



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat
général**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**MARCHE DE PRESTATIONS MULTISERVICES ET DE NETTOYAGE POUR
LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE**

**Lot 3- PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE DIVERS BATIMENTS DU PICAV PARIS
BERCY**

Numéro de consultation : BAMAC-2025-322-Multiservicespropreté

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2 - FINALITE DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 - CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE	3
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTRETENIR	5
ARTICLE 5 - FOURNITURE DES MATERIELS ET PRODUITS.....	6
ARTICLE 6 - ORGANISATION DU TRAVAIL	6
6.1 - BUREAUX, SANITAIRES, CIRCULATIONS, DEGAGEMENTS, ESCALIERS, HALLS D’ENTREE, CABINES D’ASCENSEURS, ATELIERS ET LOCAUX DIVERS	6
6.2 - VITRES, VOIRIE, VOIE TECHNIQUE.....	6
6.3 - PARKINGS, OPERATIONS PARTICULIERES, PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....	6
ARTICLE 7 - CONTROLES DES PRESTATIONS	7
7.1 - ETAT DE PROPRETE LORS DU DEMARRAGE DU MARCHE	7
7.2 - SUIVI QUOTIDIEN DU SITE.....	7
7.3 - CONTROLES EFFECTUES PAR LE TITULAIRE	7
7.4 - CONTROLES EFFECTUES PAR L’ADMINISTRATION.....	7
7.5 GMAO.....	9
ARTICLE 8 - ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS	10
8.1 - ACCES AUX LOCAUX.....	10
8.2 - ECLAIRAGE DES LOCAUX.....	10
8.3 - BRANCHEMENTS	10
8.4 - INSTALLATIONS TELEPHONIQUES	11
8.5 - PROTECTION DES INSTALLATIONS	11
8.6 - REGLES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION	11
8.6.1 - Règles de sécurité	11
8.6.2 - Plan de prévention	11
8.7 - LOCAUX ET EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	12
8.7.1 - Locaux et équipements mis à disposition du titulaire	12
8.7.2 - Matériels mis à disposition du titulaire	12
8.7.3 - Réparations des locaux et matériels.....	12
8.7.4 - Acheminement et stockage du matériel	12
ARTICLE 9 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES MATERIELS.....	13
ARTICLE 10 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS	13
ARTICLE 11 - ANNEXES	14
: fréquence des prestations d’hygiène des locaux.....	14
: fiche site Vauban.....	14
: fiche site Colbert	14
: fiche site CASC.....	14
: fiche site Centre de conférences (PMF)	14
: fiche site Cube Ministériel	14

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des locaux de divers bâtiments gérés par l'administration centrale du ministère de l'économie, et des finances.

ARTICLE 2 - FINALITE DES PRESTATIONS

Les marchés sont des contrats avec obligation de résultat. Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par l'administration. Les effectifs nécessaires à la mise en œuvre des prestations sont déterminés par le titulaire de telle sorte que les prestations soient parfaitement réalisées et selon les dispositions édictées dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Toutefois, le nombre de personnes constituant les équipes ainsi que leur qualification (obligatoire) est une information que le titulaire doit transmettre avant l'exécution du présent marché avec un plan de répartition des effectifs de la société par secteur d'interventions, ainsi que par nature de fonctions exercées. Ce document doit être remis à jour dès qu'il y a modification de la répartition des effectifs ou de la nature des fonctions exercées. Le titulaire devra justifier en cas de diminution des moyens affectés à un site qu'il n'y a pas dégradation de la prestation.

ARTICLE 3 - CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE

3.1 - PRESTATIONS COURANTES

Les locaux sont répartis en cinq secteurs :

- secteur production : bureaux, locaux administratifs, postes de travail, circulations
- secteur image : salles de réunion, salles de conférence, halls, accueils, tisanerie...
- secteur hygiène : infirmeries, sanitaires, douches, vestiaires, zones de vie...
- secteur technique : locaux divers, ateliers, archives, réserves, parkings, abords...
- secteur logement, ces prestations seront prises en intervention à bon de commande en fonction des besoins

Les superficies détaillées pour chacun des secteurs sont données sur les fiches de site qui se trouvent en annexe pour chacun de nos bâtiments.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites dans les annexes au CCTP.

