



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Cour d'appel de Paris
Service administratif régional
Bureau de la commande publique

**LOT 2 :
ARRONDISSEMENT JUDICIAIRE DE BOBIGNY
PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA
VITRERIE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

SOMMAIRE

Article 1.	Objet du marché	4
Article 2.	Description des sites	4
Article 3.	Définition générale des prestations.....	4
3.1.	Objectifs généraux.....	4
3.2.	Locaux et ouvrages objets du marché	4
Article 4.	Limite de prestations	5
Article 5.	Contenu des prestations.....	5
5.1.	Définition générale des prestations.....	6
5.2.	Périmètre général des prestations.....	6
5.3.	Nettoyage général des bâtiments (sols et vitrerie intérieure).....	7
5.4.	Collecte et gestion des déchets.....	10
5.5.	Prestations particulières	11
5.6.	Nettoyage de la vitrerie extérieure (Sur BPU)	13
5.7.	Permanence	13
5.8.	Astreinte de nettoyage	14
5.9.	Moyens techniques - Equipements et produits d'hygiène.....	14
Article 6.	Documents et réunions	18
6.1.	Documents.....	18
6.2.	Réunions.....	21
6.3.	Initiatives et propositions d'intervention	21
Article 7.	Modalités d'exécution des prestations	22
7.1.	Prise en charge et mise en place des prestations au démarrage du marché	22
7.2.	Procès-verbal de prise en charge et plan d'action.....	24
7.3.	Horaires de fonctionnement des sites.....	25
7.4.	Horaires de réalisation des prestations.....	25
7.5.	Demandes et délai d'intervention	25
7.6.	Délais de remise des documents	25
7.7.	Dispositions environnementales.....	25
Article 8.	Critères de qualité	26
8.1.	Définition des critères	26
8.2.	Vérification du niveau de qualité	27
8.3.	Mode opératoire des vérifications.....	28
Article 9.	Dispositions relatives au personnel du Titulaire	29
9.1.	Généralités.....	29
9.2.	Le responsable du marché	29
9.3.	Responsable Technique et Administratif (RTA)	30
9.4.	Contremaître	31
9.5.	Chef d'équipe	31
9.6.	Agents de propreté.....	32
9.7.	Acceptation du personnel du Titulaire.....	32

9.8.	Tenue vestimentaire et visite médicale	33
9.9.	Comportements et Disciplines	33
9.10.	Locaux mis à la disposition du titulaire	34
Article 10.	Conditions particulières d'exécution	35
10.1.	Règles de sécurité	35
10.2.	Plan de prévention.....	36
10.3.	Provenance et qualité des matériels – Conditions de stockage.....	37
10.4.	Provenance et qualités des produits – Conditions de stockage.....	37
10.5.	Accès aux locaux.....	38
10.6.	Dossier technique amiante	38

- Annexe A – Fréquence des prestations de nettoyage ;
- Annexe B – Détail des surfaces des locaux et des équipements sanitaires ;
- Annexe C – Détail des surfaces vitrées ;
- Annexe D – Fiche contrôle qualité.

Article 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet des **prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'Arrondissement Judiciaire de Bobigny**.

Les stipulations de l'Acte d'Engagement Valant Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) définissent les conditions particulières du marché dans lequel l'Administration confie au TITULAIRE toutes les tâches relatives au nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'Arrondissement Judiciaire.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Article 2. DESCRIPTION DES SITES

Les descriptions des sites sont précisées à l'annexe 6 du CCAP.

Article 3. DEFINITION GENERALE DES PRESTATIONS

3.1. OBJECTIFS GENERAUX

La prise en charge des prestations définies dans le présent document constitue **un marché avec obligation de résultats et mise en œuvre de moyens minimaux**.

Le TITULAIRE accepte de prendre en charge les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux et de la vitrerie des sites dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché.

Les fréquences des prestations, indiquées en annexe A au présent CCTP, sont minimales et purement indicatives. Les tâches et leurs fréquences sont définies et adaptées aux besoins par le TITULAIRE.

Il appartient au TITULAIRE de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a défini dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le détail des surfaces horizontales des sites pris en charge est indiqué dans l'Annexe B au présent C.C.T.P. Le détail des surfaces vitrées pris en charge est indiqué dans l'annexe C du présent C.C.T.P.

Les surfaces des locaux sont distinguées par bâtiment, par niveaux et par type de revêtements de sols.

Les surfaces sont données à titre indicatif. Le TITULAIRE est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

3.2. LOCAUX ET OUVRAGES OBJETS DU MARCHÉ

Les prestations concernent l'ensemble des locaux et des équipements des sites, et en particulier les ouvrages suivants :

- **les sols** : les revêtements et tous équipements intégrés, prises de courant, luminaires, interrupteurs, appareils divers de sécurité ou de surveillance, ...
- **les plafonds et faux plafonds** : revêtements, arcs, voûtes, coupoles, caissons, moulures et éléments du décor et équipements intégrés,
- **les surfaces** intérieures et extérieures, horizontales et verticales (murs), colonnes et piliers, moulures et éléments du décor et équipements intégrés aux murs, hors murs extérieurs,
- **les surfaces vitrées intérieures**, embrasures, dormants et ouvrants, miroirs, appuis, stores et rideaux,

- **les fermetures** : portes, portes fenêtres, embrasures, trappes, dormants et ouvrants, serrurerie, lecteurs de badges, poignées de portes, mains courantes, gardes corps, ferronnerie, plexiglass de protection,
- **les équipements techniques apparents** : convecteurs, ventilo-convecteurs, appareils divers de chauffage ou de climatisation, chemins de câbles, tuyaux, gaines et conduits divers, vannes, équipements intégrés aux sols, murs et plafonds ou leurs équivalents non intégrés, les bouches de soufflage ou de reprise à hauteur < 3m situées dans les locaux faisant partie des prestations,
- **les mobiliers** : tous types de meubles, luminaires, téléphones,
- **les cabines d'ascenseurs**, leurs parois intérieures et extérieures palières,
- **les salles** d'audience, de réunions, les bibliothèques, le restaurant, la cafétéria, les locaux d'archives, locaux de pièces à convictions, y compris mobiliers et rayonnages,
- **les équipements de signalétique**, les écrans vidéos placés dans des locaux recevant du public,
- **les appareils et équipements sanitaires** : lavabos, éviers, plans de travail, urinoirs, WC, douches, y compris robinetterie, distributeurs et séchoirs,
- **les installations de la cafétéria ou des locaux conviviaux**, cuisine, fontaines à eau, distributeurs de boissons, fours à micro-ondes, ligne de self, ...
- **les planchers**, faux planchers et faux plafonds,
- **les parkings extérieurs** situés dans les parcelles cadastrales,
- **les abords extérieurs** dans la limite de responsabilité de l'immeuble selon les règlements municipaux (trottoirs des rues adjacentes),
- **les plantes** : nettoyage des plantes artificielles.
- **Les surfaces vitrées extérieures (donnant sur l'extérieur – deux faces incluses)** : Porte vitrée, Panneau vitré, Surfaces vitrée, Verrière, cloison vitrée, Baies et fenêtres...

Le TITULAIRE doit la fourniture des recharges et produits sanitaires et d'entretien.

Article 4. LIMITE DE PRESTATIONS

Le TITULAIRE a en charge l'intégralité des surfaces des sites (y compris les dépôts de police, les abords, la salle des sports et la vitrerie extérieure) à l'exception des locaux suivants :

- les locaux techniques : génie climatique, électricité courants forts, machineries d'ascenseurs, ateliers de maintenance,
- les équipements de bureautique : équipements informatiques, micro-ordinateurs et équipements péri-informatiques,
- **le locaux du pavillon situé dans la rue de l'Egalité en bordure du parking visiteurs,**
- **les locaux et vitrerie intérieure du Greffe de Commerce au sein du TC/CPH de Bobigny,**
- la voie d'accès complète (La prestation de nettoyage se limitera à la partie menant vers la porte d'entrée uniquement).
- les espaces dédiés à la restauration/ préparation (à la charge du restaurateur). A l'inverse des espaces réfectoire/salle à manger qui sont inclus au présent contrat.

Article 5. CONTENU DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre est compris au titre du forfait (sauf article 5.6).

5.1. DEFINITION GENERALE DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE est responsable de la politique de nettoyage. Il s'appuie sur les prestations minimales d'entretien fournies en Annexe A au présent document et se doit de les compléter au besoin, en termes de fréquence et de tâches, **pour garantir le respect de ses obligations de résultats**.

Il lui appartient notamment :

- d'adapter les gammes aux exigences spécifiques des locaux et installations (revêtements ou matériaux spécifiques, ...) pour garantir les objectifs de résultats,
- d'améliorer les gammes au cours de l'exploitation en tenant compte de l'expérience acquise,
- de compléter les gammes par les données fabricants,
- de mettre à disposition de l'Administration ou de son représentant, pour validation, les gammes ainsi modifiées, en explicitant les évolutions par rapport aux gammes types.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents fabricants, notamment lorsque les tâches sont liées à une technique ou à une fréquence d'entretien préconisée par le fabricant.

Les opérations de nettoyage sont programmées suivant un calendrier mensuel dressé par le TITULAIRE dans le mois suivant la prise d'effet du marché.

Ce calendrier mensuel doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers.

La vitrerie intérieure (vitrages des parois bureaux, des box détenus des salles d'Audiences, des box d'accueils, des circulations, portes intérieures vitrées, miroirs sanitaires et autre ...) est comprise dans le nettoyage général des locaux.

Le TITULAIRE doit apporter une attention particulière au niveau du nettoyage des portes intérieures et extérieures (traces de doigts, etc.).

Le nettoyage des mains courantes vitrées présentes dans les circulations et la salle des Pas Perdus est compris dans le nettoyage général des locaux.

5.2. PERIMETRE GENERAL DES PRESTATIONS

5.2.1. Prestations récurrentes incluses au forfait du marché

- Nettoyage général des locaux tel que défini aux articles 5.3 et 5.4 ;
- Prestations particulières tel que défini à l'article 5.5.

