulaire encourt une pénalité prévue à l'article 9 du CCAP.**

## **2) Les piles usagées**

Sur l'ensemble des sites concernés, des réceptacles spécifiques situés dans les halls d'accueil sont dédiés à la collecte des piles. Le personnel de nettoyage du titulaire vide le contenu des réceptacles et le stocke dans d'autres réceptacles destinés à l'enlèvement. La fréquence de cette collecte est à la demande.

## **3) Les déchets d'activité de soins à risques infectieux**

L'administration fait mettre en place des containers spéciaux pour les infirmeries, destinés à la collecte des déchets de soins (DASRI Déchets d'activité de soins à risques infectieux).

Ces réceptacles sont échangés par un agent du titulaire sur demande de l'administration, en utilisant le stock mis en place par le titulaire du marché de collecte des déchets.

## **4) Les documents confidentiels et badges plastiques**

L'administration met en place, des containers sécurisés, destinés à la collecte des documents confidentiels dans les bureaux des agents de l'administration qui en font la demande.

Ces réceptacles sont déposés et retirés par un agent du titulaire, sur demande de l'administration, en utilisant le stock mis en place par le titulaire du marché de collecte des déchets.

Sur les sites de l'Arche paroi sud et de la tour Séquoia, des réceptacles spécifiques (urnes) situés sur les banques d'accueil dans les halls sont dédiés à la collecte des badges plastiques ou cartons. Le personnel de nettoyage du titulaire vide le contenu des réceptacles et le stocke dans d'autres réceptacles destinés à l'enlèvement.

La fréquence de cette collecte est à la demande.



### 4.3. Le stockage des déchets

Les moyens mis en place pour le stockage des déchets sont identifiés dans les fiches de présentations des sites en annexe 1 du présent CCTP.

Les informations communiquées sont valables à la notification du marché. Les modalités de stockage et les fréquences de collectes des déchets sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du marché.

Des containers papiers, cartons ou containers pour documents confidentiels sont mis à disposition des agents de l'administration en application des procédures internes aux services. Ces containers doivent être acheminés et enlevés par un agent du titulaire du présent marché, en utilisant les monte-charges.

**Ils doivent être impérativement retirés des circulations avant 18H00.**

### 4.4. Prestations urgentes ou imprévues en journée

Afin de répondre aux situations inhabituelles (urgentes ou imprévues) et sous réserve d'une validation d'un représentant de l'administration, des prestations doivent pouvoir être exécutées à tout moment par les agents du titulaire déjà sur place.

Ces demandes urgentes ou imprévues concernent notamment :

- mise à disposition et le retrait de containers roulants ou équivalent, sacs pignons, ... dans les étages des différents sites ;
- nettoyage de locaux suite à des incidents divers (salissures accidentelles à traiter en urgence...) ;
- le garnissage supplémentaire des distributeurs de fournitures hygiéniques ;
- échange des containers hygiéniques sur stock mis en place dans le local ménage.

### 4.5. Prestations exceptionnelles

Il s'agit :

- de prestations classiques de nettoyage pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire ;
- de prestations exceptionnelles de désinfection à réaliser dans des locaux pour lesquels des mesures exceptionnelles d'hygiène et de sécurité doivent être prises.

Ces prestations sont listées à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

Pour les prestations faisant appel aux prix horaires, toute heure commencée est due.

Elles s'exécutent sur bon de commande prévisionnel annuel et sont chiffrées sur la base des bordereaux de prix unitaires.

Des bons de commandes complémentaires peuvent également être émis.

Les délais de réalisations de ces prestations sont fixés lors de la commande et doivent être respectés.

**Le non-respect de la réalisation des prestations exceptionnelles dans les délais impartis entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

#### **4.6. Rechargement des consommables**

Les consommables fournis par l'administration (papier toilette, essuie-mains, savon liquide pour les mains) sont mis en place régulièrement par le titulaire de manière à éviter toute rupture d'approvisionnement.

**En cas de non rechargement des distributeurs, du fait du personnel du titulaire, les pénalités prévues à l'article 9 du CCAP sont appliquées.**

#### **4.7. Exclusions**

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des appareils (distributeurs de boissons et de nourriture...) **exceptées** les fontaines à eau, les micro-ondes et les réfrigérateurs dans les salles de pause et/ou de repas et tisaneries ;
- le nettoyage du matériel informatique, audio-visuel, des photocopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques (machines réservées aux ateliers de Nanterre, à l'affranchissement du courrier, à la reprographie spécifique...) ;
- le nettoyage des appareils sportifs ;
- l'enlèvement des gravats après travaux ;

- les opérations de type nettoyage par micro carbonisation, nettoyage par micro pulvérisation et ponçage des parquets ;
- la fourniture des consommables : papier toilette, essuie-mains et savon liquide pour les mains.

Par ailleurs, certains objets mobiliers ont un statut spécifique. Ils sont la propriété d'autres organismes comme le « Mobilier National », « le FNAC » (fonds national d'art contemporain) ou le « Musée de Sèvres ». Leur entretien relève d'une réglementation spécifique. Aussi, il appartient au responsable d'exploitation (désigné par le titulaire) d'en prendre connaissance à la notification du marché.

#### 4.8. État de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le représentant de l'administration et le titulaire du marché, à l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant.

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

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'administration les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

### Article 5 - ORGANISATION DE LA PRESTATION

La structure managériale du titulaire est optimisée pour assurer à la fois l'encadrement, la coordination des équipes présentes sur les sites et l'interface avec l'administration.

