

POUVOIR ADJUDICATEUR

Direction Générale des Finances Publiques
Direction Régionale des Finances Publiques de la Martinique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

OBJET DU MARCHÉ

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DES VITRERIES DES BÂTIMENTS DE LA DRFIP MARTINIQUE

Marché passé selon une procédure formalisée en application des articles L 2124-2
et
R 2161-2 à R 2161-5 du Code de la Commande Publique
et du cahier des clauses administratives générales
applicables aux marchés publics de fournitures et services

Marché n°2025_DRFIP_972_NETTOYAGE

Consultation entièrement dématérialisée

Le dépôt des offres au format électronique est obligatoire

**DATE ET HEURE LIMITES DE REMISE DES OFFRES :
12/09/2025 à 17h30 (Heure de Martinique)**

SOMMAIRE

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES	3
2.1.Dispositions générales	
2.2 Dispositions particulières	
2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
2.1 Prestations régulières	
2.2 Prestations à la demande	
2.3 Surface des locaux	
2.4 Terminologie des opérations de nettoyage	
3. PROVENANCE ET QUALITÉ DU MATÉRIEL.....	6
4. MATÉRIEL, PRODUITS D'ENTRETIEN ET CONSOMMABLES SANITAIRES.....	7
4.1 Approvisionnement en produits d'entretien et consommables sanitaires	
4.2 Livraison de matériels, équipements et consommables sanitaires :	
4.3 Évacuation des déchets :	
5. ORGANISATION DU TRAVAIL.....	8
5.1 Horaires d'intervention	
5.2 Protection des installations	
5.3 Plan de prévention	
5.4 Accès aux locaux	
5.5 Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation	
5.6 Communication entre le pouvoir adjudicateur et titulaire du marché	
5.7 Signalisation des travaux	
5.8 Sinistre	
6. CONTRÔLE DES PRESTATIONS.....	15
6.1 État de propreté au démarrage du marché	
6.2 Autocontrôle	
6.3 Les contrôles contradictoires.	
7 - SERVICE MINIMAL EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL.....	17
8- MODIFICATIONS RELATIVES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	17
8.1 – Augmentation ou diminution des surfaces à nettoyer	
8.2- Interruption temporaire des prestations	
9 INSTALLATION DU CHANTIER.....	18
9.1 Acheminement du matériel et des produits	
9.2 Stockage du matériel et des produits	
9.3 Branchements	
10. DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	18

Le présent CCTP contient 20 pages numérotées de 1 à 20.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) précise les conditions techniques d'exécution des prestations de nettoyage de locaux administratifs de la Direction Régionale des Finances Publiques de la Martinique (DRFIP) : bureaux, locaux d'archives et techniques, hall d'accueil, circulations, sanitaires et vitrages.

1.1. Dispositions générales

Le périmètre du présent marché comprend un lot unique. Il concerne l'entretien régulier des locaux et de la vitrerie des bâtiments suivants :

Lieux	Surface locaux	Surface vitrerie
Direction de Desclieux, y compris les locaux de l'AGRASC	4 000 m ²	310 m ²
Centre des Finances Publiques du Lamentin	986 m ²	115 m ²
Centre des Finances Publiques de Cluny	5 870 m ²	1 020 m ²
Centre des Finances Publiques de Trinité	1 044 m ²	560 m ²
Centre des Finances Publiques du Marin	773 m ²	200 m ²
Centre des Finances Publiques de Saint-Pierre	562 m ²	186 m ²
Centre des Finances Publiques du François	367 m ²	75 m ²

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Aussi, le TITULAIRE est-il réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

Le titulaire fournit le matériel, les produits et le personnel nécessaires à la bonne et complète exécution des travaux. Les matériels et les produits doivent être de nature à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne doivent pas détériorer les sols, ni les agencements divers.

Il est à noter que deux agents BERKANI, dont la gestion relève de la DRFIP, sont affectés sur le site du Marin (niveau Rez-de-chaussée) et à Cluny (salle du réfectoire) pour réaliser les prestations de nettoyage.

La DRFIP avertira 8 jours avant les congés prévus de ses agents BERKANI le titulaire afin que les prestations soient assurées dans le cadre du marché.