Ce tableau explique pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et les fréquences d'exécution.

Les prestations suivantes sont également comprises :

- l'acheminement **journalier** des déchets triés dans les containers prévus à cet effet dans le respect de la collecte différenciée interne au site ;
- la mise en place journalière des consommables (papier hygiénique, savon, pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine, essuie-mains textile) dans les sanitaires ;
- la mise en place et la gestion des distributeurs de savon où le système centralisé de distribution n'existe pas (cf fiches de site)
- la mise en place et la gestion des distributeurs de papier hygiénique
- la mise en place et la gestion des dévidoirs d'essuies mains papier et textile (cf fiches de site)
- la mise en place et la gestion des pastilles pour les urinoirs
- la mise en place et la gestion de désodorisants dans les sanitaires les plus utilisés (sanitaires des rdc Vauban, H2, Colbert, HDM ainsi que les sanitaires du PMF et du CASC)
- la mise en place des balayettes de sanitaires ainsi que leur socle annuellement et/ou à la demande
- la mise en place et la gestion des réceptacles d'hygiène féminine

- la gestion et le stockage des déchets issus des collecteurs de tri sélectif et des cendriers, pour une valorisation avec le prestataire en place ;
- Liste non exhaustive

Certaines prestations ne figurent pas sur le tableau des fréquences. Ces prestations seront définies par le prestataire et le responsable du bâtiment. Elles font l'objet d'un bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau des prix. De plus des besoins en moyens humains pour effectuer des petites prestations de manutention (ex : pour le pilon...) pourront être demandées.

Corbeilles de bureau : (prestation concernant exclusivement le Cube ministériel)

Le titulaire doit procéder quotidiennement au vidage des corbeilles (individuelles, bannettes et en respectant le dispositif de collecte sélective).

A cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour récupérer les déchets dans le respect de la collecte sélective (déchets papiers recyclables et emballages cartons séparés des déchets industriels banals (DIB)). Les sacs poubelles pour l'évacuation des DIB doivent être aux normes environnementales.

De plus, le prestataire devra s'adapter, si nécessaire en cours de marché, à une nouvelle méthode de collecte des déchets au sein des MINEFI pour certains ou tous les sites objet du marché public.

La prestation de vidage des corbeilles de tri sélectif dans les espaces prévus à cet effet (espaces dédiés) pourra être mise en place dans les bâtiments du marché durant l'exécution du marché, et le prestataire devra le mettre en œuvre aux conditions prévues dans les annexes au CCTP.

En revanche, l'administration se réserve le droit de procéder au retrait partiel ou total des corbeilles individuelles de bureau avant de mettre en place l'apport volontaire.

Points d'apport volontaires :

Le titulaire doit procéder bi-quotidiennement au vidage des PAV en respectant le cas échéant le dispositif de collecte sélective. A cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour récupérer les déchets dans le respect de la collecte sélective. Les collecteurs en place sur les sites sont issus du catalogue de chez GREENOFFICE et de leur gamme, ICON pour les gobelets et AGORA 60L

Les prestations exclues :

Sont exclues du présent CCTP les prestations suivantes :

- le nettoyage des cuisines et salles de restauration (à l'exception des petites salles de pause ou de repas et les petits espaces de cafétérias ainsi qu'à l'exception des tisaneries) ;
- le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas ;
- le nettoyage du matériel informatique (hors combiné téléphonique), des photocopieurs, des télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

3.2 - PERSONNEL AFFECTE EN PERMANENCE SUR LES DIFFERENTS SITES PAR LE TITULAIRE

Sur certains bâtiments, le titulaire affecte en permanence des agents en vue d'exécuter trois types de missions :

- l'exécution de tâches ponctuelles dues à une dégradation subite de l'hygiène ;
- la mise en œuvre de prestations approfondies non réalisables dans le cadre des horaires des équipes de nettoyage le matin ou le soir ;
- la mise en œuvre de prestations de confort en continuité dans la journée.

Les agents de permanence doivent être dotés par le titulaire et à ses frais, de téléphones portables, ceux-ci devront être en parfait état de fonctionnement. Les coordonnées doivent être communiquées à l'administration.