Ces équipes comportent, a minima et obligatoirement, plusieurs niveaux de responsabilité à savoir :

- 1 responsable d'exploitation,
- 1 inspecteur commun à tous les sites,
- 2 chefs de site non œuvrant
- 2 chefs d'équipe œuvrant

**L'organigramme nominatif de l'encadrement avec mention des qualifications et leurs missions précises sont remis dans le mois suivant la notification du marché.**

Toute modification de l'organigramme doit être signalée par courriel, adresses transmises à la notification du marché, à l'administration. Le nouvel organigramme est alors transmis dans les 7 jours suivant la modification au représentant de l'administration.

Tout retard dans la transmission de l'organigramme et des missions précises de l'encadrement entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.

### 5.1.Responsable d'exploitation

Le titulaire désigne, dans le mois qui suit la notification du marché le responsable d'exploitation qui sera l'interlocuteur de l'administration pour toute question se rapportant à l'exécution du marché.

Cet interlocuteur est chargé du suivi du marché et doit pouvoir traiter, directement avec l'administration, de l'ensemble des questions techniques et administratives liées à l'exécution du marché. Il doit être habilité à engager le titulaire.

Il doit disposer d'une expérience professionnelle dans ce domaine d'au moins trois ans sur des sites d'importance et d'exigence similaire.

Il doit par ailleurs avoir une très bonne connaissance :

- des clauses du marché (CCTP, CCAP...),
- des consignes générales et particulières applicables sur le site de l'administration, des bâtiments de l'administration et de leurs conditions d'exploitation (réglementation, hygiène et sécurité, plan de prévention, ...),
- des modalités d'utilisation des matériels mis à disposition du personnel chargé de l'exécution proprement dite des prestations d'entretien.

#### Missions a minima du responsable d'exploitation

- Il rend compte du déroulement de la prestation au représentant de l'administration.
- Il prend connaissance des éventuelles demandes ou nouvelles consignes de l'administration et les fait appliquer.
- Il veille plus particulièrement à la mobilisation des moyens techniques organisationnels et humains afin de garantir l'entière réalisation de la prestation, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
- Il est joignable chaque jour ouvré.

- Il supervise un inspecteur présent sur site.
- Il prépare et participe activement, en liaison avec le représentant de l'administration, aux réunions mensuelles pour suivre l'exécution et la qualité des prestations. Il met en œuvre les moyens en fonction des délais afin de se conformer aux décisions prises en instance.
- Il rédige les comptes rendus de réunion et les transmet par courriel à l'administration dans les 5 jours qui suivent la fin de la réunion. Le silence de l'administration durant 7 jours calendaires, à compter de la réception du compte-rendu, vaut acceptation et lui confère une valeur contractuelle.

**La non-transmission du compte-rendu dans les délais entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

**La non-application des consignes dans les délais impartis entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## 5.2. L'inspecteur de site

Le responsable d'exploitation supervise un inspecteur non œuvrant affecté sur l'ensemble des sites pendant toute la durée du marché. Ce dernier appartient également à la structure managériale.

Il doit être dotée d'un sens aigu de l'organisation, des compétences managériales confirmées, une aptitude à gérer toute situation conflictuelle, être force de proposition pour améliorer la prestation et faire preuve d'une grande réactivité.

Il doit disposer par ailleurs au minimum de trois années d'expériences professionnelles dans ce domaine sur des sites d'importance similaire (IGH, code du travail, ERP...).

Il doit être en mesure de travailler en étroite collaboration avec les représentants de l'administration.

Il doit notamment assurer l'encadrement de proximité (respect du planning, présentation, ponctualité, présence des effectifs, formation, discrétion, compréhension des consignes...) et s'assurer de la bonne exécution de la prestation sur tous les sites.

Il doit par ailleurs avoir une très bonne connaissance :

- des clauses du marché (CCTP, CCAP...),
- des consignes générales et particulières applicables sur le site de l'administration, des bâtiments de l'administration et de leurs conditions d'exploitation (réglementation, hygiène et sécurité, plan de prévention, ...),
- des modalités d'utilisation des matériels mis à disposition du personnel chargé de l'exécution proprement dite des prestations d'entretien.

### **Missions a minima de l'inspecteur de site**

- Il est présent sur site quotidiennement.
- Il est joignable chaque jour ouvré.

### **En liaison avec le chef de site, il doit plus particulièrement :**

- s'assurer, dans le respect de la législation en vigueur, de la bonne exécution des prestations conformément aux clauses du marché (CCTP...) et aux dispositions particulières propres à chaque site (conformité des matériels à des écolabels ou équivalents, bon entretien, qualité écolabel des produits...) ;
- s'assurer de l'application des consignes données par l'administration ;
- s'assurer de l'application des règles d'hygiène et de sécurité par son personnel ;
- s'assurer de la mise à disposition des dotations en équipement pour chaque agent placé sous sa responsabilité. Ces dotations doivent être adaptées aux missions exercées ;
- s'assurer de la propreté des locaux mis à la disposition du personnel (vestiaires, base vie, locaux de stockage du matériel et des fournitures, tec.) ;
- s'assurer de l'actualisation de la liste de tous les matériels et les produits utilisés pour l'exécution des prestations (avec fiches, notices...) ;
- s'assurer de la bonne utilisation, par son personnel, des matériels mis à disposition ;
- avertir l'administration des quantités de fournitures à réapprovisionner et ce avant toute rupture de stock. A noter que les commandes sont mensuelles ;
- organiser et superviser les interventions des équipes (planning, missions, gestion des absences/remplacements, etc. ;
- s'assurer du niveau de compétences du personnel affecté sur les sites et de leur manière de servir (tenues, aptitudes comportementales et morales) ;
- contrôler la qualité des prestations en coordination avec un représentant de l'administration ;
- porter à la connaissance de l'administration tout dysfonctionnement ou anomalie constatés ;
- participer et contribuer aux instances de pilotage (comité de suivi, comité de pilotage, etc.).