1.2 Dispositions particulières

Le présent marché repose sur une obligation de résultats. Les objectifs en matière de résultats consistent :

- à garantir le niveau de propreté des locaux ;
- à garantir la satisfaction des occupants par la qualité de service ;
- à garantir les délais d'intervention ;

Les références normatives applicables sont les suivantes : Classification CPV 90919200-4 : service de nettoyage de bureaux.

Le nettoyage des vitres doit être obligatoirement effectué par une équipe spéciale.

Le titulaire est responsable de ses préposés en toute circonstance, ainsi que des dégâts survenant du fait de son personnel et des vols qui pourraient être commis par ses employés.

2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations à exécuter ainsi que leur périodicité sont définies en annexe 1.

Les fréquences d'exécution décrites sont un minimum auquel le TITULAIRE a l'obligation de se tenir mais leur stricte application ne justifie pas la limitation de l'obligation de résultats. Le prestataire, responsable de la bonne exécution et du contrôle de ses prestations, mettra tous les moyens nécessaires en œuvre.

Un ordre de service fixe le délai d'exécution de ces prestations.

La date de notification de cet ordre de service marque le point de départ du délai d'exécution. Celui-ci ne peut être inférieur à deux mois.

Le titulaire soumet à l'agrément de la DRFIP, un calendrier trimestriel des prestations autres que quotidiennes (nettoyage des sièges, nettoyage à haute pression des sols etc..) à exécuter sur le site, selon la nature des prestations indiquées au CCTP

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

Pour l'exécution des travaux, il est interdit de placer les sièges sur les tables en laissant le piétement reposer sur les plateaux.

Dès l'achèvement des opérations de nettoyage, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes, les portes fermées.

Les déchets divers (papiers, poussières, détrit, cartons, etc ...) collectés lors du nettoyage devront faire l'objet d'un enlèvement total journalier par le titulaire. **Ces déchets devront être acheminés et stockés dans les containers prévus (tri sélectif ou tri classique).**

2.1 Prestations régulières

2.1.1 Intérieur

- 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, voûtes, coupoles, caissons, 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 vitrages intérieurs et extérieurs, embrasures, dormants et ouvrants, appuis, stores et rideaux, pare-soleils ;
- les fermetures : portes, portes-fenêtres, embrasures, trappes, dormants et ouvrants, serrurerie, lecteurs de badges, poignées de portes, mains courantes, gardes corps, ferronnerie, 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 situés dans les locaux faisant partie des prestations
- le mobilier et les objets meublants : tous types de meubles, luminaires, téléphones photocopieurs...
- les cabines d'ascenseurs, leurs parois intérieures et extérieures palières, les miroirs
- les salles de réunions, les locaux archives,
- les équipements de signalétique,
- les appareils et équipements sanitaires : lavabos, éviers, plans de travail, urinoirs, WC, douches, y compris robinetterie, distributeurs et séchoirs,
- Les installations de cafétéria : fontaines à eau, distributeurs de boissons,
- les planchers, faux planchers, parquets,

2.1.2 extérieur

- . Les abords extérieurs dans la limite de responsabilité de l'immeuble.
- . parking circulation extérieur : ramassage des détrit (papier, feuilles mortes etc...), et nettoyage karcher de la partie bétonnée

*** Rappel concernant la vitrerie :** Les tâches et leurs fréquences sont celles définies à l'annexe 1.

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 technique de l'entreprise.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages, notamment des subjectiles métalliques ou bois peints. Les dommages éventuels qui résulteront du type de nettoyage utilisé seront à la charge du titulaire.

Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir sont fournis par le titulaire.

L'amenée sur le site de matériel particulier (camion, nacelle) doit faire l'objet d'une déclaration, pour autorisation, au moins 72 heures, au préalable.

Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération. Le titulaire indiquera obligatoirement avant toute intervention, les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations

2.2 Prestations à la demande

- lessivage des murs autres que faïence
- spray méthode
- désinfection des bureaux
- lustrage des sols
- toute autre demande relative au nettoyage que pourrait formuler la DRFIP

2.3 Surface des locaux

Le détail des surfaces des locaux et des vitreries pris en charge est indiqué dans l'annexe 5 du présent CCTP

Les surfaces des locaux sont distinguées par étage, par type de revêtements de sols.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

Aussi, le TITULAIRE est-il réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

2.4 Terminologie des opérations de nettoyage:

· **Dépoussiérage mobilier et objets meublants**

Action de récupérer la poussière soit en travail manuel avec un chiffon non pelucheux et un produit antistatique, soit avec des machines (aspirateurs).