En cas d'événement exceptionnel, d'épidémie et/ou pandémie, l'administration prévoit en réalisant une commande via le BPU de renforcer l'équipe déjà en place par la mise à disposition d'agent dédié au travail supplémentaire ou de désinfection suivant la liste des tâches à effectuer qu'elle fournira au moment opportun.

3.3 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES NON COMPRISES DANS LE FORFAIT

Certains travaux, tels que le nettoyage de la vitrerie et des parkings ou des prestations pour lesquelles il peut survenir un besoin supplémentaire par rapport à la fréquence prévue ne figurent pas sur le tableau des fréquences. Dans les prestations complémentaires sont indiquées également des coûts horaires pour du personnel pouvant venir en renfort sur la partie régie ou logistique (pour effectuer des tâches d'entretien, petite manutention, déménagement, pilon, distribution de petit colis etc....)

Ce personnel viendra en supplément du personnel affecté sur site. Il conviendra que le titulaire vérifie l'adéquation des missions de régie et ou de logistique avec le personnel qu'il affectera sur site

Ces prestations seront définies par le prestataire et le responsable du bâtiment. Elles font l'objet d'un bon de commande spécifique et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires.

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTRETENIR

Le tableau ci-après fait ressortir, par type de surfaces, l'importance approximative des surfaces à entretenir. Ces chiffres résultent des calculs effectués par l'administration. Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux. **La visite du site, organisée par l'administration et à laquelle les candidats ont obligation d'assister, constitue un élément essentiel de cette connaissance des lieux.**

Si des corrections s'avèrent justifiées en cours d'exécution du marché (ouvertures ou fermetures de locaux) il est procédé aux ajustements nécessaires par avenant ou par un courrier de l'administration si ces corrections n'entraînent pas d'incidences financières.

Surfaces nettoyées au sol par secteurs (en m²)	Colbert Vauban CASC Cube Ministériel (HDM) Centre de Conférences (PMF)
« PRODUCTION »	80 736
« IMAGE »	8 901
« HYGIENE »	4 679
« TECHNIQUE »	35 794
TOTAL	130 110

Le descriptif de chacun des sites est donné en annexe **au** présent CCTP. Chaque fiche de site recense :

- le descriptif des locaux : nombre indicatif de m² (sol, vitrerie) à nettoyer par nature des surfaces et revêtements ;
- les horaires d'intervention actuels ;
- le personnel affecté en permanence sur le site ;
- les particularités relatives à certains bâtiments ou à certaines zones de bâtiment ;
- la vitrerie difficilement accessible.

ARTICLE 5 - FOURNITURE DES MATERIELS ET PRODUITS

Le titulaire doit fournir tous les matériels et produits utiles à l'exécution des prestations demandées par l'administration. Ces matériels et produits doivent être conformes aux prescriptions figurant dans le présent document et aux indications figurant dans le mémoire technique remis par le titulaire lors de son offre. Le prestataire devra déposer sur chaque site un classeur ou un document dématérialisé répertoriant l'ensemble des fiches de sécurité (FDS). Il devra le faire valider, par les PICAV, et ce à chaque changement opéré sur le site.

Le prestataire devra déployer du matériel à faible niveau sonore (-75 DB), et les aspirateurs devront être équipés d'un filtre HEPA (Haute Efficacité pour les Particules Aériennes) adapté aux normes imposées par la situation sanitaire (HEPA 13, HEPA 12 ou HEPA 10 ou autre).

A défaut, l'administration appliquera une pénalité pour non-respect de la qualité des normes d'hygiène et sonore demandée au CCAP.

Le détail des matériels et des fournitures pour les sanitaires figure en annexe au CCTP.

ARTICLE 6 - ORGANISATION DU TRAVAIL

Le titulaire désigne un responsable sur site chargé de la bonne organisation et du suivi de la prestation. Le responsable devra avoir des prérogatives supérieures à un chef d'équipe. Dans les deux cas, l'administration attribuera un bureau au responsable.

En tout état de cause, il doit être joignable par l'administration en tout lieu et à tout moment.

Les interventions doivent être organisées de manière à ce que l'organisation des réunions de travail soit dans les plages horaires définies ci-après et arrêtées en concertation avec le responsable de l'administration sur le bâtiment.

