

Direction Financière
Juridique et Logistique

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

MP 25-08

Objet du marché Nettoyage des locaux des sites des Directions interrégionales (DIR)
de l'ASP dans les DROM

LOT 1 : Le site de Mayotte pour la direction interrégionale Océan Indien

LOT 2 : Le site de Guyane pour la direction interrégionale Antilles-Guyane

Acheteur :

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Sommaire

Article 1. Présentation de l'Agence de Services et de Paiement (ASP)	4
Article 2. Objet du marché	4
Article 3. Présentation de l'existant/contexte	4
3.1 Description des sites	4
3.2 Zones d'intervention	4
Article 4. Finalité des prestations	4
4.1 Aspect	5
4.2 Confort	5
4.3 Hygiène	5
Article 5. Description et périodicité des prestations	5
5.1 Contenu des prestations	6
5.2 Obligation de résultat	6
Article 6. Modalités d'exécution des prestations	6
6.1 Entretien des locaux	7
6.2 Evacuation des déchets	7
6.3 Nettoyage des sols	7
6.4 Nettoyage des appareils sanitaires et mobiliers, et prestations associées	8
6.5 Dépoussiérage et essuyage	9
6.6 Entretien de la vitrerie	9
6.7 Remise à blanc	10
Article 7. Exigences particulières	10
7.1 Mise en œuvre du marché	10
7.2 Planning bimestriel des interventions de nettoyage	11
7.3 Provenance, qualité des matériels et produits	11
7.4 Moyens mis à disposition du titulaire	13
7.5 Location de matériel	14
7.6 Protection des surfaces	14
7.7 Horaires d'intervention	14
7.8 Documents d'exploitation	14
7.9 Réunions	15
Article 8. Démarche de Développement durable	16
8.1 Eco-gestion	16
8.2 Produits et consommables utilisés	16
Article 9. Effectifs	17
9.1 Tenue du personnel	17
9.2 Personnel d'encadrement	17
9.3 Personnel d'exécution	18
9.4 Discipline	18
Article 10. Contrôle qualité des prestations	19

10.1	Gestion de la qualité	19
10.2	Contrôle qualité.....	19
10.3	Contrôles qualité contradictoires	19

ANNEXES

Annexe 1A : Plan du site de MAYOTTE

Annexe 1B : Plan du site de GUYANE

Annexe 2 : Descriptif des sites, prestations et fiches de contrôle

Article 1. Présentation de l'Agence de Services et de Paiement (ASP)

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) est un établissement public placé sous la tutelle de l'Etat. Il contribue à la mise en œuvre des politiques publiques et intervient dans plusieurs domaines d'activité :

- l'agriculture, l'aménagement rural et l'environnement,
- la formation professionnelle et l'emploi,
- l'action sociale.

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) possède une représentation sur l'ensemble du territoire français au travers de son Siège et de ses 27 sites.

Article 2. Objet du marché

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations d'entretien des locaux des directions interrégionales de l'ASP situées dans les DROM:

LOT 1 : Le site de Mayotte pour la direction interrégionale Océan Indien

LOT 2 : Le site de Guyane pour la direction interrégionale Antilles-Guyane

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières, a pour objet de définir les conditions générales et particulières du marché dans lequel l'ASP confie au titulaire toutes les tâches relatives à la prestation de nettoyage.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Article 3. Présentation de l'existant/contexte

3.1 Description des sites

La description de chacun des sites fait l'objet d'une annexe spécifique au présent CCTP.

3.2 Zones d'intervention

Les zones d'intervention sont décomposées comme suit pour tous les sites:

- zone 1 : bureaux, salles de réunion et assimilés ;
- zone 2 : couloirs (zone de circulation) ;
- zone 3 : locaux d'hygiène, sanitaires et assimilés ;
- zone 4 : salle de repas ;
- zone 5 : hall d'accueil ;
- zone 6 : locaux divers ;
- zone 7 : vitreries.

La DR de Mayotte (lot 1) dispose d'une courserie extérieure à nettoyer, les zones d'intervention de ce site sont donc complétées d'une zone 8.

La DR de Guyane (lot 2) étant responsable du nettoyage des parties communes du site où elle est installée, les zones d'intervention pour ce site sont complétées par les zones collectives 8 à 11.

Article 4. Finalité des prestations

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux à nettoyer.

