

Marché n° 25-050

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES LOCAUX DES SITES DE
RESEAU CANOPE**

Table des matières

ARTICLE 1. Objet du marché.....	5
1.1. Descriptif général de la consultation.....	5
1.2. Objectifs du marché	5
1.3. Objectifs de développement durable.....	6
ARTICLE 2. Descriptif des prestations.....	6
2.1. Nature des prestations à assurer.....	6
2.1.1. Définition de la mission.....	6
2.1.2. Finalité des prestations.....	7
2.2. Description des installations et des équipements.....	8
2.3. Etendue, fréquence et définition des prestations	8
ARTICLE 3. Obligation de résultat.....	8
ARTICLE 4. Conditions particulières.....	9
4.1. Responsable non œuvrant.....	9
4.2. Etat des lieux.....	10
4.3. Procédure d'accès	10
4.4. Planning d'intervention.....	10
4.5. Plan de prévention.....	11
4.6. Personnel	11
4.6.1. Liste nominative du personnel	11
4.6.2. Nouveau salarié	11
4.6.3. Personnel d'intervention et de remplacement.....	11
ARTICLE 5. Suivi des prestations.....	11
5.1. Etat de propreté au démarrage du marché.....	11
5.2. Suivi des prestations.....	12
5.3. Cahier de liaison.....	12
5.4. Réunions mensuelles ou trimestrielles pour les prestations régulières.....	12
5.5. Bilan annuel.....	13
ARTICLE 6. Contrôle qualité.....	13
6.1. Contrôle au quotidien.....	13
6.2. Contrôle contradictoire	13
6.2.1. Objet du contrôle	13

6.2.2. Moment du contrôle.....	14
6.2.3. Méthodologie du contrôle.....	14
6.2.4. Actions de correction suite à une contrôle qualité.....	14
6.3. Niveaux de qualité.....	14
ARTICLE 7. Personnel affecté à la réalisation de la prestation	15
7.1. Vêtements de travail	15
7.2. Formation du personnel	15
7.3. Capacité de compréhension du personnel	16
7.4. Comportement du personnel	16
7.5. Signalement d'anomalies	16
ARTICLE 8. Locaux mis à la disposition du titulaire	16
ARTICLE 9. Matériels.....	17
ARTICLE 10. Provenance et qualité des produits.....	18
ARTICLE 11. Sécurité	19
ARTICLE 12. Consignes générales.....	20
ARTICLE 13. Horaires d'intervention	20
ARTICLE 14. Période de fermeture.....	21
ARTICLE 15. Accès aux locaux et équipements.....	21
ARTICLE 16. Protection des installations	21
ARTICLE 17. Fournitures	22
ARTICLE 18. Descriptif des prestations à réaliser	22
18.1. Nettoyage des bureaux.....	22
18.2. Déplacement du mobilier mobile.....	22
18.3. Nettoyage des sièges et fauteuils.....	22
18.4. Tables et chaises salles publiques.....	22
18.5. Aspiration complète.....	22
18.6. Propreté des sols	22
18.7. Moquette	23
18.8. Approvisionnement des fournitures sanitaires.....	23
18.9. Enlèvement des déchets.....	24
18.10. Essuyage et nettoyage en fonction des supports.....	24
18.11. Escaliers et paliers.....	24
18.12. Portes, huisseries, plinthes et cloisons vitrées.....	24
18.13. Enlèvement des toiles d'araignées.....	24

18.14. A la fin du nettoyage	25
18.15. Prestation de maintien de la propreté des évènementiels.....	25
18.16. Abords	25
18.17. Vitres de façade.....	25
18.18. Cloisons vitrées.....	25

ARTICLE 1. Objet du marché

1.1. Descriptif général de la consultation

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations régulières et ponctuelles de nettoyage et d'entretien des locaux, y compris la fourniture des consommables de produits d'hygiène des sanitaires et la vitrerie des sites de Réseau Canopé.

Les prestations régulières sont celles prévues dans la décomposition du prix global et forfaitaire, selon les fréquences définies dans le présent CCTP.

Les prestations ponctuelles sont celles déclenchés par l'émission d'un bon de commande.

La réalisation des prestations du marché doit se faire conformément à la réglementation, aux normes, aux instructions techniques et aux recommandations en vigueur.

1.2. Objectifs du marché

Le présent marché a plusieurs objectifs :

- Améliorer la qualité de la prestation et la satisfaction des occupants des installations quant à la sensation d'hygiène et de propreté ressenties sur les sites (lieux de vie, ouverts au public et de travail).
- Confier ces prestations à une entreprise apportant les meilleures garanties de professionnalisme. Il est attendu du titulaire une excellente qualité de services, un suivi des prestations ainsi qu'un accompagnement régulier représentants de l'acheteur sur chaque site presté afin d'améliorer la satisfaction des occupants et de maintenir en bon état de propreté et d'hygiène les locaux de Réseau Canopé.
- Assurer une communication efficace auprès de chaque représentant de l'acheteur sur chaque site :
 - par des échanges réguliers avec le responsable non œuvrant du titulaire,
 - par une traçabilité des prestations réalisées,
 - par un suivi et des contrôles qualitatifs,
 - par des comptes rendus précis et réguliers.
- Construire avec le titulaire une relation contractuelle dynamique sur chaque site. De manière plus globale, que ce dernier soit réactif et proactif, force de propositions et de conseils, vigilants, à l'écoute des innovations, afin d'améliorer la prestation tant en termes de qualité que de diminution de son impact environnemental.
- S'assurer que le titulaire dispose des compétences et de l'expertise pour chacun des lots dans les activités qui lui sont confiées. A minima il garantit qu'il applique la réglementation en vigueur tant en termes de produits et matériels utilisés que de gestion de son personnel.
- Engager les parties prenantes dans une démarche d'éco-responsabilité.

- Travailler avec les prestataires sensibles aux innovations (techniques, environnementales, digitales, organisationnelles, etc...) et à la RSE.

1.3. Objectifs de développement durable

Le développement durable doit être à la fois économiquement efficace et écologiquement tolérable.