· **Dépoussiérage des sols**

Action de récupérer la poussière soit en travail manuel en balayage humide (sols souples, plastiques et durs, carrelages et pierres), soit avec des machines par aspiration, aspiro – brossage pour les tapis, aspiro - balayage.

· **Balayage humide**

Le balayage humide est un nettoyage réalisé avec une gaze humectée d'eau mélangée avec un détergent doux.

· **Lavage**

Nettoyage du sol avec un produit lavant - cirant, soit en travail manuel (faubert et seau – presse), soit avec des machines (mono-brosse, aspirateur à eau ou auto-laveuse).

- **Lustrage**

Action de rendre luisant par frottement avec ou sans application de produit exécutée après lavage.

- **Décapage et reprise de l'émulsion protectrice**

Décapage puis nouvelle application et lustrage de l'émulsion protectrice sur les revêtements plastiques et durs.

3. PROVENANCE ET QUALITÉ DU MATÉRIEL

Chaque candidat indiquera dans son offre la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée des documents suivants:

- une fiche technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels.
- des références d'utilisation
- 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 de respect de l'environnement

1. Le titulaire devra les présenter à la personne publique sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

2. Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures

des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs. La personne publique se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

4. MATÉRIEL, PRODUITS D'ENTRETIEN ET CONSOMMABLES SANITAIRES

4.1 – Approvisionnement en produits d'entretien et consommables sanitaires

Le titulaire aura à sa charge la fourniture des matériels et équipements d'entretien, les consommables et les produits de nettoyage, la fourniture et le réassort des consommables sanitaires.

Ces consommables sont les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains ;
- le savon liquide ou savon mousse ;
- les sacs poubelles selon la norme NF
- les désodorisants d'atmosphère

Le titulaire veille à l'approvisionnement constant et suffisant des distributeurs de consommables sanitaires (papier toilette , savon, etc.) . **Il devra prévoir un stock tampon suffisant pour assurer le réapprovisionnement des distributeurs sans que l'administration n'ait à intervenir d'une quelconque manière.** Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, d'une pièce manquante dans le stock.

Le stock de consommables sanitaires doit être adapté à la consommation réellement constatée . Le stock « tampon » équivaut au minimum à deux journées de réassortiment en consommables sur le site.

En aucun cas, les produits d'entretien ou consommables sanitaires ne doivent présenter un caractère de nocivité ou de danger pour les utilisateurs des locaux.

La composition des produits ou consommables est de nature à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et à ne pas les détériorer.

Les produits nécessaires à l'entretien des toilettes devront être sans danger pour les fosses septiques et ne contenir aucun abrasif insoluble qui puisse provoquer un bouchon dans les canalisations.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel Européen ou équivalent en terme de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites.

La DRFIP se réserve le droit de faire remplacer, aux frais du titulaire, les produits ou consommables ne lui donnant pas satisfaction.

4.2- Livraison de matériels, équipements et consommables sanitaires

La livraison et le stockage des matériels, équipements et consommables sanitaires nécessaires à l'exécution des prestations doivent s'effectuer dans les locaux par les accès et aux horaires définis par la DRFIP.

Aucun stockage en vrac de produits pulvérulents n'est autorisé et toute précaution doit être prise pour que le stockage de matériels, équipements et consommables ne laissent aucune trace sur le sol ou les murs.

4.3-- Évacuation des déchets

Les détritrus, les emballages des matériels, équipements et consommables utilisés sont évacués sans délai par le titulaire ou ses sous-traitants. Cela concerne en particulier les papiers, cartons, caisses en bois, plastiques, PVC, palettes de dépôts, récipients en verre ou métal...

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

5. ORGANISATION DU TRAVAIL.

5.1 Horaires d'intervention

Le titulaire interviendra dans les bureaux et sanitaires les lundis et jeudis à partir de 15h30 et les mardis, mercredis et vendredis à partir de 13h30.