Leur qualité sera contrôlée et devra être satisfaisante au regard des critères ci-après :

4.1 Aspect

L'aspect dans le domaine du nettoyage est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

4.2 Confort

Le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- aspect (déterminé au paragraphe ci-dessus) ;
- perceptions olfactives et tactiles, auditives ;
- impression générale de bien être qui résulte de l'opération.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures et, ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées par les occupants.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement ou une atteinte à l'intégrité physique des occupants et des agents en charge des prestations objet du marché.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

4.3 Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront notamment s'attarder à :

- respecter les dispositions du code du travail ;
- réduire la pollution à un niveau non dangereux ;
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, d'hygiène et assimilés pour lesquels la qualité d'hygiène sera appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

Article 5. Description et périodicité des prestations

5.1 Contenu des prestations

La description des prestations continues et leur périodicité sont indiquées dans l'annexe 1b du présent CCTP.

La description des prestations à la tâche (sur bons de commande) est indiquée dans l'annexe financière à l'acte d'engagement du lot correspondant.

L'ensemble des prestations devra être exécuté selon les règles habituelles de la profession et dans les finalités énoncées à l'article 5 du présent CCTP.

Les prestations forfaitaires du poste 1 correspondent à l'entretien courant des locaux et de la vitrerie. Elles sont caractérisées par l'absence de poussières, tâches, salissures, tartre sur la robinetterie ou tout autre défaut d'aspect sur une surface.

Les prestations ponctuelles du poste 2 sont des prestations de remise à blanc des locaux après travaux notamment et/ou du nettoyage supplémentaire de la vitrerie ainsi que des prestations de désinfection suite à pandémie. Elles font l'objet d'une demande particulière. Elles ne sont pas intégrées au programme de nettoyage récurrent.

Les travaux à exécuter doivent conduire à maintenir les installations et équipements dans un état constant de propreté et d'hygiène.

La définition des procédés techniques prescrits figurent à l'article 7 ci-après.

5.2 Obligation de résultat

La prise en charge des prestations définies dans le présent document constitue un contrat d'entreprise avec obligation de résultat. 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 ;

Le contrôle qualité (article 10 du CCTP) aura pour objet de vérifier que la qualité des prestations fournies par le titulaire est conforme à l'attente de l'administration.

Le respect des objectifs se traduit par :

- une note globale résultant des contrôles supérieure à 16/20
- moins de 2 réclamations par semaine ;
- le respect des temps d'intervention prévus ;
- respecter les engagements pris en termes de personnel présent sur le site (annexe A 1c de l'AE).

Il appartient au titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans sa proposition pour répondre à ses obligations de résultat.

Article 6. Modalités d'exécution des prestations

Les modalités d'exécution mises en œuvre devront permettre d'obtenir une qualité de prestation satisfaisante au regard des critères d'aspect, de confort et d'hygiène définis à l'article 4 du présent CCTP.

Dans le cadre de la démarche environnementale menée au sein de l'ASP, le titulaire veillera à ce que la réalisation des travaux soit effectuée dans le souci du respect des dépenses énergétiques (eau, électricité). Cela implique, notamment, de :

- ne pas laisser couler l'eau inutilement ;

- veiller 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.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques et machines à photocopier, leur sont interdits.

Il veillera à limiter au maximum les nuisances inhérentes à la réalisation des prestations.

6.1 Entretien des locaux

La fonction « entretien des locaux » consiste à assurer l'entretien continu des locaux selon la description des prestations et la périodicité indiquée dans l'annexe B du CCTP.

6.2 Evacuation des déchets

Cela implique l'évacuation des produits de balayage ou de vidage des corbeilles et poubelles intérieures, mégots de cigarettes et de tous déchets visibles au sol.

L'administration disposant d'un équipement de tri sélectif pour les déchets, le titulaire du marché devra se conformer à la réglementation en vigueur et déposer les détritux dans les conteneurs spécifiques (papier, carton, verre, aluminium et plastique) mis à sa disposition par le site concerné

Les sacs poubelles fournis par le titulaire contenant les divers déchets résultant du nettoyage devront être évacués par les soins de la société en respectant les consignes relatives au tri sélectif.

Les poubelles seront vidées dans des lieux désignés lors de la visite du site. Ces récipients seront immédiatement recouverts de leur couvercle après chaque déversement.

Cette prescription est destinée à éviter les risques d'incendie. Elle devra scrupuleusement être observée.

Vidage des corbeilles et poubelles intérieures

L'opération consiste à vider les corbeilles à papiers, les poubelles intérieures dans les sacs plastiques, à changer les sacs plastiques si besoin, et à acheminer les sacs vers les aires de stockage

Il est expressément interdit au personnel du titulaire d'emporter du papier carton ou autre objet appartenant à l'administration, même ceux reconnus inutiles, de détourner ou communiquer tout document.

6.3 Nettoyage des sols

Les meubles non fixés (caissons, chaises, tables,) devront être déplacés, puis replacés dans leur position initiale.