Axe économique : pour développer l'efficacité économique des produits et des services à travers de nouveaux modes de production et de consommation durables.

Axe environnemental : il s'agit de limiter les impacts environnementaux des activités humaines, de préserver les écosystèmes et les ressources naturelles sur le long terme.

Dans le cadre des engagements relatifs au développement durable, l'acheteur souhaite travailler avec des partenaires qui mettent en œuvre une démarche environnementale aussi poussée que possible.

Elle consiste en des opérations de nettoyage quotidiennes ou ponctuelles, en minimisant le nombre et les quantités de produits utilisés, ou à l'aide de produits éco labellisés le cas échéant.

Les éventuels produits de nettoyage utilisés sur le site doivent être non polluants et non impactant pour la santé des usagers et des agents. Sauf exception argumentée, ils sont entièrement écologiques et naturels. Par conséquent, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage limitant au strict minimum l'utilisation de produits chimiques.

Les tensioactifs seront sur base végétale.

Les écoproduits nécessaires à la prestation ont également les qualités permettant de faire des économies d'eau.

Par ailleurs, le titulaire contribue au bon fonctionnement du bâtiment en assurant une remontée d'informations pertinentes concernant d'éventuelles fuites, des manquements au tri sélectif ou des facteurs de surconsommation d'eau et d'énergie constatés pendant l'exécution des prestations.

Les moyens, produits, techniques, procédures détaillées dans le cadre technique et relatifs au développement durable doivent impérativement et réellement être mis en œuvre sur les sites.

Le non-respect de cette condition peut entraîner des éventuelles pénalités et mises en demeure de solutionner les anomalies ou insuffisances constatées.

Le titulaire a la responsabilité de la bonne observation par son personnel des règlements de sécurité et de lutte contre la pollution de l'air intérieur et contre la pollution des eaux.

ARTICLE 2. Descriptif des prestations

2.1. Nature des prestations à assurer

2.1.1. Définition de la mission

La mission consiste à la mise en œuvre d'un ensemble d'opérations régulières ou ponctuelles conformes au minimum aux préconisations et descriptions du CCTP et ses annexes et à l'offre technique que le titulaire a détaillé dans le cadre de sa réponse technique remis lors de la consultation. En tant que professionnel, le titulaire doit s'adapter à la spécificité des locaux

(configurations et usages) et gérer les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à une qualité optimale de la prestation.

L'ensemble des locaux confiés doit être propre et exempt de toutes salissures en répondant aux critères d'obligation de qualité sur la base des fréquences de référence.

Les prestations devant être reprises, à la suite d'une insuffisance du prestataire, sont à la charge de ce dernier.

2.1.2. Finalité des prestations

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

La qualité doit être satisfaisante au regard des critères ci-après :

- Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Les locaux recevant du public nécessitent des prestations particulièrement soignées.

- Confort

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- Les perceptions olfactives : les prestations doivent supprimer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemple : odeurs dans les WC).
- Les perceptions tactiles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
- Les perceptions auditives : les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

- Hygiène

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

- Sécurité

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante dangereuse pour les usagers.

- Développement Durable

En matière de développement durable, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des bâtiments doivent être sélectionnés afin de répondre à un objectif fort dans ce domaine, qui concerne la préservation de la santé des agents d'entretien et des usagers des bâtiments, la protection de l'environnement et de la biodiversité, la minimisation des ressources et de l'énergie consommée, ainsi que des déchets produits, et des conditions de travail décentes pour les agents d'entretien.

- Pérennité des matériaux

C'est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la durabilité des matériaux à entretenir. Les prestations doivent tenir compte de l'analyse des supports qui aura été faite au préalable afin d'assurer la longévité des matériaux.

Une étude doit être réalisée par le titulaire afin de ne pas abîmer les divers matériaux présents dans les locaux.

En cas de doute, charge au titulaire de demander au représentant de Réseau Canopé, les fiches produits des matériaux et leurs fiches d'entretien.

2.2. Description des installations et des équipements

Les installations et équipements à nettoyer sont décrits, en annexe du présent CCTP, dans les fiches techniques de site.

Les surfaces indiquées dans les descriptifs sont mesurées avec la plus grande précision mais ne sauraient engager l'acheteur.

S'il s'avérait que les surfaces à entretenir étaient supérieures ou inférieures de 10 % à la surface indiquée dans les documents de la consultation, il appartient au titulaire de vérifier ce point dans les 2 premiers mois à compter de la notification du marché, afin de définir s'il y a lieu d'établir un avenant à la hausse ou à la baisse proportionnel à l'offre financière du titulaire. Passé ce délai, les surfaces sont considérées comme exactes.

2.3. Etendue, fréquence et définition des prestations

L'étendue des prestations et des fréquences sont détaillées dans le présent CCTP et ses annexes et engagent le titulaire.

Les préconisations ne sont pas exhaustives, le titulaire met en œuvre toutes les procédures techniques nécessaires, afin d'assurer des prestations conformes aux attentes de l'acheteur.

La fréquence des opérations de nettoyage est donnée a minima et adaptée à la catégorie du local et à la nature des prestations. Elle figure dans les fiches techniques de site, en annexes du présent CCTP. Le détail des opérations est donné à titre indicatif et doit être considéré comme un minimum.

ARTICLE 3. Obligation de résultat

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le CCTP et ses annexes.

Le titulaire s'engage à ce que tous les locaux soient propres et exempts de toutes salissures y compris les odeurs dans le cadre d'un service de nettoyage avec obligation de résultat.

Un support qui apparaît sale, doit être remis en état de propreté, à la charge du titulaire.

Exemple de situation résultant d'une insuffisance de nettoyage :

- Agent faisant mal son travail,
- Matériel non adapté ou sale,
- Support de nettoyage inadapté à la prestation à réaliser,

- Produit non adapté,
- Absence non remplacée...

Lors de son intervention, le titulaire doit mettre tout en œuvre pour que les locaux restent propres. Il s'engage à cette obligation de résultat dès le début d'exécution du présent marché.