5.2.2. Prestations ponctuelles en application du BPU

Les prestations ponctuelles suivantes sont traitées hors forfait et feront l'objet de commandes spécifiques sur la base des prix fixés au BPU. Le détail des prestations attendues est décrit au BPU. Il s'agit notamment de :

- Nettoyage de la vitrerie extérieure aux deux faces ;
- La réalisation de prestations de nettoyage dans des locaux exclus du périmètre des prestations forfaitaires,
- La fourniture, la mise en place et l'entretien d'appareils sanitaires complémentaires non dues au titre du forfait du marché (non demandés initialement au niveau du présent CCTP) et leur approvisionnement en consommable,
- Le nettoyage approfondi en fonction de la nature des sols et équipements textiles,

- Le décapage de sols plastiques et parquets,
- La métallisation (mise en cire) des sols linoléum et thermoplastiques compris décapage couche intérieure,
- Toute opération approfondie et ponctuelle (1 à 2 fois par an selon les besoins de la juridiction).

5.3. NETTOYAGE GENERAL DES BATIMENTS (SOLS ET VITRERIE INTERIEURE)

Le nettoyage général des locaux comprend l'ensemble des prestations suivantes :

5.3.1. Balayage – aspiration

L'aspiration est effectuée en adaptant l'appareil aux types de surfaces et de déchets.

Lors des opérations d'aspiration, le TITULAIRE veille à ne pas détériorer les prises de courant prévues à cet effet dans les circulations. Il sera responsable de la remise en état des prises arrachées, ou subira les frais de remise en état.

5.3.2. Nettoyage et entretien du parquet bois

Le TITULAIRE apporte un soin particulier au nettoyage et à l'entretien du parquet bois. Il met en œuvre les moyens nécessaires afin d'obtenir un niveau optimal de propreté et de brillance se rapprochant le plus possible de l'état du parquet lors de la prise en charge du marché.

Concernant les éventuels parements bois de murs, le TITULAIRE veille également à employer les produits adéquats respectant l'aspect du bois (brillance, ni traces, ni coulures).

5.3.3. Lustrage et cirage des parquets

Le lustrage des sols et le cirage des parquets est assuré par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées. L'utilisation des disques de lustrage est adaptée aux différents types de sols (Spray-Method).

Les opérations sont conformes aux préconisations des fabricants.

5.3.4. Lavage

Le lavage des surfaces est exécuté avec du matériel adapté aux différentes surfaces (moquettes, pierre, marbre, parquet, bois) et en parfait état de fonctionnement avec soin, en évitant un détrempage exagéré.

Le TITULAIRE assure le maintien en brillance des sols en pierres et assure le maintien de leurs caractéristiques hydrofuges. Les produits et machines à utiliser doivent respecter les spécifications de chaque type de pierre et les préconisations des fabricants.

Les détergents utilisés sont adaptés aux surfaces traitées sans action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces. Ils sont conformes aux préconisations des fabricants.

5.3.5. Shampouinage

Le TITULAIRE assure le détachage des moquettes chaque fois que cela s'avère nécessaire dans le cadre de son obligation de résultat.

Le TITULAIRE devra adapter sa prestation et les gammes de nettoyage associées en fonction de la nature des sols et de leur évolution.

NB : Les grosses opérations approfondies de shampooinage sont à réaliser conformément au BPU.

5.3.6. Traitement des sols intérieurs

Traitement des sols intérieurs attendu par l'Administration :

- Traitement avec des appareils (monobrosse, auto-laveuse. ...) équipés d'accessoires adaptés aux types de surfaces, de déchets et ne détériorant pas les surfaces traitées, y compris enlèvement des tâches, chewing-gums, étiquettes autocollantes... ;
- Les détergents et produits utilisés doivent avoir un PH en rapport avec les qualités et caractéristiques du matériau pour éviter toute agression chimique, selon les recommandations des fabricants ;
- Revêtements non textiles : caoutchouc, PVC, thermoplastique, liège, peinture : dépoussiérage sec par aspiration et balayage humide, spray-méthode, métallisation, tous traitements selon nature exacte du revêtement et recommandations du fabricant ;
- Tapis brosses : aspiration et shampoing ;
- Sols pierre, marbre et carrelage : dépoussiérage humide, lavage, et lustrage des sols, cristallisation. La brillance du sol pierre requise doit être obtenue en mettant en œuvre tous les moyens nécessaires ;
- Parquet : dépoussiérage, lustrage, métallisation, encaustiquage selon les directives fabricants et la nature du traitement préalablement réalisé (vitrification...) ;
- Faux-planchers linoléum et liège : nettoyage des sols par captage des souillures avec aspirateur muni d'un filtre et balayage humide au balai à franges ou à la gaze fréquemment remplacée et reconstitution du film antistatique par spray-méthode et bouche pores pour le liège et métallisation si nécessaire ;
- Escaliers, marches et contremarches : dépoussiérage, nettoyage selon le type de revêtement, désinfection ; mains courantes, balustrades : nettoyage, désinfection.

5.3.7. Siphons de sol

Tous les siphons et bondes de sol avec ou sans panier (locaux déchets, douches, locaux ménage, ...) devront être régulièrement ouverts et nettoyés afin d'éviter toute obstruction.

5.3.8. Sanitaires

Le TITULAIRE aura une attention particulière aux prestations relevant de l'hygiène adéquate des sanitaires (Fourniture, mise en œuvre, gestion et approvisionnement des appareils et consommables sanitaires).

5.3.9. Murs et plafonds

- Murs, cloisons et plafonds au-dessous de 2,2 m, portes, portes placards et armoires techniques, peinture, tissu, papier, bois, pierre, inox, moquette murale (moulures, sculptures) : dépoussiérage sec et humide, nettoyage ;

- Plafonds, faux plafonds, toutes surfaces horizontales, murs au-dessus de 2,2 m et limité à 2,8 m : dépoussiérage sec ;
- Les parties de faux plafonds au-dessus de 2,2 m pouvant être démontées, feront l'objet d'un nettoyage selon besoins ;
- Toutes surfaces horizontales, charpentes, poutres : dépoussiérage sec.

5.3.10. Ascenseurs et monte-charges

- Sols, parements verticaux intérieurs et extérieurs, miroirs, plafonds, portes et encadrement, boutons de commande : actions selon le type de revêtement ;
- Parois, mains courantes, commandes : enlèvement de toutes marques, traces, taches, désinfection.

5.3.11. Mobilier fixe et mobile

- Remise en place des mobiliers à leur emplacement initial : tables, chaises, fauteuils, et objets, dans les lieux publics ou salles de réunion, selon besoins ;
- Tables, sièges y compris piétements, agencements, rayonnages, banque accueil, murs, cloisons, poteaux, portes, plaques de propreté, interrupteurs, signalétique, lecteurs de badges, plinthes, vitres intérieures, glaces, miroirs, téléphones, corps de chauffe, extincteurs et tous appareils meublants jusqu'à deux mètres vingt (2,2 m) de hauteur, compris le déplacement et la remise en place des meubles et armoires : dépoussiérage, désinfection et enlèvement des marques, traces, nettoyage humide, désinfection... ;
- Les mobiliers et matériels divers (tables, fauteuils, sièges, cendriers extérieurs, objets sur les bureaux et étagères...) qui sont déplacés pour permettre l'exécution d'une prestation, sont obligatoirement remis à l'endroit exact qu'ils occupaient à l'origine. Les documents posés sur les bureaux ou étagères ne doivent en aucun cas être déplacés ni touchés, seuls les bureaux ou étagères dégagés doivent être nettoyés ;
- Le dépoussiérage est effectué avec soin en utilisant des tissus et produits spécialement traités et adaptés pour cet usage. En règle générale, éviter, si la finition est satinée ou mate, de nettoyer en frottant vigoureusement afin de ne pas provoquer de surbrillance ;
- Les combinés téléphoniques sont dépoussiérés, nettoyés et désinfectés avec des produits parfaitement neutres et antiallergiques agréés par l'Administration ;
- Luminaires, appareils d'éclairage et lustres, signalisations, points lumineux, intérieurs et extérieurs au bâtiment si nécessaire : dépoussiérage sec et humide de l'extérieur et de l'intérieur des appareils ;
- Cuivres et métaux polis, inox : astiquage doux pour éviter les rayures et selon les recommandations des fabricants (revêtements mobiliers compris) ;
- Cuirs : traitement de protection avec produit de qualité, lustrage avec tissu sec et rattrapage des rayures avec un produit de reconstitution de surface et de couleur ;
- Bois : enlèvement avec produit neutre des tâches diverses, traitement de protection avec produit de qualité, lustrage avec tissu sec.

5.3.12. Espaces extérieurs, toitures terrasses accessibles, patios, abords extérieurs

- Ramassage des papiers, détritiques et déchets, balayage sec, nettoyage auto-laveuse ou appareil sous pression, enlèvement des chewing-gums et taches d'huile, dès que nécessaire ;
- Désherbage sols extérieurs et abords extérieurs, enlèvement des herbes manuellement ou par application d'un produit dés herbant, ramassage des herbes mortes, application d'un produit anti-mousse (y compris sur les terrasses dévégétalisées ou l'accès s'effectue par des portes fenêtres et fenêtres nécessitant un enjambement peu pratique) ;
- Déneigement et lutte contre le verglas : sel, sable et pelle ;
- Parvis : Nettoyage par haute-pression ou tout autre procédé adapté.

5.3.13. Rideaux et voilages

Dépoussiérage et/ou lavage.

5.3.14. Objets décoratifs, ouvrages de bibliothèque, plantes artificielles

- Dépoussiérage en surface, sans déplacement pour les ouvrages ; les œuvres d'art ne seront traitées que sur ordre expresse de l'Administration.

5.3.15. Archives, pièces à convictions (avec accompagnement)

- Sol, étagères y compris dessus : dépoussiérage sec, toiles d'araignées ;
- Sol : dépoussiérage humide.

5.3.16. Armoires et placards de rangement

- Intérieur : dépoussiérage sec (étagères dégagées par les utilisateurs de documents ou matériels en tout ou partie, compris dessus), toiles d'araignées.

5.3.17. Parkings et rampe d'accès

- Ramassage selon besoin des papiers, détritiques et déchets, nettoyage dégraissage avec autolaveuse, balayages, enlèvement des taches d'huile selon besoin et protection par sciure de bois ou autre produit, curage des caniveaux, enlèvement des toiles d'araignées.
- Dépoussiérage toutes canalisations et gaines, enlèvement des toiles d'araignées.

5.4. COLLECTE ET GESTION DES DECHETS

Le TITULAIRE prend en charge l'organisation de la collecte de l'ensemble des déchets des locaux du site.