### 5.3. Chef de site

Le chef de site œuvrant doit être doté d'un sens aigu de l'organisation, de compétences managériales confirmées, d'une aptitude à gérer toute situation conflictuelle, être force de proposition pour améliorer la prestation et faire preuve d'une grande réactivité.

Il doit disposer par ailleurs au minimum de deux années d'expérience professionnelle dans ce domaine sur des sites d'importance et d'exigence similaire.

Il doit être en mesure de travailler en étroite collaboration avec les représentants de l'administration.

#### **Missions a minima du chef de site :**

- Il est présent sur site quotidiennement ;
- Il est joignable chaque jour ouvré ;
- Il assure l'encadrement de proximité (respect du planning, tenues, ponctualité, formation, manière de servir, ...).
- Il s'assure de la bonne exécution de la prestation sur le site ;
- Il assure le respect des consignes et des procédures ;
- Il est responsable des objectifs et résultats à atteindre ;
- Il est en liaison au quotidien avec l'administration ;
- Il participe et contribue aux instances de pilotage (comité de suivi, etc.).

### 5.4. Remplacement d'un encadrant (inspecteur, chef de site, chef d'équipe)

L'administration se réserve le droit de demander, en le justifiant, le remplacement d'un encadrant dans l'hypothèse où celui-ci ne donne pas satisfaction. Ce dernier doit alors pouvoir être remplacé sous 7 jours ouvrés.

**Le non-respect des délais de remplacement d'un encadrant, à la demande de l'administration, peut entraîner une pénalité fixée à l'article 9 du CCAP.**

En cas d'absence ou d'empêchement d'un personnel d'encadrement (inspecteur, chef de site, chef d'équipe), le titulaire doit être en mesure de désigner à tout instant un autre membre de son encadrement, de niveau de compétences a minima équivalent, pour le représenter ou le remplacer.

Quelle que soit la cause de l'absence ou de l'empêchement, l'administration doit être informée le plus tôt possible.

Tout remplacement doit être réalisé dans les plus brefs délais, que le titulaire fixe dans son offre et sur lesquels il s'engage.

**Le non-respect des délais de remplacement d'un encadrant, non demandé par l'administration, peut entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

**Le remplacement d'un encadrant par un agent de niveau de compétences inférieur peut entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

### 5.5. Instances de pilotage

Un comité de pilotage mensuel et des comités de suivi minima une fois par semaine, sont organisés pour suivre l'exécution et la qualité des prestations. Les fréquences de réunion peuvent être adaptées avec le titulaire.

Les comités de pilotage réunissent impérativement le responsable d'exploitation, l'inspecteur de site et le représentant de l'administration.

Les comités de suivi réunissent impérativement l'inspecteur de site, les chefs de site et le représentant de l'administration.

Le titulaire met en œuvre les moyens en fonction des délais afin de se conformer aux décisions prises en instance.

En cas de dysfonctionnement en cours d'exécution du marché, l'administration se réserve la possibilité d'augmenter la fréquence des comités sans coût supplémentaire pour elle.

**Toute absence du ou (des) représentant (s) du titulaire à ces comités peut entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 9 CCAP.**

### 5.6. Plannings

Le titulaire a la responsabilité de l'élaboration des plannings de travail comportant l'identité, les fonctions des agents de nettoyage, leur site d'affectation, leurs périodes d'activité.

Ces plannings doivent être communiqués trimestriellement, en début de chaque trimestre à venir, au représentant de l'administration.

Toute modification doit être nécessairement et systématiquement transmise à l'administration sous forme de fichier électronique.



**Tout retard dans la transmission des plannings et de leurs actualisations peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## **5.7.      Personnel d'exploitation**

Les effectifs mis à disposition par le titulaire pour l'exécution des prestations sont laissés à son appréciation et figurent dans son offre technique.

Ils sont fondés d'une part sur les annexes du présent CCTP et déterminés dans un souci d'optimisation de la prestation, d'autre part sur la convention collective des entreprises de propreté.

Le titulaire s'engage au titre de son offre sur une structure d'encadrement de proximité œuvrant et/ou non œuvrant.

**Le non-respect de la mise en place de la structure d'encadrement de proximité œuvrant et/ou non œuvrant peut entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

La qualification de chaque agent du titulaire doit être conforme à la grille de classification de la filière exploitation de la convention collective des entreprises de propreté en vigueur.

L'administration se réserve le droit de demander, de manière impérative, au cours du marché, les justificatifs afférents à la qualification des personnels en poste sur les sites. Ces justificatifs doivent être transmis sous 7 jours ouvrés.