Cela signifie que le titulaire travaille avec des solutions nettoyantes permettant de supprimer ces désagréments ou met en place les éventuels dispositifs adaptés pour apporter une solution durable. Toutes les spécificités relatives à l'obligation de résultat sont réputées avoir été prises en compte dans l'offre du titulaire.

Toutes les opérations, consignes ou instructions désignées dans le présent CCTP sont à prendre en compte ou à exécuter, même si elles ne sont pas toutes reprises nominativement et en détail dans l'offre financière du titulaire.

Le titulaire doit prévoir les incidences financières correspondantes et le lisser dans son estimation globale.

Les préconisations et fréquences des prestations présentées dans les articles du présent CCTP et ses annexes, ne sont pas exhaustives, elles représentent la prestation minimum à assurer sur les sites.

Le prestataire s'appuie sur les fiches techniques de site annexés au présent CCTP qui détaille par famille de locaux les prestations à réaliser par le prestataire.

ARTICLE 4. Conditions particulières

4.1. Responsable non œuvrant

Pour la bonne marche de l'ensemble des prestations, le titulaire affecte un responsable pour chaque site presté, dans les 10 jours suivants la notification du marché. Ce responsable a les qualités requises pour gérer avec pertinence, l'encadrement dédié aux sites, les agents et la qualité de la propreté attendue.

Ses compétences et ses aptitudes professionnelles correspondront au minimum au grade : MP 2 de la convention collective nationale des entreprises de propreté.

Sa fonction est de mener à bien le suivi des prestations confiées dans le respect du CCTP.

Il veille à ce que toutes les opérations soient assurées avec un niveau de qualité optimal.

Il assure la gestion des équipes et des agents de propreté.

Il a autorité pour solutionner rapidement les problèmes liés à la réalisation des prestations de nettoyage.

Il a toutes les compétences professionnelles et techniques.

Il doit faire preuve de dynamisme, de pertinence et d'organisation.

Il doit respecter et faire respecter toutes les consignes de l'acheteur et montre le bon exemple, tout particulièrement au niveau des règles de sécurité et de bonne conduite.

Il sait mettre en avant et expliquer les performances développement durable des méthodes mises en œuvre.

Ce responsable est présent sur les sites en fonction du temps (heures non œuvrantes) que le titulaire a défini dans le cadre du mémoire technique.

Une adresse mail doit être fournie par le titulaire, afin de pouvoir communiquer toutes demandes ou constats. Cette adresse mail sert aux échanges pendant toute la durée du marché et doit être active pendant les heures et jours de prestation y compris le samedi.

En cas de changement d'adresse, la nouvelle adresse mail doit être communiquée dans un délai de 24h00 afin qu'il n'y ait pas de rupture de communication, par transmission de la fiche contact mise à jour.

En cas de modification du responsable non œuvrant, les dispositions de l'article 3.4.3 du CCAG-FCS s'appliquent.

4.2. Etat des lieux

Un état des lieux est réalisé en présence de l'encadrement du prestataire et d'un représentant de l'acheteur préalablement au démarrage de la prestation pour constater l'état de propreté des locaux. Il a lieu lors de la réunion de démarrage de la prestation.

Un inventaire des bips, clés et badges est effectué pour une prise en compte par le titulaire.

Le document, signé par l'acheteur et par le titulaire, fait partie intégrante du contrat et fait foi en cas de litige.

4.3. Procédure d'accès

Le titulaire doit impérativement respecter toutes les consignes de l'acheteur en matière d'accès des personnes sur les sites et dans les divers locaux.

Le non-respect d'une consigne relative aux accès ou à la sécurité peut entraîner l'expulsion immédiate du contrevenant et l'application de pénalités prévues dans le CCAP.

Les conséquences qui en découleraient sont entièrement à la charge du titulaire défaillant.

4.4. Planning d'intervention

Le titulaire communique le planning d'intervention comprenant les interventions régulières selon leur fréquence. Le titulaire a l'obligation de fournir au représentant de l'acheteur, le planning exact (jours et heures) de ses opérations de nettoyage, permettant la bonne exécution des opérations de contrôle.

Ce planning est à fournir impérativement dans les 15 jours suivants l'entrée en vigueur du marché.

Il doit par la suite être remis au plus tard 1 mois avant chaque reconduction du marché.

Au dernier jour de chaque mois le titulaire transmet au représentant de l'acheteur, le planning des visites du responsable non œuvrant au cours du mois suivant. En cas de retard il est appliqué la pénalité telle que prévue au CCAP.

Le titulaire s'engage à respecter les plannings.

Le titulaire est tenu d'informer l'acheteur de tout changement pouvant intervenir dans le planning. Seuls les aménagements validés par l'acheteur peuvent être acceptés.

Les adaptations d'horaire et de planning ne changent pas les conditions administratives et financières du marché.

4.5. Plan de prévention

Le plan de prévention est rédigé selon le modèle du titulaire lors de la mise en place de la prestation. Il est validé et signé par Réseau Canopé. Ce plan doit être renouvelé annuellement par le titulaire à la date d'anniversaire du marché.

4.6. Personnel

4.6.1. Liste nominative du personnel

Le titulaire doit fournir à l'acheteur dans le mois qui suit la notification du marché, la liste nominative du personnel affecté à l'exécution du présent marché ainsi que le nom et la qualité du responsable non œuvrant.

Cette liste doit être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si un salarié cesse ou commence son activité.

4.6.2. Nouveau salarié

Le titulaire doit présenter tout nouveau salarié intervenant dans les locaux au responsable du site de Réseau Canopé, et lui indiquer le lieu où le matériel est entreposé, ainsi que le lieu et la nature des prestations à exécuter. Il en va de même pour un remplacement de personnel.

Ce point est important pour l'acheteur. Si un nouvel agent ne bénéficie pas de ce process de prise de poste, une pénalité telle que définie au CCAP est susceptible d'être appliquée.

4.6.3. Personnel d'intervention et de remplacement

Le titulaire organise la réalisation des prestations de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel, en affectant, dans la mesure du possible, plusieurs agents pouvant assurer, par du temps complémentaire, l'ensemble des prestations.