Le TITULAIRE assure la collecte des déchets suivant les périodicités définies au présent CCTP dans l'Annexe A et les achemine jusqu'au local poubelle principale des Sites.

La collecte des déchets concerne tous les locaux y compris les zones de tris sélectifs, les points relais de collecte, les locaux poubelles d'étages et d'une façon générale tous les points de collecte des déchets conformément à la politique de tri défini par la juridiction.

La prestation de collecte des déchets intègre :

- Le vidage des poubelles, corbeilles, bacs, réceptacles. Les déchets de bureaux autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc.) ne sont enlevés que sur indication particulière ;
- La fourniture et le remplacement des sacs poubelles des poubelles, corbeilles, bacs et réceptacles au minimum toutes les DEUX (2) semaines quand ces derniers ne sont pas souillés et systématiquement lorsqu'ils sont souillés ;
- Le nettoyage et la désinfection des poubelles, corbeilles, bacs, réceptacles sauf prestations spécifique propre à un autre marché ;
- La manutention des containers depuis leur lieu de stockage vers l'espace réservé le long de la voie de desserte intérieure et inversement.
- Le nettoyage du local « poubelles » principal.

5.5. PRESTATIONS PARTICULIERES

5.5.1. Enlèvement des graffitis et autocollants et traces rubans adhésifs

Le TITULAIRE doit l'enlèvement de tous les graffitis quel que soit la surface concernée, la localisation ou le niveau d'incrustation.

Le nettoyage des graffitis ne nécessitant pas de produit ou de technique particulière est effectué dans la journée suivant l'observation.

En cas d'incrustation profonde, le TITULAIRE dispose d'une semaine maximum pour se procurer les produits nécessaires et assurer l'enlèvement du graffiti et le décapage de la surface.

Les produits spécifiques sont à la charge du TITULAIRE.

5.5.2. Dégâts des eaux

En cas de dégâts des eaux (inondation, infiltration, eaux usées, fuite...), le TITULAIRE au titre des Prestations récurrentes doit en fonction des informations transmises par le représentant de l'Administration :

- contenir les eaux,
- aspirer les eaux et les évacuer,
- nettoyer après intervention,
- remettre à l'Administration ou ses représentants un compte rendu d'intervention.

5.5.3. Dénidification

Le TITULAIRE assure le nettoyage des fientes et salissures dues aux oiseaux, ainsi que l'éradication des nidifications éventuelles situées à une hauteur ne nécessitant pas de moyen de levage particulier.

5.5.4. Déneigement

Le TITULAIRE assure le déneigement des abords extérieurs et des zones d'accès aux sites, y compris les rampes d'accès parkings, les aires de livraison et de stationnement.

La fourniture et le stockage du sel et du sable sont à la charge du TITULAIRE. Un stock minimum de sel de dépannage doit être maintenu à disposition dans les locaux.

5.5.5. Interventions au dépôt de police

Pour les sites comprenant un dépôt de Police et en cas de dégâts causés par les détenus retenus, le TITULAIRE doit, au titre des prestations récurrentes, et en fonction des informations transmises par le représentant de l'Administration, intervenir pour la remise en état des locaux et ce, dans les heures ouvrées.

Des produits adaptés seront utilisés en fonction des circonstances.

5.5.6. Terrasses et abords extérieurs

Le TITULAIRE doit le nettoyage des terrasses accessibles et abords extérieurs immédiats des bâtiments des sites.

Le TITULAIRE doit, d'une manière générale, le maintien constant en propreté des espaces et abords extérieurs des bâtiments des sites à l'exclusion de l'entretien des espaces verts confié à un TITULAIRE spécialisé.

Le TITULAIRE doit réaliser un nettoyage haute pression, **1 fois par an**, de l'ensemble des terrasses et allées des sites, et l'application d'un produit anti-mousse et/ou d'un désherbant afin d'empêcher la repousse. Le TITULAIRE est tenu à une obligation de résultat en plus de la périodicité minimale imposée, et l'Administration pourra lui demander autant d'intervention que nécessaire pour atteindre ce but.

Pour le Tribunal Judiciaire uniquement, le TITULAIRE fournira à l'Administration un planning de nettoyage comprenant au minimum les zones suivantes :

- Dalles du Parvis
- Dalles des Pas perdus
- Dalles des Terrasses en Mezzanines Est et Ouest
- Voie d'accès au local LT09 (groupes froid)
- Voie d'accès au dépôt de police
- Cour Idex
- Parking fonctionnaires
- Parking visiteurs
- Dalles cour d'honneur
- Escalier cour d'honneur
- Voies d'accès entrée et sortie des parkings (fonctionnaires et ex avocats)
- SAS fourgons

5.5.7. Parking extérieur et intérieur

Le TITULAIRE doit pour ces espaces les prestations suivantes :

- le nettoyage de la guérite éventuelle,
- le nettoyage du parking et des abords proches,

- l'enlèvement des déchets.

5.6. NETTOYAGE DE LA VITRERIE EXTERIEURE (SUR BPU)

Le TITULAIRE doit, à la demande de la juridiction et, sur la base des prix fixés au BPU, le nettoyage des vitrages de l'ensemble des façades extérieures et de leurs accessoires (Volet roulant, store occultant, impostes, allèges, châssis fixes et ouvrants vitrés, ventelles en verre, verrières, ...).

Le détail des surfaces vitrées est indiqué, à titre indicatif, dans l'annexe C au présent C.C.T.P.

LE TITULAIRE vérifiera ces données avant d'établir son offre sur la base du BPU.

Les prestations ont pour objectif de maintenir en état de propreté l'ensemble de la vitrerie du bâtiment.

Le TITULAIRE intègre dans sa prestation le nettoyage des montants et huisseries métalliques, des encadrements, bavettes et appuis de fenêtres, des garde-corps, des surfaces horizontales, des joints y compris l'enlèvement des fientes d'oiseaux.

Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, lorsqu'ils n'existent pas sur le site, sont fournis par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie. Ces dispositions sont définies dans le mémoire du TITULAIRE annexé au présent marché.

Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales des ouvrages pour éviter toute trace de coulure sur les façades.

En cas de mauvaise exécution des prestations, l'Administration se réserve le droit de demander l'intervention du Titulaire hors planning sans supplément de prix. Le Titulaire devra intervenir sous 72 heures.

5.6.1. Interventions ponctuelles à la demande de l'Administration

En cas de mauvaise exécution des prestations (exemple : salissure...), l'Administration se réserve le droit de demander l'intervention du TITULAIRE hors planning sans supplément de prix. Le TITULAIRE devra intervenir sous 72 heures.

5.7. PERMANENCE

Pour le Tribunal Judiciaire de Bobigny, le TITULAIRE sera tenu d'employer du lundi au vendredi :

- **une personne de 11h00 à 15h00.**

Le TITULAIRE portera une attention particulière quant à la qualification de ce personnel puisque cet agent doit effectuer sa prestation en complète autonomie et sera fréquemment en relation avec l'Administration pour réaliser des interventions correctives de nettoyage.

Ce personnel aura principalement en charge :

- le maintien en bon état de propreté et le réapprovisionnement en fournitures des sanitaires (tous les sanitaires publics seront nettoyés au minimum 1 fois dans la journée en complément du nettoyage déjà réalisé par l'équipe du matin),
- les interventions ponctuelles sur demande de l'Administration.

Cette liste des tâches n'est pas exhaustive et peut évoluer en fonction de la charge de travail réelle.

Le TITULAIRE dote à la permanence d'un téléphone portable afin que l'Administration puisse les joindre rapidement en cas de demandes d'intervention.

5.8. ASTREINTE DE NETTOYAGE

Il est demandé au TITULAIRE de mettre à disposition de l'Administration une astreinte forfaitaire de nettoyage pour le tribunal Judiciaire uniquement.

Sur appel de l'Administration, le TITULAIRE intervient sur le Tribunal Judiciaire pour des prestations de nettoyage faisant suite à des besoins ponctuels non prévisibles ou à des incidents.

Le TITULAIRE doit intervenir sous un délai de **QUATRE (4) heures ouvrées** après réception de l'appel de l'Administration.

Pour ce faire, le TITULAIRE met à disposition de l'Administration un service destiné à réceptionner, enregistrer et traiter les appels concernant ce type de demande d'intervention. Le TITULAIRE décrit dans le mémoire qu'il joint à son offre les modalités de fonctionnement de ce service.

Ce service doit être accessible **uniquement durant les heures ouvrées**.

Le coût de cette astreinte de nettoyage est inclus au forfait dans la limite de **huit (8) interventions** par an.

Après chaque intervention en astreinte, le TITULAIRE établit un rapport d'intervention précisant :

- les prestations effectuées,
- les dates, heures de début et de fin d'intervention,
- l'actualisation du décompte d'interventions en astreinte effectuées depuis le début de la période.

Les rapports doivent être remis à l'Administration dans les CINQ (5) jours ouvrés suivant l'intervention.

5.9. MOYENS TECHNIQUES - EQUIPEMENTS ET PRODUITS D'HYGIENE

5.9.1. Généralités

Le TITULAIRE doit utiliser des produits et matériels conformes aux normes européennes en vigueur dans le secteur d'activité du nettoyage et de l'hygiène ; et lorsque cela existe, répondant aux exigences de l'écolabel européen et/ou de la certification NF environnement ou équivalent.

Les produits d'entretien utilisés ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer une quelconque détérioration. Le TITULAIRE fournira à l'Administration, la liste des produits utilisés pour réaliser l'ensemble de ses prestations avec leurs fiches de données de sécurité « produits » (FDS). Le TITULAIRE se doit de mettre à disposition de son personnel les équipements de protection individuels adaptés (masques, lunettes, gants, etc.).

Le TITULAIRE doit fournir et mettre en œuvre pour le stockage des produits qui le nécessitent réglementairement :

- Les bacs de rétention ;
- L'affichage réglementaire dont celui relatif aux incompatibilités de stockage entre produits ;
- Les produits d'entretien dit « dangereux » sont obligatoirement évoqués dans le plan de prévention.

5.9.2. Consommables et produits d'entretien

Le TITULAIRE fournit l'ensemble des consommables courants et sanitaires, produits d'entretien et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations. Cette liste n'est pas limitative.

La liste des produits est systématiquement accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine des produits,
- De sa fiche de sécurité,
- D'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs et d'un échantillon référencé de ces produits.