Les prestations de nettoyage sur les espaces de circulations et locaux d'archives ou imprimés seront effectuées à la convenance du titulaire entre 7h et 18h00 sans que l'horaire choisi ne nuise à la qualité du résultat obtenu et ne gêne les agents présents dans les locaux.

S'il s'avère que les horaires choisis ne permettent pas de satisfaire à ces 2 obligations, le titulaire devra choisir un horaire plus favorable.

Les prestations effectuées dans les parkings et sur les espaces extérieurs seront effectués à la convenance du titulaire entre 7h et 18h en évitant dans la mesure du possible à ne pas déranger les personnels (karcher, souffleurs).

Le titulaire avertira une semaine à l'avance des nettoyages au karcher des parkings couverts afin d'empêcher le stationnement des véhicules.

L'administration se réserve le droit de modifier la plage des horaires journaliers indiqués dans la limite d'une heure. Au-delà de cette limite, le titulaire pourra demander une modification du prix, en fournissant toutes justifications utiles.

5.2 Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

5.3 Plan de prévention

Au titre des mesures de sécurité, le pouvoir adjudicateur s'engage à effectuer avec le titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels.

Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal établi par le titulaire du marché et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et suite à l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et du titulaire du marché (et ses éventuels sous ou co-traitants).

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

Ce plan de prévention, rédigé conjointement par le pouvoir adjudicateur et le titulaire du marché indique notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification des risques liés à la co-activité ; et pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques, ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire du marché),

- les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations H&S obligatoires...);
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- risques chimiques : il est demandé au titulaire du marché de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés devront être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires devront être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation, mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés devront connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- risques liés au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention devra être obligatoirement écrit.

Il est exigé du titulaire du marché de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire du marché)... La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle anti chute ne sera retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage.

Les salariés devront alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.

Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.

- risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation devra être évité chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...).

Ainsi, le pouvoir adjudicateur s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...).
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le titulaire du marché et ses éventuels sous ou co traitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R 4511-8 du code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire du marché s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et ceux du titulaire du marché ...)
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaire, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication...)
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires H&S).

Le représentant du pouvoir adjudicateur mettra fin à la prestation si les normes de sécurité ne sont pas respectées.

De même, il se réserve le droit d'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des nuisances, dégradations, ou de compromettre la sécurité des personnes.

5.4 Accès aux locaux

Le titulaire doit fournir au responsable de chaque site 15 jours minimum avant l'exécution du marché une liste comportant le nom et le prénom des agents assurant la prestation ainsi que sa zone d'intervention.

Le personnel de ménage devra accéder aux bureaux pendant les horaires de travail des agents, conformément aux horaires indiqués dans le paragraphe 5.1 du présent CCTP.

À leur arrivée, le gestionnaire de site leur remettront les moyens d'accès permettant de circuler dans le site afin de réaliser leur prestation. Ces moyens d'accès seront récupérés à la fin de leur vacation.

L'ensemble du personnel de ménage affecté au site devra signer le registre du personnel de ménage afin de renseigner notamment les dates et heures d'entrée et de sortie du bâtiment.

5.5 – Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Les effectifs minimaux (déterminés en heures annuelles) nécessaires à l'exécution des prestations continues sont déterminés par le titulaire dans l'annexe 2.

Ces minima calculés en fonction des prestations demandées et des périodicités doivent permettre la bonne exécution du marché. Cependant, l'indication de ces minima ne

dispense en aucun cas, le titulaire d'augmenter le nombre des effectifs affectés si l'exécution des prestations s'avère insatisfaisante.

Le personnel absent sera remplacé par un agent formé. L'Administration refuse les remplacements effectués avec un personnel non formé. Pour des raisons liées à la sécurité de l'accès au site, le titulaire devra informer le correspondant du service sur le site et par mail du remplacement de son personnel absent au plus tard 4h avant l'intervention et indiquer les noms et prénoms des remplaçants. Ceux-ci devront présenter une pièce d'identité pour l'accès au site. Le personnel remplaçant est soumis aux mêmes obligations que le personnel habituel.