Le titulaire s'engage à palier toute absence par la mise en place d'agents extérieurs au site, en veillant toutefois à ce que ces derniers aient les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits. Ces agents sont identifiés dans la liste nominative du personnel définie à l'article 4.6.1 du présent CCTP.

Le représentant de l'acheteur doit être prévenu de toute absence.

ARTICLE 5. Suivi des prestations

5.1. Etat de propreté au démarrage du marché

La visite des sites permet au titulaire (avant remise de l'offre) d'évaluer l'état de propreté des locaux. En conséquence, le titulaire ne peut se prévaloir d'une méconnaissance de l'état de propreté de départ pour s'exonérer de son obligation de résultat ou demander un complément de facturation.

5.2. Suivi des prestations

Le titulaire s'engage à suivre la bonne exécution des opérations de nettoyage en détachant un responsable non œuvrant pour assurer un encadrement du personnel et un contrôle efficace. Il propose des procédures visant à mettre en œuvre à la fois un autocontrôle et un contrôle contradictoire et la réalisation d'enquêtes régulières de satisfaction.

Ce responsable doit obligatoirement effectuer une visite une fois par mois minimum.

Il fournit un compte rendu de visite mensuelle, ainsi que les autocontrôles qu'il aura réalisés pour le lundi suivant au plus tard 12h00.

En cas d'absence de signature du responsable dans le cahier de liaison et de retard dans la réception du compte rendu, il sera appliqué une pénalité mentionnée au CCAP.

5.3. Cahier de liaison

Le titulaire met en place, dès la mise en route du marché et au maximum dans un délai de 10 jours, un cahier de liaison et de présence par site à un endroit désigné par l'acheteur.

Le cahier de liaison est identifié au logo du titulaire et les pages numérotées.

Les représentants de l'acheteur peuvent y inscrire des observations.

Le ou les personnels du titulaire doivent viser ce cahier et remédier dans les meilleurs délais aux insuffisances signalées, à chaque intervention sur le site.

Le cahier de présence doit permettre de s'assurer de la présence des personnels du titulaire et remplaçants et du respect des horaires d'intervention.

Ces cahiers peuvent être digitalisés s'ils répondent aux exigences de communication et traçabilité des demandes et observations.

En l'absence ou retard de mise en place du cahier de liaison ou de présence sur un site ou d'un outil permettant de répondre aux mêmes fonctionnalités que le cahier de liaison, il est appliqué une pénalité définie au cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

A chaque visite, le responsable non œuvrant contrôle les observations du cahier de liaison et prend toutes les dispositions utiles pour régler les éventuels problèmes ou malfaçons dans les meilleurs délais.

Son passage est consigné sur ledit cahier de liaison.

Dans le cas d'un cahier de liaison dématérialisé, le titulaire doit pouvoir accuser réception des observations ainsi que notifier son passage de la même manière.

Dans le cas d'un cahier de présence dématérialisé, le représentant du titulaire veille à fournir aux représentants de l'acheteur les moyens d'accéder aux informations de cet outil en temps réel.

5.4. Réunions mensuelles ou trimestrielles pour les prestations régulières

Selon le choix de l'acheteur, une réunion peut avoir lieu mensuellement et a minima trimestriellement. Cette réunion est programmée par le représentant de l'acheteur et/ou des sites concernés afin d'examiner la bonne exécution des prestations et les dysfonctionnements éventuels.

Il est fait état, au cours de ces réunions, des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- Qualitatifs
- Organisationnels
- Sociaux
- Sécuritaires
- Environnementaux

Ces réunions sont complémentaires à la visite du responsable du titulaire.

Le titulaire doit rédiger le compte-rendu de cette réunion et le transmettre sous 10 jours sous peine de pénalités.

5.5. Bilan annuel

Un bilan annuel est réalisé entre le titulaire et l'acheteur, un à deux mois avant la date anniversaire du marché.

Préalablement, le titulaire établit un rapport comportant a minima :

- La liste du personnel sur site,
- Les événements et/ou anomalies survenus au cours de l'année (ayant eu un impact sur le titulaire),
- La liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour du plan de prévention et si nécessaire des fiches de données sécurité,
- Les résultats des autocontrôles,
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées,
- Les plannings d'exécution réels.

Ce rapport annuel est transmis 10 jours avant la tenue du bilan au représentant de l'acheteur.

L'absence du titulaire à une réunion et/ou de transmission des informations attendues lors des réunions engendre une pénalité telle que définie au CCAP.

Le titulaire doit rédiger le compte-rendu de cette réunion et le transmettre sous 15 jours sous peine de pénalités.

ARTICLE 6. Contrôle qualité

6.1. Contrôle au quotidien

Le représentant de l'acheteur effectue un contrôle au quotidien des prestations sans nécessairement utiliser la fiche de contrôle.

6.2. Contrôle contradictoire

6.2.1. Objet du contrôle

Le titulaire du marché est soumis à des contrôles qualité. Ces contrôles sont organisés et assurés par un représentant de l'acheteur ou par un éventuel assistant extérieur.

Le résultat obtenu est représentatif de la qualité pour l'ensemble du bâtiment concerné.

Le principe consiste à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire quelques pièces représentatives de l'ensemble des locaux dans un bâtiment sur un ou plusieurs étages.

Exemple : Bureaux, salles de réunion, salles de détente, halls et circulations, sanitaires, escaliers...

Le respect des engagements développement durable du titulaire est également contrôlé.

Les contrôles sont réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par l'acheteur. La durée d'un contrôle n'excède pas deux heures par site. Afin de faciliter la réalisation de ces contrôles, il peut être utilisé un logiciel de contrôle dont l'acheteur a validé préalablement sa conformité.

En cas de désaccord sur la qualité du nettoyage entre le titulaire et le représentant de l'acheteur en charge du contrôle, l'acheteur tranche et seul son avis est retenu.

6.2.2. Moment du contrôle

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du titulaire. Les contrôles sont effectués suivant la programmation des travaux du titulaire.

Les dates et heures des contrôles peuvent être fixées dans un délai assez court environ 48 heures avant, par courriel.