**Tout retard dans la transmission des justificatifs des qualifications du personnel peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Le personnel doit a minima :

- avoir une bonne connaissance des sites,
- respecter les règles de sécurité et de sûreté,
- être formé aux techniques d'utilisation du matériel de nettoyage et aux dosages appropriés pour réaliser les prestations d'entretien,
- être formé aux techniques du nettoyage et aux autres tâches attribuées,
- être capable d'échanger avec les interlocuteurs du ministère (comprendre les directives écrites et orales),
- être ponctuel, faire preuve de discrétion, observer un comportement respectueux/
- être soigneux du patrimoine immobilier et mobilier de l'administration,
- s'abstenir d'utiliser son téléphone ou ordinateur personnel pendant son service.

L'usage des matériels et des équipements contenus dans les locaux de l'administration lui est interdit. Il s'agit notamment des appareils de téléphone, des machines à

photocopier et à reprographier, des ordinateurs, ainsi que de tous les consommables de bureaux tels que papiers, cartouches...

Cette disposition ne concerne pas les matériels, équipements, et consommables strictement nécessaires à l'exécution de la prestation.

Il sera fait usage par le personnel du titulaire des seuls locaux de détente ou de restauration mis à sa disposition.

## 5.8. Formations du personnel

Le titulaire prend à sa charge la formation initiale sur site (« formation prise de poste ») de son personnel avant toute prise de fonction ainsi que leur formation continue.

Les modalités de formation du personnel nouveau et « volant » (de remplacement en cas d'absence) comme la durée, le contenu, le formateur, etc.... sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

Si le formateur est un personnel d'encadrement, le titulaire précise dans son offre technique comment celui-ci concilie son rôle de formateur avec ses responsabilités.

En cours d'exécution, le titulaire est tenu de dispenser à l'ensemble du personnel en poste sur les sites au moins une formation sur l'une des thématiques prioritaires définies par la convention collective :

- accès aux certificats de qualification professionnelle ;
- lutte contre l'illettrisme et accès aux connaissances et compétences de base ;
- prévention des risques professionnels.

Au terme du marché, 100 % du personnel doit avoir suivi au moins une de ces formations.

Le titulaire assure obligatoirement une formation sur le respect des consignes de tri mise en place sur les sites et sur les bonnes pratiques d'économies d'énergie/fluides.

Les formations à la sécurité incendie, dispensées par l'administration, doivent être obligatoirement suivies par l'ensemble du personnel, sur site, du titulaire.

Les attestations de présence à ces formations sont transmises par courriel à l'administration.

Un bilan des formations effectuées et du taux d'agents formés est fait lors du plan d'amélioration continue.

## 5.9. Jours de travail

Les prestations s'exécutent :

- les jours ouvrés, c'est-à-dire en jours effectivement travaillés par l'administration,
- et le samedi pour les prestations à fréquences trimestrielles à annuelles.

Toutes les demandes de prestation de nettoyage qui ne viendraient pas du représentant de l'administration mais qui seraient émises directement par les usagers ne peuvent être réalisées.

Le chef de site ou le chef d'équipe s'engage à informer le représentant de l'administration de toutes les demandes émanant directement des usagers et formulées au personnel de nettoyage (oralement ou par écrit).

### 5.10. Plages horaires d'intervention

Dans le cadre du plan de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) des MATTE, les prestations récurrentes quotidiennes ont lieu à l'intérieur de la plage horaire comprise **entre 6h et 20h**.

Le titulaire doit favoriser et faire progresser le travail en journée de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés.

Le titulaire doit organiser sa prestation de telle sorte qu'au minimum **40 % des prestations soient effectivement exécutées dans la tranche horaire 9 heures à 18 heures, tous sites confondus**.

Sauf autorisation préalable du représentant de l'administration et à l'exclusion du personnel d'encadrement, la présence du personnel du titulaire sur les sites qui ne serait pas directement liée à l'exécution du présent marché est proscrite.

### 5.11. Exceptions

Pour des raisons de sécurité, dans certains locaux, les prestations doivent être impérativement exécutées à l'intérieur des tranches horaires fixes mentionnées ci-dessous :

- les restaurants administratifs, les locaux sportifs et les bureaux fermés ou accessibles qu'en présence de leur occupant : les prestations doivent être exécutées entre 9H00 et 18H00 (cf. Annexe N° 1 du présent CCTP) ;
- les salles de réunions doivent être nettoyées **en dehors** de la plage horaire 9 heures-18 heures ;
- la crèche doit être nettoyée en dehors de la plage horaire 08h00 - 18h30, hormis le passage supplémentaire de nettoyage des salles de repas des enfants qui est réalisé entre 12h00 et 17h00 ;
- le site de Nanterre : les prestations doivent être exécutées uniquement de 16h30 à 20h00 et le samedi de 7h30 à 12h00.

## 5.12. Précisions pour les prestations du samedi

La programmation des travaux hebdomadaires du samedi doit être transmise au représentant de l'administration, au minimum 72h00 avant l'exécution des prestations.

**La non transmission de la programmation des travaux hebdomadaires du samedi peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Les prestations effectuées le samedi sont contrôlées le matin du premier jour ouvré suivant la prestation. Leur mauvaise réalisation oblige le titulaire à effectuer une nouvelle fois la prestation le samedi suivant sans coût supplémentaire pour l'administration et sans remise en question des prestations prévues le même jour.

## 5.13. Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP et de ses annexes.

Le titulaire informe par écrit l'administration en temps réel de toute modification des effectifs et des volumes horaires.

Il doit par ailleurs transmettre, dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la demande écrite de l'administration, tous les éléments relatifs à la masse salariale et aux effectifs employés dans le cadre de ce marché.