Toujours dans ce cadre de travail, le prestataire devra fournir annuellement, un planning des réunions de travail qui devront se tenir de façon très régulière et suivant la typologie comme par exemple :

- trimestrielle suivi du marché etc.,
- semestrielle : point d'étape du marché et préparation du RAC (rapport annuel d'activité), etc.
- annuelle : présentation du RAC, plannings, etc.

Enfin, le prestataire s'engage à fournir annuellement un rapport d'activités détaillé retraçant l'ensemble du travail effectué durant l'année (incidents, pénalités, montant des prestations complémentaires, etc...).

Ce rapport pourra servir de base de réflexion à une proposition de plan de progrès.

A défaut, l'administration appliquera une pénalité pour non-transmission du rapport annuel d'activité.

6.1 - BUREAUX, SANITAIRES, CIRCULATIONS, DEGAGEMENTS, ESCALIERS, HALLS D'ENTREE, CABINES D'ASCENSEURS, ATELIERS ET LOCAUX DIVERS

Les horaires actuels d'interventions sont actuellement réalisés du lundi au vendredi. Les plages horaires d'intervention figurent sur les fiches de site (les fiches de site sont annexées au CCTP).

6.2 - VITRES, VOIRIE, VOIE TECHNIQUE

Ces prestations sont réalisées du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.

Pour la prestation de nettoyage de la vitrerie extérieure à partir de nacelle de toit ou à partir d'échelle de façade, le prestataire devra remettre à l'administration dans le mois qui suit la notification du marché la liste du personnel habilité à cette tâche.

Le prestataire prendra à sa charge la formation initiale des agents à la manipulation des nacelles. Le prestataire devra s'assurer, dans la mesure du possible, à maintenir sur les sites ministériels ces agents formés. Dans le cas contraire, le prestataire devra supporter le coût de cette formation directement avec le mainteneur en charge des nacelles sur le ou les bâtiments concernés et sans que cela ne porte préjudice à la bonne exécution de la prestation.

6.3 - PARKINGS, OPERATIONS PARTICULIERES, PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Ces prestations s'effectuent le samedi (entre 7h00 et 12h00) après accord préalable du responsable de bâtiment.

ARTICLE 7 - CONTROLES DES PRESTATIONS

7.1 - ETAT DE PROPRETE LORS DU DEMARRAGE DU MARCHE

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.

7.2 - SUIVI QUOTIDIEN DU SITE

Le suivi quotidien sur site est formalisé **sur un logiciel de suivi accessible en instantané par le MINEFI et le prestataire. Cet outil sera à la charge du prestataire** et mis à disposition du responsable de bâtiment et du titulaire. Il est **mis en place par le titulaire** lors de sa prise en charge des locaux.

Le responsable de bâtiment :

- Vérifie que les prestations courantes et les prestations complémentaires ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le bâtiment.

Le titulaire :

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

Le représentant du prestataire doit prendre connaissance chaque jour des retours dématérialisés et doit pouvoir remédier dans les deux jours à tout dysfonctionnement relevé par le responsable de bâtiment.

7.3 - CONTROLES EFFECTUES PAR LE TITULAIRE

Le contrôle de l'ensemble des opérations à mettre en œuvre en application du présent CCTP est effectué par le responsable du site.

Le titulaire met en place une démarche qualité globale pour le suivi et l'évaluation des prestations à réaliser. Il propose ainsi des procédures visant à mettre en œuvre à la fois un autocontrôle et un contrôle contradictoire et **la réalisation d'enquêtes régulières de satisfaction**. Ces contrôles et contrôle contradictoires devront être réalisés via le logiciel de suivi.

Cette démarche doit permettre un contrôle permanent des prestations par la mise en œuvre d'outils mesurant et garantissant l'obligation de résultat du présent marché. Les comptes rendus ou les relevés résultant de ces opérations sont fournis au responsable de bâtiment.

7.4 - CONTROLES EFFECTUES PAR L'ADMINISTRATION

Le responsable de bâtiment (ou son adjoint) a pour mission d'exercer les contrôles des prestations. La mise en œuvre des réfections liées aux défaillances de la qualité prend effet après une période d'un mois.