En cas d'absence programmée, le titulaire devra procéder au remplacement nombre pour nombre des personnels. Ces absences ne dégagent pas le titulaire de son obligation de résultats.

Le titulaire instruit son personnel aux règles de sécurité du travail tant générales que particulières. Il veille à faire respecter les règles de sécurité au travail. Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite et plus largement, pour assurer sa santé et sa sécurité lorsqu'un ou plusieurs risques sont identifiées.

*** le personnel encadrant**

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire du marché conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux

prestations sur chaque site du pouvoir adjudicateur.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Il est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter du pouvoir adjudicateur.

Les responsables d'équipe seront désignés et devront obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (un téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative).

Les responsables assurent notamment :

- la distribution des tâches à effectuer, conformément aux plannings prévisionnels d'exécution des prestations ;

- la sécurité du personnel et des biens ;

- la surveillance de la bonne exécution des prestations et la discipline ;

- l'évaluation du travail et la vérification de la qualité ;

- la liaison avec le représentant sur site du pouvoir adjudicateur.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et répond aux convocations de ce dernier

en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

Le pouvoir adjudicateur fournit avant commencement des prestations et pour chaque site la liste

des gestionnaires de site, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations.
Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par téléphone ou par mail en mentionnant les nom et prénom de la personne remplacée et de son remplaçant.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution.

Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

*** Le personnel œuvrant**

Pour la réalisation des prestations, le titulaire du marché s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire du marché et ne pourra en aucun

cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché.

*** Tenue de travail**

La DRFIP doit pouvoir être informé de l'entrée et de la sortie de toute personne de son établissement. Les agents devront renseigner le registre du personnel de ménage qui comprendra les éléments sur leur identité et les dates et heures d'entrée et de sortie du site.

Par ailleurs, le titulaire fournit à chaque membre de son personnel, un badge d'entreprise non falsifiable, avec le nom et la qualité de l'agent, attestant de son appartenance à l'entreprise, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire du marché. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

La DRFIP peut refuser l'entrée à toute personne ne pouvant présenter un tel badge ou, à défaut ne pouvant attester de son appartenance à l'entreprise du titulaire, ce dernier supportant alors seul les conséquences d'un tel refus.

Il appartient à la DRFIP de définir avec le titulaire les conditions d'accès aux locaux du personnel d'intervention. Ce dernier n'est pas admis à séjourner dans l'enceinte de l'administration en dehors des heures prescrites pour l'exécution de prestations. Il lui est, en outre, strictement interdit d'introduire ou de favoriser l'introduction de personnes étrangères au service dans les locaux.

Ainsi le titulaire s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle, nécessaires à l'exécution des prestations.

*** Discipline**

Il est interdit au personnel du titulaire :

- d'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- de provoquer du désordre d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
- de manquer de respect aux personnels et aux usagers ;
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage ;
- d'utiliser son téléphone portable pour un usage personnel et non urgent ;

5.6 - Communication entre le pouvoir adjudicateur et titulaire du marché

Outre le cahier de liaison mis en place sur chaque site d'exécution des prestations, différents niveaux de communication pourront être établis avec le titulaire du marché, afin de s'engager dans une démarche d'amélioration constante de la qualité :

*** Réunions programmées**

Sur chaque site, des réunions auxquelles participeront obligatoirement les représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire du marché, pourront être programmées périodiquement, à la demande du pouvoir adjudicateur ou du titulaire, afin d'assurer un suivi régulier de la prestation.

Leur programmation et leur durée seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution des prestations.

*** Réunions ponctuelles à la demande du pouvoir adjudicateur**

Le pouvoir adjudicateur pourra à sa convenance provoquer une rencontre avec le titulaire du marché, à la laquelle le responsable de l'encadrement et de la coordination du personnel du titulaire sur le site concerné devra obligatoirement participer, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre, la réalisation et/ou la qualité des prestations.

En cas d'absence à ces réunions programmées ou ponctuelles, le titulaire du marché s'expose à des pénalités (cf. article 8.1 du CCAP)

*** Cahier de liaison**

Le cahier de liaison est mis à la disposition du pouvoir adjudicateur sur chaque lieu d'exécution au plus tard le premier jour d'exécution des prestations.

Il permet d'assurer un suivi des prestations sur site, régulier et formalisé.