## 5.14. Modalité d'accès aux locaux

Le personnel du titulaire travaillant sur les sites à titre permanent ou ponctuel doit avoir fait préalablement l'objet d'une autorisation auprès du représentant de l'administration et cela 48 heures avant son intervention.

**La non transmission des demandes d'autorisation d'accès avec photocopie couleur de la pièce d'identité du personnel entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Pour l'exécution des prestations, le titulaire et son personnel sont amenés à utiliser un jeu de badges, clés permettant d'accéder à des espaces, locaux ou enceintes.

Les modalités d'utilisation de ces badges, clés sont explicitement édictées par le représentant de l'administration au personnel de l'encadrement et ne peuvent être employés à d'autres fins.

Chaque agent du titulaire est doté d'un badge avec photographie, ce badge doit être porté visiblement lors de ses déplacements sur le site. Il est strictement personnel et non cessible à un tiers.

En cas de départ de l'agent, celui-ci doit obligatoirement restituer son badge à l'occasion de sa dernière vacation.

Toute utilisation autre que dans le cadre de la mission dévolue est strictement interdite.

**Le non-port du badge peut être un motif de retrait du site de l'agent et peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Le titulaire demeure responsable des conséquences qui pourraient résulter de la perte, par son personnel, de tout badge ou clé comme de l'inobservation des règles d'exploitation des badges, clés et passes. Il s'engage à réparer tout préjudice subi par l'administration.

**La perte d'un badge nominatif peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

La liste de ces bâtiments est susceptible d'être modifiée, par avenant, pendant la durée du marché, dans la limite géographique de la région Île-de-France.

En cas d'ajout ou de suppression d'un site, le représentant du pouvoir adjudicateur respecte un préavis de 1 mois pour transmettre au titulaire la fiche du nouveau site.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux nouveaux sites qui pourraient entrer dans le périmètre de gestion de l'administration centrale, durant l'exécution du marché.

Le titulaire ne peut élever aucune réclamation en cas d'adjonction ou d'abandon d'un ou plusieurs sites de la part de l'administration.

L'administration se réserve la possibilité de demander l'interdiction d'accès à ses sites à tout membre du personnel du titulaire coupable d'un manquement aux règles en vigueur, de défaut de tenue vestimentaire, d'insubordination, d'incapacité, etc...

**Le non-respect des modalités d'accès aux bâtiments de l'administration entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## **5.15. Tenue vestimentaire**

Le titulaire fournit des tenues vestimentaires uniformes à son personnel, à ses frais exclusifs. Les tenues sont adaptées à la nature de leurs tâches.

Les vêtements de travail sont, en permanence, propres et permettent l'identification claire et précise de la société.

Aucun employé n'est admis dans les locaux de l'administration sans tenue vestimentaire adéquate à ses fonctions, sans identification de sa société apparente. De même, il n'est pas admis une tenue vestimentaire sale, négligée ou inappropriée

**Le non-respect des obligations liées à la tenue vestimentaire entraîne des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## **5.16. Règles de sécurité et plan de prévention**

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

### **5.16.1. Matériels appartenant au titulaire**

Ils doivent être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur. Les échafaudages doivent obligatoirement être conformes à la réglementation.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux sont à protéger, leurs pieds doivent être munis de patins protecteurs.

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

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

Le titulaire doit présenter les matériels au représentant de l'administration, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux est mis hors de service et doit être remplacé par le titulaire à ses frais.

**Le non-respect du remplacement du matériel défectueux entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

### **5.16.2. Biens**

Toutes les dispositions doivent être prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines... ne soient pas altérés par les

opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits. Le titulaire a à sa charge les frais occasionnés par ces détériorations.

Le titulaire doit plus particulièrement prendre un maximum de soins dans la manutention des mobiliers ; il lui est interdit de superposer les mobiliers. Tout dommage causé est à la charge du titulaire.

A l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis en place. Les mobiliers et surfaces adjacentes doivent être obligatoirement protégés par des bâches lors des opérations de nettoyage de la vitrerie.

Il est formellement interdit au personnel du titulaire d'utiliser les chariots de nettoyage ou quelque autre objet pour bloquer l'ouverture des portes des monte-charges ou des ascenseurs, sauf nécessité. Ceux-ci devant être débarrassés dès que possible des contenus.

Après réalisation des prestations, le personnel du titulaire s'assure impérativement :

- d'éteindre les lumières ;
- de fermer les portes des bureaux et des salles de réunion.

Pour les bureaux initialement fermés à clé, ils doivent impérativement être refermés à clé après la prestation.

#### **5.16.3. Personnels**

Le titulaire forme son personnel aux règles de sécurité du travail et veille à leur application.

Il doit fournir l'équipement de protection individuelle à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite.

#### **5.16.4. Plan de prévention**

Le plan de prévention est transmis au titulaire après le démarrage du marché, si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an (art R4512-7 et suivants du code du travail et/ou l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention).

Il indique de façon précise et détaillée :

- 1) l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- 2) la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- 3) les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
  - . des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
  - . des matériels et produits utilisés ;

. des modes opératoires.

- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...);
- 7) le risque de pandémie (fiches métiers et techniques des produits utilisés et descriptifs des mesures spécifiques prises pour assurer la continuité des activités).