Le titulaire s'engage à pouvoir déléguer le responsable non œuvrant.

Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

6.2.3. Méthodologie du contrôle

- Rencontre sur site et choix sur place des pièces à contrôler par l'acheteur, chaque famille de locaux devant faire l'objet d'un contrôle.
- Notation des prestations désignées dans la fiche de contrôle qualité par rapport au niveau de qualité défini supra.

Cette procédure peut être modifiée à l'initiative de l'acheteur sans pour cela que le titulaire puisse émettre une contestation. Le changement ne peut se faire que dans un délai d'un mois à partir du moment où le titulaire a été prévenu par courriel ou courrier.

6.2.4. Actions de correction suite à un contrôle qualité

Le titulaire du marché met en œuvre dans un délai maximum de 48h les actions de correction.

Le titulaire fournit un document à l'acheteur permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.

Sans actions de correction dans le délai imparti, la pénalité applicable peut être doublée.

6.3. Niveaux de qualité

Le résultat du contrôle est annoté d'une mention selon les critères suivants :

- **Parfait** : prestation effectuée dans sa globalité, sans oubli, ne présentant aucun manquement au présent CCTP ;

- **Satisfaisant** : prestation globalement effectuée, mais présentant au maximum trois manquements par espace au présent CCTP (par exemple : traces de salissure ou souillure, absence de fourniture, poubelle non vidée ou tout autre critère) ;
- **Insuffisant** : prestation globalement effectuée, mais présentant au maximum cinq manquements par espace au présent CCTP (par exemple : traces de salissure ou souillure, absence de fourniture, poubelle non vidée ou tout autre critère) ;
- **Non acceptable** : prestation incomplète, présentant en moyenne plus de cinq manquements par espace au présent CCTP, ou l'oubli d'un local ou d'un bureau (par exemple : traces de salissure ou souillure, absence de fourniture, poubelle non vidée ou tout autre critère).

ARTICLE 7. Personnel affecté à la réalisation de la prestation

7.1. Vêtements de travail

L'ensemble du personnel affecté à l'exécution des prestations doit porter une tenue de travail au logo et couleurs du titulaire.

Cette tenue doit être propre et correcte. Tout salarié du titulaire non revêtu de son vêtement de travail, sans insigne ou dans une tenue négligée n'est pas admis sur le site.

Les vêtements de travail sont changés au moins une fois par an et à chaque fois que cela s'avère nécessaire.

Les personnels doivent systématiquement porter les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires aux tâches à réaliser, notamment masques, gants, chaussures de sécurité, lunette, etc. Ces articles sont fournis par le titulaire en nombre suffisant.

7.2. Formation du personnel

A la prise du marché, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel et la transmet au représentant de l'acheteur.

Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le titulaire doit présenter les plans de formation de son personnel sur site. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités des activités réalisées.

Le titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel aux formations.

Annuellement, le titulaire procède à une évaluation professionnelle de son personnel.

L'ensemble des procédures proposées doit être décrite par le titulaire dans le cadre de réponse technique. Ces points sont susceptibles de contrôle en cours de marché.

7.3. Capacité de compréhension du personnel

Afin de garantir la sécurité des travailleurs et bénéficiaires des services réalisés sur le marché, ainsi qu'une parfaite compréhension des exigences de l'acheteur, le titulaire veille à proposer des solutions concrètes et efficaces afin que l'ensemble des agents et de l'encadrement du titulaire comprenne l'ensemble des demandes et observations transmises à ce dernier. Les solutions proposées par le titulaire afin de répondre à cette recommandation se font aux seuls frais du titulaire. En cas de carence constatée ayant des répercussions sur la bonne réalisation des prestations, sur la sûreté et la sécurité des biens et personnes occupants les sites, le titulaire est tenu pour seul responsable des conséquences de la non prise en compte de cet article.

7.4. Comportement du personnel

Le personnel de l'entreprise du titulaire doit faire preuve de la plus grande discrétion.

Il appartient au responsable de l'équipe de veiller au respect des consignes liées à la bonne exécution de la prestation et en particulier aux règles de sécurité du travail.

Le manquement au respect de ces dispositions met le titulaire dans l'obligation de redresser la situation sans délai. Sans réaction positive, le titulaire est mis en demeure, par l'acheteur, de remplacer le ou les personnels en cause dès réception.

7.5. Signalement d'anomalies

Le titulaire doit informer le représentant de l'acheteur de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit et quotidiennement au représentant de l'acheteur, toutes les anomalies constatées :

- défaut de fonctionnement des équipements,
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance,
- défaut d'éclairage,
- défaut de vitrages,
- fuites et bouchages éventuels,
- vols,
- dégradations,
- pannes, etc. ...

Cette transmission des informations peut se faire via le cahier de liaison ou tout autre outil de communication proposé par le titulaire.

L'écrit de signalement mentionne, autant que possible, la localisation de l'anomalie et la nature de celle-ci.

ARTICLE 8. Locaux mis à la disposition du titulaire

Le titulaire doit tenir propres, rangés et clos les locaux mis à sa disposition. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine d'évacuation sans préavis de la part de l'acheteur aux frais du titulaire.

L'acheteur ne peut être tenu pour responsable des disparitions de matériels ou produits, ni des effets personnels des préposés du titulaire.

Le stockage des produits est limité aux quantités requises nécessaires pour une durée d'un mois et se fait en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toutes les précautions sont prises pour éviter que les produits ne laissent des traces au sol. Les produits sont stockés dans des bacs de rétention.

Sur simple demande verbale, les locaux mis à disposition peuvent être visités ou donner lieu à un état des lieux.

Les matériels et produits stockés sont pour l'utilisation exclusive du site. En aucun cas du matériel ou produit ne peut être sorti pour un usage extérieur au site.

Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

ARTICLE 9. Matériels

Le titulaire fournit tout le matériel nécessaire à son personnel afin d'obtenir le résultat qualitatif souhaité.

Les matériels sont en parfait état d'utilisation et parfaitement adaptés aux opérations de nettoyage exécutées par le titulaire.