Ainsi, il devra être renseigné et signé par le représentant du titulaire sur le site qui vérifiera que les prestations ont bien été réalisées, conformément aux plannings prévisionnels d'exécution des prestations.

Il permettra également au représentant du pouvoir adjudicateur sur le site ainsi qu'à l'ensemble des usagers de consigner les dysfonctionnements constatés lors de l'exécution des prestations ainsi que toutes informations utiles au bon déroulement des prestations.

Ainsi, au vu des observations et remarques formulées, le représentant du titulaire sur le site concerné s'engage non seulement à remédier sans délai aux dysfonctionnements consignés, mais également à noter dans le cahier de liaison les actions correctives mises en place pour remédier à ces dysfonctionnements.

*** Compte rendu mensuel**

A partir des mentions portées sur les différents registres, le titulaire établit chaque mois un compte rendu mentionnant pour le mois écoulé :

- l'organigramme du personnel présent dans l'établissement, avec les durées de présence,
- les problèmes et incidents particuliers,
- les comptes rendus circonstanciés, en cas d'incident sérieux,
- les consommables utilisés et leur coût,
- le contrôle qualité.

Le titulaire diffuse ce compte rendu à la DRFIP au plus tard huit jours après la fin du mois considéré

5.7 – Signalisation des travaux

Le titulaire prend, après approbation par la DRFIP, toutes les mesures nécessaires pour signaler aux usagers et au personnel de l'administration les risques liés au nettoyage. En particulier, il signale les sols mouillés par panneau d'affichage ou plots ou balisage.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, la DRFIP se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

5.8 - Sinistre

En cas de sinistre, le titulaire déclenche les actions de sauvegarde, met en œuvre tous les moyens de secours et de prévention, prévient et informe sans délai le service logistique.

6. CONTRÔLE DES PRESTATIONS

6.1 État de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché, à l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

Le titulaire peut indiquer à l'ordonnateur les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site

6.2 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

Cet autocontrôle ne peut être réalisé par le personnel œuvrant travaillant le site, même s'il a le statut de cadre.

Pour le contrôle de chaque site, le titulaire devra, lors de chaque passage du contrôleur, signer et dater le cahier de liaison qu'il aura mis à disposition sur chaque site.

Les fréquences minimales d'autocontrôles sont les suivantes : une fois par mois

Le principe consistera à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire un ensemble de niveaux de qualité de propreté.

Ces contrôles permettront de définir une valeur moyenne par contrôle de la propreté obtenue.

6.3 Les contrôles contradictoires.

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

Les différents types de contrôles contradictoires sont :

- les contrôles programmés,
- les contrôles à la demande,
- les contrôles inopinés.

• Les contrôles programmés

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

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

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel et/ou télécopie, au minimum 24 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents.

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

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

• Les contrôles à la demande

Lorsqu'elle le juge nécessaire, indépendamment des contrôles programmés, la DRFIP peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Elle en informe le prestataire dans un délai raisonnable (au minimum 4 jours calendaires avant la date de contrôle proposée par le service bénéficiaire ou le responsable de site). En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, la DRFIP pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu dans le paragraphe infra.

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

- **Les contrôles inopinés.**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

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

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

6.6 Suivi quotidien sur site.

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé

proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en terme de mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) au moins une fois par semaine.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 10 jours calendaires.

7 - SERVICE MINIMAL EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL

En cas d'arrêt de travail de son personnel, quel qu'en soit le motif (maladie, grève...) le titulaire est tenu de prendre toutes dispositions utiles pour que le nettoyage ne soit pas

interrompu conformément à l'article 6.5 du CCAP, sous peine de se voir appliquer une réfaction compte tenu de l'inexécution des prestations attendues

8- MODIFICATIONS RELATIVES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

8.1 – Augmentation ou diminution des surfaces à nettoyer :

La personne publique se réserve le droit de procéder à une augmentation ou diminution du volume des prestations indiquées au CCTP ainsi qu'à leur changement de nature dans la limite de 5 % de la surface, sans que le titulaire ne puisse élever une réclamation.

Toute modification au-delà de 5 % fait obligatoirement l'objet d'un avenant.