Les produits utilisés ne doivent ni coller, ni marquer au pas, ni rendre les sols glissants. Les produits de lessivage ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides. Le taux de dilution des produits doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

L'Administration se réserve le droit d'interdire les produits, dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou engorgements. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le TITULAIRE et à ses frais.

Le TITULAIRE se doit également de mettre à disposition de son personnel les équipements de protection individuels adaptés (masques, lunettes, gants, etc.).

Les consommables sanitaires (savons, papier hygiénique, essuie-mains, sachets hygiéniques) seront biodégradables. Le papier hygiénique et essuie-mains seront en pure ouate minimum 2 plis. Les sachets hygiéniques seront en papier.

Les produits d'entretien utilisés :

- ne peuvent pas être classés comme dangereux avec la phrase de risque R42 (peut entraîner une sensibilisation par inhalation) et/ou R43 (peut entraîner une sensibilisation par contact avec la peau), selon la directive 1999/45/CE,
- doivent selon leur usage, être concentrés (produit nécessitant une quantité de produit réduite pour effectuer le nettoyage d'une surface donnée),
- doivent disposer d'un étiquetage :
- permettant de les utiliser de manière respectueuse pour l'environnement (instructions de dosages claires et compréhensibles),
- reprenant les indications de composition du produit, sous la forme préconisée par le règlement européen 648/2004 ou donnée de manière exhaustive.
- doivent éviter ou limiter selon les risques qu'ils représentent pour la santé et/ou l'environnement les ingrédients suivants :
- Agents tensio-actifs : les agents tensio-actifs doivent répondre aux exigences du règlement européen 648/2004 sur les détergents. Les produits ne doivent pas contenir des alkyls phénol éthoxylates (APEO) et ses dérivés, ni des composés quaternaires d'ammonium non facilement biodégradables.
- Adjuvants : la quantité totale de phosphore élémentaire ne doit pas dépasser 0.2g par unité fonctionnelle. La quantité de phosphonates ne doit pas dépasser 0.02g par unité fonctionnelle. Les produits ne doivent pas contenir d'éthylène diamine tétra acétate (EDTA), ni d'acide nitrilotriacétique (NTA).
- Colorants : les produits ne peuvent contenir que des colorants autorisés par la directive « cosmétique » 76/768/CEE ou par la directive 94/36/CE.
- Enzymes : les enzymes doivent être exempts de toutes traces d'organismes de production.
- Biocides : les produits ne peuvent contenir des biocides qu'à des fins de conservation, et uniquement aux doses appropriées à cet effet.
- Composés organiques volatils : les produits ne peuvent contenir plus de 10% en poids de composés organiques volatils ayant un point d'ébullition inférieur à 150°C.
- Autres ingrédients à éviter : les produits ne doivent pas contenir de glutaraldéhyde, ni d'ingrédients auxquels est attribuée une des phrases de risque suivantes (directive 67/548 et directive 1999/45/CE) ou une combinaison de ces phrases :

R31 : au contact d'un acide, dégage un gaz toxique
R40 : effet cancérigène suspecté – preuves insuffisantes
R45 : peut causer le cancer
R46 : peut causer des altérations génétiques héréditaires
R49 : peut causer le cancer par inhalation
R50+53 : très toxiques pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique
R51+53 : toxiques pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique
R59 : dangereux pour la couche d'ozone
R60 : peut altérer la fertilité
R61 : risque pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant
R62 : risque possible d'altération de la fertilité
R63 : risque possible pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant
R64 : risque possible pour les bébés nourris au lait maternel
R68 : possibilité d'effets irréversibles

5.9.3. Normes de référence

Pour le choix des distributeurs et produits d'entretien mis en œuvre, le TITULAIRE doit utiliser des produits sanitaires et des consommables sanitaires respectueux de l'environnement (type Ecolabel Européen, NF Environnement, Nature et Progrès, Ecocert, Nordic Swan, Blue Angel, etc...) et limitant les consommations d'énergie (classe énergétique A minimum).

Les produits utilisés pour désinfecter les surfaces doivent être à la fois bactéricide selon la norme EN 1040 et virucide selon la norme EN 14476.

Les microfibres sont également porteuses d'un écolabel qui répondent à la norme ISO 14024 (Ecolabel Européen, Nordic Swan ou Blue Angel).

Les sacs poubelles seront certifiés NF ENVIRONNEMENT – sac à déchets NF170. La couleur des sacs sera adaptée aux différents déchets.

Les produits d'entretien utilisés ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer une quelconque détérioration. Le TITULAIRE fournira à l'Administration, la liste des produits utilisés pour réaliser l'ensemble de ses prestations avec leurs fiches de données de sécurité « produits » (FDS).

5.9.4. Outillage et matériels

Le TITULAIRE fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé.

La liste des matériels et de l'outillage prévus pour les intervenants sur chaque site est précisée dans le mémoire de l'offre du TITULAIRE (fiches techniques des équipements).

Tous les équipements fournis par le TITULAIRE sont aptes à l'emploi et sont vérifiés régulièrement notamment pour ce qui concerne la sécurité électrique. Ils sont munis des dispositifs de sécurité appropriés.

Il tient à jour une liste d'opérateurs formés et habilités à l'utilisation des équipements spécifiques et fournit les preuves que les équipements utilisés sur le site sont entretenus régulièrement.

Il veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'Administration qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Si de l'outillage et des matériels appartenant à l'Administration étaient prêtés au TITULAIRE, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

L'outillage et les matériels sont mis en œuvre sur les Sites au plus tard le jour du démarrage des prestations opérationnelles. Des pénalités pourront être appliquées en cas de manquement.

Le TITULAIRE devra donc établir un stock de matériel (chariot, aspirateurs, etc.) sur site afin de tenir compte de toute panne ou casse intervenant au cours des prestations. **Le stock ne pourra être inférieur à 10% du matériel courant utilisé.**

5.9.5. Contenu des prestations

- **Appareils sanitaires** : la prise en charge, la fourniture ou le remplacement, l'installation et l'entretien de tous les appareils distributeurs (distributeurs savons, distributeur essuie-mains, récupérateurs d'hygiène féminine, distributeur de sachets hygiéniques, diffuseurs de parfum, etc), la fourniture et le remplacement des petits matériels mobiles, balayettes et porte-balayettes, poubelles adaptées selon la réglementation, paillason, désodorisants type diffuseurs, mêmes dégradés ou volés sont à la charge du TITULAIRE.
- **Produits sanitaires** : la fourniture, la recharge et la mise en place des produits sanitaires sont à la charge du TITULAIRE.

La fourniture des produits d'hygiène comprend :

- le papier hygiénique conforme aux distributeurs de papier,
- le papier essuie-mains conforme aux distributeurs,
- les sacs de garnitures périodiques,
- les sacs poubelles des corbeilles,
- le savon liquide conforme aux distributeurs,
- les sacs poubelles nécessaires à l'enlèvement aux bennes,
- les désodorisants et désinfectants.

Ils sont suffisamment approvisionnés pour que les distributeurs ne soient vides à aucun moment.

Le savon doit avoir un PH de 7,5 à 8,0, parfum et couleur au choix du représentant de l'Administration. La qualité des produits est soumise à l'accord préalable de l'Administration.

Cette liste n'est pas limitative.

Pour les cellules du dépôt de Police du Tribunal Judiciaire de Bobigny (au nombre de 33), le TITULAIRE doit également la fourniture des produits sanitaires. Leur mise en place devra être étudiée avec l'Administration en phase d'exploitation du site.

Les prestations comprennent :

- la dépose si besoin des appareils existants, l'installation des appareils distributeurs en début de marché (les distributeurs essuie-mains tissus sont à retirer au profit de distributeurs essuie-mains papier), leur entretien, leur remplacement et leur dépose en fin de marché ;

- la fourniture d'un stock initial de bobines papier, de papier toilette, de savon, de sachets hygiéniques à placer dans les locaux désignés ;
- Le remplacement des bobines essuie-mains papier, des rouleaux de papier toilette, le remplissage des distributeurs de savon et des appareils distributeurs des sachets hygiéniques.

Le TITULAIRE doit en outre :

- Réagir sous vingt-quatre (24) heures pour toute intervention demandée sur le site (pose/dépose, dépannage, remplissage, échange d'appareils) ;
- Prendre en charge la réforme des appareils défectueux dans le cadre d'une utilisation normale et posséder en permanence l'outillage nécessaire à la maintenance et au remplacement des distributeurs ;
- Prendre en charge les détériorations et les vols résultant d'actes de vandalisme ou autres dégradations.

5.9.6. Fréquence de remplacement

Équipements	Fréquence annuelle
Containers destinés à l'hygiène féminine	12
Balayettes et porte-balayettes	1
Autres équipements	Selon besoin

Le rapport mensuel demandé dans le cadre de ce marché devra comprendre un état des stocks de consommables en place et un état des distributeurs remplacés.

Le TITULAIRE devra fournir de plus à l'Administration, les bons d'intervention liés à l'opération de remplacement des conteneurs d'hygiènes féminines.

Article 6. DOCUMENTS ET REUNIONS

6.1. DOCUMENTS

PLANNING PREVISIONNEL

Le TITULAIRE établit un planning des interventions faisant apparaître de manière précise la périodicité des interventions : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.

Le TITULAIRE doit soumettre à l'agrément de l'Administration, **QUINZE (15) jours calendaires au plus tard après notification du marché**, le calendrier hebdomadaire des prestations pour un an.

Ce calendrier doit être mis à jour périodiquement (et au moins à chaque début d'année) suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers.

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies à l'Annexe A du présent C.C.T.P.

Lors de la réunion périodique, compte tenu des contraintes de fonctionnement de l'immeuble et des contraintes liées à l'organisation d'événements exceptionnels (visites officielles, manifestations, etc.), les dates définitives sont arrêtées pour le mois suivant. Le chef d'équipe ou le contremaître

confirmeront par écrit (par fiche ou courriel) les dates d'intervention et ce de façon hebdomadaire (notamment concernant les prestations effectuées le samedi).

L'Administration se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgences imprévisibles et d'en informer le TITULAIRE au moins quarante-huit (48) heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

En revanche, le TITULAIRE est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le TITULAIRE de réaliser une action de nettoyage aux date et heure arrêtées, il doit en aviser immédiatement l'Administration, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

FICHES DE POSTE

Le TITULAIRE établit les fiches de postes de son personnel dont une copie sera remise à l'Administration et ses représentants dans les vingt (20) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet du marché.