Le titulaire privilégie le matériel répondant à une démarche écologique. Il en fait le développement dans le cadre de réponse technique.

Le titulaire doit les présenter à l'acheteur sur simple demande verbale, ainsi que leur fiche technique pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout nouveau matériel doit faire l'objet d'une validation préalable de la part de l'acheteur.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit.

Le branchement effectué sur les prises réservées à l'informatique est strictement interdit sous peine de dédommagement en cas d'altération des matériels.

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

La mécanisation est préconisée dans la mesure où celle-ci est compatible avec la qualité des prestations et la nature des supports.

La liste du matériel doit correspondre en tout point à l'information du cadre de réponse technique et devra être soumise à l'acheteur avec les renseignements suivants :

- Notice technique avec provenance et origine du matériel,
- Qualités techniques et conseils d'utilisation.

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

Les appareils électriques doivent être conformes aux normes électriques avec la double isolation et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs, en nombre et longueurs suffisantes, devant être maintenus en parfait état, et être adaptés aux caractéristiques du site.

Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, échafaudages...) doivent être équipés de roues anti-marquages.

Les échelles et escabeaux sont protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds.

Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Le matériel thermique ne peut être utilisé dans les locaux intérieurs.

Le matériel à batteries est équipé de batteries sans entretien type « à gel ».

L'ensemble de ces matériels est régulièrement contrôlé conformément aux règles en vigueur.

Tout matériel défectueux ou produit rebuté est déclaré hors service, enlevé du site et remplacé par le titulaire à ses frais.

Les nettoyages consécutifs à des fuites d'huile de matériel hydraulique, au renversement de produits ou fluides, et d'une manière générale, tous dommages causés aux installations et équipements, sont à la charge du titulaire.

Le matériel mis éventuellement à la disposition du titulaire reste sous son entière responsabilité.

Les appareils doivent respecter les charges au sol.

A la mise en route du marché, l'ensemble des matériels et chariots est neuf ou recyclé ayant une apparence irréprochable et une efficacité identique à un matériel neuf. Il doit correspondre en tout point au descriptif du cadre de réponse technique (Marque et caractéristiques techniques).

Le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité telle que définie au CCAP en cas de retard dans la mise en place des matériels définis dans le cadre de réponse technique.

ARTICLE 10. Provenance et qualité des produits

Le titulaire fournit tous les produits de nettoyage et d'entretien adaptés à l'exécution des prestations.

Pour être en accord avec la politique de développement durable de Réseau Canopé, le titulaire, autant que possible, limite l'utilisation de produit et les choisit Eco labellisés, y compris pour le traitement des zones dites « alimentaires ».

Toute la gamme de produits utilisés respecte les conditions imposées à minima par l'Écolabel européen garantissant des produits ayant une incidence moindre sur l'environnement pendant tout leur cycle de vie.

Tous les produits utilisés sur le marché sont exempts de perturbateurs endocriniens et de substances cancérigènes, mutagènes, et reprotoxiques.

Ces produits ne devront être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages.

Le titulaire du marché fournit, après notification :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- d'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (PH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs et leur performance en matière de protection de l'environnement. A cet égard, le titulaire privilégie la minimisation des quantités et du nombre de produits utilisés et l'emploi de produits éco labellisés, le cas échéant.
- des fiches de données de sécurité.

Les produits d'entretien ne doivent pas rendre pas les sols glissants.

L'affichage réglementaire est mis en place par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel. Un affichage mettant en avant les qualités environnementales des produits est également mis en place.

L'acheteur se réserve le droit :

- d'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit ainsi interdit doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.
- de réclamer les rapports de contrôle et de vérification, conformément à la réglementation,
- de vérifier ou de faire vérifier la conformité des produits et machines aux frais du titulaire.

Aucun changement de produit n'est autorisé sans l'accord préalable de l'acheteur.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait des produits utilisés est mis à la charge du titulaire.

ARTICLE 11. Sécurité

A l'occasion de l'état des lieux d'entrée, le titulaire et l'acheteur définissent ensemble les mesures à prendre par chacun d'eux pour éviter les risques pouvant résulter de l'exercice simultané en un lieu de leurs activités. Ils se conforment aux dispositions prévues par la loi relative aux travaux effectués par une entreprise extérieure au sein d'une entreprise utilisatrice et établissent un plan de prévention.

Le titulaire s'engage à informer son personnel des instructions en vigueur sur les sites de l'acheteur, dont il reconnaît avoir pris connaissance, à les faire respecter et à rappeler :

- Les procédures d'alarme et d'évacuation incendie,
- Le contrôle de la fermeture des portes et issues,

- Le respect des procédures d'accès ou de sortie des sites,
- Les consignes écrites ou verbales de l'acheteur, notamment celles inscrites sur le cahier de liaison.
- La procédure en cas d'appel téléphonique des secours,
- Les horaires d'intervention prévus sur les sites,
- Les risques et précautions à prendre dans le cadre de travail en hauteur,
- Le respect de locaux interdits, du non-encombrement des circulations,
- De la conduite à tenir quant à l'utilisation des prises de courant et des dangers électriques,
- Des règles et moyens pour l'utilisation combinée de l'eau et l'électricité,
- De l'interdiction au mélange des produits,
- Les consignes, règles et interdictions relatives aux règlements intérieurs,
- Des interdictions relatives à l'utilisation du matériel de l'acheteur : (fax, ordinateurs, photocopieurs...),
- De la résistance au sol des planchers dans certaines zones.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent, entraînant des dommages, relèveront de la responsabilité du titulaire.

ARTICLE 12. Consignes générales

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu, il veille à ce que l'éclairage soit limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations.

Le personnel du titulaire prend toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

D'une façon générale, le titulaire doit prendre immédiatement toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser les contrevenants à ce qui précède, à toutes malfaçons dans le travail, à toutes dégradations, à tout non-respect de la sécurité, signalés ou non par l'acheteur.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du titulaire.

ARTICLE 13. Horaires d'intervention

Les jours d'intervention s'entendent en grande majorité du lundi au vendredi excepté les jours fériés. Certains bâtiments, par leur usage, nécessitent des interventions le samedi (lot 10 Rouen - MUNAE). Ces informations sont consultables dans les fiches techniques de site (en annexe) dans lesquelles est indiqué le nombre d'intervention dans l'année.