Dans le cadre de l'exercice des contrôles, il relève les dysfonctionnements sur tablette informatique ou support informatique équivalent

Type de contrôles

Les contrôles qualité contractuels sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire ou son représentant. Toutefois un contrôle peut être réalisé et validé sans la présence du titulaire, si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- les contrôles programmés avec le responsable de bâtiment : ils ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Les contrôles sont effectués sur plusieurs secteurs par tirage au sort. Le nombre de contrôles prévus est au minimum de quatre (4) par mois.
- les contrôles inopinés : ils ont pour objet de sanctionner une situation de non-conformité. La date, l'heure, l'étage, les secteurs sont choisis par l'administration ou son représentant. Les tests sont tirés au sort. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

Déroulement du contrôle

Dans le cas des contrôles programmés, la date et l'heure du contrôle sont arrêtées par l'administration. Ils sont notifiés au titulaire par courriel et/ou télécopie, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent. L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est prévenu au plus tard 30 minutes avant le contrôle.

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

Mode opératoire des contrôles

Le contrôle qualité sera associé à un contrôle numérique (tablette ou autre support informatique équivalent) mise à disposition par le prestataire. La fiche récapitulative sera directement envoyée par mail au responsable de bâtiment

Le titulaire fera des propositions de fiches numériques de contrôle qui sera validées par l'administration

Il s'agit d'un contrôle visuel binaire : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 1 = bon ou note 0 = mauvais.

Le contrôle (tirage au sort, saisie et note finale) est effectué à partir d'une application informatique mais peut aussi l'être manuellement.

Chaque fiche comprend :

- les **tests** et mesures possibles classés par type (Surface sols - Surfaces verticales ou horizontales - Mobilier) ;
- une colonne dénommée **objectif**, déterminant le seuil d'acceptabilité des défauts ;
- une colonne dénommée **constat**, dont le représentant de l'administration note objectivement et quantitativement le nombre de défauts constatés ;
- une colonne dénommée **résultats**, qui est complétée par une note 1 si le résultat constaté est conforme à l'objectif et 0 si le résultat constaté n'est pas conforme à l'objectif ;
- une case **total des résultats** permet en bas de chaque colonne d'additionner le nombre de mesures conformes ;
- une case **moyenne M** permet de déterminer le pourcentage réalisé lors du contrôle dans chaque local. Le pourcentage de qualité obtenu est fonction du rapport des mesures conformes par les mesures effectuées x 100.

Chaque résultat est centralisé sur une fiche récapitulative afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors de chaque contrôle.

La fiche comprend :

- la **date et l'heure** du contrôle,
- la **localisation** de chaque local,
- le **pourcentage obtenu** lors du contrôle par secteur,
- la **pondération de ce pourcentage** selon le secteur d'exigence auquel appartient le secteur.

Ce pourcentage est pondéré de la manière suivante :

- secteur production : 85 %
- secteur image : 100 %
- secteur hygiène : 90 %
- secteur technique : 80 %

Les **notes en % par zone** permettent de vérifier le pourcentage obtenu par secteur.

La **note du contrôle** est obtenue par le calcul de la moyenne des notes obtenues par secteur.

Cette fiche doit être signée par les représentants de l'administration et du titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chacune des parties a la possibilité d'y apporter des observations.

7.5 GMAO

Actuellement, le MEFSIN est propriétaire et utilise la GMAO CARL Source version 3.1 en cours de migration sur la version 7 qui est mise en œuvre sur l'ensemble des sites d'administration centrale. Le déploiement de la nouvelle version sur les sites est prévue pour la fin de l'année 2025, donc en principe avant le démarrage des prestations du présent marché.

Le MEFSIN a fait le choix de mettre en place une GMAO centralisée pour l'ensemble des bâtiments dont il est propriétaire et/ou locataire.

Pour cette partie importante en cours d'étude et restructuration, le MEFSIN attend un travail collaboratif de la part du TITULAIRE pour la bonne intégration des données préventives et correctives à rentrer dans la GMAO dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. Le TITULAIRE assure un fonctionnement complet de l'outil avec notamment la production d'une programmation annuelle équilibrée des actions en tenant compte des moyens disponibles, des actions, des périodicités, des durées d'intervention, et l'édition des ordres de travail préventifs et correctifs.