Le nettoyage des sols sera effectué avec une machine industrielle si l'espace le permet ou à l'aide d'un balai brosse et d'une serpillière pour les sols durs et en balayage humide pour les sols souples.

Ce nettoyage sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition aux meubles et objets divers compris dans les locaux.

Les cires utilisées sur les sols ne devront en aucun cas rendre ces derniers glissants.

Balayage ou aspiration des sols

L'opération consiste à enlever la poussière à l'aide d'un balai ou d'un aspirateur grande puissance de type industriel, muni de micro-filtre afin d'éviter le rejet des micropoussières.

La prestation « aspiration » est privilégiée au balayage à chaque fois que c'est possible.

Balayage et lavage mécanique

L'opération consiste à balayer ou laver les sols à l'aide d'une auto-laveuse (grandes surfaces...).

Balayage humide

L'opération consiste à éliminer des sols les déchets et poussières de toute nature sans créer de tourbillon de poussières fines, à l'aide d'un balai franges ou d'un balai trapèze, l'un et l'autre recouverts d'une gaze humidifiée.

Nota : le balayage humide ne remplace en aucun cas le lavage de sols.

Lavage

L'opération consiste à enlever des salissures adhérentes sur un support en milieu aqueux nécessitant une action chimique.

Décapage ou dégratage des sols

L'opération consiste à enlever les impuretés, les salissures, les cires ou émulsions anciennes.

La méthode (à sec, mouillé...) tiendra compte de la nature du revêtement du sol.

6.4 Nettoyage des appareils sanitaires et mobiliers, et prestations associées

Entretien des sanitaires

L'opération consiste à :

- vider et désinfecter les récipients à déchets divers,
- astiquer la robinetterie,
- nettoyer et désinfecter les lavabos, bacs et parois de douches, cuvettes, urinoirs, abattants... y compris les côtés,
- essuyer les miroirs, robinetteries et luminaires, distributeurs de papiers,...
- nettoyage des poignées de portes,
- essuyer les traces de salissures sur les revêtements muraux carrelés,
- mise en place des produits hygiéniques fournis par le titulaire du marché (papier toilette, essuie-mains, savon liquide, sacs poubelle ...) y compris recharge pour désodorisant automatique.

Le personnel du titulaire devra particulièrement veiller à ce que les siphons (douches, lavabos,...) soient fonctionnels et s'assurera qu'ils contiennent de l'eau pour éviter les remontées d'odeur.

☞ **Le titulaire du marché devra signaler à l'administration tout dysfonctionnement ou anomalie constaté lors du nettoyage.**

- Détartrage des appareils sanitaires

- L'opération consiste à pulvériser un produit pulvériser un produit **détartrant** (pour décoller le tartre, etc...), **désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne) et **désodorisant**. **Le ou les produits utilisés doivent permettre de ressentir une sensation de confort pour l'utilisateur.**

Par appareils sanitaires, on entend robinetteries, cuvettes, urinoirs, lavabos, bacs à douche, parois de douche, brise-jets, pommeaux et flexibles de douches, canalisations, chasses d'eau...

Détartrage et lessivage des revêtements muraux

L'opération consiste à :

- pulvériser un produit **détartrant** (pour décoller le tartre, etc...), **désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne) et **désodorisant**,
- lessiver les revêtements muraux pour enlever toutes traces de salissures.

6.5 Dépoussiérage et essuyage

Nettoyage et désinfection des tables, des chaises et autres mobiliers

L'essuyage consiste à nettoyer les tables, les chaises y compris les piétements et autres mobiliers en utilisant un produit désinfectant approprié autorisé par les responsables des sites.

Nettoyage des sièges

Le nettoyage des sièges consiste à :

- dépoussiérer par aspiration ou essuyage humide les sièges, accoudoirs et piétements;
- enlever les taches localisées à l'aide d'un détachant approprié à la nature des taches,
- absorber au mieux les taches traitées.

Nettoyage de vitres et des vitrines (sas, miroirs, glaces, hublots, cloisons vitrées 2 faces...)

Le nettoyage des rebords des vitres doit être réalisé avec des moyens dispersant le moins de poussière possible ; celui des vitres intérieures de façon à ce qu'aucune projection d'eau n'atteigne les documents.