Ces fiches comportent les renseignements sur les horaires de présence, les zones géographiques d'intervention et les tâches à réaliser.

Le TITULAIRE tient également à jour la liste des personnes affectées à chaque poste.

Chaque modification dans l'organisation de l'équipe en place nécessitera par le TITULAIRE la mise à jour de ces éléments.

DISPOSITIF POUR LE SUIVI DES MOYENS MINIMAUX

Le TITULAIRE mettra en œuvre un système de suivi des moyens minimaux sur chaque Site à l'aide d'une pointeuse/badgeuse.

Les agents du TITULAIRE devront ainsi via un moyen d'identification propre au TITULAIRE enregistrer les horaires de présence sur site.

Les données issues de ce dispositif seront retranscrites dans le rapport mensuel d'exploitation afin de mettre en avant le respect des moyens minimaux définis dans le présent marché et dans l'offre du TITULAIRE.

RAPPORT SUR LES PRESTATIONS

Périodiquement, le responsable du TITULAIRE doit remettre à l'Administration ou ses représentants, avant le 10 du mois suivant, un rapport sur ses prestations.

Dans le rapport doit figurer :

- les principaux événements du mois écoulé (chantiers terminés, le personnel, le matériel et les produits d'entretien, les dysfonctionnements constatés...),
- le planning de présence du mois à venir et un bilan des effectifs présents sur la période écoulée,
- l'avancement distinctif des différents chantiers en cours (shampouinage moquette et autres, nettoyage des vitres...),
- le planning actualisé des actions trimestrielles, semestrielles et annuelles prévues,
- les informations diverses (congrés, mise à jour des noms, modification des fiches de Poste,...),
- un état des stocks de consommables sur site,
- le contrôle qualité.

La fréquence de remise des rapports est :

- **Mensuelle pour le Tribunal Judiciaire de Bobigny (bâtiment principal, bâtiment annexe, pavillon extérieur et site L'Européen) et le TC/CPH de Bobigny. Rapport remis à l'occasion de la réunion définie à l'article 6.2. ;**
- **Semestrielle pour les autres juridictions concernées par le marché. Rapport remis à l'occasion de la réunion définie à l'article 6.2.**

CAHIER DE LIAISON

Lorsque la juridiction le demande, le TITULAIRE met en place un cahier de liaison où sont classées les fiches d'observation émanant du représentant désigné de l'Administration. Le contremaître prend connaissance des fiches à chaque prise de poste. Il doit rendre compte au représentant de l'Administration des prestations, des actions ou des travaux effectués en réponse aux fiches d'observation, et ce quotidiennement lors des interventions.

CAHIER DE LIAISON MULTI TECHNIQUE (TRIBUNAL JUDICIAIRE ET TC/CPH DE BOBIGNY SEULEMENT)

Le chef d'équipe du TITULAIRE doit profiter de sa prestation de nettoyage pour remonter les anomalies constatées dans les différents locaux (vitre cassée, fenêtre bloquée, luminaire HS, prise de courant arrachée, ...).

Ces observations doivent être consignées dans un cahier de liaison dédié et partagé avec le mainteneur multi-technique qui prendra en compte quotidiennement les anomalies le concernant.

GESTION DES APPELS DE L'ADMINISTRATION

Le TITULAIRE met en place tous les moyens pour que l'Administration puisse lui adresser les demandes d'intervention qui s'imposent.

Le TITULAIRE doit être en mesure de recevoir les demandes d'intervention de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Pour chaque demande d'intervention reçue, le TITULAIRE retournera à l'Administration un compte rendu de la suite donnée à la demande. Il devra intervenir immédiatement ou dès sa prochaine plage de présence (6h-9h / 12h-14h / 18h- 21h) en fonction de l'urgence.

AFFICHETTE DE PASSAGE DANS LES BLOCS SANITAIRES

Le TITULAIRE met en place une affichette de passage de son personnel dans les sanitaires des Sites. Cette fiche de passage a pour objectif, de permettre aux usagers de voir à quelle fréquence et à quelle heure les sanitaires ont été nettoyés. Cette fiche comporte au minimum le nom de la personne intervenante, sa signature et l'heure de passage.

PLANNING DES PRESTATIONS RECURRENTES

Pour chaque Site, le document est constitué de deux volets :

- **Opérations de nettoyage standards** : planning hebdomadaire type des prestations courantes du Site,
- **Opérations de nettoyage périodiques** : plannings annuels avec détail par mois des prestations peu fréquentes du Site (> hebdomadaire).

Le TITULAIRE doit mettre à jour le planning prévisionnel des prestations périodiques au fur et à mesure de l'exécution des prestations et doit à la demande de l'Administration faire un état précis de l'avancement. Les prestations sont planifiées au moins à la semaine.

L'actualisation du planning prévisionnel annuel des prestations périodiques est remise à l'Administration dans les TROIS (3) semaines précédant le début de l'année suivante.

Pour la première année, les plannings prévisionnels sont à remettre à l'Administration **dans les TRENTE (30) jours calendaires** qui suivent la date de démarrage des prestations opérationnelles du Contrat.

6.2. REUNIONS

Des réunions de suivi sont mises en place à l'initiative de l'Administration.

Leur fréquence minimum est :

- **mensuelle pour le Tribunal Judiciaire de Bobigny et le TC/CPH de Bobigny,**
- **semestrielle pour les autres juridictions concernées par le marché.**

Ces réunions mettent en présence : les représentants de l'Administration, les représentants du TITULAIRE : RTA et contremaître, et le chef d'équipe.

Les réunions ont pour objet :

- d'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
- de contrôler le niveau de qualité des prestations par la remise d'une fiche récapitulative des contrôles qualité effectués,
- de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité,
- de faire le point sur les effectifs du TITULAIRE (présence, remplacement...),
- de mettre à jour sur proposition justifiée du TITULAIRE le calendrier des prestations.

6.2.1. Réunions de suivi annuelles

Des réunions de suivi annuelles peuvent être mises en place à l'initiative de l'Administration.

Ces réunions mettent en présence les représentants de l'Administration, le responsable de l'exécution du marché désigné par le TITULAIRE dans son mémoire technique.

Les réunions ont pour objet :

- l'élaboration progressive du rapport du annuel
- d'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
- de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité,
- de faire le point sur les effectifs du TITULAIRE (présence, remplacement ...),
- de mettre à jour sur proposition justifiée du TITULAIRE le calendrier des prestations.

6.3. INITIATIVES ET PROPOSITIONS D'INTERVENTION

6.3.1. Initiative des interventions

Dans le cadre du forfait, le TITULAIRE intervient selon un planning prévisionnel et en respectant les contraintes d'accès aux sites.

Lorsqu'en cours d'exécution, il est constaté que des prestations supplémentaires dans le cadre du marché forfaitaire, sont à effectuer ou au contraire que des opérations prévues se révèlent inutiles, il doit demander l'accord à l'Administration avant toute modification dans l'exécution des prestations. Ces prestations feront, éventuellement, l'objet d'une décision prise par l'Administration, confirmée par un avenant.

6.3.2. Propositions d'interventions

Le TITULAIRE doit faire toutes propositions visant à améliorer la propreté et l'hygiène ou à en réduire les coûts.

Dans le cas où une amélioration permettrait une économie de main d'œuvre ou une amélioration de la propreté, l'Administration se réserve le droit de modifier le périmètre du marché (diminution ou extension) par voie d'avenant.

Il informe l'Administration de tout changement des normes de réglementations, et indique les incidences financières et d'utilisation résultant de la mise en conformité des installations.

Si le TITULAIRE estime que certaines prestations peuvent perturber le fonctionnement normal des établissements, il en informe l'Administration et lui propose toutes dispositions permettant de réduire la gêne. En l'absence d'accord, l'Administration a voix prédominante.

Le TITULAIRE est tenu de signaler toutes non-conformités des matériels, équipements techniques, etc..., qu'il a à connaître pour l'exécution de ses prestations, à la réglementation et aux normes en vigueur ou à venir.

Article 7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1. PRISE EN CHARGE ET MISE EN PLACE DES PRESTATIONS AU DEMARRAGE DU MARCHÉ

L'organisation envisagée est développée dans le canevas du mémoire technique de l'offre.

Les missions de prise en charge et de mise en place sont des prestations complémentaires aux prestations courantes. Leur exécution ne doit pas interférer sur la réalisation des prestations de nettoyage courantes. Le TITULAIRE, doit mettre en place les moyens complémentaires nécessaires pour assurer l'ensemble de ces missions. L'ensemble de ces prestations de prise en charge et de mise en place est inclus dans la rémunération forfaitaire du marché.

Le TITULAIRE doit mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel dans les **TRENTE (30) jours calendaires suivant la date de notification du marché.**

7.1.1. Prise de connaissance des sites

Dans le cadre de cette mission, les intervenants du TITULAIRE doivent notamment :

- Prendre connaissance des lieux et de leur fonctionnement ;
- Se familiariser avec les installations présentes sur le site et avec leur fonctionnement ;
- Prendre connaissance de la documentation technique et relever les anomalies éventuellement constatées.

Les dysfonctionnements et anomalies sont consignés par le TITULAIRE dans des rapports de prise en charge qui sont transmis à l'Administration.

7.1.2. Mise en place des méthodes et organisations

La mission comprend les interventions nécessaires à la mise en place des moyens et procédures. Elle doit permettre aux équipes du TITULAIRE d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités des Sites.

Le TITULAIRE devra s'adapter à la configuration des lieux et à ses évolutions quelles qu'elles soient. Il fera son affaire des déplacements des petits mobiliers dans les locaux nécessaires à la réalisation des prestations.

Cette période est mise à profit pour :

- Remplir les formalités liées à la reprise des personnels,
- Établir la liste nominative du personnel d'intervention sur Site,
- Organiser et mettre en place des moyens :
 - Les équipes opérationnelles,
 - Les jours et heures de présence,
 - Les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et moyens de communication, etc.),
- Assurer la prise de connaissance des Sites par les intervenants réguliers du marché,
- Installer les appareils sanitaires et leur approvisionnement,
- Élaborer et mettre en place les méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations,
- Participer à la rédaction du plan de prévention,
- Formaliser les documents d'exploitation (procédures, fiches de poste, plannings, rapports, cahiers, registres, ...).