Il s'engage à mettre à jour l'ensemble des données de la GMAO et à rendre opérationnel le programme préventif de la GMAO dans les six (6) mois après démarrage des prestations.

Pendant toute la durée du présent Marché, le TITULAIRE s'engage à :

- Exploiter la GMAO en place sur site afin d'assurer la planification et la traçabilité de ses interventions, notamment en saisissant les comptes-rendus d'intervention,
- Transmettre les éléments afin de tenir à jour les données de la base de la GMAO lié à ses prestations tout au long du Marché,
- Former son personnel à l'utilisation de la GMAO.

Le MEFSIN met à disposition sur le site des postes informatiques pour permettre au TITULAIRE d'assurer ces fonctions. Le TITULAIRE utilise un poste informatique avec une imprimante et l'ensemble des moyens techniques mis à sa disposition.

GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

Les demandes d'intervention qui transitent par le 82 000 sont gérées dans la GMAO, au même titre que toutes les autres demandes en général. Elles devront être traitées par le TITULAIRE. Le TITULAIRE prendra en compte le signalement et l'heure. Toutes les demandes devront être enregistrées et validées dans la demi-journée. Concernant la résolution, les signalements devront être soldés dans les 48 heures.

Deux cas de figure sont possibles :

- L'incident est définitivement réglé et le signalement peut être soldé avec le compte-rendu de l'intervention réalisé,
- L'incident n'est pas réglé pour diverses raisons (attente livraison de matériel, circonstances exceptionnelles, etc.). Le signalement est soldé avec le compte-rendu de l'intervention réalisé et en parallèle un Ordre de Travail (OT) correctif est créé pour la résolution de l'incident.

Après la période d'initialisation, la GMAO étant un outil évolutif, toutes nouvelles informations, l'inventaire, le planning, les temps, doivent être adaptées régulièrement et saisies par le TITULAIRE dans la base de données au fur et à mesure de leur apparition : le rapport mensuel d'activité doit indiquer les modifications et évolutions apportées. Le TITULAIRE doit s'adapter afin de maintenir le niveau de qualité des prestations demandé et répondre aux obligations du présent Marché. Il ne peut donc se prévaloir de la non-disponibilité ou de la non-fonctionnalité de la GMAO pour faire état des difficultés à assurer ses prestations dans le cadre défini dans le présent Marché. Les demandes d'intervention peuvent aussi être transmises au TITULAIRE par messagerie électronique. Ce procédé est celui en place actuellement, mais le principe est de dématérialiser les demandes via l'outil 82000 pour une meilleure traçabilité. Cette évolution fait partie des prestations de refonte de l'outil

ARTICLE 8 - ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS

8.1 - ACCES AUX LOCAUX

Les noms et coordonnées des agents intervenant dans les bâtiments ministériels doivent être communiqués à l'administration avant exécution. Celle-ci se réserve le droit d'effectuer toutes recherches utiles à la sécurité des sites. Le prestataire devra prévenir ses agents de cette procédure de vérification que le MINEFI réalisera.

L'administration dote le titulaire de clés, badges, codes d'accès ou tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés par le marché. L'administration détermine seule le nombre de clés, de cartes ou de codes d'accès ou tout autre moyen nécessaire à la bonne exécution des prestations et au respect des mesures de sécurité. Lors de la remise des clés, il est établi un procès-verbal par l'administration contresigné par le titulaire.

En cas de perte ou de vol des clés, le titulaire avise immédiatement le responsable du bâtiment du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci sont remplacés aux frais du titulaire.

Dans l'hypothèse où la perte ou le vol d'une clé entraînerait, pour des motifs de sécurité, le remplacement d'un ensemble de dispositifs de fermeture, l'administration pourra demander au titulaire le remboursement des frais occasionnés par le changement du système de fermeture.

Il est expressément interdit au titulaire de reproduire ou faire reproduire les clés manquantes ainsi que, le cas échéant, de sortir les clés des bâtiments. A chaque fin de service, les clés, badges ou autres moyens d'ouverture doivent être déposés dans un local désigné à cet effet par l'administration.