Finitions basses et hautes

Finitions basses

L'opération consiste à dépoussiérer sans moyen d'élévation, par aspiration ou essuyage humide, tous les objets ou surfaces se trouvant dans les locaux notamment :

- les combinés téléphoniques,
- les lampes de bureaux,
- les capots des terminaux d'ordinateurs, imprimantes, téléviseurs et leurs supports, photocopieurs sans toucher aux claviers et écrans,
- les étagères, tablettes et dessertes, convecteurs et radiateurs,
- les corniches, moulures, plinthes, rainures,
- les poignées de portes et encadrements, les interrupteurs,
- les portes,
- l'élimination des toiles d'araignées,
- les paillassons et leurs fosses...

Finitions hautes

Cette opération s'apparente aux « finitions basses », mais traitée avec un moyen d'accès en hauteur (marchepied, escabeau,...), afin de nettoyer les murs et objets meublants au-dessus de deux mètres notamment :

- les dessus d'armoires,
- l'élimination des toiles d'araignées,
- les étagères dégagées,
- surfaces externes des grilles d'aspiration et bouches de ventilation

6.6 Entretien de la vitrerie

L'opération consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles, sur une ou deux faces, les encadrements y compris les rainures et les brise soleil.

Par vitrerie extérieure, il faut comprendre l'ensemble des ouvertures (fenêtres et portes vitrées) situées sur toutes les façades donnant sur l'extérieur (Cf. annexes du CCTP).

Par vitrerie intérieure, il faut comprendre l'ensemble des ouvertures (façades et portes vitrées) situées à l'intérieur d'un bâtiment et donnant sur l'extérieur (Cf. annexes du CCTP) y compris impostes vitrées.

L'entretien de la vitrerie devra être réalisée soit

- par moyen humide ;
- par vaporisation ;
- par l'emploi de la raclette à vitres ;
- par essuyage à la peau chamoisée exclusivement.

L'ensemble sera jugé lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussière, dépôt graisseux, éclaboussure et trace de doigts.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages notamment des subjectiles métalliques ou bois peints.

Cette opération de nettoyage sera conduite de manière à donner aux agents d'exécution les matériels appropriés et conformes aux règlements de sécurité en vigueur.

Les tâches devront être entreprises d'une manière continue.

L'amenée sur le site de matériel particulier (camion, nacelle) doit faire l'objet d'une déclaration, pour autorisation, au moins 1 semaine au préalable.

Evacuation des eaux sales

Le puisage de l'eau et les évacuations des eaux sales ne pourront se faire que dans les locaux ou vidoirs prévus à cet effet. En aucun cas, elles ne seront déversées dans les lavabos.

Si ces eaux contiennent des substances de nature à obstruer les canalisations d'évacuation d'eau, le titulaire sera tenu d'en assurer un filtrage préalable avec une toile ou tout autre moyen approprié. S'il est constaté un engorgement de canalisation consécutif à la non observation de cette prescription, le titulaire supportera les frais de débouchage et de remise en état des conduites.

6.7 Remise à blanc

Mise en place des prestations

Au préalable du démarrage des prestations, un état des lieux contradictoire des locaux peut être réalisé avec le prestataire. Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté des locaux avant le démarrage des prestations et de procéder à des prestations ponctuelles de remise à blanc puis l'exécution des prestations récurrentes.

Détail des prestations

L'opération consiste en la remise en état d'un lieu par son nettoyage en profondeur :

Pour les locaux hors sanitaires cela comprend :

- le nettoyage, décapage et traitement des sols ;
- le dépoussiérage des meubles, bureaux, radiateurs, plinthes et tuyauteries ;
- le vidage et nettoyage des corbeilles avec un changement de sac poubelle ;
- l'essuyage humide des portes, montants et des poignées.

Pour les sanitaires :

- le nettoyage, décapage et traitement des sols ;
- la désinfection des lavabos, WC, douches et distributeurs ;
- le vidage et nettoyage des corbeilles avec un changement de sac poubelle.

Article 7. Exigences particulières

7.1 Mise en œuvre du marché

Le prestataire prend en l'état l'ensemble immobilier.

A compter de la date de début des prestations, le titulaire dispose d'une période de 20 (vingt) jours ouvrés maximum pour mettre en place l'organisation et les moyens définitifs, définis au marché.

Il mettra notamment en place durant cette période :

- Le plan de prévention ;
- Le cahier de doléances ;
- l'affichage des fiches produits et des procédures;
- Le cahier du personnel ;
- Le planning annuel des interventions.

7.2 Planning bimestriel des interventions de nettoyage

Le titulaire devra établir bimestriellement un planning indiquant pour les deux mois à venir les dates d'intervention des opérations dont la fréquence d'intervention est supérieure à la semaine. Le premier sera établi dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de son arrivée dans les locaux et les suivants dans les 10 jours ouvrables à compter du 1^{er} jour calendaire du bimestre considéré. Le titulaire transmettra un exemplaire de ce planning au représentant de l'ASP désigné dans le marché.