Au titre de la prise en charge et de la mise en place des prestations, le TITULAIRE doit un exemplaire informatique des documents listés ci-dessous au plus tard **TRENTE (30) jours calendaires après la date de notification du Contrat** :

- L'organigramme opérationnel des équipes du TITULAIRE avec présentation des liens hiérarchiques et fonctionnels et des contacts niveaux encadrements,
- La liste des intervenants réguliers,
- Un trombinoscope de l'ensemble des agents du TITULAIRE susceptibles,
- Les habilitations et qualifications des intervenants prévus, CACES et autorisation de conduite où le TITULAIRE utilise des nacelles de nettoyage ou des machines de nettoyage,
- Le dossier de déclaration de chaque sous-traitant accompagné d'un tableau de synthèse des sous-traitants avec mention du prestataire concerné, des prestations confiées et des fréquences associées,
- La procédure de gestion des demandes d'intervention.
- Les attestations d'assurance,
- Le plan de prévention signé,
- Les cahiers de présence, cahiers de doléance et affichettes de passages dans les sanitaires.

Au titre de la prise en charge et de la mise en place des prestations, le TITULAIRE doit remettre un exemplaire informatique des documents listés ci-dessous au plus tard **TRENTE (30) jours calendaires après la date de prise d'effet du marché (date démarrage des prestations opérationnelles)** :

- Le rapport de prise en charge de chaque Site,

- Un mémoire méthodologique intégrant :
 - Le descriptif des prestations prévues par type de local,
 - Le détail des protocoles et modes opératoires classés par secteur d'usage et par catégorie de local,
 - Les plannings des interventions (avec les fiches de poste individualisées) : planning hebdomadaire des travaux standards et planning annuel des travaux périodiques,
 - La liste des matériels utilisés,
 - Les fiches de postes,
 - Les attestations de conformité du matériel (aspirateurs, autolaveuses, ...),
 - La liste des produits d'entretien,
 - Les fiches de données de sécurité (FDS) des produits d'entretien utilisés,
- La liste des appareils sanitaires mis en œuvre,
- Le plan d'assurance qualité entièrement initialisé,
- Le projet de rapport périodique d'activité entièrement initialisé.

A réception des rapports de prise en charge, l'Administration procède aux visites et vérifications contradictoires qu'il juge utiles. Si des modifications sont nécessaires suite à ces visites, un rapport final est établi par le TITULAIRE et remis dans les **HUIT (8) jours calendaires** suivant la dernière visite pour établissement du procès-verbal de prise en charge.

7.2. PROCES-VERBAL DE PRISE EN CHARGE ET PLAN D'ACTION

Le TITULAIRE déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des surfaces et ouvrages dont il assure le nettoyage, ainsi que des règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

A la prise en charge des installations, le TITULAIRE ne peut faire valoir des oublis ou des manques des précédents prestataires de nettoyage pour se substituer à son obligation de résultats et au maintien en parfait état de propreté des locaux et ouvrages.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi à la fin de la prise en charge dont les délais de réalisation sont fixés ci-avant.

Chaque remarque doit donner lieu à la description de la solution à apporter pour lever l'anomalie énoncée.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de l'Administration, à condition que TITULAIRE ait :

- Fait connaître durant la période de prise en charge, par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraissent nécessaires,
- Présenté ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées dans le procès-verbal de prise en charge évoqué précédemment.

Une fois le procès-verbal de prise en charge signé, seules les réserves indiquées dans les rapports de prise en charge peuvent être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations (excepté pour les dysfonctionnements ne pouvant être mis en évidence qu'après une exploitation prolongée).

Dans la continuité des prises en charge, un plan d'action sera mis en place par le TITULAIRE avec pour objectif de suivre les remises à niveau préconisées.

A partir de la liste des réserves établies l'Administration pourra demander au TITULAIRE, suivant les priorités identifiées, une proposition tarifaire détaillée ou une simple estimation budgétaire.

7.3. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DES SITES

Les horaires de fonctionnement des sites sont précisés à l'annexe 6 du CCAP.

7.4. HORAIRES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Les horaires de réalisation des prestations par sites sont précisés à l'annexe 6 du CCAP.

7.5. DEMANDES ET DELAI D'INTERVENTION

Les demandes d'intervention sont faites soit au travers des plateformes de demandes d'intervention, soit via le cahier de doléance, soit par courriels, soit par téléphone ou oral pour les urgences.

Le TITULAIRE assure les fonctions suivantes :

- Réception des demandes utilisateurs,
- Analyse des demandes,
- Déclenchement des actions pertinentes,
- Suivi de bonne fin des actions,
- Retour d'information à l'Administration pour validation.
- Retour d'information au demandeur.

Le TITULAIRE s'engage à mettre en place une organisation permettant de prendre en compte et traiter les demandes d'intervention de chaque Entité dans les meilleurs délais, et assurer les retours d'information (clôtures, mises en attente, ...).

Le délai d'intervention correspond au temps entre la demande d'intervention auprès du personnel de la régie et l'arrivée du personnel du TITULAIRE avec le matériel.

Ce délai est de 10 minutes lors de la présence du personnel du TITULAIRE.

En dehors de la présence du TITULAIRE sur le site, le TITULAIRE doit intervenir sous un délai de QUATRE (4) heures après réception de l'appel de l'Administration.

7.6. DELAIS DE REMISE DES DOCUMENTS

Les délais et dates de remise des documents contractuels à l'Administration ou ses représentants sont les suivants :

- inférieur à cinq (5) jours ouvrables pour les comptes rendus d'intervention particulière,
- avant le 10 de chaque mois pour la remise du rapport mensuel précédent.

7.7. DISPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES

Dans le cas où un tri sélectif à la base serait mis en place ; le TITULAIRE devra s'équiper de chariots prévus à cet effet.

Le TITULAIRE doit limiter la production de déchets à la source en :

- Limitant le nombre de ses fournisseurs afin d'optimiser le conditionnement des produits commandés ;

- Privilégiant les commandes en quantité d'un même produit plutôt que des commandes à l'unité (en fonction des modes de conditionnement des fabricants) ;
- Privilégiant les produits recyclables et en utilisant autant que possible des produits et consommables possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement.

Gérer les déchets en :

- Respectant lorsqu'elles existent, les procédures de tri sélectif et de recyclage des déchets mises en place sur le site. À ce titre le TITULAIRE a l'obligation de trier et dissocier les déchets liés à son activité,
- Assurant, lorsque pour un type de déchets nécessitant un suivi particulier et qu'aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur le site, le stockage et l'évacuation des déchets avec remise des bordereaux de suivi exigés par la réglementation,

Gestion de l'eau et de l'énergie

Les fournitures d'eau et d'énergie électrique nécessaires à l'exécution des prestations seront assurées gratuitement par l'administration.

Le Titulaire s'engage donc à :

- ne pas gaspiller et optimiser la consommation d'eau ;
- ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- économiser l'électricité et/ou le chauffage en éteignant systématiquement la lumière en quittant une pièce et en refermant les portes et fenêtres restées ouvertes ;
- utiliser du matériel nécessitant une faible consommation d'énergie lors de leur fabrication et de leur utilisation dans le cadre de la prestation de service.

L'utilisation de produit phytosanitaire chimique est proscrite et le TITULAIRE privilégiera au maximum des produits naturels et non nocifs pour l'environnement. Les produits à usage unique doivent être limités au strict minimum.

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'activité du site (appareils sélectionnés silencieux et économiques).

Les appareils sélectionnés doivent être silencieux et économiques en énergie.

Article 8. CRITERES DE QUALITE

8.1. DEFINITION DES CRITERES

La qualité des prestations doit être satisfaite au regard des quatre (4) critères suivants :

8.1.1. Aspect

D'une manière générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations doivent être adaptées aux lieux : salle des pas perdus, bureaux, salles d'audience, sanitaires, cuisine.

8.1.2. Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- aspect,
- perceptions olfactives, tactiles et auditives,
- sécurité.

Les prestations ont pour objet d'obtenir :

- l'absence d'odeurs : supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemples : urine, excréments, moisissures, ordures). En règle générale, il ne peut être utilisé des produits dont les odeurs ne peuvent être tolérées ou non conformes aux normes et exigences d'environnement,
- l'absence de toucher désagréable des surfaces,
- l'absence de bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement,
- l'absence de danger (glissance et nature des produits employés).

8.1.3. Propreté

La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

8.1.4. Hygiène

Les prestations concernent :

- l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère,
- la désinfection des cellules, sanitaires et circulations de l'attente gardée,
- la désinfection des sanitaires et circulations des lieux publics,
- l'usage de produits non dangereux et non nocifs,
- l'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement,
- le respect du règlement sanitaire départemental.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures.

Les locaux et points d'accueil et de réception, les ascenseurs, les sanitaires, la cafétéria et les locaux conviviaux sont particulièrement soignés sur les points précisés ci-dessus.

8.2. VERIFICATION DU NIVEAU DE QUALITE

Afin d'atteindre les niveaux de qualité requis dans les différents espaces, il y a lieu de vérifier les prestations fournies par le TITULAIRE.

Une opération de vérification sera déclenchée :

- de façon inopinée ou régulière par l'Administration : des visites de contrôle pourront être effectuées inopinément ou régulièrement à l'initiative de l'Administration, le TITULAIRE étant tenu d'y assister ou de s'y faire représenter.
- de façon systématique par le TITULAIRE : la bonne exécution des prestations de nettoyage sera régulièrement contrôlée par un responsable désigné par le TITULAIRE. Il recueillera les observations de l'Administration et communiquera au cours d'une réunion mensuelle un bilan d'activité (dysfonctionnements, actions d'amélioration).
- de façon systématique à la suite de doléances des usagers par l'Administration et/ou le TITULAIRE.

Dans ce dernier cas, deux (2) vérifications ont lieu le lendemain du jour de la doléance :

- une première vérification sur le lieu concerné par la doléance,
- une deuxième vérification en un autre lieu appartenant au même secteur d'usage que celui du lieu concerné par la doléance.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu immédiatement après l'intervention du TITULAIRE.

Autocontrôle des prestations

L'Administration n'a pas à se substituer à l'entreprise intervenante, en ce qui concerne le contrôle et le suivi de la réalisation des prestations que l'entreprise exerce naturellement envers le personnel qu'elle a sous ses ordres.