L'administration se réserve la possibilité tout au long du marché et à tout moment de procéder à des vérifications du nombre de clés, badges ou autres moyens d'ouverture déposés dans le local prévu à cet effet.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'administration les clés, badges ou tout autre moyen d'ouverture confiés initialement et en cours de marché.

Après chaque prestation, chaque local (y compris les locaux mis à disposition) doit impérativement être refermé à clé immédiatement après l'exécution de la prestation.

L'accès aux bureaux sécurisés se fera exclusivement en présence d'agents du ministère habilités et parfois en présence des occupants. Il est demandé à veiller à la plus grande discrétion lors de ces interventions. De ce fait l'accès devant se faire en présence des occupants et d'agents habilités, l'intervention dans ces bureaux se fera à partir de 9h.

8.2 - ECLAIRAGE DES LOCAUX

Les personnels doivent éviter tout éclairage superflu.

Ils veillent à ce que l'éclairage d'un local ou d'une partie du bâtiment soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution de la prestation dans le lieu concerné.

8.3 - BRANCHEMENTS

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

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

L'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées est absolument interdite.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de bâtiment de toute fuite détectée par son personnel.

8.4 - INSTALLATIONS TELEPHONIQUES

Les conversations téléphoniques strictement nécessaires à la bonne organisation des prestations et à la communication avec les services internes du ministère sont prises en charge par l'administration. Les installations téléphoniques de l'administration ne peuvent en aucun cas être utilisées par les cadres, préposés, sous-traitants, ou fournisseurs du titulaire pour des appels de convenance personnelle.

8.5 - PROTECTION DES INSTALLATIONS

L'utilisation de tout moteur thermique est interdite, sauf en extérieur.

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

Les chariots utilisés par le titulaire sont protégés au moyen de caoutchouc, de manière à ne pas détériorer les portes, murs ou cloisons en cas de choc.

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

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

8.6 - REGLES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION

8.6.1 - Règles de sécurité

Les dispositions de la version consolidée au 1^{er} septembre 1992 du décret n° 92-158 du 20 février 1992 sont applicables en ce qui concerne les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure. Le titulaire et ses sous-traitants sont tenus de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le bâtiment.

Le titulaire procède si nécessaire, avant le commencement des prestations, à une information sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées.

Cette information fait l'objet d'un procès-verbal transmis à l'administration par le titulaire dans le mois qui suit la notification du marché.

Les matériels appartenant au titulaire ou mis à disposition par l'administration doivent être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Toutes les dispositions sont prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines, etc. ne soit pas altéré lors des opérations de nettoyage, manutention, etc. En cas de responsabilité établie, le titulaire devra prendre en charge les frais occasionnés par d'éventuelles détériorations.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

Le titulaire instruit son personnel des règles de sécurité du travail tant générales que particulières.

8.6.2 - Plan de prévention

Le plan de prévention est élaboré en collaboration entre l'administration et le titulaire. Il indique de façon précise et détaillée :

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

- des équipements de sécurité individuels et collectifs,
- des matériels et produits utilisés,
- des modes opératoires.

- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...) ;
- 7) les éventuels avenants prévus au court du marché ou avenant lié à une urgence sanitaire.

Le plan de prévention est établi sur le modèle fourni par l'administration. Il est signé par le responsable de bâtiment et le titulaire, puis soumis à la validation du chef de bureau. Chaque partie en conserve un exemplaire.

8.7 - LOCAUX ET EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

8.7.1 - Locaux et équipements mis à disposition du titulaire

Des locaux sont mis gratuitement à la disposition du titulaire dans la limite des surfaces disponibles et tel qu'il en a pris connaissance lors des visites, pour être utilisés à titre de bureaux, de vestiaires et d'entrepôts de matériels et de produits. Le titulaire doit veiller à ce que ces locaux restent en parfait état de propreté.

L'affectation des locaux mis à la disposition du titulaire relève de sa responsabilité, dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière d'application du code du travail et des prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Le titulaire doit immédiatement signaler, par écrit, toutes déficiences constatées avant ou en cours d'utilisation et susceptibles de provoquer un accident. Il est responsable des dégradations autres que l'usure normale et des conséquences qu'elles pourraient avoir en cas d'utilisation dans des conditions normales des locaux et équipements prêtés.