7.3 Provenance, qualité des matériels et produits

L'administration se réserve le droit d'interdire les matériels, appareils et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Chaque matériel et produit utilisé doit être accompagné de la notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine, les références et conseil d'utilisation, la fiche de données de sécurité, le procès-verbal d'essai indiquant notamment le potentiel d'hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs. Il y est également précisé en quoi ces matériels sont éventuellement plus respectueux de l'environnement (moindre consommation d'eau, d'énergie, de produits d'entretien) par rapport aux données du marché.

Une copie de ces documents sera adressée par le titulaire, dans les 7 jours ouvrés après notification de l'accord-cadre au plus tard.

Le titulaire devra veiller à l'utilisation de, il devra en particulier s'attacher à ne pas utiliser de produits contenant des substances interdites dans les produits, notamment en terme de perturbateurs endocriniens.

Le titulaire devra s'attacher à utiliser des produits de nettoyage éco-labellisés, pour une part souhaitée au moins équivalente à 75 de produits en nombre de références.

Matériels

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

L'ensemble des matériels alloués pour l'exécution des prestations doit être inscrit dans l'annexe D du présent CCTP.

L'indisponibilité des matériels définis dans cette annexe entraînera des pénalités conformément aux dispositions du C.C.A.P.

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.

Produits de nettoyage

Le titulaire a la charge de **tous les produits de nettoyage** adaptés à l'exécution des prestations. Ces produits ne devront être ni corrosifs ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages.

Les produits d'entretien des sols ne devront pas rendre ces derniers glissants ou collants.

L'utilisation de produits respectueux des exigences de l'écolabel européen est à privilégier pour une qualité de résultat similaire.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le titulaire tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

Distributeurs pour papier essuie-mains, papier toilettes et produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques

Dans la mesure du possible, le titulaire conserve les équipements pré-installés.

En cas de changement du matériel en cours d'exécution du marché, le titulaire doit en informer par écrit le Responsable de Suivi d'Exécution du Marché (RSEM) de l'ASP, et lui demander son accord, dans un délai d'un mois avant mise en place du nouveau matériel.

Les distributeurs pour papier essuie-mains, papier toilettes, pour produits de lavage pour les mains et les conteneurs hygiéniques mis en place par le titulaire du marché à ses frais, devront répondre aux normes d'hygiène, de sécurité et aux règlements sanitaires les plus récents.

Les distributeurs pour papier essuie-mains peuvent être remplacés au frais du titulaire par des sèche-mains électriques. Leur installation et leur entretien restent à la charge du titulaire.

Les conteneurs hygiéniques doivent être placés dans chaque sanitaire féminin.

Les distributeurs et conteneurs devront :

- être de fabrication robuste, d'encombrement réduit, avec une capacité de remplissage plus ou moins important et d'installation facile ;
- être d'utilisation pratique, fiable et d'un chargement rapide et facile ;
- permettre une visualisation du niveau de la réserve de papier ou de produit ;
- permettre une distribution des feuilles ou des produits devant s'effectuer sans contact direct avec l'appareil pour une hygiène irréprochable.

Les distributeurs et conteneurs resteront la propriété du titulaire qui devra les récupérer à la fin du marché. Le titulaire du marché en assurera la maintenance préventive et curative.

Pour éviter toute dégradation des bâtiments, le titulaire devra utiliser les trous de fixation existants pour poser les distributeurs.

Avant tout changement d'appareil appartenant ou non à l'administration, le titulaire du marché sera tenu d'en informer l'administration. Cette dernière jugera de la pertinence de la demande de nouveau matériel.

Papier essuie-mains, papier toilettes et produits pour le lavage des mains

- Papier essuie-mains et papier toilettes

Les papiers devront être doux, résistants, absorbants et recyclables, de qualité supérieure purement de cellulose double épaisseur. Les rouleaux de papier devront être adaptés à la taille des distributeurs.

Le titulaire devra proposer des rouleaux de papier éco responsable ou écolabel, respectueux de la protection de l'environnement et de la santé et conforme au règlement européen n° 648/2004 en matière de biodégradabilité (biodégradabilité complète du produit en 28 jours maximum)

Le titulaire devra prévoir un stock tampon de rouleaux suffisant pour assurer le réapprovisionnement des distributeurs sans que l'administration n'ait à intervenir d'une quelconque manière sous peine de pénalités prévues au CCAP du marché. 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 « sécurité » équivaut au minimum à deux journées de réassortiment en consommables sur le site.