L'administration est responsable de la coordination générale des mesures de prévention prises par elle-même et par les entreprises extérieures intervenant dans ses locaux. Cette coordination a pour objet de prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités des différentes entreprises extérieures intervenant sur le même lieu de travail.

Préalablement à l'exécution des prestations objet du présent marché, l'administration et le titulaire procèdent à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition du titulaire afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies d'accès et de circulation du personnel du titulaire.

Cette visite aboutit à la rédaction d'un plan de prévention établi par le titulaire, en application du décret n° 92.158 du 20 février 1992 relatif aux prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure (cf. articles R.2377 à R.2379 du code du travail). Ce plan de prévention doit être transmis au représentant de l'administration **dans le mois suivant la notification.**

Le titulaire est responsable de l'application des mesures de prévention nécessaires à la protection de son personnel.

**Le retard dans la transmission du plan de prévention peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

#### *5.16.5. Obligations de sécurité*

Le titulaire est tenu de respecter les normes de sécurité en vigueur, ainsi que les règles particulières imposées par le ministère notamment en ce qui concerne :

- le travail en hauteur,
- le non encombrement des circulations,
- les conditions d'accès à certaines zones dont les prestations sont réalisées par des personnels dédiés à ces étages (la liste est communiquée lors des visites de sites).
- les règles inhérentes à l'usage d'appareils électriques.



Les formations à la sécurité incendie notamment l'évacuation en cas d'incendie dans les immeubles de grande hauteur (IGH) sont dispensées par l'administration et doivent être obligatoirement suivies par le personnel du titulaire.

L'administration tient à la disposition du titulaire les supports de formation dont elle est seule responsable, à savoir :

- le schéma d'organisation de la sécurité incendie de chacun de ses bâtiments,
- la gestion des travaux à risques,
- les schémas d'alarme et d'alerte (numéros d'urgence, procédures),
- l'itinéraire d'évacuation et les points de rassemblement,
- les risques spécifiques à chaque établissement (énergies, fluides...).

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

## 5.17. Continuité d'exécution des prestations mesures de prévention et de sécurité

### 5.17.1. Service minimum

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire est tenu de prendre les mesures indispensables afin d'assurer le service.

Il est seul investi du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le Code du Travail.

La grève du personnel du titulaire ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'administration.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter ce service, l'administration y pourvoit par tous moyens qu'elle juge utiles, aux frais et risques du titulaire notamment en faisant appel à une autre société pour exécuter les prestations.

### 5.17.2. Plan de continuité d'activité

Le titulaire s'engage à poursuivre ses activités au profit du ministère, en toute situation (pandémie, crue...), conformément au **Plan de Continuité des Activités (PCA) et Plan de Reprise d'Activités (PRA)** qu'il élabore et remet à l'administration pour co-signature, dans les deux mois suivants la notification du marché.

Tout retard dans la transmission des PCA et PRA peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.

## Article 6 - CONTRÔLE DES PRESTATIONS

### 6.1. Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité (art. 2 du CCTP), conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au représentant de l'administration les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

Le titulaire doit notamment y consigner les appréciations portées sur la qualité des prestations, les dysfonctionnements constatés lors de leur exécution, les mesures correctives apportées par lui ainsi que toute information utile au bon déroulement des prestations. Les dates et heures de constats doivent également y figurer.

### 6.2. Les contrôles contradictoires

Il s'agit de contrôler non seulement la qualité de la prestation de nettoyage (art. 2 du CCTP) mais aussi les engagements pris par le titulaire concernant les effectifs, les produits et les matériels utilisés.

Le titulaire désigne le ou les personnels (inspecteur, chef de site, chefs d'équipe...) habilités à mener les contrôles qualités conjointement avec l'administration.

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

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés,
- les contrôles inopinés.

#### **Les contrôles programmés**

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire et l'administration procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

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

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

Le nombre de contrôles programmés est fixé au minimum à un par mois et par site. Les locaux sont contrôlés selon les critères définis à l'article 2 du présent CCTP.

Une fiche de contrôle est rédigée par le titulaire, contre visée par les deux parties.

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

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

### **Les contrôles inopinés**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations récurrentes ne correspondant pas à l'obligation de résultat attendu ou à une prestation récurrente non réalisée.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Chaque résultat est porté sur la fiche de contrôle afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75 %, des réfections peuvent être appliquées selon les modalités précisées à l'article 9 du CCAP. Le titulaire doit mettre

en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche de contrôle doit être renseignée par le titulaire et le représentant de l'administration à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

### 6.3. Admission des prestations de fréquence trimestrielle à annuelle

Le titulaire du marché doit élaborer un planning programmant les dates auxquelles les prestations de nettoyage à fréquence trimestrielle à annuelle sont exécutées. Il précise l'organisation mise en place pour aboutir à l'exécution complète des prestations de façon à permettre à l'administration de vérifier leur achèvement.

Ce planning doit être approuvé par l'administration avant toute réalisation des prestations.

Ce planning est établi pour les 6 mois à venir, les dates d'intervention étant obligatoirement confirmées au responsable de site 8 jours avant l'exécution des prestations.

Lorsque les prestations de l'ensemble du site sont considérées comme achevées par le titulaire, ce dernier présente au représentant de l'administration un bon d'admission à signer valant admission, admission avec réfaction ou rejet.

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le titulaire doit y remédier dans un délai qui n'excède pas huit jours.