Le respect des horaires d'intervention est un point essentiel au suivi des prestations et à la sécurité des agents. Le non-respect des horaires définis dans le planning d'intervention validé par l'acheteur fait l'objet d'une pénalité définie au CCAP.

Pour les prestations régulières :

En cas d'absence inopinée d'agent, le titulaire s'engage à effectuer la prestation jusqu'à 13h le jour même, dans le cas d'une prestation récurrente prévue le matin et jusqu'à 9h le lendemain, dans le cas d'une prestation récurrente prévue en fin de journée.

Pour les prestations ponctuelles programmées :

Aucune absence ne peut être acceptée au regard de l'enjeu de ce type de prestations et de la mobilisation des équipes de l'acheteur le cas échéant. Le prestataire veille dans son offre technique à présenter une organisation permettant de répondre à cette nécessité.

ARTICLE 14. Période de fermeture

Certains sites sont fermés durant les périodes de vacances scolaires.

Il appartient au prestataire d'organiser la réalisation de ces prestations et le planning de présence de ses agents en prenant en compte ces périodes.

Les dates de fermeture sont fixées par l'acheteur et communiquées au moins 3 mois à l'avance au titulaire.

ARTICLE 15. Accès aux locaux et équipements

L'acheteur dote le titulaire de badges nominatifs et de séries de clés en quantité suffisante, permettant l'accès à certains locaux concernés par les prestations.

Le titulaire s'engage à en faire bon usage et à restituer les badges ou les clés sur simple demande de l'acheteur.

Compte tenu des horaires d'intervention, le titulaire peut, sur certains sites, dans le cadre de sa prestation, assurer la fermeture de certains sites avec une mise en service des alarmes.

De même, le titulaire doit désactiver l'alarme puis la réactiver à l'issue de sa prestation lorsque celle-ci s'effectue le matin.

Une formation sur le mode d'utilisation des alarmes peut être proposée par le représentant de l'acheteur au responsable du titulaire. Celui-ci se charge d'informer le personnel exécutant et s'engage à utiliser correctement les alarmes selon les consignes fournies.

Le titulaire s'engage à signaler toute anomalie ou perte de badges ou de clés dans les plus brefs délais et en assume les responsabilités financières.

En cas de perte ou de vol d'une clé, le changement de l'ensemble des barillets correspondant à cette clé, est effectué aux frais du titulaire.

A chaque départ définitif sur un site de l'acheteur d'un salarié, le titulaire doit remettre à la personne représentant l'acheteur, les badges ou les clés confiées initialement.

En fin de marché, l'ensemble des badges et des clés doivent être restitués à l'acheteur.

ARTICLE 16. Protection des installations

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

Les eaux sales sont uniquement vidées dans un regard d'assainissement, les regards extérieurs d'eaux pluviales n'étant pas réservés à cet effet. Les points de vidage sont précisés par l'acheteur.

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

ARTICLE 17. Fournitures

Les fournitures de l'eau et du courant électrique sont à la charge unique de l'acheteur.

ARTICLE 18. Descriptif des prestations à réaliser

18.1. Nettoyage des bureaux

Essuyer les surfaces horizontales (si non encombrées) et les surfaces verticales des meubles et objets meublants pour enlever les poussières, souillures, coulures, tâches et traces de doigts.

Essuyer les appareils et accessoires (téléphone, panneaux,...)

Le dépoussiérage des dessus d'armoires se fait sous réserve qu'elles soient libres d'accès ou peu encombrées.

Les préposés du titulaire doivent remettre en place le mobilier déplacé (chaises, poubelles, etc...). Les chaises par exemple ne doivent pas rester sur les bureaux.

18.2. Déplacement du mobilier mobile

Le titulaire déplace aux fréquences établies dans la fiche technique de site, le mobilier mobile ou léger pour assurer un nettoyage en dessous ou derrière les meubles, puis remet en place le mobilier. Le titulaire qui déplace des chaises pour assurer au mieux le nettoyage des sols, a l'obligation de les remettre en place après nettoyage.

18.3. Nettoyage des sièges et fauteuils

Le titulaire assure les prestations suivantes :

- Dépoussiérage par aspiration des sièges et fauteuil en tissus avec bec d'aspiration prévu à cet effet
- Shampoing des sièges et fauteuils en tissus

18.4. Tables et chaises salles publiques.

Le titulaire doit maintenir les tables et les chaises des salles publiques dans un état de propreté irréprochable. Il veille qu'il n'y ait aucune trace, tâche ou agglomérats sur les tables et les chaises. Il doit si nécessaire mettre tout en œuvre pour maintenir ce mobilier en parfait état.

18.5. Aspiration complète

Cette prestation consiste à passer l'aspirateur sur la totalité de la surface concernée.

18.6. Propreté des sols

La nature des sols peut changer. Le titulaire adapte sa technique de nettoyage en fonction de cet éventuel changement sans pour autant que les conditions tarifaires du marché soient remises en cause.

Sol Pvc et assimilés :

- Décapage mécanique des sols, rinçage et neutralisation.

- Application d'une éventuelle couche de bouche-pores et de deux couches croisées, d'émulsion métallisée.

Sol et murs en carrelage, peints et assimilés

- Lavage mécanique des sols.
- Lessivage toute hauteur des murs en carrelage et faïences.

Lavage manuel :

Le titulaire utilise pour le lavage des sols des franges propres en évitant, le cas échéant, de surdoser les produits afin d'éliminer les traces au sol.

L'acheteur privilégie l'utilisation de la microfibre.

Les franges sont correctement essorées afin de ne pas laisser une pellicule d'eau.

La fréquence est augmentée par rapport au cahier des charges si cela est nécessaire et en particulier au niveau des sas d'entrée et des halls accueil.

Les couloirs sont nettoyés si possible, hors présence du personnel (risque de glissade).