- Produits pour le lavage des mains

Les produits pour le lavage des mains devront :

- éliminer totalement et efficacement tous les salissures,
- laisser une agréable odeur après utilisation,
- être en quantité suffisante afin d'éviter toute rupture dans les distributeurs sous peine de pénalités prévues au CCAP du marché,

Comme pour les produits de nettoyage, l'utilisation de produits respectueux des exigences de l'écolabel européen est à privilégier pour une qualité de résultat similaire.

Le manque de consommables hygiéniques et autres produits dans les locaux sanitaires sera sanctionné conformément aux dispositions du C.C.A.P.

7.4 Moyens mis à disposition du titulaire

La Personne Publique doit la fourniture en électricité, eau, et poubelles.

Les badges d'accès sont également fournis en début de marché.

Le rangement des matériels et des produits destinés à l'entretien se fera uniquement aux emplacements mis gratuitement à la disposition du titulaire.

Un local spécifique pour l'entreposage des consommables divers pourra être mis à disposition du titulaire.

Le titulaire devra stocker ses produits sur les étagères mises à sa disposition.

L'administration se réserve le droit de récupérer ce local en cas de besoin sans que le titulaire ne demande d'indemnité quelconque et sans que cela ne change les termes du marché. Cette possibilité laissée au titulaire ne peut engager en aucune façon la responsabilité de l'administration en cas de vol ou de détérioration.

Le stockage des produits, parfaitement identifiés (nom et nature du produit si celui-ci n'est plus dans son conditionnement d'origine), devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Celui-ci devra respecter les règles en vigueur pour le stockage des produits et notamment vis-à-vis de la protection de l'environnement.

Toute précaution sera prise pour que les produits ne laissent aucune trace.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des locaux autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis et aux frais du titulaire. En cas de perte ou dégradation de matériel, appartenant au titulaire, intervenant du fait de son « non rangement » dans les locaux ou emplacements prévus à cet effet, la responsabilité de l'administration ne saurait être engagée. Les frais de remplacement ou de réparation de ce matériel seront à la charge exclusive du titulaire.

7.5 Location de matériel

Le titulaire intègre dans son offre toute éventuelle location de matériel nécessaire à la réalisation des prestations détaillées en annexe B du présent C.C.T.P, et notamment la location de nacelle pour le nettoyage des vitres extérieures. L'utilisation du matériel est sous la seule responsabilité du titulaire.

7.6 Protection des surfaces

La mission du titulaire étant de maintenir les locaux en bon état de propreté, les dégâts qui peuvent résulter de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par ordre de service.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après mise en demeure, l'ASP se réserve le droit de les faire exécuter au frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire et doivent être compatibles avec la nature des revêtements (de sols, de mobiliers...) installés sur le site et la réglementation en vigueur, ils doivent être porteurs d'un écolabel ou présenter une qualité équivalente.

Aucune éclaboussure, ni rayure ne devra être faite sur les murs, meubles ou matériels des locaux.

Le rinçage ne devra laisser ni traces ni auréoles.

7.7 Horaires d'Intervention

Le personnel d'intervention du titulaire doit effectuer les prestations quotidiennes et/ou hebdomadaires de nettoyage dans les plages horaires détaillées en annexe 2 du présent C.C.T.P, sans porter de préjudice au bon déroulement de l'activité de la Personne Publique.

Le responsable d'équipes du titulaire veillera au respect des principes donnés dans le C.C.A.P et le C.C.T.P et ses annexes, ainsi qu'aux instructions données par le RSEM (Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché).

7.8 Documents d'exploitation

Pour l'ensemble des documents présentés dans cet article, le RSEM se réserve le droit d'une part de demander des précisions complémentaires aux informations diffusées et d'autre part, de demander une remise sous format informatique de ces documents.

Compte-rendu Incidents (interventions)

Le titulaire établit pour chaque incident important un compte-rendu écrit, comportant les faits, les actions entreprises. Au préalable, le RSEM aura été immédiatement informé de l'incident. Le compte-rendu d'incident est livré dans les 5 jours ouvrables suivants l'incident.

Il est réalisé en plusieurs exemplaires :

- 1 exemplaire pour le RSEM ;
- Exemplaires supplémentaires sur demande du RSEM.

Note d'information

Le titulaire peut communiquer avec le RSEM par l'intermédiaire d'une note d'information comportant :

- La date et autres renseignements (objet) ;
- L'objet de la note.

Il est réalisé en plusieurs exemplaires :

- 1 exemplaire pour le RSEM ;
- Exemplaires supplémentaires sur demande du RSEM.

7.9 Réunions

• Réunion bimestrielle

Une réunion d'exploitation et de maintenance est organisée, une fois tous les deux(2) mois pendant la première année d'exécution du marché, par le RSEM.