8.2- Interruption temporaire des prestations:

La personne publique peut ordonner l'arrêt momentané de l'exécution des prestations, en particulier dans le cas d'une fermeture exceptionnelle du site.

Le pouvoir adjudicateur ou son représentant notifie la demande d'interruption de l'exécution

des prestations, par un ordre de service notifié au titulaire dans les conditions au moins dix jours avant la date effective de l'interruption.

Cet ordre de service indique notamment le motif de l'interruption, sa date d'effectivité et la date de reprise de l'exécution des prestations.

Le coût des prestations non exécutées durant la période d'interruption est déduit de la facture du mois concerné, au prorata du nombre de jours d'interruption.

9 INSTALLATION DU CHANTIER

9.1 Acheminement du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses ...

9.2 Stockage du matériel et des produits

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par la personne publique et aux frais du titulaire.

9.3 Branchements

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne consommer que la quantité d'eau nécessaire et suffisante à l'exécution des prestations.

Il lui appartiendra enfin, d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est interdit.

10 DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Le présent marché s'inscrit dans une perspective de développement durable. Le titulaire s'attachera à mettre en œuvre, dans le cadre de ses missions, une démarche visant à concevoir les tâches à réaliser sous l'angle complémentaire de la préservation de l'environnement, de la maîtrise des quantités et qualités environnementales des produits utilisés et par la mise en œuvre de procédures de travail écoresponsables.

De manière générale, l'utilisation de produits et de procédés techniques respectueux des règles de développement durables sont à privilégier pour la réalisation des missions confiées au titulaire.

10.1 Éco-gestion

Gestion de l'énergie

Le titulaire devra utiliser des matériels peu consommateurs en énergie. Les lampes doivent être éteintes après réalisation de la prestation.

Gestion de l'eau

Le titulaire devra s'attacher à limiter sa consommation d'eau notamment en utilisant le matériel adéquat pour chaque type de nettoyage.

Gestion des produits

Le titulaire devra veiller à utiliser la quantité adaptée de produits dans le respect des dosages et des préconisations figurant sur les fiches techniques proposées.

De même il devra être force de proposition sur des produits qu'il jugera davantage écoresponsable que ceux mis en place jusqu'alors (utilisation de mousse lavante, utilisation de produits multi usage limitant les quantités et le nombre de passage, etc.)

Gestion des procédures de travail

Le titulaire devra veiller à la mise en place de procédures de travail écoresponsables en permettant aux agents en charge des prestations du marché d'utiliser du matériel facilitant, récent et performant (centrale de dilution, limitant les consommations énergétiques et de produits etc.).

Il pourra mettre en œuvre des procédures novatrices (utilisation de la vapeur, de microfibres lavables, gestion des déchets etc...) décrites dans son mémoire technique.

Il sera force de proposition notamment sur l'éventuelle adaptation des fréquences de passage selon les produits et procédés mis en œuvre

10.2 Produits et consommables utilisés

Afin de réduire la pollution à un niveau non dangereux et de ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs, le titulaire devra s'employer à utiliser les produits éco-labellisés proposés dans son offre (les fiches techniques sont à joindre au mémoire technique).

Concernant les prestations de nettoyage, d'entretien et de protection des surfaces : l'utilisation de produits respectueux des exigences de l'écolabel européen est à privilégier pour une qualité conforme aux attentes du présent marché.

Concernant les consommables d'essuyage, Le titulaire devra proposer des rouleaux de papier écoresponsable ou éco-labellisé, respectueux de la protection de l'environnement.

10.3 Matériels

La mécanisation sera préconisée dans la mesure où elle est compatible avec la qualité des prestations.

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation, être antichocs et les plus silencieux possible, être adaptés aux différentes tâches.

De plus les appareils électriques doivent :

- être conformes aux normes électriques et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs, en nombre et longueur suffisants, devant être maintenus en parfait état. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise par l'intermédiaire de fiches multiples est **strictement interdit**,

- être adaptés aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site.

Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, échafaudages...) devront être obligatoirement munis de roulettes caoutchoutées. Tous ces matériels ne devront en aucun cas :

- détériorer les sols,
- être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs. Les portes doivent être fermées à clés en fin de travaux si elles l'étaient déjà, ainsi que les fenêtres.