**Lorsque le représentant de l'administration estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et peut faire application des pénalités pour retard prévues à l'article 9 CCAP jusqu'à admission de la prestation.**

## Article 7 - LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

### 7.1. Locaux mis à la disposition du titulaire

L'administration met à la disposition du titulaire des locaux meublés destinés à l'accomplissement normal de ses missions ainsi que des vestiaires et des locaux sanitaires prévus à l'attention de son personnel.

Le titulaire est responsable de leur bonne tenue, des éventuelles dégradations autres que l'usure normale et des conséquences qu'elles pourraient avoir.

Le titulaire veille au maintien en état, à la propreté des locaux et du matériel mis à disposition sur les présents sites (vestiaires...). Le nettoyage courant de ces locaux et matériel est assuré par le titulaire lui-même.

Localisation des locaux mis à disposition du titulaire :

Arche Paroi Sud	1 local de stockage des fournitures et des matériels	Niveau -2F10 et -2 F11
	1 local ménage pour stocker des fournitures et ranger des équipements	A chaque étage
	Vestiaires	Niveaux -2 et 0
	2 bureaux pour le personnel d'encadrement	Niveaux 0 et 2ème étage
PLOT I	1 local de stockage des fournitures et des matériels	Niveau 6
	1 local de stockage	Niveau 1
	Vestiaires	Niveau 1
Tour Séquoia	1 local de stockage des fournitures et des matériels	Niveau R0
	1 local ménage pour stocker des fournitures et ranger des équipements	A chaque étage
	Vestiaires + douches	Niveau R0
	1 bureau pour le personnel d'encadrement	Niveau R0
Nanterre	1 local de stockage des fournitures et des matériels	Niveau 1
	Vestiaire	Niveau 1

Le nombre et la localisation des locaux sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du marché. Leur attribution peut à tout moment être modifiée par décision de l'administration.

Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux.

## **7.2. Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire et signalements**

Le titulaire signale immédiatement au représentant de l'administration, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à sa disposition.

A défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Tout dysfonctionnement rencontré lors des prestations (canalisations bouchées, difficultés d'ouverture des portes, mauvais fonctionnement des distributeurs hygiéniques...) doit être signalé, sans délai, par tout moyen pouvant justifier d'une date au représentant de l'administration.

**La non transmission et sans délai des signalements de dysfonctionnement ou de défectuosité des équipements peut entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

## **7.3. Acheminement et stockage du matériel et des produits**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'administration. Les horaires d'ouverture des sites sont définis à l'annexe 1 du présent CCTP. Toute modification de ces horaires sera transmise par l'administration au titulaire par courriel.

Tous les bâtiments sont dotés de monte-charges permettant l'accueil des matériels techniques. Pour éviter toute dégradation, il est interdit d'utiliser les ascenseurs sauf en cas de panne ou d'indisponibilité avérée des monte-charges et avec l'accord de l'administration.

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

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

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

#### **7.4. Biens mobiliers et immobiliers**

Le titulaire veille à préserver de toute dégradation l'ensemble du patrimoine mobilier (y compris le Mobilier national, FNAC, Musée de Sèvres) et immobilier.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation. Les réparations des détériorations éventuellement commises sont facturées au titulaire lorsque sa responsabilité est engagée.

#### **7.5. Énergies - fluides – branchement**

La fourniture d'eau et d'électricité est concédée gratuitement par l'administration mais leur usage doit se faire de manière appropriée et respectueuse des principes du développement durable.

Le titulaire veille à ce que son personnel fasse un usage sobre de l'eau et de l'énergie :

- les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local lorsque l'éclairage n'est pas automatisé dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.
- le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

**Sont strictement interdits :**

- le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise,
- l'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point de puisage d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées.

### **Article 8 - MATÉRIELS ET PRODUITS À FOURNIR PAR LE TITULAIRE**

#### **8.1. Matériels**

Le titulaire doit fournir au représentant de l'administration, pendant toute la durée du marché, une liste actualisée de tous les matériels et produits spécifiquement affectés à chaque site. Tous les produits doivent bénéficier d'un écolabel européen ou équivalent.

Cette liste doit être accompagnée d'une notice d'utilisation, d'un procès-verbal de vérification et de la preuve de leur conformité avec les normes de sécurité en vigueur, fiches de données de sécurité.

Les éléments suivants doivent être transmis sous un délai de 7 jours ouvrés :

- La liste des matériels accompagnés de leurs notices d'utilisation ;
- La liste des produits accompagnés de leur notice et de leur fiche de données de sécurité.

**La non transmission de la liste de matériel et des notices entraine des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Concernant **les matériels**, la fiche doit également être accompagnée d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques (consommation eau et énergie) et sonores des matériels.

Les matériels doivent être en parfait état d'utilisation et le moins consommateur possible en eau/énergie. Ils devront également être le plus durable possible. En cas de défectuosité des équipements mécanisés (type auto laveuse ...), le titulaire s'engage à remplacer l'appareil défectueux, dans les délais proposés dans son offre (annexe 4 à l'acte d'engagement).

**Tout retard de remplacement des équipements défectueux peut entrainer l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

Le titulaire s'engage à réaliser les réparations de ses matériels s'inscrivant ainsi dans une démarche d'économie circulaire.

L'administration se réserve le droit d'interdire l'entrée sur le site et, par voie de conséquence, l'utilisation des matériels susceptibles de causer des dégradations.