En d'autres termes, l'Administration ne peut admettre que le TITULAIRE ne se base que sur le contrôle qu'elle effectue pour déclencher des mesures correctives.

8.3. MODE OPERATOIRE DES VERIFICATIONS

La méthodologie de contrôle de la qualité de la prestation définie ci-après est proposée pour servir de base à une réflexion commune entre le TITULAIRE et l'Administration pour la mise en place d'une méthode parfaitement adaptée au site et aux prestations.

Le TITULAIRE s'engage à participer activement et de façon continue à l'amélioration des méthodes de contrôle. A défaut d'accord, le TITULAIRE devra se soumettre à l'organisation de suivi des prestations que l'Administration mettra en place, selon le mode opératoire présenté ci-dessous.

Objectifs

Dans le cadre du contrat de nettoyage avec obligation de résultats, l'Administration se doit d'effectuer des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies,
- du suivi des doléances et de la satisfaction des usagers,
- du suivi de la qualité des Prestations avec indicateurs.

Chaque vérification s'effectue en présence de l'Administration ou de son représentant, de l'inspecteur ou du chef d'équipe du TITULAIRE, à partir de 8h du matin pour les prestations de nettoyage des locaux. L'inspecteur (ou le chef d'équipe) doit se munir d'un pulvérisateur de détergent et d'un chiffon pour déterminer si les taches sont nettoiables ou non.

Les opérations de vérification sont réalisées à l'aide de fiches de notation, présentées en Annexe au présent marché.

Afin d'atteindre le niveau de qualité requis pour tous les secteurs d'usage, il y a lieu de vérifier les prestations fournies par le TITULAIRE.

Une opération de vérification peut être déclenchée :

- de façon aléatoire par l'Administration ou son représentant dans un secteur d'usage quelconque,
- de façon systématique à la suite de doléances des usagers.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu immédiatement après l'intervention du TITULAIRE. Le TITULAIRE est prévenu la veille.

Les opérations de vérification seront réalisées avec une périodicité minimum mensuelle ou à la demande expresse de l'Administration.

Mode opératoire de vérification

Lors du contrôle, plusieurs locaux seront visités et jugés. Les observations et notes seront reportées sur une fiche type comme celle proposée en exemple en Annexe D du présent C.C.T.P.

Pour chaque local, il sera défini des critères de vérification, auxquels sera adjoint une note maximale reflétant son importance. La note attribuée pourra varier de cette note précédemment définie (résultat bon) à 0 (très mauvais).

Le rapport de la somme des notes obtenues sur la somme des notes maximales donnera le résultat du contrôle. La note minimale attendue pour un contrôle est de 90%. En deçà, la pénalité définie dans le C.C.A.P sera appliquée.

En dessous de 80% de satisfaction, la pénalité sera doublée. Il sera établi au moins deux (2) fiches distinctes : une pour un étage courant pris aléatoirement lors du contrôle, et une pour le rez-de-chaussée comprenant au minimum la Salle des Pas Perdus, une salle d'audience et un bureau. Chaque fiche est indépendamment sanctionnable d'une pénalité.

Article 9. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE

9.1. GENERALITES

Le TITULAIRE met en place le personnel nécessaire et dont il lui appartient de déterminer le nombre et la qualification, dans le respect des conditions de son marché.

Le projet d'organisation précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le TITULAIRE avec son offre fait partie des documents contractuels.

Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Le TITULAIRE s'engage à :

- mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du marché,
- à informer l'Administration en cas d'écart avec l'organisation décrite dans son offre (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance...).

Les stipulations suivantes viennent en supplément de celles données dans le CCAP.

9.2. LE RESPONSABLE DU MARCHÉ

Le marché est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès de l'Administration. Il est présent sur le site sur convocation de l'Administration ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE.

Il participe à la réunion d'exploitation mensuelle avec l'Administration.

Il est chargé de :

- S'assurer que la prestation, malgré les évolutions techniques et normatives susceptibles d'intervenir, correspond toujours aux exigences du marché, qu'elle reste définie de façon exacte et qu'elle demeure conforme à la réglementation,
- Analyser les risques liés à la prestation et à son environnement, définir les consignes particulières de sécurité,
- S'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du TITULAIRE,
- Coordonner la mise en place des moyens humains et matériels,
- Définir les indicateurs qualité afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements,
- Présenter lors des réunions d'exploitation, le rapport d'activité permettant à l'Administration de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Il est précisé que le personnel du TITULAIRE est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

9.3. RESPONSABLE TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF (RTA)

La durée de la présence du RTA sur les sites et la durée totale d'affectation du RTA au présent marché sont fixées par le TITULAIRE dans son offre. Il est présent sur le site du Tribunal Judiciaire de Bobigny au moins quatre (4) heures par mois.

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision requis de niveau **responsable d'affaire** et avoir une formation en **Hygiène et Environnement**. Les références doivent être produites.

Le RTA, qui est l'interlocuteur de l'Administration pour les questions administratives :

- prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- vérifie que les actions de nettoyage périodiques sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- contrôle le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- établit les rapports mensuels,
- assiste le contremaître et règle si nécessaire les problèmes d'ordre technique, procède à des améliorations à la demande de l'Administration ou à sa propre initiative, procède aux études concernant les mises en conformité, et établit les devis de travaux,
- représente le TITULAIRE aux réunions de coordination mensuelles,
- assure la gestion financière du marché,
- assiste l'Administration,
- prend contact quotidiennement avec le contremaître.

Le RTA est assisté autant que de besoin par le personnel du TITULAIRE pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : ingénieur spécialiste sécurité, ingénieur d'organisation, secrétaire, etc.

9.4. CONTREMAÎTRE

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant une formation spécifique en propreté de niveau minimal correspondant au BEP Bio services ou une expérience en tant que contremaître d'une équipe de nettoyage sur un site similaire de cinq (5) ans minimums. Les références doivent être produites.

La durée de la présence du contremaître sur le site est fixée par le TITULAIRE dans son offre. Le contremaître, présent sur le site au moins trois (3) heures par semaine :

- encadre, coordonne et contrôle les actions des intervenants du TITULAIRE et les interventions des éventuelles entreprises sous-traitantes,
- organise les actions de nettoyage périodiques en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- contrôle le respect des règlements de sécurité et d'hygiène, et des consignes données par l'Administration,
- effectue une ronde hebdomadaire exhaustive des locaux, et contrôle l'exécution des tâches et consigne sa ronde sur le registre de ronde et valide les rondes du chef d'équipe
- prend connaissance des informations notées sur le cahier de liaison,
- entre en contact quotidiennement avec le chef d'équipe et avec l'Administration au moins une fois par semaine,
- assure la gestion et l'approvisionnement des consommables et lance les commandes,
- règle les problèmes d'ordre technique,
- tient à jour les différents documents décrits dans le présent C.C.T.P,
- participe à toute réunion ou visite de contrôle organisée par l'Administration ou son représentant désigné,
- établit les rapports spécifiques,
- contrôle le niveau de qualité souhaité en effectuant des contrôles de qualité avec ou sans le représentant de l'Administration.

Nota : Les postes RTA et contremaître peuvent être confondus, la qualification minimum étant celle du contremaître. Dans ce cas, le RTA assure la totalité des prestations définies pour le contremaître.

9.5. CHEF D'ÉQUIPE

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant une formation spécifique en propreté de niveau minimal correspondant au CAP Maintenance et Hygiène des locaux ou une expérience en tant que chef d'une équipe de nettoyage sur un site similaire de cinq (5) ans minimums. Les références doivent être produites.

Le chef d'équipe ou son remplaçant est présent tous les jours pendant les heures d'intervention sur le site pendant toute la durée des prestations :

- contrôle les présents et absents,
- encadre les agents de propreté et répartit les tâches à partir des directives des plannings établis par le contremaître en accord avec l'Administration,
- contrôle l'exécution des tâches,

- effectue une ronde quotidienne exhaustive des locaux en portant mention de sa ronde sur le registre de ronde avec ses observations,
- établit les comptes rendus quotidiens,
- gère l'approvisionnement des consommables,
- prend connaissance quotidiennement des informations notées sur le cahier de liaison,
- contrôle le niveau de qualité souhaité en effectuant des contrôles de qualité avec ou sans le représentant de l'Administration,
- entre en contact quotidiennement avec l'Administration et le contremaître,
- participe à toute réunion ou visite de contrôle à la demande de l'Administration ou de son représentant désigné, même en dehors de ses horaires de présence normaux.
- signale à l'Administration toute anomalie concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable; en particulier, il signale les dommages concernant les revêtements de sol et de mur et nécessitant leur remplacement et tous engorgements de la tuyauterie.

Le chef d'équipe est assisté autant que de besoin par le contremaître. Le chef d'équipe porte ses observations sur le cahier de ronde.

Afin de pouvoir être joint en permanence sur les sites, le TITULAIRE dotera le chef d'équipe d'un téléphone portable. Dès son entrée dans le bâtiment, ce dernier doit impérativement être porteur de cet équipement. Un contrôle peut être effectué à tout moment et donner lieu à pénalité en cas d'absence de cet appareil.

9.6. AGENTS DE PROPRETE

Les références des agents doivent être produites.

Chaque agent, qui exécute les tâches désignées par le chef d'équipe :

- est responsable d'un secteur avec les clefs d'ouverture des locaux de ce secteur,
- signale toute anomalie concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable ; en particulier, il signale les dommages concernant les revêtements de sol et de mur et nécessitant leur remplacement et tous engorgements de la tuyauterie.

9.7. ACCEPTATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE

9.7.1. Procédure d'agrément

Le TITULAIRE devra fournir, dans **un délai de quinze (15) jours calendaires** à compter de la notification du marché, la liste des personnels devant intervenir sur les sites en vue de la délivrance d'autorisations d'accès. Cette liste devra être tenue à jour. A cette liste seront joints les extraits numéro 3 du casier judiciaire datant de moins de 1 mois et les copies de pièces d'identité.

De nouveaux extraits seront fournis à l'Administration au début de chaque année civile, et au moins quinze (15) jours avant tout changement de personnel.

Les personnels du TITULAIRE doivent, en outre, obligatoirement disposer d'un badge comportant au minimum : le nom de l'agent, ses responsabilités, sa photographie, le nom, l'adresse et le cachet du TITULAIRE. Ce badge devra être présenté à chaque demande de l'Administration qui peut refuser

l'entrée à toute personne ne pouvant présenter un tel badge d'identification, le TITULAIRE supportant seul, alors, les conséquences d'un tel refus.