Lavage mécanique :

Pour des raisons de pénibilité pour les agents et d'efficacité, le titulaire a l'obligation de mécaniser la prestation de lavage des sols dans les surfaces dégagées, de préférence à l'aide de technologie réduisant la consommation d'eau et de chimie.

Dans tous les cas de figure, les sols doivent être maintenus parfaitement propres.

Les sols entretenus régulièrement doivent rester propres toute l'année.

Le décapage résultant d'une insuffisance de nettoyage est à la charge du titulaire.

18.7. Moquette

Le titulaire assure un détachage des moquettes à chaque fois que cela s'avère nécessaire.

18.8. Approvisionnement des fournitures sanitaires

Pour l'ensemble des lots, la fourniture des consommables est confié au titulaire. Le matériel est dimensionné de telle sorte que chaque cabine sanitaire soit équipée à minima d'un distributeur de papier toilette et que chaque lavabo dispose à minima d'un distributeur savon et essuie-mains papier.

Le titulaire doit à chaque passage fournir et approvisionner l'ensemble des distributeurs.

Il assure l'approvisionnement et anticipe sur la gestion des stocks de sorte qu'il n'y ait jamais de rupture.

Pour les consommables sanitaires, le titulaire doit mettre en avant une sélection basée sur un respect des exigences de l'acheteur en termes de développement durable. Ces exigences peuvent inclure, le cas échéant, le remplacement de certains matériels par le titulaire et l'utilisation de produits qui répondent au mieux aux critères de la protection environnementale.

Ces consommables sont de qualité et en tout point conformes au cadre de réponse technique du titulaire, ils doivent correspondre à minima aux exigences du CCTP, et être validés par l'acheteur avant leur première utilisation.

Le titulaire du marché s'engage à maintenir leur qualité au même niveau pendant toute la durée du marché.

Toute baisse constatée dans ce domaine fera l'objet de pénalités (cf. CCAP).

La qualité du nettoyage intégrant également l'élimination des mauvaises odeurs; si cela est nécessaire, le titulaire met en place les dispositifs adaptés, comme: Blocs urinoirs – diffuseurs de parfum – Supports désodorisant, etc....

18.9. Enlèvement des déchets

Le titulaire doit collecter les poubelles ainsi que les cartons et les acheminer ensuite, vers les containers roulants appropriés le cas échéant.

La fourniture des sacs poubelles à placer dans les réceptacles et pour collecter les déchets est à la charge du titulaire qui doit respecter les consignes de tri.

Les sacs peuvent être réutilisés s'ils présentent un aspect « neuf », sans déchirures, traces, coulures ou poussière.

En règle générale, dans les bureaux :

Enlever seulement les déchets sur ou dans les poubelles. Les cartons ou objets divers à côté des poubelles ne doivent pas être évacués, sauf consigne particulière.

Dans les circulations :

Tout déchet doit être évacué.

Le titulaire doit respecter le tri des déchets.

L'ensemble de ces réceptacles doit être maintenu en parfait état de propreté, et être régulièrement désinfecté.

18.10. Essuyage et nettoyage en fonction des supports

Le titulaire utilise des lavettes adaptées, type microfibre de préférence, de couleurs différentes selon les locaux.

18.11. Escaliers et paliers

Le titulaire veille à ce que les escaliers soient propres, ainsi que les mains courantes.

Régulièrement les rainures de marche et les contremarches sont brossées pour éliminer les salissures.

18.12. Portes, huisseries, plinthes et cloisons vitrées

Les portes, huisseries, plinthes et cloisons vitrées doivent être exemptes de poussière et de traces de doigts. Le prestataire utilise une méthode de nettoyage avec des lavettes adaptées afin d'éviter au maximum les traces de lavage sur les portes. Les poignées des portes sont désinfectées.

Le titulaire s'engage à ce que ces supports soient maintenus en bon état de propreté.

18.13. Enlèvement des toiles d'araignées

Le titulaire veille à éliminer régulièrement l'ensemble des toiles d'araignées dans tous les locaux où il assure une prestation.

18.14. A la fin du nettoyage

A la fin de chaque opération de nettoyage, les agents de propreté du titulaire veillent à s'assurer de la fermeture des portes et des fenêtres et à l'extinction des lumières.

En aucun cas, ils ne doivent éteindre les ordinateurs.

18.15. Prestation de maintien de la propreté des évènementiels

Le titulaire doit mettre en œuvre lors de ces événements un service de maintien de la propreté comprenant notamment :

- Le nettoyage permanent des sanitaires ;
- Le ramassage des déchets au sol dans la zone de l'évènement ;
- La contribution au tri sélectif des déchets

Le titulaire chiffre cette prestation sur le BPU. Dans le cas de prestations à l'heure, il tient compte de la totalité des moyens humains (et notamment de management) et matériels mis en œuvre par le titulaire pour assurer cette prestation.

18.16. Abords

Le titulaire assure le balayage des cours intérieures, parvis et le balayage des abords devant les entrées des bâtiments, ainsi que le vidage de corbeilles, poubelles, des cendriers extérieurs et remplacement des sacs souillés si nécessaires.

18.17. Vitres de façade

Le traitement des vitres de façade consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles et leurs encadrements sur les deux faces et les appuis de fenêtre ainsi que les impostes, et les coffres des volets roulants.

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des normes et réglementations en vigueur au moment de la prestation. Il est entièrement responsable et ne peut se retourner contre l'acheteur, en cas d'accident d'écoulement du non-respect des normes et réglementation.

Il doit respecter pour toute utilisation de moyen d'élévation le poids total en charge autorisé. Toute dégradation du sol est à la charge du titulaire.

18.18. Cloisons vitrées

Cette opération de nettoyage est conduite dans le respect des règles de sécurité en vigueur. Les agents d'exécution disposent de tous les moyens nécessaires à leur sécurité, moyens auxquels ils ont été formés.

Le traitement des cloisons vitrées consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles et leurs encadrements, sur les deux faces. Les éclaboussures et coulures éventuelles sont supprimées.

L'ensemble est jugé satisfaisant lorsque toutes les surfaces sont uniformément transparentes et exemptes de poussières ou de traces.