8.7.2 - Matériels mis à disposition du titulaire

Dans le cas de mise à disposition par l'administration de matériels, ceux-ci sont placés sous la responsabilité du titulaire.

Le titulaire signale immédiatement au responsable de bâtiment, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à sa disposition. A défaut, même dans le cas d'une utilisation dans des conditions normales, le titulaire est tenu responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

8.7.3 - Réparations des locaux et matériels

Il appartient au titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conformes aux normes et règlements de sécurité :

- de remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation ;
- de remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

Les réparations des locaux et équipements consécutives à un usage irrationnel ou à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'administration et mises à la charge du titulaire, conformément au CCAP.

8.7.4 - Acheminement et stockage du matériel

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est effectué avant 9h00.

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

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

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

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

Le titulaire doit veiller à limiter au strict minimum l'usage de produits dangereux. Ceux-ci doivent être stockés obligatoirement dans un local fermant à clé désigné par le responsable de bâtiment, sous la responsabilité du titulaire. Le titulaire doit, en outre, informer obligatoirement le responsable de bâtiment de l'utilisation envisagée et des quantités des produits concernés.

ARTICLE 9 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES MATERIELS

Le titulaire doit fournir dans un délai de 8 jours à compter de la date de notification du marché, la liste définitive des matériels écoresponsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels ;
- de leurs références d'utilisation.

Les matériels doivent être en parfait état d'utilisation et conformes aux exigences de développement durable, c'est-à-dire économes en énergie et en eau. Ils doivent être conformes à la description figurant dans le mémoire technique présentant l'organisation des prestations.

Le titulaire doit les présenter au responsable de bâtiment sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes environnementales et les règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

ARTICLE 10 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS

Le titulaire doit fournir, dans un délai de 8 jours à compter de la date de notification du marché, la liste des produits éco-responsables proposés pour l'exécution des prestations, et certifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée.

Le titulaire fournit, dans son mémoire technique, les fiches descriptives permettant à l'administration de vérifier la conformité à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produit ne contenant pas d'ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes conformément à la directive 67/ 548 /CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau.

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

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

Le titulaire s'engage à utiliser des chiffons en microfibres ainsi que les absorbants marqués par écolabel du type « Absorbants tous liquides utilisables sur sols » marqué par l'écolabel français « NF Environnement ». Il veille à employer des chiffons non composés de métaux lourds.

Le titulaire s'engage à utiliser des sacs poubelles marqués par un écolabel du type « Sacs poubelles : sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets » marqué par l'écolabel français NF Environnement ainsi que des sacs en plastiques biodégradables et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Le responsable de bâtiment peut interdire tout produit non conforme aux engagements écoresponsables du titulaire. Si le recours à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés au présent cahier des charges apparaît comme nécessaire, le titulaire doit obtenir au préalable l'accord formel de l'administration avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches descriptives.

Le titulaire doit utiliser les produits indiqués dans le mémoire technique remis à l'appui de son offre. Le prestataire devra tenir à la disposition de l'administration sur site un classeur ou un document dématérialisé répertoriant l'ensemble des fiches de sécurité (FDS).

Le prestataire devra déployer du matériel dont le niveau sonore devra être faible (-75 DB), et les aspirateurs devront être équipés d'un filtre d'aspirateur HEPA (Haute Efficacité pour les Particules Aériennes) adapté aux normes imposées par la situation sanitaire (HEPA 13, HEPA 12 ou HEPA 10).

Le responsable de bâtiment peut interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Ceux-ci sont immédiatement et définitivement retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.

Les produits, matériels et méthodes utilisés doivent impérativement respecter les normes prescrites par l'administration, notamment en matière de produits non abrasifs et de produits ne rendant pas le sol glissant.

L'administration se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques si elle l'estime nécessaire pour le bon respect de ces consignes.

.

ARTICLE 11 - ANNEXES

: fréquence des prestations d'hygiène des locaux

: fiche site Vauban

: fiche site Colbert

: fiche site CASC

: fiche site Centre de conférences (PMF)

: fiche site Cube Ministériel