Lors de cette réunion, le titulaire remettra un rapport bimestriel d'activité reprenant les prestations de nettoyage effectuées au cours des deux mois passés.

L'objectif de cette réunion est :

- de constater le bon déroulement des interventions effectuées pendant les deux (2) mois écoulés ;
- de présenter les interventions particulières à réaliser dans les deux (2) mois à venir ;
- d'écouter et de répondre aux doléances et attentes, du RSEM ou de son représentant, en matière de nettoyage ;
- de suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles.
- d'évoquer les améliorations apportées ou pouvant être apportées dans l'exécution des prestations

Les acteurs de cette réunion sont :

- Le RSEM ou son représentant (prestataire extérieur par exemple) ;
- Un représentant du titulaire (chef d'équipe et/ou personne en charge de l'accord-cadre) ;
- Les autres prestataires (co-traitant ou sous-traitant du titulaire le cas échéant).

Le lieu des réunions est sur le site de l'ASP.

- Une visite partielle ou totale des installations du site peut être effectuée. Le RSEM et les personnes jugées nécessaires par ce dernier observent l'adéquation entre les prestations exécutées et le respect des documents et obligations contractuelles ;
- Un contrôle de la qualité des prestations peut être réalisé à cette occasion.

A partir de la 2^{ème} année d'exécution ces réunions seront semestrielles.

• Réunion de cadrage

Le RSEM se réserve le droit de convoquer, la personne en charge du marché et/ou le personnel d'encadrement (chef d'équipe), pour cadrer un point particulier relatif aux prestations du titulaire ; ces réunions n'ouvrent pas droit à une rémunération complémentaire.

Article 8. Démarche de Développement durable

Le présent marché s'inscrit dans une perspective de développement durable qui est une volonté de l'ASP. 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.

8.1 Eco-gestion

Gestion de l'énergie

Le titulaire devra utiliser des matériels peu consommateurs en énergie

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 microfibrilles 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.

8.2 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 proposés 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. **75% des produits utilisés en nombre de références devront être des produits éco labellisés ou présentés une équivalence.**

Concernant les consommables d'essuyage, Le titulaire devra proposer des rouleaux de papier éco responsable ou éco labélisé, respectueux de la protection de l'environnement et de la santé et conforme au règlement européen n° 648/2004 en matière de biodégradabilité (biodégradabilité complète du produit en 28 jours maximum).

Les contenus des poubelles, containers, cendriers, résidus de fournitures d'hygiène et du ménage devront faire l'objet d'un tri sélectif quand cela est possible.

Article 9. Effectifs

Les effectifs minimaux (déterminés en heures annuelles) nécessaires à l'exécution des prestations continues sont déterminés par le titulaire dans l'annexe financière de l'acte d'engagement 1a.

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 dispensent 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 l'ASP 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. En cas d'absence inopinée (maladie, accident, etc.), le titulaire procédera au remplacement nombre pour nombre des personnels. Ces absences ne dégagent pas le titulaire de son obligation de résultat.

Le titulaire s'engage à respecter, vis à vis de ses agents, toutes les dispositions du code du travail et conventions collectives en vigueur et notamment celles relatives au suivi médical.

La formation des agents du titulaire employés sur les sites concernés (connaissance des locaux, des installations ...) est à la charge du titulaire. Elle devra être réalisée avant la date de début d'exécution des prestations.

L'Administration se réserve la possibilité de contrôler les connaissances professionnelles et la compétence de chaque agent du titulaire notamment en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité. Dans le cas où le contrôle révélerait une méconnaissance des règles ou un défaut de formation, le titulaire devra immédiatement prendre les mesures nécessaires.

9.1 Tenue du personnel

Tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un signe distinctif de leur entreprise.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et des EPI, s'il est démuné de son signe distinctif ou s'il présente une tenue négligée.

9.2 Personnel d'encadrement

Conformément à l'article 10 du CCAP, le titulaire désigne un correspondant et un suppléant pour le représenter auprès de l'administration. Ces personnes nommément désignées dans le mémoire technique sont **joignables en permanence** par l'administration.

Ce personnel d'encadrement ou son remplaçant doit être titulaire d'une formation adaptée. Il sera en relation permanente avec le représentant du site concerné et devra se rendre aux convocations de cette personne en cas d'insuffisances constatées ou de consignes particulières à donner au personnel en place.

Il participe aux réunions périodiques organisées et portant sur les prestations du marché. Il ne peut pas, sauf exception, être occupé au nettoyage. Il doit se consacrer à la surveillance des travaux : encadrement et discipline du personnel, suivi du mode d'exécution des prestations, du contrôle qualité et d'une manière générale de l'application du présent CCTP.

Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour remplacer les personnels indisponibles ou absents par un personnel de qualification au moins égale au personnel à remplacer.

Par ailleurs, un chef d'équipe est responsable du personnel d'exécution (du titulaire, des co-traitants et des sous-traitants) sur le site ; il est en mesure :

- D'ordonner, de piloter et de coordonner ses équipes et celle des sous-traitants dans l'exécution des prestations de nettoyage ;
- De participer activement à l'exécution des prestations de nettoyage ;
- De rédiger les comptes-rendus, bilan et tableau de bord définis dans le C.C.T.P. ;
- De contrôler la qualité des prestations exécutées et de faire respecter la discipline et les règles de sécurité par leur équipe et celle des sous-traitants ;
- D'informer le RSEM ou son représentant sur les différents incidents ou anomalies constatés, les gênes occasionnées par un dysfonctionnement, etc... ;
- De participer aux réunions bimestrielles d'exploitation – maintenance ;
- De répondre à toutes les questions posées par le RSEM ou son représentant relatives à l'exécution de l'accord-cadre.

9.3 Personnel d'exécution

Les agents d'exécution doivent pouvoir lire et écrire la langue française et savoir compter. La compréhension, de leur part, des règles particulières d'hygiène ou de sécurité ne doit soulever aucune difficulté. Dans le cas où un contrôle de l'Administration révélerait un manquement à cette règle, le titulaire devra prendre les mesures nécessaires.

Pour chaque personnel, l'entreprise titulaire devra rédiger des fiches de poste précisant :

- le (ou les) secteur(s) d'intervention,
- les horaires d'intervention,
- la liste des tâches à effectuer ainsi que les procédures à appliquer,
- la liste des matériels et des produits mis à disposition et les dosages à respecter.

9.4 Discipline

Il est interdit au personnel du titulaire :

- d'utiliser le téléphone sans autorisation du RSEM ou de son représentant ;
- d'introduire ou de consommer 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 usagers ;
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.

Cette liste n'est pas limitative.

Article 10. Contrôle qualité des prestations

10.1 Gestion de la qualité

Le titulaire doit mener une réflexion sur la mise en œuvre d'un Plan de Gestion de la Qualité sur les bases du projet qu'il a remis avec son offre. Ce plan établit les règles, principes, objectifs et méthodes de calculs et suivi des indicateurs "qualités". La mise en œuvre de ce plan qualité se fera en relation avec le RSEM ou son représentant. Ce plan qualité est remis par le titulaire dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre.

Le RSEM se réservera le droit de proposer un autre plan qualité au titulaire si celui qui est proposé n'est pas satisfaisant.

Le but recherché est la quantification de la qualité du service (nombre de non-conformité, etc.).

Le Plan de Gestion de la Qualité doit être opérationnel dans le mois suivant la prise d'effet l'accord-cadre.

Le principal objectif du Plan de Gestion de la Qualité est de cadrer une démarche "Qualité" – voire même un état d'esprit de la Qualité du Service Rendu.

Le personnel d'encadrement (correspondant de l'administration et/ou chef d'équipe) devra être l'élément moteur de cette démarche "Qualité".

10.2 Contrôle qualité

Contrôle interne du titulaire :

Le titulaire devra effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier aux dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par l'ASP.

Pendant les six (6) premiers mois du marché, la fréquence des contrôles internes sera de deux (2) par mois minimum. Au-delà, la fréquence de contrôle interne sera de un (1) par mois minimum.

Le titulaire utilisera, la fiche de contrôle interne présentée dans l'offre.

Le titulaire accompagnera, cette fiche, d'une note explicative précisant les modalités du contrôle et d'interprétation des indicateurs.

Lors des réunions bimestrielles :

- Le RSEM présentera ces remarques et impressions sur la qualité du service rendu par le personnel du titulaire ;
- Le correspondant de l'administration ainsi que le chef d'équipe présenteront les résultats donnés par les indicateurs qu'ils auront mis en place. En fonction des impressions et des résultats obtenus ils pourront orienter des actions correctrices à entreprendre.

10.3 Contrôles qualité contradictoires

En ce qui concerne le nettoyage des locaux et de la vitrerie, le RSEM pourra mettre en place deux types de contrôle qualité :

- un contrôle mensuel ;
- des contrôles aléatoires.

Le principe consiste à contrôler dans les locaux à l'aide de la fiche de contrôle (annexe 1 au CCAP) d'une manière régulière ou aléatoire et contradictoire, en présence du correspondant de l'administration ou du chef d'équipe, les exigences décrites dans le présent CCTP et ses annexes.