9.7.2. Récusation du personnel du Titulaire

L'Administration se réserve le droit, à tout moment de l'exécution du marché et sans avoir à en justifier, de récuser ceux des membres du personnel du TITULAIRE qui s'avèreraient inadaptés à l'exécution des prestations. Le TITULAIRE devra alors procéder au remplacement des personnels récusés.

Les prestations sont exécutées sous la direction du TITULAIRE qui doit se conformer strictement aux prescriptions de l'Administration.

9.8. TENUE VESTIMENTAIRE ET VISITE MEDICALE

Le TITULAIRE s'engage à faire respecter par son personnel et ses sous-traitants le règlement intérieur et de sécurité, notes et consignes propres à chaque site. En particulier, il respecte les règles décrites ci-après.

Vêtements de travail

Le TITULAIRE dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail uniformisé et adapté à la fonction sur lequel figure l'insigne spécifique de l'entreprise. Il dote également son personnel des E.P.I. (Equipements de Protection Individuelle) nécessaires à l'exécution de ses prestations. Il dote également son personnel de P.T.I. (Protection du Travailleur Isolé) lorsque nécessaire.

Le TITULAIRE a l'obligation de fournir, à ses frais, des badges d'identification à son personnel intervenant sur le Site, ces badges doivent comporter le nom du TITULAIRE, les noms et prénoms du personnel et sa photo. Le port de ce badge est obligatoire en complément de la tenue réglementaire.

Aucun intervenant ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son badge ou s'il présente une tenue négligée.

Visites médicales

Le TITULAIRE doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le TITULAIRE sur un registre spécial.

9.9. COMPORTEMENTS ET DISCIPLINES

Le personnel du TITULAIRE doit démontrer en toute occasion :

- Une courtoisie à l'égard des occupants et des autres intervenants,
- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation,
- Discrétion et confidentialité.

Le TITULAIRE s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propre au site.

Il est interdit au personnel du TITULAIRE :

- De pénétrer dans les locaux sans se présenter à l'interlocuteur désigné de l'Administration,
- D'utiliser le téléphone sans autorisation de l'Administration ou de son représentant, et sauf urgence (pompiers...),
- D'utiliser abusivement de leur smartphone durant leurs heures de travail,
- De manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques, sauf demande expresse de l'Administration,
- De prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux non prévus à cet effet,
- De fumer dans les locaux (compris cigarette électronique) et dans les zones extérieures non autorisées,
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise,
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations,
- De ne pas respecter les consignes de sécurité,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- De manquer de respect aux usagers,
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer sous leur emprise,

Cette liste n'est pas limitative.

En cas de non-respect des dispositions ci-dessus ou la plainte d'un occupant quel qu'il soit (personnel de l'Administration, visiteurs, livreurs, riverains...), dès lors qu'elle est avérée, et nonobstant le droit pour l'Administration d'appliquer des pénalités ou de résilier le marché pour faute, le TITULAIRE s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour faire cesser ce non-respect.

L'Administration peut également demander le retrait immédiat de la personne à l'origine de la plainte sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au TITULAIRE. Le retrait immédiat sera demandé systématiquement en cas de vol, d'état d'ivresse, d'état d'emprise sous stupéfiants ou autre faute lourde.

En tout état de cause, l'Administration se réserve le droit, à tout moment de l'exécution du marché et sans avoir à en justifier, de récuser ceux des membres du personnel du TITULAIRE qui s'avèreraient non compétents à l'exécution des prestations. Le TITULAIRE devra alors procéder au remplacement des personnels recusés.

9.10. LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du TITULAIRE conformément à la réglementation du travail en vigueur (vestiaires fermant à clé...) et selon les disponibilités sur site sera établi entre l'Administration et le TITULAIRE à la notification du marché.

Ces locaux sont mis à la disposition du TITULAIRE qui en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

L'Administration se réserve le droit d'accès à ces locaux. Ils se réservent également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de satisfaire aux exigences réglementaires.

Le TITULAIRE prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par l'Administration, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

L'Administration met à la disposition du TITULAIRE une ligne téléphonique. Toutefois, il se réserve le droit en cas d'abus de déduire ces consommations sur la facturation du TITULAIRE.

Le TITULAIRE peut, s'il le juge utile, proposer à l'Administration l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'Administration sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

Article 10. CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION

10.1. REGLES DE SECURITE

Matériels

Les matériels, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par l'Administration, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Biens

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques.

Il est rigoureusement interdit au personnel du TITULAIRE :

- De manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils, matériels, les dossiers et documentations se trouvant dans les locaux,
- De fumer,

Dès achèvement des travaux de nettoyage :

- Les lampes des locaux et les luminaires individuels doivent être éteints,
- Les portes et les fenêtres doivent être fermées.

Personnes

Le TITULAIRE instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le TITULAIRE veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes de sécurité,
- Le travail en hauteur,
- L'encombrement des passages,
- Les zones interdites,
- L'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,
- L'interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier,
- L'emploi de serpillères et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
- L'utilisation de chaussures isolantes quand cela est nécessaire,
- Le port de la ceinture de sécuriste lors du nettoyage des vitres,
- L'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles,
- L'interdiction d'utiliser les emballages vides,

- L'extinction des lampes, des locaux et des luminaires individuels... dès l'achèvement des travaux.

Produits d'entretien

Les produits d'entretien utilisés ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer une quelconque détérioration.

Le TITULAIRE fournira à l'Administration, la liste des produits utilisés pour réaliser l'ensemble de ses prestations avec leurs fiches de sécurité « produits » (FDS).

Sur demande de l'Administration, le TITULAIRE doit transmettre les fiches « FDS » de tous les produits utilisés sur Site sous un délai de VINGT-QUATRE (24) heures.

10.2. PLAN DE PREVENTION

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le TITULAIRE doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du TITULAIRE.

Le TITULAIRE établit un plan de prévention qui est remis à l'Administration et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les 15 jours suivant la notification du marché. Il indique de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des prestations,
- Les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins,
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail,
- La sécurité de son personnel et informera des risques soulevés.

Le plan de prévention est tenu à jour par le TITULAIRE qui est tenu d'en signaler les modifications à l'Administration. Dans tous les cas, il doit ensuite être remis à jour chaque début d'année.

Le TITULAIRE assure également la mise en place des balisages de sécurité rendus nécessaires par ses interventions (sol glissant, ...).

Le TITULAIRE fait son affaire des équipements de balisage et de signalisation de travaux pour sécuriser le périmètre de certaines prestations et pour informer les occupants. Le TITULAIRE devra posséder à minima :

- Des panneaux de sécurité « sol glissant » ;
- Des barrières de signalisation ;
- Des rouleaux de rubalise ;
- Des cônes de signalisation.

Le TITULAIRE s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

À cet effet, le TITULAIRE informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des « Consignes Particulières du site ».

10.3. PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS – CONDITIONS DE STOCKAGE

Le TITULAIRE fournit dans son mémoire technique annexé à l'acte d'engagement, la liste des matériels qu'il s'engage à mettre en œuvre pour l'exécution des prestations. Cette liste est accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance, l'origine et la conformité aux normes européennes de ces matériels, le TITULAIRE assure leurs contrôles techniques réglementaires.

Le TITULAIRE doit présenter ces documents au représentant de l'Administration sur simple demande verbale.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le TITULAIRE, à ses frais.

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

L'Administration se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Les matériels doivent être adaptés à leurs fonctions : dépoussiérage mécanique des sous-sols, dépoussiérage, lavage des cours, escaliers monumentaux, etc..

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'activité du site.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers et le personnel du TITULAIRE. Le stockage des matériels devra se faire dans les locaux prévus à cet effet.

Aucun matériel ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'Administration aux frais du TITULAIRE.

10.4. PROVENANCE ET QUALITES DES PRODUITS – CONDITIONS DE STOCKAGE

Le TITULAIRE fournit dans son mémoire technique annexé à l'acte d'engagement, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations et le volume mensuel à consommer.

Cette liste est accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- la fiche de données de sécurité des produits, datée et actualisée lors de toute révision ;
- d'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la réglementation européenne en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs.

L'Administration se réserve la possibilité de demander au TITULAIRE, les échantillons des produits proposés.

L'Administration se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers et du personnel du TITULAIRE. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le TITULAIRE, à ses frais. Les produits doivent être fournis en volume suffisant, les personnels du TITULAIRE formés à leur usage.

Le stockage des produits devra se faire dans les locaux prévus à cet effet. Le volume des produits inflammables sera fixé par le Poste Central de sécurité.

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

Aucun produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'Administration aux frais du TITULAIRE.

10.5. ACCES AUX LOCAUX

Accès aux locaux

L'Administration assurera l'accès aux sites et aux locaux concernés par les prestations.

En cas de perte ou de vol de clés ou badges, le TITULAIRE avisera le représentant de l'Administration des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés par l'Administration et le coût de ce remplacement viendra en déduction des sommes dues au TITULAIRE.

En cas de détérioration des serrures due à une erreur de clé, le TITULAIRE en avisera le représentant de l'Administration. Celles-ci seront remplacées par l'Administration et le coût de ce remplacement viendra en déduction des sommes dues au TITULAIRE.

Sujétions résultant des activités des sites

Le TITULAIRE ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui pourront être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toute opération décidée par l'Administration.

10.6. DOSSIER TECHNIQUE AMIANTE

Conformément à la réglementation, l'Administration met à disposition du TITULAIRE le dossier technique amiante.

Le TITULAIRE ne sera pas autorisé à intervenir sur le site tant que celui-ci n'aura pas précisément pris connaissance de ce document et qu'il n'aura pas signé le registre de prise en compte du DTA de l'Administration. Une copie électronique de ce dossier pourra être mise à sa disposition.

La prise en compte de ce document sera à renouveler pour tout nouvel intervenant du TITULAIRE.

Dans ce cadre, il est demandé qu'à minima le chef d'équipe du TITULAIRE et les opérateurs de monobrosse soient détenteurs de l'attestation de formation « Sous-section 4, amiante » du Code du Travail. Celle-ci doit être recyclée tous les trois (3) ans.

Le TITULAIRE doit par ailleurs organiser une fois par an une information sur le risque amiante à l'ensemble de ses agents, avec émargement de ces derniers.

Signature et cachet