## **8.2. Produits**

Le titulaire s'engage à utiliser des **produits conformes aux exigences suivantes** :

- produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact ;
- produits à taux de biodégradabilité élevé ;
- produits conditionnés dans des emballages recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballages ;



- produits respectueux de l'environnement et disposant d'un Ecolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

Le titulaire doit utiliser des **chiffons** en microfibres ainsi que des absorbants tous liquides utilisables sur toutes surfaces disposant de l'écolabel français NF Environnement ou équivalent.

Il veille à employer des chiffons non composés de métaux lourds.

Le titulaire doit utiliser des **sacs poubelle** pour la collecte et la pré-collecte de déchets marqués par l'écolabel français NF Environnement ou équivalent ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Le titulaire limite, dans la mesure du possible l'utilisation de produits d'entretien fonctionnant par pulvérisation, sprays ou aérosols. Dans l'hypothèse où le recours à ces produits est nécessaire, le prestataire doit faire en sorte de pulvériser le produit sur un support de nettoyage qui est lui-même appliqué sur la surface à traiter pour réduire la dispersion au moment de l'utilisation. Le titulaire doit également utiliser, dans la limite du possible des produits d'entretien sans ajout de parfums ou sans parfums et sans huiles essentielles.

L'ensemble des produits utilisés doit être non inflammable conformément à la réglementation et non abrasif.

Le représentant de l'administration peut interdire tout produit non conforme aux engagements écoresponsables du titulaire.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés dans son offre, il doit obtenir l'accord formel de l'administration avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches descriptives.

Tout produit non conforme doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais, 48 heures au plus tard après la demande de l'administration.

**Tout retard de retrait et de remplacement des produits non conforme entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.**

L'administration se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations sur les biens mobiliers ou immobiliers de l'administration, ou d'occasionner une gêne pour les occupants du site.

A titre d'exemple, les produits utilisés pour l'entretien des sols ne doivent pas générer un état de glisse excessif, l'ensemble des produits utilisés ne doit générer aucune nuisance olfactive.

Tout dommage causé aux installations et équipements par l'utilisation de produits nocifs ou inappropriés est mis à la charge du titulaire.

Hormis les produits et matériels divers nécessaires au nettoyage récurrent, le titulaire doit fournir les matériels et produits suivants, (liste non exhaustive) :

- des moyens de communication (téléphone portable) pour le personnel d'encadrement permettant d'être contacté à tout moment par les représentants de l'administration ;
- **des produits de nettoyage spécifiques pour la crèche** : les produits utilisés doivent être adaptés aux enfants en bas âge et ne doivent pas être irritants ou nocifs.

L'administration se réserve le droit d'interdire les produits qu'elle juge nocifs.

Le titulaire propose des produits en remplacement conformes à une utilisation dans une crèche.

- des chariots de ménage adaptés aux prestations demandées (tri sélectif...);
- des matériels (injection-extraction, mono-brosse bi-vitesse, petite mono-brosse, aspirateur à eau, auto-laveuse, nettoyeur haute pression...),
- les petits matériels (escabeaux, sacs poubelle transparents et opaques, éponges, chiffons, gants, seaux, mouilleurs et raclettes,...).

Les fournitures et matériels non proposés au titre de l'offre sont soumis à l'agrément du représentant de l'administration avant d'être utilisés et installés.

## Article 9 - PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE

Dans la mesure où le nettoyage s'inscrit dans l'exemplarité et constitue un élément fort de sa responsabilité environnementale et sociale, l'administration souhaite instaurer avec son titulaire une relation partenariale forte avec une démarche active, constructive et partagée du respect des engagements contractuels.

Au-delà des échanges informels au quotidien avec les responsables opérationnels du titulaire, il est prévu d'instaurer un cadre relationnel avec le management de l'entreprise, que ce soit les services experts ou avec le management intermédiaire.

Ainsi l'administration et le prestataire se réuniront au moins une fois par an pour échanger sur ce sujet.

Cette revue annuelle a pour objet de faire le point sur l'ensemble des exigences du CCAP et CCTP, et leur respect par le titulaire.

Seront notamment évoqués les points ci-dessous :

- Le bilan d'activité présenté par le prestataire ;
- L'amélioration des performances en matière environnementale (réduction du bruit, de la consommation énergétique : machines, équipements, produits écoresponsables ou équivalent, formation sur le développement durable, sur les économies d'énergie/eau...) ;
- L'innovation technologique (outils de communication et de reporting, machines, matériels...) ;
- L'amélioration des performances en matière sociétale dans le cadre de l'exécution du marché :
  - formation des agents,
  - promotion de l'égalité femme/homme au sein de l'encadrement affecté à l'exécution du marché,
  - bilan de l'exécution de la clause d'insertion et des objectifs à atteindre en matière sociétale (40 % des prestations entre 9 heures à 18 heures...),
  - qualité du travail;
- Les questions ajoutées à l'ordre du jour par l'une ou l'autre des parties ;
- Les questions diverses.

Lors de ces réunions, dans une démarche de progrès permanent, le titulaire proposera un plan de progrès des prestations sur les points listés ci-dessus.

Ce plan propose les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, les gains potentiels ainsi qu'un planning de mise en œuvre à compter de la seconde année d'exécution.

Cette proposition est ajustée et discutée pendant cette revue annuelle.

Les réunions obligatoires, donnent lieu à des relevés de décisions signés.

Ces décisions ont vocation à s'appliquer dans le cadre du marché faisant l'objet éventuellement d'un acte modificatif.